



SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA PERSONA PER ANZIANI E MINORI

CARTA DEI SERVIZI



Comune di Mignanego





INDICE

- 1. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA COOPERATIVA LANZA DEL VASTO**
- 2. STANDARD E IMPEGNI DI QUALITA'**
- 3. FORMAZIONE DEL PERSONALE**
- 4. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**
- 5. POLITICHE PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' – RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE ED ANALISI DEI RECLAMI**

ASSISTENZA DOMICILIARE

- 6. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**
- 7. MODALITA' DI ACCESSO**
- 8. COMPARTECIPAZIONE DEI FRUITORI**
- 9. PRESTAZIONI EROGATE**
- 10. ORARI**

COMUNITA' ALLOGGIO DI PAVETO

- 11. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**
- 12. MODALITA' DI ACCESSO**
- 13. COSTI**
- 14. ACCOGLIENZA DELL'OSPITE IN COMUNITA'**
- 15. L'ORGANIZZAZIONE ASSISTENZIALE**
- 16. L'ORGANIZZAZIONE ALBERGHIERA**
- 17. LE CURE SANITARIE**
- 18. ORARI**
- 19. ATTIVITA' DI ANIMAZIONE**
- 20. IL VOLONTARIATO**

ATTIVITA' SOCIALI

- 21. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**



- 22. MODALITA' DI ACCESSO
 - 23. COSTI
 - 24. PROGRAMMA DELLE ATTIVITA
- CENTRO DI AGGREGAZIONE**
- 25. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO
 - 26. MODALITA' DI ACCESSO
 - 27. COSTI
 - 28. PROGRAMMA DELLE ATTIVITA'
- FESTA DELLO SPORT**
- 29. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO
 - 30. MODALITA' DI ACCESSO
 - 31. COSTI
 - 32. PROGRAMMA DELLE ATTIVITA'
- CENTRO ESTIVO**
- 33. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO
 - 34. MODALITA' DI ACCESSO
 - 35. COSTI
 - 36. PROGRAMMA DELLE ATTIVITA'

1. I principi fondamentali della cooperativa Lanza del Vasto

La cooperativa Lanza del Vasto gestisce i servizi alla persona sulla base dei seguenti principi fondamentali:

Chiarezza e trasparenza

Ogni fruitore ha il diritto di conoscere le attività svolte dagli operatori della cooperativa e le procedure collegate al servizio, i nomi dei responsabili ed i tempi di accoglimento delle richieste espresse.

Partecipazione

I fruitori possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il servizio.



Efficienza ed Efficacia

La cooperativa si impegna costantemente nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di efficienza ed efficacia, servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

Continuità e Sicurezza del servizio

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale/educativo dell'utente ed alla disponibilità del servizio.

Riservatezza

Tutte le attività proposte ed effettuate sono incentrate al massimo rispetto della dignità dei fruitori. Sono altresì in vigore tutti gli strumenti volti a garantire il mantenimento della più elevata riservatezza relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale emerse durante il servizio.

2. Standard e impegni di qualità

Fattore di qualità	Descrizione	Valore indicatore standard
accessibilità delle informazioni	posta elettronica; personale Ufficio Servizi Sociali del Comune; personale Lanza del Vasto; telefono; fax; posta ordinaria	garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti
puntualità e tempestività	tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni	7 giorni
	tempo massimo di risposta motivata a tutti i reclami	15 giorni
trasparenza	aggiornamento Carta dei Servizi	semestrale
efficacia (conformità, affidabilità, completezza)	rispetto dei piani individuali di assistenza (PIA) e dei Progetti Educativi	100%
orientamento al fruitore	numero annuo di indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti	almeno una all'anno
trasparenza	disponibilità di una documentazione chiara e completa	aggiornamento regolare della documentazione



personale	erogazione della prestazione con personale professionalmente formato	100%
-----------	--	------

3. Formazione del personale

La cooperativa Lanza del Vasto è responsabile della formazione e dell'aggiornamento del personale; predispone annualmente il programma delle attività formative rivolte a tutti gli operatori.

Il programma è approvato dal Responsabile dell'Area Socio Culturale del Comune di Mignanego, che esercita funzioni di controllo sul regolare svolgimento delle attività.

4. Modalità di presentazione dei reclami

I reclami possono essere espressi in forma scritta:

- via mail all'indirizzo romina.ciaccia@comune.mignanego.ge.it o all'indirizzo info@lanzadelvasto.it;
- via posta ai seguenti indirizzi:
Comune di Mignanego – Ufficio Servizi Sociali – Piazza Matteotti 1 – 16018 Mignanego (GE)
Cooperativa Lanza del Vasto – Via F. Pozzo 21/2 – 16145 Genova
- via fax ai numeri 010.7720532 (Comune di Mignanego) e 010.3622329 (Lanza del Vasto).

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Il responsabile dell'Area Socio Culturale, dopo aver verificato quanto segnalato, risponde in forma scritta entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione, attivandosi per eliminare la causa del reclamo (se possibile e qualora il reclamo fosse ritenuto fondato).

5. Politiche per il miglioramento della qualità

La Direzione della cooperativa Lanza del Vasto persegue una politica per la qualità che tende a conseguire efficienza organizzativa ed una buona qualità delle prestazioni erogate attraverso:

Sistema di verifica e ricerca della qualità

La cooperativa Lanza del Vasto, certificata in base alla normativa ISO 9001:2015, ha implementato un sistema di registrazione e monitoraggio che garantisce il costante autocontrollo dell'operato svolto da parte dei responsabili e degli operatori. Inoltre, l'ente certificatore esterno effettua una visita annuale finalizzata al rinnovo della certificazione.

Omogeneità delle procedure di lavoro

La cooperativa Lanza del Vasto, ai sensi della normativa ISO 9001:2015 ed in funzione della trasparenza, ha messo a punto ed adottato un sistema di istruzioni e procedure che copre l'area educativa, assistenziale e sanitaria e l'area amministrativa.



Tali documenti sono periodicamente rivisitati ed aggiornati.

Soddisfazione degli utenti

Si propongono questionari agli ospiti e alle famiglie, per rilevare le opinioni dei fruitori del servizio e migliorare la qualità delle prestazioni offerte.

ASSISTENZA DOMICILIARE

6. Presentazione del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale, rivolte in modo privilegiato agli anziani, ai disabili, agli adulti in contingenti situazioni di parziale o totale non autosufficienza, nonché ai nuclei familiari in situazioni di temporanea difficoltà, al fine di permettere la permanenza nel normale ambiente di vita.

E' compito dell'assistente sociale predisporre, in accordo con il fruitore ed i suoi familiari, un programma di interventi che verranno svolti dagli operatori addetti. Il programma comprende:

- La definizione degli obiettivi del servizio
- Il contenuto della prestazione
- La frequenza settimanale degli interventi.

L'organizzazione del servizio può essere modificata dall'assistente sociale a seguito di richiesta motivata del fruitore o di rivalutazione rispetto alla situazione della persona e /o dell'alloggio.

Il servizio di assistenza domiciliare è finalizzato a:

- Favorire il mantenimento degli anziani nel proprio domicilio sviluppando azioni di sostegno e di protezione;
- Fornire risposte efficienti e flessibili nonché percorsi assistenziali individualizzati integrati con i Servizi Sanitari, laddove necessario, anche per favorire le dimissioni protette dall'ospedale ed il progetto di continuità assistenziale;
- Supportare gli utenti in situazioni di emergenza dovute ad eventi imprevisti;
- Sostenere nel lavoro di cura le famiglie in difficoltà;
- Contrastare il ricorso a strutture residenziali ove ciò sia possibile;
- Garantire le necessarie connessioni con le attività di promozione sociale (prevenzione, socializzazione, invecchiamento attivo) condotte sul territorio dalle organizzazioni di volontariato;
- Prevenire e contrastare i processi di emarginazione sociale e le condizioni di isolamento.



Il servizio è svolto dagli operatori della cooperativa Lanza del Vasto, aggiudicataria del servizio a seguito di regolare gara d'appalto.

Il Responsabile dell'Area Socio Culturale del Comune di Mignanego svolge funzioni di:

- Elaborazione dei progetti di intervento;
- Monitoraggio della situazione del fruitore, al fine di effettuare tempestivamente le eventuali modifiche necessarie in termini di orario e contenuto degli interventi;
- Controllo della corretta erogazione del servizio.

7. Modalità di accesso

L'accesso al servizio di assistenza domiciliare avviene attraverso richiesta ai Servizi Sociali del Comune:

- su richiesta diretta dell'interessato
- su richiesta di familiari o parenti
- su segnalazione di altri servizi assistenziali e/o sanitari di primo e secondo livello, previa autorizzazione dell'interessato
- su segnalazione di altre istituzioni, di soggetti privati, del vicinato, di associazioni di volontariato, previa autorizzazione del soggetto interessato.

Il richiedente può rivolgersi al personale dei Servizi Sociali con le seguenti modalità:

- preferibilmente su appuntamento il martedì ed il giovedì dalle ore 9 alle 11,30 presso il palazzo Comunale, Ufficio Servizi Sociali, Piazza Matteotti 1;
- con appuntamento previa prenotazione contattando telefonicamente l'Ufficio Servizi Sociali al numero: 010.7720381 interno 32 o 33.

Il servizio è riservato ai residenti nel Comune di Mignanego.

8. Prestazioni erogate

Le prestazioni di assistenza domiciliare consistono in:

Tipologia prestazione	Modalità erogazione
Sostegno all'autosufficienza nella vita quotidiana	assistenza al bagno ed all'igiene personale per le persone autosufficienti o parzialmente autosufficienti, igiene degli allettati; monitoraggio e sostegno al benessere della persona
Governo della casa	riordino, pulizia pavimenti, sanitari e cucina, bucato, preparazione pasto, acquisti di generi essenziali e consegna a domicilio
Indicazioni sulle corrette norme igieniche ed alimentari	Supporto nella gestione dei generi alimentari e nella cura dell'igiene dell'abitazione



Disbrigo delle pratiche	acquisizione di presidi, pratiche per presentazione domande per le Commissioni Minorazioni Civili, prenotazione di visite mediche e acquisizione dei farmaci necessari, sia su delega sia attraverso l'accompagnamento dell'anziano presso gli appositi uffici
Sostegno alla vita di relazione	Sostegno al mantenimento delle abilità che consentono la vita di relazione, accompagnamento presso gli ambiti aggregativi scelti dall'assistito

9. Orari

Il servizio si svolge di norma nei giorni feriali in orario mattutino.

10. Compartecipazione dei fruitori

Le persone riceveranno il servizio gratuitamente o a fronte di contribuzione secondo la situazione economica attestata mediante dichiarazione ISEE, ai sensi del Regolamento Comunale per le Prestazioni Agevolate. La gratuità o meno del servizio verrà comunicata al momento dell'attivazione dello stesso.

COMUNITA' ALLOGGIO DI PAVETO

11. Presentazione della struttura

La Comunità Alloggio di Paveto è rivolta a 5 anziani autosufficienti o parzialmente autosufficienti; si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Aiutare i soggetti anziani che hanno difficoltà ad essere assistiti al proprio domicilio;
- Offrire un contesto in cui gli ospiti possono costruire relazioni atte a promuovere un invecchiamento attivo e capace di valorizzare le proprie risorse ed abilità personali;
- Prevenire e limitare l'ospedalizzazione e l'inserimento in residenze protette per non autosufficienti;
- Promuovere il mantenimento dell'autonomia degli assistiti e favorire il permanere di relazioni significative con i familiari, la rete amicale e la comunità, nel rispetto degli individui e di concerto con i Servizi Sociali territoriali.

12. Modalità di accesso

Il Responsabile dell'Area Socio Culturale del Comune di Mignanego è il punto di riferimento per l'erogazione delle informazioni (prezzi, attività, orari, ecc.) alle persone interessate e per la ricezione delle richieste di inserimento.

Il personale dei Servizi Sociali riceve preferibilmente su appuntamento il martedì ed il giovedì dalle ore 9.15 alle 11,45 presso il palazzo Comunale, Ufficio Servizi Sociali, Piazza Matteotti 1. Per avere un appuntamento personalizzato telefonare all'Ufficio: 010.7720381 interno 32 o 33.



L'assistente sociale valuta la congruità della domanda di inserimento; nel caso in cui tale valutazione dia esito positivo, provvede a contattare l'anziano e stabilisce la data di ingresso della persona, concordandola con gli operatori della Comunità.

Al momento dell'ingresso, la persona deve presentare un certificato medico che attesti il grado di autosufficienza.

13. Costi

I costi vengono definiti annualmente con Delibera di Giunta Comunale.

E' possibile per i soli residenti fruire di agevolazioni secondo la situazione economica attestata mediante dichiarazione ISEE, ai sensi del Regolamento Comunale per le Prestazioni Agevolate.

14. Accoglienza dell'ospite in Comunità

Gli ospiti possono portare in struttura gli indumenti necessari, contrassegnandoli con il proprio nominativo. Questi saranno inventariati; sarà cura degli operatori segnalare ai parenti quando il deterioramento degli indumenti renda necessario effettuare un reintegro del guardaroba dell'ospite.

La struttura non risponde degli effetti personali non contrassegnati.

Gli anziani possono inoltre portare all'interno della comunità piccoli oggetti personali al fine di personalizzare la stanza, compatibilmente con le esigenze della struttura e degli altri ospiti.

Al momento dell'ingresso si chiede all'ospite di consegnare:

- fotocopia documento di identità
- copia della documentazione medica in suo possesso
- certificazione relativa a eventuali allergie o diete

Tutta la documentazione consegnata sarà custodita secondo la vigente normativa sulla privacy.

15. L'organizzazione assistenziale

All'interno della struttura sono presenti operatori specializzati in grado di fornire agli ospiti adeguata assistenza nello svolgimento delle funzioni quotidiane (igiene personale, aiuto nell'alimentazione, nella vestizione e nella deambulazione, movimentazione, etc.). La presenza degli operatori è garantita dalle 8,30 alle 13 e dalle 18,00 alle 20.

In orario notturno è garantito un servizio di reperibilità tramite Kraun Friendly Phone, uno strumento di facile utilizzo che invia automaticamente richiesta di aiuto ad un numero predefinito consentendo di attivare la telefonata attraverso la semplice pressione di un unico pulsante di grandi dimensioni. E' stabilita una turnazione di reperibilità che garantisca l'intervento dell'operatore su chiamata.



16. L'organizzazione alberghiera

Gli ospiti possono fruire di:

- servizio cucina interno
- lavanderia
- ambienti comuni con televisione
- spazi esterni attrezzati
- camere ampie e soleggiate.

17. Le cure sanitarie

Gli ospiti seguono le prescrizioni del medico di base. Su delega dell'ospite, gli operatori si fanno carico di ritirare le prescrizioni mediche e le ricette farmaceutiche e provvedere all'approvvigionamento dei medicinali. Su richiesta degli anziani, gli operatori custodiscono i farmaci e ne controllano la corretta assunzione.

18. Orari

Gli ospiti della Comunità possono ricevere visite in qualsiasi momento della giornata.

Gli ospiti possono uscire liberamente durante la giornata (purché ciò non sia sconsigliato dalle loro condizioni di salute), con l'accortezza di informare il personale in turno dei propri spostamenti.

19. Attività di animazione

La funzione ricreativa e socializzante, stimolando la persona dal punto di vista cognitivo, percettivo e motorio, contribuisce alla riattivazione delle capacità individuali in un percorso personalizzato che incoraggia l'anziano ad esprimere le proprie energie fisiche e psichiche.

All'interno della struttura le attività di animazione sono svolte da un operatore dedicato, con competenze specifiche, presente in comunità il mercoledì dalle 16.00 alle 18.00 e il venerdì dalle 16.15 alle 17.45.

20. Il volontariato

La Comunità Alloggio promuove e valorizza l'attività del volontariato stipulando convenzioni, ai sensi della Legge n.266/1991 e della Legge Regionale n. 15 del 28/5/1992, con le associazioni iscritte nell'apposito albo regionale e concordando programmi specifici di intervento con i singoli e con i gruppi del territorio.



ATTIVITA' SOCIALI

21. Presentazione del servizio

Le attività sociali sono rivolte a tutti gli anziani residenti e non residenti sul territorio del Comune di Mignanego.

Sono gestite da personale specializzato, con competenze assistenziali e di animazione.

Sono finalizzate alla creazione di momenti di socializzazione, allo sviluppo e mantenimento delle abilità, in funzione della promozione dell'invecchiamento attivo.

Comprendono:

- Attività ricreative presso il Centro Polifunzionale di Vetrerie;
- Feste;
- Tornei di carte ed altri giochi di gruppo;
- Attività motoria condotta da un insegnante di educazione fisica specializzato;
- Almeno una gita ogni 60 gg (fatto salvo il raggiungimento del numero minimo di iscritti) dal mese di ottobre al mese di maggio;
- Almeno un soggiorno climatico estivo.

Saranno valutate le proposte/richieste provenienti dai fruitori.

22. Modalità di accesso

La fruizione delle attività sociali è libera.

Per quanto riguarda le attività svolte presso il Centro Polifunzionale di Vetrerie è sufficiente presentarsi presso la sede nel giorno e nell'orario stabiliti; per alcune iniziative (gite, pranzi, soggiorno) è richiesta un'iscrizione finalizzata alla migliore organizzazione dell'attività.

23. Costi

Le attività sono gratuite. E' richiesta una quota di partecipazione relativamente ai costi vivi delle iniziative: trasporti, pranzi, merende, guide turistiche. Tali costi saranno chiaramente specificati nel programma delle attività.

24. Programma delle attività

Il programma annuale delle attività può essere visionato presso la sede del Comune di Mignanego.

Il programma è comprensivo di calendario ed orari della presentazione delle iscrizioni relative alle gite, ai soggiorni climatici ed alle attività per le quali sia necessario conoscere preventivamente il numero dei partecipanti.



Ulteriori informazioni saranno indicate nei volantini relativi alle diverse iniziative presso le bacheche pubbliche comunali e nei principali esercizi commerciali del territorio

CENTRO DI AGGREGAZIONE

25. Presentazione del servizio

Il Centro di Aggregazione si rivolge ai minori frequentanti la scuola primaria e secondaria di primo grado. Favorisce e promuove la socializzazione attraverso lo svolgimento di attività ludico-ricreative, culturali e sportive presso la sede ubicata in Via Visegni 6d.

Il Centro persegue finalità educative, formative e di prevenzione del disagio, in continuità e coerenza con l'azione svolta dagli insegnanti della scuola primaria e secondaria di primo grado e dalla famiglia, stimolando contatti ed interazioni con le realtà territoriali istituzionali, sociali e culturali.

Obiettivi specifici del Centro di Aggregazione sono:

- promuovere lo sviluppo delle capacità personali;
- favorire un uso creativo del tempo libero;
- svolgere attività di sostegno psico-sociale;
- promuovere l'accoglienza delle diversità sociali, etniche, culturali e religiose.

Il Centro accoglie un numero di minori definito annualmente dall'Amministrazione Comunale, mediamente pari a 50 iscritti.

Le attività del Centro sono individuate dal Comune e possono svolgersi presso la sede dello stesso o, nel caso di iniziative di carattere ludico/sportivo, presso le strutture deputate.

L'apertura del Centro è prevista dal lunedì al venerdì, di norma con orario 13.00/18.00 ed indicativamente coincide con il periodo scolastico.

26. Modalità di accesso

Il Centro di Aggregazione è rivolto a minori frequentanti la scuola primaria e la scuola secondaria di primo grado, anche non residenti nel Comune di Mignanego.

Per accedere alle attività occorre iscriversi presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Mignanego, nei giorni ed orari pubblicizzati all'inizio di ogni anno scolastico.

L'accoglimento della domanda di iscrizione è subordinato al numero di posti disponibili ed alla graduatoria che verrà stilata secondo i criteri di cui al Regolamento approvato con Delibera della Giunta Comunale n. 44 del 30.11.2009 e ss.mm..



27. Costi

I costi di iscrizione e frequenza vengono definiti annualmente con Delibera di Giunta.

28. Programma delle attività

Il programma dettagliato delle attività viene reso noto all'inizio di ogni anno scolastico. Tra le attività sono previste:

- laboratori
- attività sportive
- supporto nello svolgimento dei compiti assegnati a scuola.

FESTA DELLO SPORT

29. Presentazione del servizio

La Festa dello Sport è organizzata ogni anno nel mese di maggio. È rivolta a tutti i minori frequentanti la scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado del Comune di Mignanego.

È finalizzata a promuovere l'avvicinamento dei minori allo sport, e costituisce un importante momento di aggregazione e socializzazione.

30. Modalità di accesso

Gli insegnanti della scuola dell'infanzia, della scuola primaria e secondaria di primo grado accompagnano tutti gli allievi che partecipano alle attività sportive che si svolgono la mattina.

Per quanto concerne i tornei pomeridiani, tutti i bambini ed i ragazzi possono iscriversi ad una o più delle attività proposte, compilando gli appositi coupon che vengono distribuiti a scuola.

31. Costi

Le attività sono gratuite.

32. Programma delle attività

Il programma delle attività viene distribuito a scuola.

Comprende la realizzazione di tornei di diverse discipline sportive, rivolti alle diverse fasce d'età, di giochi, e di eventi di festa e spettacolo.

Tutti i bambini al termine delle attività sono omaggiati con piccoli gadget e gli iscritti ai tornei sono premiati con medaglie e coppe.



CENTRO ESTIVO

33. Presentazione del servizio

Il centro estivo è rivolto ai minori frequentanti la scuola primaria e la scuola secondaria di primo grado, anche non residenti nel Comune di Mignanego. Prevede la realizzazione di una serie di attività in esterno, secondo un programma stabilito, sulla base di finalità educative e di promozione della socializzazione ed aggregazione dei minori. I ragazzi sono accompagnati da un gruppo di educatori che garantiscono la sicurezza nello svolgimento delle attività.

Il centro estivo si articola di norma nelle prime quattro settimane di luglio.

34. Modalità di accesso

E' possibile iscriversi al Centro Estivo presentando domanda secondo le modalità pubblicizzate.

35. Costi

I costi di iscrizione vengono definiti annualmente con Delibera di Giunta Comunale.

36. Programma delle attività

Il programma di massima comprende:

attività di laboratorio

piscina

fruizione aree verdi

mare

attività motorie.

Nell'ultimo giorno dedicato al Centro Estivo, tutti i partecipanti sono invitati presso il Teatro San Giuseppe assieme alle loro famiglie per la proiezione delle fotografie realizzate dagli educatori durante le attività svolte con i ragazzi