



**CARTA DEL SERVIZIO  
ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA PLUS  
DISTRETTO SOCIO SANITARIO DI  
ALES-TERRALBA**



# Sommario



<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>1</b>
<b>CHE COS'E' IL SERVIZIO ADIP</b>	<b>1</b>
<b>DESTINATARI</b>	<b>2</b>
<b>MODALITA' DI ACCESSO</b>	<b>3</b>
<b>GIORNI E ORARI DEL SERVIZIO</b>	<b>3</b>
<b>ATTIVITA' E PRESTAZIONI</b>	<b>3</b>
<b>OFFERTE MIGLIORATIVE</b>	<b>4</b>
<b>IL PAI</b>	<b>5</b>
<b>IL BUONO DI SERVIZIO</b>	<b>5</b>
<b>CHI EROGA IL SERVIZIO</b>	<b>6</b>
<b>CHI SIAMO</b>	<b>6</b>
<b>RISORSE</b>	<b>7</b>
<b>DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE</b>	<b>8</b>
<b>DIRITTI</b>	<b>8</b>
<b>DOVERI</b>	<b>8</b>
<b>RECLAMI</b>	<b>9</b>
<b>ASSICURAZIONE</b>	<b>10</b>
<b>PERSONALE</b>	<b>10</b>
<b>STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA</b>	<b>11</b>
<b>CONCLUSIONI</b>	<b>11</b>



## PRESENTAZIONE

La Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata PLUS, che di seguito chiameremo ADIP, nasce dall'esigenza di rendere visibile un nuovo servizio erogato nel territorio e di facilitarne l'accesso e l'utilizzo. La carta vuole essere un documento utile per conoscere l'ADIP, di facile consultazione per tutti coloro che, a vario titolo, sono interessati: utenti, famiglie, Enti pubblici, Servizi Asl.

La Carta del Servizio ADIP si ispira a principi di equità, uguaglianza, rispetto, imparzialità, efficienza ed efficacia e serve ad informare i cittadini e a garantire e migliorare la qualità del servizio.

Contiene informazioni relative agli operatori referenti, alle attività realizzate, alle modalità di accesso, agli orari di servizio.

## CHE COS'E' IL SERVIZIO ADIP

IL Servizio ADIP si configura come un'offerta di interventi socioassistenziali e sanitari nei contesti quotidiani di vita cioè presso il domicilio dell'utente.

Il servizio infatti intende favorire la permanenza presso il proprio domicilio dell'utente portatore di bisogni sociosanitari, evitando il ricovero ospedaliero o in strutture residenziali.

L'ADIP costituisce un servizio che integra le funzioni del Servizio di Assistenza Domiciliare comunale (SAD) e del Servizio Cure Domiciliari Integrate erogato dalla ASL.

Gli interventi dell'ADIP richiedono quindi la compresenza di più professionalità con competenze infermieristiche, fisioterapiche, riabilitative e socioassistenziali di cura della persona.



## DESTINATARI

Sono destinatari dell'intervento di ADIP le persone in condizioni di non autosufficienza parziale o totale, con bisogni di natura socioassistenziale e sanitaria. La priorità per l'accesso al servizio sarà riservata alle persone che non usufruiscono di altri servizi di natura socio- assistenziale.

Il servizio è rivolto ai cittadini residenti nei Comuni del Distretto Ales-Terralba. I comuni che usufruiscono del servizio sono quindi i seguenti: Albagiara, Ales, Arborea, Assolo, Asuni, Baradili, Baressa, Curcuris, Genoni, Gonnoscodina, Gonnosnò, Gonnostramatza, Laconi, Marrubiu, Masullas, Mogorella, Mogoro, Morgongiori, Nureci, Pau, Pompu, Ruinas, San Nicolò d'Arcidano, Senis, Simala, Sini, Siris, Terralba, Uras, Usellus, Villa Sant'Antonio, Villa Verde.

I cittadini domiciliati presso questi Comuni, ma residenti in altro Comune, potranno usufruire del servizio con l'autorizzazione da parte del Comune di residenza, che si impegna a restituire al Comune erogatore l'intera somma per il servizio reso.

## OBIETTIVI DELL'ADIP

Gli obiettivi e le finalità generali che il servizio ADIP intende perseguire sono i seguenti:

- portare a domicilio dell'utente servizi di cura o riabilitazione al fine di migliorare la qualità della vita dell'utente;
- evitare il rischio di isolamento sociale dell'utente;
- favorire la deospedalizzazione dell'utente al fine di scongiurare i gravi effetti negativi che si producono con la prolungata degenza ospedaliera;
- sostenere e alleviare il carico assistenziale familiare;
- facilitare l'accesso all'erogazione di ausili e presidi;
- creare un sistema integrato efficiente, attraverso l'azione coordinata di più professionalità.  
persona.

## MODALITA' DI ACCESSO

La domanda per usufruire del servizio deve essere presentata al Servizio Sociale del comune di residenza dall'interessato, da un rappresentante legale o da un familiare incaricato. Bisogna allegare alla domanda la valutazione sanitaria compilata dal medico di medicina generale, la dichiarazione ISEE in corso di validità, e la dichiarazione inerente i redditi esenti Irpef.

La valutazione sull'ammissione al servizio verrà eseguita a cura dell'Ufficio di Piano (PLUS), sulla base di tale documentazione.

## GIORNI E ORARI DEL SERVIZIO

Il servizio si svolge dal lunedì alla domenica, dalle ore 7.00 alle ore 21.00, festività comprese.

## ATTIVITA' E PRESTAZIONI

Gli operatori socio sanitari (OSS) svolgono le seguenti prestazioni:

- 1) assistenza alla persona non autosufficiente nell'alzata e messa a letto;
- 2) assistenza alla persona per l'assunzione dei farmaci e il monitoraggio della terapia;
- 3) cura dell'igiene della persona, ivi compresi supporto all'uso del bagno e all'utilizzo della doccia, igiene parziale o totale a letto, pulizia dello stoma, applicazione di protesi e busto;
- 4) mobilizzazione a letto, supporto nei trasferimenti letto-carrozzina, utilizzo di ausili(sollevatore, deambulatori, statica...), deambulazione assistita all'interno e all'esterno dell'abitazione;
- 5) vigilanza e controllo sulle condizioni di salute, di sicurezza abitativa e alimentare.



## OFFERTE MIGLIORATIVE

### **Referente tecnico OSS**

Gli utenti avranno a disposizione un recapito telefonico di supporto a cui risponde il referente tecnico che avrà compiti di raccordo tra la famiglia e gli operatori della cooperativa per la gestione dei turni di lavoro, modifiche urgenti di servizio e interventi di emergenza.

### **Disbrigo pratiche sanitarie nel territorio**

In caso di utenti privi di adeguata rete familiare gli operatori OSS potranno occuparsi di richiedere e ritirare prescrizioni mediche, farmaci e referti.

### **Consegna kit igiene personale e della casa per gli utenti indigenti**

La cooperativa, su segnalazione del servizio sociale comunale fornisce gratuitamente 15 kit di detersivi per l'igiene della persona e degli ambienti domestici.

La cooperativa può fornire inoltre il servizio di trasporto verso i presidi sanitari della ASL n.5 attraverso i propri automezzi, attrezzati per disabili. La spesa di tale servizio aggiuntivo sarà a totale carico dell'utente.



## II PAI

Per ogni utente all'avvio degli interventi viene predisposto il PAI (Piano Assistenza Individualizzato) condiviso tra il Responsabile delle Cure Domiciliari, il Coordinatore del servizio di assistenza domiciliare, il Servizio Sociale comunale e il cittadino beneficiario del Servizio, o suo rappresentante familiare/legale.

Il P.A.I. contiene i dati del destinatario, la ditta prescelta, gli obiettivi, le prestazioni necessarie, il buono servizio.

Qualora si presentino nuove esigenze del beneficiario il PAI verrà adeguato e comunque sarà verificato ogni semestre.

## IL BUONO DI SERVIZIO

All'utente ammesso all'ADIP l'Ufficio di Piano rilascia un buono di servizio. In questo modo il PLUS si impegna a sostenere in tutto o in parte l'onere finanziario degli interventi. L'Utente, alla fine di ogni mensilità, dovrà consegnare copia del Buono al Referente della Ditta con indicazione delle ore effettivamente svolte.



## CHI EROGA IL SERVIZIO

Il Servizio è erogato dal PLUS di Ales–Terralba attraverso l'affidamento del medesimo ad alcune ditte accreditate, tra cui la Cooperativa COAGI di Terralba.

I cittadini possono scegliere a quale ditta, tra quelle inserite nella lista delle ditte accreditate del PLUS, affidare l'intervento di cui hanno bisogno.



*Chi siamo*

### Esperienza maturata

Nata a Terralba negli anni 80, la Cooperativa COAGI è una Cooperativa Sociale che promuove e realizza in tutto il territorio della provincia di Oristano, progetti e servizi socio assistenziali rivolti soprattutto a anziani, disabili e minori.

Gestisce dal 1987 il Servizio di Assistenza Domiciliare del comune di Terralba e dal 2007 la Comunità Alloggio per anziani parzialmente autosufficienti Villa dei Pini a Terralba.

Gestisce inoltre gli asili nido comunali di via Libeccio a Oristano, di Nurachi e di Terralba.

Gestisce dal 2012 il Centro Socio Educativo per adulti con disabilità per i comuni di Uras, Marrubiu, S. Nicolò d'Arcidano, Arborea e Terralba.

Dal 1990 a tutt'oggi gestisce il Servizio di Integrazione Scolastica per minori disabili per il comune di Terralba.

Gestisce il servizio educativo territoriale per il comune di Marrubiu, il Servizio Educativo Territoriale del comune di Mogoro, il Centro di aggregazione Sociale, il Servizio Socio Educativo e il progetto Esmeralda per l'integrazione della comunità rom del comune di S. Nicolò d'Arcidano.

Ha gestito dal 1992 al 2001 e dal 2007 al 2012 il Servizio di Assistenza Domiciliare del comune di Marrubiu. Ha gestito dal 1994 al 2001 il centro diurno anziani e l'assistenza domiciliare con distribuzione pasti del comune di Paulilatino.

## Risorse

Con i suoi circa 80 dipendenti tra educatori, operatori socio sanitari, pedagogisti, assistenti sociali, rappresenta una realtà economica molto rilevante per il territorio nonché una garanzia di qualità, costanza e continuità nell'erogazione dei diversi servizi.

Ha costruito, mantenuto e consolidato nel tempo una rete di collaborazioni e confronti costanti con i diversi servizi sociali e sanitari pubblici e privati del territorio, creando relazioni professionali solide con gli operatori e gli specialisti delle strutture sanitarie e degli enti locali.

Garantisce la formazione e l'aggiornamento costante dei propri operatori attraverso la collaborazione con i più importanti enti di formazione che operano nella nostra regione.

Dispone di 4 veicoli aziendali di cui uno attrezzato con sollevatore per il trasporto dei disabili e degli anziani in sedia a rotelle.

La Cooperativa COAGI è in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alla norma UNI EN ISO 001: 2008.



## **DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE**

La definizione dei diritti e dei doveri dei cittadini regola il rapporto con chi attua gli interventi e chiarisce gli impegni e obblighi reciproci affinché siano tutelati entrambi i soggetti.

### **A DIRITTI**

L'utente ha diritto di essere coinvolto nella programmazione del servizio e nella definizione del piano di assistenza individualizzato.

L'utente ha diritto di fruire di un servizio regolare e continuo e di essere informato tempestivamente su eventuali sostituzioni di personale, sospensioni e modifiche.

N.B.

Sarà condiviso, all'atto dell'avvio dell'intervento, il consenso informato e l'Accordo che definirà più nel dettaglio le modalità concrete di erogazione del servizio (obbiettivi, modalità, giorni, orari delle attività, ecc.).

### **B DOVERI**

Gli utenti del servizio hanno il dovere di:

-  Rispettare i termini del piano di assistenza individualizzato.
-  Avvisare con debito anticipo gli operatori in caso di mancata disponibilità a ricevere l'intervento.
-  Firmare la scheda mensile degli interventi.
-  Pagare con regolarità la quota a proprio carico.
-  Collaborare alle verifiche periodiche (colloqui, visite domiciliari ecc.).
-  Comunicare al Servizio sociale comunale e al coordinatore eventuali interruzioni del servizio.

## TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI

### RECLAMI

Gli utenti hanno il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti e riportati nella presente Carta del servizio e nel PAI.

Saranno avviate le procedure per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.

I moduli per i reclami saranno consegnati all'atto della sottoscrizione del consenso informato e dell'Accordo e sono disponibili presso gli uffici del Servizio Sociale dei diversi comuni.

Il reclamo deve contenere generalità, indirizzo e reperibilità. Deve essere presentato per iscritto e consegnato presso l'ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza, spedito via fax o all'indirizzo di posta elettronica (reclami orali o telefonici dovranno essere confermati per iscritto). Non saranno presi in considerazione reclami anonimi. Al reclamo verrà data risposta scritta entro 30 giorni.



## ASSICURAZIONE

Tutti gli Operatori della Cooperativa COAGI sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità Civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, per comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia.

## PERSONALE

L'equipe del servizio è composta da:

- 1 Coordinatrice del Servizio ADIP (Assistente Sociale), con esperienza pluriennale nella progettazione e gestione di servizi sociali;
- 16 Operatori Socio Sanitari e 3 operatori Socio Sanitari Specializzati con esperienza decennale in servizi di assistenza domiciliare agli anziani;
- 2 infermieri professionali

Il personale è composto quasi esclusivamente da soci lavoratori, con i quali la cooperativa coltiva rapporti di lavoro motivanti e continuativi nel tempo, in un'ottica di costante aggiornamento e verifica. Tali condizioni lavorative consentono di garantire la migliore competenza, esperienza e professionalità, al servizio degli anziani e dei soggetti più fragili.



## STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

### MONITORAGGIO COSTANTE DEI SERVIZI EROGATI

Le attività del Servizio vengono sottoposte a una costante valutazione degli aspetti qualitativi relativi al gradimento dell'utenza (monitorato attraverso questionari somministrati agli utenti e alle loro famiglie annualmente).

Il monitoraggio avviene, inoltre, attraverso la valutazione sistematica dei reclami e dei suggerimenti provenienti dagli utenti, al fine di individuare obiettivi di miglioramento che saranno definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.



## CONCLUSIONI

Il processo di profondo cambiamento nella gestione dei servizi pubblici è favorito dai giudizi e dalle riflessioni espresse da chi li fruisce. La carta del servizio ADI PLUS consente che anche questo servizio si evolva costantemente grazie alla consapevolezza e al coinvolgimento dei cittadini sempre più informati e liberi di scegliere la qualità.





**Cooperativa Sociale COAGI**

Piazza Libertà 11/B - 09098 Terralba (OR)

P.I. e C.F. 00547530956

*Albo Nazionale Società Cooperative A164003*