

CARTA DEI SERVIZI

**Prestazioni di supporto alla domiciliarità rivolte a
persone anziane, adulte, minori,
non autosufficienti o con disabilità.**

Comune di Brescia

2020-2022



la cultura del fare insieme



Prestazioni a Supporto della Domiciliarità
Comune di Brescia
CARTA DEI SERVIZI

Rev. 2
Data 19/03/2021

INDICE

PREMESSA	1
PRESENTAZIONE SOCIETA' DOLCE	2
FINALITA' E OBIETTIVI	3
DESTINATARI DELLE PRESTAZIONI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITA'	4
RIFERIMENTI	5
ORGANIZZAZIONE SERVIZIO	6
MODALITA' DI ACCESSO	6
MODALITA' DI PRESA IN CARICO	7
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	8
PROFILI E TARIFFE DI ASSISTENZA	9
MODALITA' PER RECLAMI/APPREZZAMENTI	14
Allegati	



Prestazioni a Supporto della Domiciliarità
Comune di Brescia

Rev. 2
Data 19/03/2021

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

La Carta dei Servizi delle “Prestazioni a supporto della domiciliarità” erogate da Società Dolce presso il Comune di Brescia, è stata redatta nel rispetto del D.Lgs.150/2009 e del DPCM del 19 maggio 1995.


La Carta dei servizi è uno strumento con cui Società Dolce intende instaurare un dialogo con gli utenti del Servizio e i loro familiari, promuovendo l’informazione sui servizi e sugli standard di qualità garantiti, la tutela e la partecipazione.

Le prestazioni erogate da Società rispettano appieno i Principi Fondamentali previsti dalla normativa vigente.

I principi ai quali si attiene per l’erogazione del Servizio sono:

- **EGUAGLIANZA:** nessuna discriminazione può essere operata in base al sesso, razza, lingua, religione, appartenenza politica o ceto sociale.
- **IMPARZIALITA’ ED EQUITA’** di trattamento.
- **DIRITTO DI SCELTA:** è garantita a ciascun utente la libertà di scegliere fra le alternative possibili per tutto ciò che concerne le attività e le prestazioni, fatte salve l’osservanza delle norme che regolano l’organizzazione e la convivenza.
- **EFFICIENZA ed EFFICACIA:** l’attività operativa e gestionale tende al massimo grado di efficacia ed efficienza ed è monitorata con continuità attraverso indicatori di esito e di processo.
- **CONTINUITA’:** la struttura assicura l’erogazione continua delle prestazioni essenziali. Garante di questi principi è il Coordinatore del Servizio, a cui gli utenti ed i suoi familiari potranno far riferimento per la loro tutela, salvaguardia e rispetto.

L’organizzazione delle “Prestazioni a supporto della domiciliarità” presso il Comune di Brescia rispetta tutti i requisiti organizzativi e prestazionali previsti

	<p>Prestazioni a Supporto della Domiciliarità Comune di Brescia</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev. 2 Data 19/03/2021</p>
---	---	-----------------------------------

dalle *“Linee Guida per l’accreditamento di soggetti erogatori di prestazioni a supporto della domiciliarità”*.

PRESENTAZIONE SOCIETA’ DOLCE

La Cooperativa Sociale Società Dolce nasce a Bologna il 26 febbraio 1988.

“Società Dolce” è insieme un auspicio e una speranza: in una società sempre più complessa e veloce, che lascia ai margini chi trova difficoltà a “tenere il passo”, la Cooperativa diviene lo strumento scelto per produrre Servizi che favoriscano una condizione di vita migliore, più serena; in sintesi: più “dolce”.


Società Dolce ha maturato un’esperienza ventennale nell’erogazione di prestazioni a supporto della domiciliarità (risale al 1994 la prima gestione di un Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani per il Comune di Bologna, gestione che prosegue a tutt’oggi).

Attualmente Società Dolce opera in 4 regioni (Lombardia, Emilia Romagna, Veneto, Lazio) raggiungendo annualmente oltre 37.000 utenti.

Si è specializzata da tempo nella presa in carico territoriale, semiresidenziale e residenziale, di cittadini in condizioni di fragilità, di non autosufficienza in età adulta e anziana, di minori con disabilità.

Dal 2001 al 2017 ha erogato nella città di Brescia il Servizio di Assistenza Domiciliare in appalto con il Comune di Brescia (zona Est e Nord) e privatamente su tutta la città. Dal 2017 tale servizio è svolto in regime di accreditamento. Inoltre da novembre 2020 le prestazioni sono accreditate anche sulla zona Ovest della città.

La Cooperativa Società Dolce è Soggetto Accreditato ADI e Cure Palliative domiciliari.

	<p>Prestazioni a Supporto della Domiciliarità Comune di Brescia</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev. 2 Data 19/03/2021</p>
---	---	---

FINALITA' E OBIETTIVI


Le "Prestazioni a supporto della domiciliarità per le persone anziane, le persone adulte anche con disabilità ed i minori con disabilità" si configura come un supporto alla persona ed alla sua famiglia.

Le finalità che il sistema integrato si propone sono:

- Riconoscere, promuovere la vita indipendente, con particolare riferimento alla permanenza al proprio domicilio delle persone con limitata autonomia;
- Promuovere e sostenere il valore e il ruolo della famiglia, quale ambito di relazioni significative per la cura della persona;
- Promuovere e rafforzare la funzione della comunità, del contesto sociale e del volontariato attivo.
-

In attuazione di tali principi, l'azione è ispirata ai seguenti criteri:

- Valorizzazione della persona in tutte le dimensioni della sua individualità e integrazione nel contesto familiare e sociale;
- Specificità delle azioni e dei servizi, corresponsabilizzazione della persona e della famiglia di appartenenza;
- Promozione di percorsi evolutivi della persona fragile e del suo nucleo familiare;
- Accompagnamento della cronicità, mantenendo il più alto livello di autonomia possibile;
- Riduzione, ove possibile, del ricovero presso strutture residenziali.

	<p>Prestazioni a Supporto della Domiciliarità Comune di Brescia</p> <p>CARTA DEI SERVIZI</p>	<p>Rev. 2 Data 19/03/2021</p>
---	---	-----------------------------------

DESTINATARI DELLE PRESTAZIONI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ

I destinatari dei servizi sono:

- Anziani autosufficienti a rischio di emarginazione e solitudine per mancanza di rete parentale amicale o per situazioni economiche di povertà;
- Anziani con lieve perdita dell'autonomia che necessitano di un sostegno nello svolgimento delle attività di vita quotidiana a diversi livelli di intervento;
- Anziani non autosufficienti con capacità cognitive conservate che necessitano di un supporto logistico per adempire alle attività della vita quotidiana;
- Anziani compromessi dal punto di vista sanitario che necessitano di un supporto ad integrazione delle attività sanitarie o socio- sanitarie;
- Persone adulte in situazione di fragilità, anche temporanea, con limitazioni dell'autonomia personale, le quali necessitano di interventi a domicilio;
- Minori con disabilità.



Prestazioni a Supporto della Domiciliarità
Comune di Brescia

Rev. 2
Data 19/03/2021

CARTA DEI SERVIZI

RIFERIMENTI

Per qualsiasi problematica o chiarimento relativo all'erogazione delle prestazioni è possibile fare riferimento a:

- **SEDE OPERATIVA ZONA EST: Corso Bazoli n. 25 – Sanpolino – Brescia**
- **SEDE OPERATIVA ZONA NORD: Via Grazzine n. 6 – Brescia**
- **SEDE OPERATIVA ZONA OVEST: Via Torricella di Sopra n. 84 – Brescia**

Telefono: 030/2300944

Fax: 030/2300944

Mail: sad.brescia@societadolce.it

Cellulare coordinatore servizio: 337/1523724

Orari di apertura:

Dalle ore 8,30 alle ore 12,30 dal lunedì al venerdì.

Si riceve solo su appuntamento.

In altri orari è comunque attiva una segreteria telefonica, attiva 24 h.

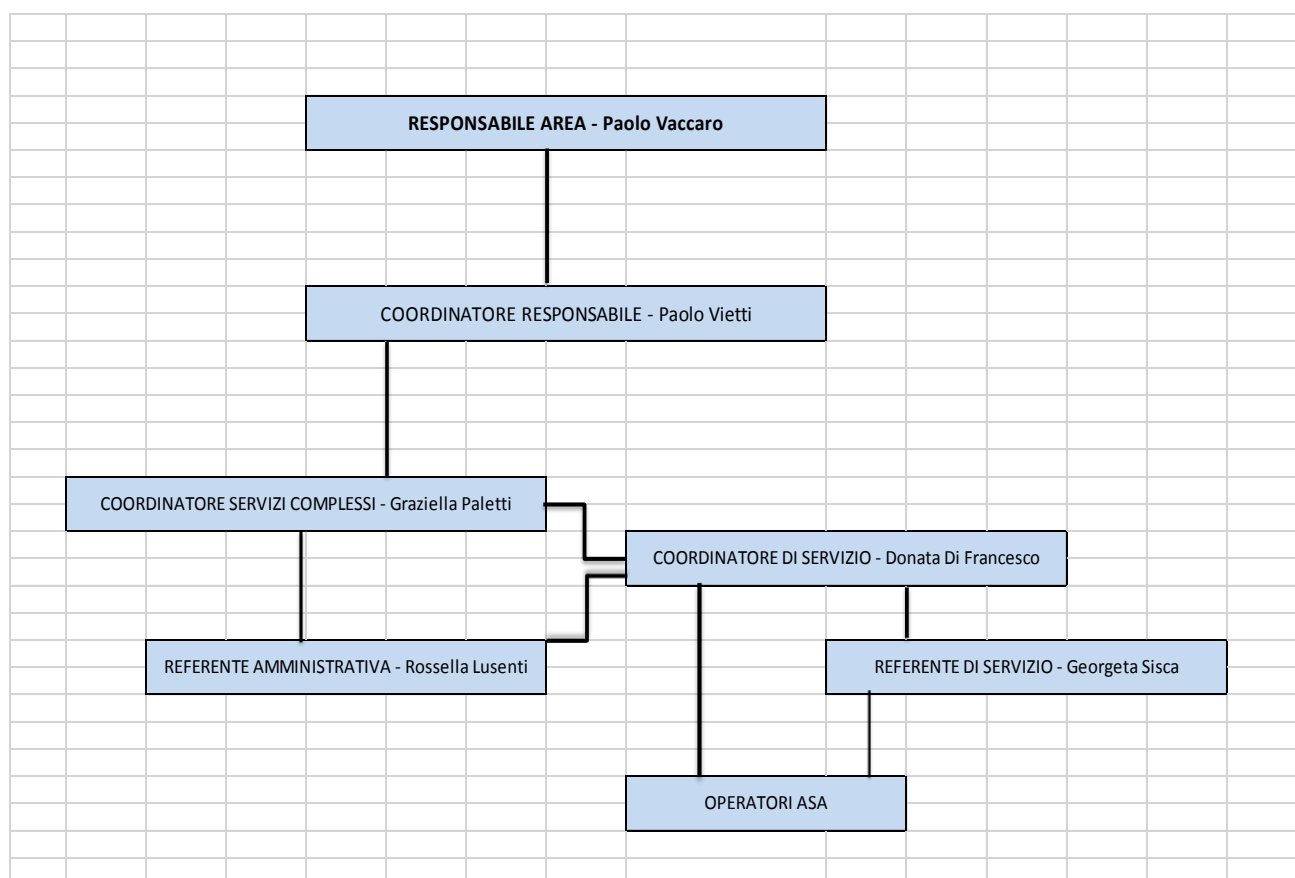


Prestazioni a Supporto della Domiciliarità
Comune di Brescia
CARTA DEI SERVIZI

Rev. 2
Data 19/03/2021

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il modello organizzativo adottato da Società Dolce per l'erogazione delle prestazioni a supporto della domiciliarità è il seguente:



MODALITA' DI ACCESSO

La scelta del Soggetto accreditato da cui acquistare i servizi domiciliari è effettuata dai singoli beneficiari.

I cittadini residenti nel Comune di Brescia possono richiedere informazioni sui servizi per la domiciliarità ai Servizi Sociali Territoriali, agli sportelli informativi presenti sul territorio (Punti Comunità, CAF e Patronati), ai Medici di Medicina Generale, alle Farmacie ed agli sportelli territoriali dei Soggetti accreditati.



Prestazioni a Supporto della Domiciliarità

Comune di Brescia

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 2

Data 19/03/2021

L'attività informativa, di comunicazione e contatto sarà fornita dal singolo Soggetto accreditato attraverso gli sportelli territoriali e dovrà essere garantita sul territorio delle Zone. Presso tali sportelli saranno fornite le informazioni sulle modalità di erogazione degli interventi, il costo degli stessi e gli aspetti strutturali di supporto.

MODALITA' DI PRESA IN CARICO

In regime privato:

Il cittadino che intende avvalersi dei nostri servizi privatamente può contattarci telefonicamente. L'Assistente Sociale di Società Dolce offrirà orientamento e consulenza sui servizi domiciliari. Insieme alla famiglia verrà definito il progetto assistenziale e il piano di intervento.

In regime di accreditamento comunale:

Il cittadino che intende avvalersi del sistema accreditato e del voucher comunale si rivolge ai Servizi Sociali Territoriali del Comune di Brescia, con i quali concorda il Progetto Individualizzato, procedendo poi con la scelta del soggetto fornitore tra quelli inseriti nell'Albo dei soggetti Accreditati.

Il soggetto accreditato è:

- Responsabile del processo di presa in carico e dell'attuazione degli interventi pianificati nel progetto personalizzato;
- Regista degli interventi;
- Attivatore e manutentore della rete formale e informale.

Il soggetto accreditato mette a disposizione un operatore che sia in grado di offrire tutte le informazioni necessarie e di indicare nel piano di assistenza



Prestazioni a Supporto della Domiciliarità
Comune di Brescia

Rev. 2
Data 19/03/2021

CARTA DEI SERVIZI

domiciliare (PAI) quanto richiesto dal beneficiario e della famiglia. Il PAI corrisponde alla pianificazione degli interventi domiciliari, nonché delle attività integrative ad esse correlate. Nello stesso sono da specificare gli obiettivi operativi, gli interventi, le modalità di erogazione, gli operatori dedicati agli interventi esplicitandone l'eventuale turnazione.

L'intervento deve essere attivato dal Soggetto accreditato entro le 24 ore e comunque non oltre 3 giorni dalla sottoscrizione del contratto da parte del beneficiario. Gli interventi dei servizi per la domiciliarità sono attivi tutti i giorni, 24/24 ore, compresi i festivi.

Periodicamente potranno avvenire visite a domicilio per verifiche e controllo in relazione all'andamento del servizio ed alla appropriatezza del progetto in carico.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA PRIVACY

Il soggetto accreditato è individuato quale responsabile esterno del trattamento ai sensi dell'articolo 28 del GDPR 2016/679 dei dati personali inerenti gli interessati di cui possa eventualmente venire in possesso nell'esecuzione dei servizi, secondo quanto stabilito dal GDPR 2016/679 e del D. Lgs. n. 196/2003 come integrato e modificato dal D.lgs. n. 101/2018. Ai fini degli adempimenti di cui alla citata normativa, si precisa che il soggetto accreditato, in relazione ai servizi, tratterà dati personali e particolari categorie di dati dei beneficiari, ed in particolare provvederà a:

- fornire una informativa sul trattamento dei dati all'interessato ai sensi dell'art. 13 del GDPR 2016/679;
- in caso di trattamento di particolari categorie di dati, ai sensi dell'art. 9 GDPR 2016/679, garantire l'adeguata gestione e controllo delle modalità



Prestazioni a Supporto della Domiciliarità
Comune di Brescia

Rev. 2
Data 19/03/2021

CARTA DEI SERVIZI

di trattamento, al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti.

- Al momento della attivazione del voucher è richiesto ad ogni utente/familiare il consenso al trattamento dei dati personali da parte di Società Dolce tramite apposito modulo.

I PROFILI E LE TARIFFE DI ASSISTENZA

In regime di accreditamento comunale

Sulla scorta della sperimentazione biennale decorsa e preso atto della necessità di garantire la flessibilità e adattabilità degli obiettivi del progetto individualizzato ai bisogni in continua evoluzione, si prevedono i seguenti valori di budget attribuibili al cittadino:

Profilo Telesoccorso - valore mensile euro 15,00 onnicomprensivi

Attività di monitoraggio preventivo per il tramite del dispositivo di telesoccorso.

Profilo 1 – valore mensile euro 100,00 onnicomprensivi

Interventi di bassa complessità e breve durata, svolti principalmente da un singolo operatore, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti occasionali e che possono essere modulati in base ai bisogni.

Profilo 2 – valore mensile euro 200,00 onnicomprensivi

Interventi di bassa complessità e breve durata, svolti principalmente da un singolo operatore, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti non solo occasionali e che possono essere modulati in base ai bisogni.

Profilo 3 – valore mensile euro 300,00 onnicomprensivi

Interventi di lieve complessità, da eseguirsi prevalentemente attraverso un operatore singolo, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di



Prestazioni a Supporto della Domiciliarità
Comune di Brescia

Rev. 2
Data 19/03/2021

CARTA DEI SERVIZI

supporti costanti e regolari di breve durata, in genere a cadenza settimanale, e/o diversificati in base ai bisogni.

Profilo 4 – valore mensile euro 400,00 omnicomprensivi

Interventi di lieve complessità, da eseguirsi prevalentemente attraverso un operatore singolo, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti costanti e regolari di breve durata, in genere con più passaggi settimanali, e/o diversificati in base ai bisogni.

Profilo 5 – valore mensile euro 500,00 omnicomprensivi

Interventi di media complessità, con possibilità che alcune specifiche prestazioni siano eseguite in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti regolari e costanti anche plurisettemanali.

Profilo 6 – valore mensile euro 600,00 omnicomprensivi

Interventi di media complessità, con possibilità che alcune specifiche prestazioni siano eseguite in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti regolari e costanti anche plurisettemanali e con eventuali più passaggi in alcuni giornate.

Profilo 7 – valore mensile euro 700,00 omnicomprensivi

Interventi di media complessità, con possibilità che alcune specifiche prestazioni siano eseguite in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti regolari e costanti anche plurisettemanali e con più passaggi durante le giornate.

Profilo 8 – valore mensile euro 800,00 omnicomprensivi

Interventi di alta complessità, con alcune prestazioni eseguite con la necessaria compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti regolari e costanti, con parziale sostituzione dei caregiver, anche plurisettemanali e con più passaggi durante le giornate.

Profilo 9 – valore mensile euro 900,00 omnicomprensivi



Prestazioni a Supporto della Domiciliarità
Comune di Brescia

Rev. 2
Data 19/03/2021

CARTA DEI SERVIZI

Interventi di alta complessità, con prestazioni legate a situazioni di non autosufficienza ed eseguite spesso in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti continuativi, con sostituzione dei caregiver, con articolato sistema di integrazioni con i servizi sanitari e socio sanitari.

Profilo 10 – valore mensile euro 1.000,00 onnicomprensivi

Interventi di alta complessità, con prestazioni legate a situazioni di non autosufficienza ed eseguite spesso in compresenza, che si rivolgono prioritariamente a coloro che necessitano di supporti continuativi, con sostituzione dei caregiver, con articolato sistema di integrazioni con i servizi sanitari e socio sanitari e di preparazione a servizi a maggiore intensità.

I profili vengono individuati ed attribuiti dal servizio sociale territoriale competente, previo confronto con l'ente accreditato sugli obiettivi da perseguire nell'intervento assistenziale a favore del cittadino, e si intendono comprensivi della quota di compartecipazione del cittadino beneficiario, così come deliberata annualmente dal Comune.

Agli utenti verrà addebitato il costo determinato dal Comune in base alle fasce ISEE.

I valori economici di riferimento, **I.V.A. esclusa** se dovuta, delle prestazioni potenzialmente comprese nel piano assistenziale individualizzato, anche per i servizi erogati in forma privata, sono di seguito specificati:

Prestazione	Valore in euro	Annotazioni
Telesoccorso	15	Valore economico del servizio per un mese
Care manager leggero	5	Colloquio telefonico settimanale volto a monitorare lo stato di benessere ed eventuali bisogni



Prestazioni a Supporto della Domiciliarità
Comune di Brescia
CARTA DEI SERVIZI

Rev. 2
Data 19/03/2021

Spesa al domicilio	16	Spesa settimanale consegnata al domicilio, verifica degli alimenti conservati al domicilio, addestramento su corretta alimentazione
Igiene personale	21	Valore economico del singolo accesso di personale ASA per cinquanta minuti
Igiene dell'ambiente	16	Valore economico del singolo accesso di personale non qualificato per cinquanta minuti
Assistente sociale	25	Accesso al domicilio della durata di cinquanta minuti
Personale ASA	21	Valore economico del singolo accesso qualificato della durata di cinquanta minuti
Personale OSS	21	Valore economico del singolo accesso di personale qualificato della durata di cinquanta minuti
Educatore professionale	23	Valore economico del singolo accesso per cinquanta minuti
Compagnia	21	Valore economico del singolo accesso di personale non qualificato per cinquanta minuti
Adattamento dell'ambiente di vita	25	Valore economico del singolo accesso di personale per cinquanta minuti
Addestramento del caregiver	23	Valore economico del singolo accesso di personale per cinquanta minuti
Rapporti con il MMG	21	Accesso di personale qualificato per cinquanta minuti



Prestazioni a Supporto della Domiciliarità
Comune di Brescia
CARTA DEI SERVIZI

Rev. 2
Data 19/03/2021

Addestramento alimentare	21	Addestramento in merito alla preparazione degli alimenti e all'igiene alimentare
Addestramento finanziario	21	Addestramento in tema di utilizzo delle risorse finanziarie nonché prevenzione delle truffe
Aiuto al pasto	21	Preparazione del pasto in collaborazione con l'utente
Disbrigo pratiche burocratiche	20	Accesso al domicilio da parte di personale qualificato per cinquanta minuti
Trasporto sociale	10	Rimborso forfettario per ogni trasporto
Giornata di socializzazione	25	Quota forfettaria giorno
Custodia sociale	10/8	Accesso di personale non qualificato per n. due persone (valore €. 10,00 a persona) ovvero per più di due persone (valore €. 8,00 a persona fino a un massimo di 4)
Badantato di condominio	10/8	Accesso di personale non qualificato per n. due persone (valore €. 10,00 a persona) ovvero per più di due persone (valore €. 8,00 a persona fino a un massimo di 4)
Uscita sul territorio	21	Valore economico del singolo accesso per cinquanta minuti



Prestazioni a Supporto della Domiciliarità
Comune di Brescia

Rev. 2
Data 19/03/2021

CARTA DEI SERVIZI

MODALITA' PER ESPRIMERE RECLAMI

Gli utenti e i loro familiari possono formulare osservazioni, lamentele e presentare reclami motivati e segnalare eventuali inadempienze.

Per esprimere formalmente reclami vi è a disposizione delle famiglie un apposito modulo (modulo segnalazione reclami), che verrà consegnato all'inizio del servizio. Tale strumento può essere utilizzato anche per esprimere proposte per il miglioramento del servizio.

E' cura del Coordinatore del servizio rispondere in forma scritta, entro 10 giorni, dopo aver considerato tutte le informazioni utili alla valutazione della situazione specifica, oggetto di segnalazione da parte della famiglia.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

Agli utenti ed ai loro familiari verrà somministrato annualmente un questionario per la rilevazione del grado di soddisfazione del servizio, in forma anonima, i cui risultati verranno resi noti attraverso una relazione riassuntiva.

ALLEGATI:

- **Questionario soddisfazione utente**
- **Modulo segnalazione reclami**