



---

# *Assistenza Domiciliare Integrata Socio Assistenziale*



**CARTA DEI SERVIZI**



Questa CARTA DEI SERVIZI è una guida, un impegno scritto nei confronti dei cittadini che vengono messi a conoscenza di tutto ciò che riguarda i loro diritti nell'ambito dei servizi socio-assistenziale. Vuole essere uno strumento di consultazione semplice ed accessibile a tutti, attraverso il quale poter acquisire le informazioni fondamentali .

Conoscere il Servizio di cui usufruisce, la sua organizzazione e il funzionamento permetterà un migliore e più efficace utilizzo dello stesso.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si occupa di:

- Raccogliere le richieste di erogazione di cure socio-assistenziali al domicilio del cliente;
- Predisporre il Piano di intervento;
- Commissionarlo a personale qualificato.

L'Assistenza socio-assistenziale sarà svolta da personale qualificato OTA-OSS accreditato a turnazione.

Il Servizio ha sede presso il Comune di Belmonte Calabro - Segretariato Sociale.

La segreteria sociale è aperta al pubblico il MERCOLEDÌ dalle ore 08:30 alle 12:30. TELEFONO n° .....

Il Responsabile Amministrativo del Servizio è .....

Il coordinatore è .....

Tutte le prestazioni assistenziali garantite dal servizio si articolano in:

- Aiuto nell'igiene della persona;
- Aiuto nella mobilizzazione;
- Prevenzione piaghe da decubito;
- Sostegno psicologico e sociale;
- Interventi socializzanti ed attivazioni relazioni parenterali e sociali;
- Fornitura pasti;
- Controllo sull'uso dei farmaci;
- Attivazione del medico di base o servizi specialistici territoriali;
- Collaborazione e/o integrazione con operatori sanitari;
- Aiuto nel disbrigo pratiche socio-sanitarie;
- Controllo della situazione generale del soggetto e del suo ambiente di vita.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

- ***Uguaglianza:*** le prestazioni vengono erogate guardando al principio di eguaglianza dei diritti delle persone prescindendo dalla razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche, Non ci limitiamo a rispondere ai bisogni complessi e diversificati in modo rigido ma offriamo una serie di risposte che sono il più possibile "su misura" del Cittadino-Cliente.
- ***Imparzialità e continuità:*** svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale.
- ***Partecipazione:*** garantiamo al Cittadino ed alla sua famiglia, un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure.
- ***Diritto di scelta:*** ci impegniamo a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio, compatibilmente con le esigenze organizzative.
- ***Riservatezza:*** nell'ambito della nostra attività intendiamo la riservatezza non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.
- ***Efficienza ed efficacia:*** i Servizi devono essere forniti secondo le modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'attuazione dei progetti. Sulla base di questa consapevolezza, invitiamo periodicamente sia i nostri utenti che i nostri operatori a collaborare con noi per la vantazione dei bisogni espressi, dei risultati raggiunti, col fine di perseguire il miglioramento degli interventi.

## DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI

### *I DIRITTI*

- Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere dal responsabile di servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- Il Cliente ha il diritto di recedere la propria richiesta di assistenza, dandone comunicazione ai Responsabili del servizio con preavviso di almeno 3 giorni prima della data prevista per l'inizio della prestazione.

### *I DOVERI*

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.
- Il Cliente ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma Cliente" al termine di ogni prestazione.

## *IRECLAMI*

Qualora il Cliente abbia delle lamentele da fare, può rivolgersi ai Responsabili del Servizio, recandosi personalmente in sede, al fine garantire la tempestività delle risposte e per dare l'opportunità di discutere in maniera armonica di eventuali disservizi.

## *IRISARCIMENTI*

Tutti gli Operatori dell'Agenzia accreditati sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.

## ELENCO DELLE PRINCIPALI ATTIVITA' PREVISTE PER L'OPERATORE SOCIO-SANITARIO

### 1. Assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero:

- a) Assiste la persona, in particolare non autosufficiente o allettata, nelle attività quotidiane e di igiene personale;
- b) Realizza attività semplici di supporto diagnostico e terapeutico;
- c) Collabora ad attività<sup>1</sup> finalizzate al mantenimento delle capacità psichiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale;
- d) Realizza attività di animazione e socializzazione di singoli e gruppi;
- e) Coadiuvava il personale sanitario e sociale nell'assistenza al malato anche terminale e morente;
- f) Aiuta la gestione dell'utente nel suo ambito di vita;
- g) Cura la pulizia e l'igiene ambientale.

### 2. Intervento igienico sanitario e di carattere sociale:

- a) Osserva e collabora alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell'utente;
- b) Collabora alla attuazione degli interventi assistenziali;
- c) Valuta, per quanto di competenza, gli interventi più appropriati da proporre;
- d) Collabora alla attuazione di sistemi di verifica degli interventi;
- e) Riconosce ed utilizza linguaggi e sistemi di comunicazione/relazione appropriati in relazione alle condizioni operative;
- f) Mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, per l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero della identità personale.

3. Supporto gestionale, organizzativo e formativo:

- a) utilizza strumenti informativi di uso comune per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio;
- b) Collabora alla verifica della qualità del servizio;
- c) Concorre, rispetto agli operatori dello stesso profilo, alla realizzazione dei tirocini ed alla loro valutazione;
- d) Collabora alla definizione dei propri bisogni di formazione e frequenta corsi di aggiornamento;
- e) Collabora, anche nei servizi assistenziali non di ricovero, alla realizzazione di attività semplici.

## COMPETENZE DELL'OPERATORE SOCIO-SANITARIO

### Competenze tecniche

In base alle proprie competenze ed in collaborazione con altre figure professionali, sa attuare i piani di lavoro.

E' in grado di utilizzare metodologie di lavoro comuni (schede, protocolli ecc.).

E' in grado di collaborare con l'utente e la sua famiglia:

- Nel governo della casa e dell'ambiente di vita, nell'igiene e cambio biancheria;
- Nella preparazione e/o aiuto all'assunzione dei pasti;
- Quando necessario, e a domicilio, per l'effettuazione degli acquisti;
- Nella sanificazione e sanitizzazione ambientale.

E' in grado di curare la pulizia e la manutenzione di arredi e attrezzature, nonché la conservazione degli stessi e il riordino del materiale dopo l'assunzione dei pasti.

Sa curare il lavaggio, l'asciugatura e la preparazione del materiale da sterilizzare.

Sa garantire la raccolta e lo stoccaggio corretto dei rifiuti, il trasporto del materiale biologico sanitario, e dei campioni per gli esami diagnostici, secondo protocolli stabiliti.

Sa svolgere attività finalizzate all'igiene personale, al cambio della biancheria, all'espletamento delle funzioni fisiologiche, all'aiuto nella deambulazione, all'uso corretto di presidi, ausili e attrezzature, all'apprendimento e mantenimento di posture corrette.

In sostituzione e appoggio dei famigliari e su indicazione del personale preposto e' in grado di:

- Aiutare per la corretta assunzione dei farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso;
- Aiutare nella preparazione alle prestazioni sanitarie;

- Osservare, riconoscere e riferire alcuni dei più/ comuni sintomi di allarme che l'utente può presentare (pallore, sudorazione ecc.);
- Attuare interventi di primo soccorso;
- Effettuare piccole medicazioni o cambio delle stesse;
- Controllare e assistere la somministrazione delle diete;
- Aiutare nelle attività<sup>1</sup> di animazione e che favoriscono la socializzazione, il recupero ed il mantenimento di capacità cognitive e manuali;
- Collaborare ad educare al movimento e favorire movimenti di mobilitazione semplici su singoli e gruppi;
- Provvedere al trasporto di utenti, anche allettati, in barella/carrozzella;
- Collaborare alla composizione della salma e provvedere al suo trasferimento;
- Utilizzare specifici protocolli per mantenere la sicurezza dell'utente, riducendo al massimo il rischio;
- Svolgere attività di informazione sui servizi del territorio e curare il disbrigo di pratiche burocratiche;
- Accompagnare l'utente per l'accesso ai servizi.

Competenze relative alle conoscenze richieste:

- Conosce le principali tipologie di utenti e le problematiche connesse.
- Conosce le diverse fasi di elaborazione dei progetti di intervento personalizzati.
- Riconosce per i vari ambiti, le dinamiche relazionali appropriate per rapportarsi all'utente sofferente, disorientato, agitato, demente o handicappato mentale ecc.
- E' in grado di riconoscere le situazioni ambientali e le condizioni dell'utente per le quali è necessario mettere in atto le differenti competenze tecniche.
- Conosce le modalità di rilevazione, segnalazione e comunicazione dei problemi generali e specifici relativi all'utente. Conosce le condizioni di

rischio e le più comuni sindromi da prolungato allettamento e immobilizzazione.

- Conosce i principali interventi semplici di educazione alla salute, rivolti agli utenti e ai loro familiari.
- Conosce l'organizzazione dei servizi sociali e sanitari e quella delle reti informali.

#### Competenze relazionali:

- Sa lavorare in equipe.
- Si avvicina e si rapporta con l'utente e con la famiglia, comunicando in modo partecipativo in tutte le attività quotidiane di assistenza; sa rispondere esaurientemente, coinvolgendo e stimolando al dialogo.
- E' in grado di interagire, in collaborazione con il personale sanitario, con il malato morente.
- Sa coinvolgere le reti informali, sa rapportarsi con le strutture sociali, ricreative, culturali dei tenitori.
- Sa sollecitare ed organizzare momenti di socializzazione, fornendo sostegno alla partecipazione ad iniziative culturali e ricreative sia sul territorio che in ambito residenziale.
- E' in grado di partecipare all'accoglimento dell'utente per assicurare una puntuale informazione sul servizio e sulle risorse.
- E' in grado di gestire la propria attività con la dovuta riservatezza ed eticità.
- Affiancandosi ai tirocinanti, sa trasmettere i propri contenuti operativi.