



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Prestazioni socio-assistenziali ed educative a domicilio.

Carta dei servizi

DATA	REV.	MODIFICATO	DATA	REV.	MODIFICATO
03-03-08		PRIMA EMISSIONE			
08-03-10		PRIMA REVISIONE			
07-03-11		SECONDA REVISIONE			
13-08-12		TERZA REVISIONE			
24-08-12		QUARTA REVISIONE			
30-09-16		QUINTA REVISIONE			
16-02-2019		SESTA REVISIONE			
EMESSO		VERIFICATO	APPROVATO		



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Dichiarazione d'impegno

Con questa Carta dei servizi, ASPeF per i servizi da essa gestiti e qui descritti, si impegna:

- ad adottare gli standard di quantità e qualità definiti nella Carta dei servizi;
- ad informare degli standard adottati, oltre che l'Amministrazione Pubblica, anche gli utenti;
- a verificare annualmente il rispetto degli standard e il grado di soddisfazione degli utenti.

La Carta dei servizi è un documento dinamico, che subirà miglioramenti e integrazioni in base all'esito dei momenti di verifica e in funzione dell'evoluzione dei diversi servizi.

Partecipano alla definizione della loro evoluzione:

- ☑ Le PP.AA.
- ☑ Il Terzo Settore
- ☑ I fruitori del servizio;
- ☑ Le OO.SS

Principi fondamentali

Come principi generali per la Carta dei servizi l'Azienda fa a quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- **uguaglianza:** i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini-clienti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- **imparzialità e trasparenza:** la Azienda svolge la propria attività secondo criteri di trasparenza, obiettività, giustizia e imparzialità. La Carta dei servizi costituisce lo strumento attraverso il quale ci impegniamo, con l'Amministrazione Pubblica e con i cittadini/clienti, a dichiarare il nostro mandato e le modalità con le quali monitoriamo e valutiamo, con il concorso dei nostri interlocutori, i nostri interventi e il livello di gradimento degli stessi;
- **continuità:** La Azienda garantisce, attraverso le proprie strutture, la regolarità e la continuità dei servizi offerti, adottando le necessarie misure per evitare i disagi derivanti dall'interruzione o dal mal funzionamento dei servizi stessi;
- **diritto di scelta** La Azienda prevede che l'accesso sia il più possibile semplificato, privo di appesantimenti burocratici



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

- **partecipazione:** i cittadini che usufruiscono del nostro servizio hanno potere consultivo e decisionale sul proprio intervento, nel rispetto della nostra filosofia del servizio che considera l'orientamento al cliente non solo un dovere etico ma anche un prerequisito dell'intervento in un'ottica di continua attenzione ai bisogni e di produzione congiunta dei percorsi;
- **efficienza ed efficacia:** La Azienda fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti.

Chi siamo

ASPeF (Azienda Servizi alla Persona e alla Famiglia) è impresa sociale territoriale, Ente Strumentale del Comune di Mantova per la promozione e la gestione dei servizi alla persona e alla famiglia, ed ha come fine la cura, il consolidamento e la crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei cittadini. Essa possiede personalità giuridica ed autonomia finanziaria e contabile, organizzativa,, negoziale e processuale.

.Il Comune di Mantova, espressione della comunità locale, coerentemente con i principi costituzionali della solidarietà, della partecipazione, del rispetto e della valorizzazione di ogni persona, ha istituito l'Azienda a far tempo dal 1° gennaio 1998 prevedendone la durata sino al 31 dicembre 2025. L'Azienda ha sede in Mantova, P.le Michelangelo n° 1.

Il Comune rispetta l'autonomia gestionale dell'Azienda, che deve essere amministrata e diretta secondo logiche imprenditoriali, nel rispetto dei principi dell'economicità, dell'efficacia e dell'efficienza gestionale.

L'Azienda ha l'obbligo del pareggio di bilancio, da perseguire attraverso l'equilibrio dei costi e dei ricavi, compresi i trasferimenti.

L'Azienda ha per oggetto delle proprie attività la gestione dei servizi pubblici riferiti ai bisogni della persona e della famiglia, tra i quali il Servizio di Assistenza Domiciliare e l'erogazione di prestazioni socio sanitarie (voucher a partire dal gennaio 2004) ed educative a domicilio.

Cosa facciamo

ASPeF fornisce:

- A. prestazioni assistenziali alle persone anziane e portatrici di handicap in regime residenziale, semi residenziale.
- B. Assistenza domiciliare e domiciliare integrata a soggetti disabili e "fragili" che



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

necessitano di assistenza per rimanere al proprio domicilio (anziani, portatori di handicap, minori)

C. Terapia fisica e riabilitazione

Dove siamo

La Azienda ha sede legale in Mantova, P.le Michelangelo n° 1 ; la sede operativa è in Piazzale Gramsci, 17 a Mantova.

Telefono 0376/357828, 0376/357850; Fax0376/357864;e-mail sad@aspefmantova.it

Organizzazione del servizio di assistenza domiciliare (SAD)

coordinatori del servizio:

- Dr. Marco Arvati, Direttore Sanitario di ASPeF, coordinatore del servizio domiciliare sotto l'aspetto sanitario;
- Sig.ra Gandellini Laura, operatore addetto all'assistenza domiciliare, coordinatore del personale di assistenza;
- Mari Katia, I. P. Case Manager;
- Dr. Graziella Eugenia Ascari, Direttore Generale di ASPeF per il coordinamento amministrativo (risorse umane e del sistema informativo);
- Rag. Panarelli Monica, operatore preposto alla rendicontazione contabile e fatturazione.



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Il servizio di assistenza domiciliare

Il servizio prevede l'erogazione di prestazioni socio assistenziali e di sostegno al fine di ritardare ed evitare al cittadino istituzionalizzazioni.

Vengono erogate, a titolo esemplificativo, a richiesta dell'Assessorato Servizi Sociali dell'Ente Locale o dell'utente/cliente:

Prestazioni alla persona:

Bagno

Igiene personale

Igiene intima

Mobilizzazione

Terapia farmacologica per via orale

Sostegno educativo psicologico

Prestazioni sussidiarie:

Governo casa

Pulizie a fondo

Commissioni (pagamento utenze, ritiro prescrizioni mediche, etc.)

Acquisti (Spesa quotidiana o settimanale)

Preparazione pasti

Consegna pasti a domicilio

Accompagnamento/trasporto

Pasti in RSA



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Chi assistiamo

Statisticamente il servizio è chiamato sempre più spesso a sopperire a emergenze dovute:

- Dimissioni ospedaliere precoci
- Ridimensionamento dei nuclei familiari, che non riescono perciò a far fronte a situazioni di fragilità psico-fisica temporanea
- Aumento delle situazioni di povertà

Cittadini in condizioni di fragilità psico-fisica:

- Che risiedono nell'ambito dell'Ente Locale

Come si accede al servizio:

La richiesta di accesso può venire inoltrata anche telefonicamente al Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare da:

- Utente/Cliente
Assessorato Servizi Sociali
Congiunti o vicini di casa dell'interessato
Amministratori di sostegno
- Alla richiesta fa seguito la visita domiciliare per la valutazione dei bisogni dell'Utente, effettuata dal responsabile del SAD e la progettazione dell'intervento socio assistenziale, con predisposizione di apposito fascicolo personale.
- Il SAD si fa carico del passaggio delle informazioni eventualmente necessarie per l'attivazione del Servizio di assistenza integrata e/o dei Servizi Sociali



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Chi paga le prestazioni

Il costo del servizio, per il Comune di Mantova tariffato in base al Contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Mantova, è a carico dell'utente o, in caso di impossibilità economica, previa richiesta al competente Assessorato Servizi Sociali a parziale o totale carico dell'Ente Locale.

Tempi d'attesa

Non abbiamo liste d'attesa nel Comune di Mantova.

L'assistenza a casa dell'utente

Il calendario concordato di visite e interventi al domicilio degli operatori dell'assistenza viene aggiornato regolarmente in ragione delle necessità dell'utente. L'operatore addetto all'assistenza, oltre a svolgere le mansioni e le prestazioni tecniche specifiche relative alla sua professionalità, si adopera per dare alla famiglia i suggerimenti che consentano la miglior cura dell'utente.

Il coordinamento dell'assistenza

Il coordinamento è affidato al responsabile del Servizio che mantiene i contatti telefonici con l'utente, i suoi familiari e gli operatori domiciliari, e può essere consultato per qualunque loro necessità:

- provvede a tenere i contatti con il Comune di residenza, al fine di evitare discontinuità assistenziale;



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

- tiene aggiornate i fascicoli individuali;
- Provvede alla tenuta della banca dati;
- si occupa di dare informazioni inerenti ai servizi residenziali offerti nei casi la famiglia necessita di altre prestazioni socio assistenziali o sanitarie.

Il medico di base

Il Servizio é sempre disponibile a concordare con il medico di famiglia il piano assistenziale ed eventuali sue modifiche.

Attrezzature e materiale

Guanti monouso, mascherina, camici monouso, ciabatte

I presidi sanitari necessari possono essere richiesti e prescritti a carico dell'ATS secondo la vigente Normativa. Gli operatori del SAD si fanno carico della verifica e dell'informativa necessaria per l'acquisizione dei necessari ausili.

Gli orari del servizio

Il personale direttamente operativo dell'assistenza domiciliare, che erogherà cioè direttamente le prestazioni sul territorio osserverà i seguenti orari di servizio

Espletamento del servizio	
<i>Giorni</i>	<i>Orari</i>
Dal lunedì al sabato	7,30 -19.00
Domenica e festivi	7,30 - 13.00



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Continuità assistenziale

La continuità assistenziale viene garantita dal basso turnover di operatori assegnati agli utenti (salvo assenze contrattualmente previste, ferie, malattie, etc)

Gli impegni verso gli utenti

La Azienda garantisce a tutti i cittadini che vengono assistiti a domicilio:

- completezza nell'informazione sul Servizio attraverso la consegna e l'illustrazione dei contenuti del presente libretto al momento dell'ingresso nell'assistenza;
- riservatezza e rispetto della persona assistita, della sua casa e del suo modo di vivere, durante le visite e nella gestione della documentazione e di tutte le informazioni che lo riguardano;
- impegno per rendere efficiente, efficace, personalizzato e condiviso il piano assistenziale.

Gli standard di qualità e gli strumenti di verifica

- Colloquio preliminare a domicilio
- Prima visita in tempi brevi (max 72 ore) dalla richiesta di intervento
- Collaborazione con il medico di base dell'assistito
- Operatori con specifica qualifica professionale e aggiornamenti
- Puntualità rispetto a calendario e orari concordati
- Rispetto del codice etico
- Strumenti di rendicontazione per transazioni trasparenti
- Rispetto della privacy e riservatezza



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Uso di strumenti di verifica e revisione della qualità:

- scheda di valutazione socio-assistenziale domiciliare;

Gli operatori a cui rivolgersi per informazioni inerenti il servizio di assistenza domiciliare:

Responsabile servizio SAD Laura Gandellini 0376/357828

Tutela e partecipazione dei fruitori dei servizi: gestione dei reclami

La Azienda garantisce la funzione di tutela dei cittadini clienti dei propri servizi attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, comportamento o modalità d' intervento che abbiano negato o limitato l'accesso al servizio offerto e dichiarato nella presente Carta dei servizi.

L'interlocuzione diretta è, secondo noi, uno dei canali migliori per la gestione di queste criticità che, per noi, non sono solamente un modo per gestire eventuali conflitti, bensì costituiscono parte integrante del miglioramento continuo dei nostri interventi e delle nostre strutture.

A tal fine è possibile contattare al n° telefonico **0376.357828** il **Responsabile, sig.ra Gandellini Laura**

È possibile recapitare i reclami presso l'Ufficio Amministrativo del SAD n° fax 0376/357864

È attiva anche una casella di posta elettronica il cui indirizzo è: direzione.generale@aspefmantova.it

Una volta presentato il reclamo, la direzione si riserva di analizzare lo stesso per individuarne le cause nel corso dei 10 giorni successivi, impegnandosi, comunque, a formulare una prima risposta all'indirizzo che ci verrà fornito nel reclamo.

Successivamente all'analisi del reclamo verranno attivate, se ritenute necessarie, le misure atte a modificare le criticità rilevate. In ogni caso, gli interventi andranno a integrare il piano



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

di miglioramento previsto. Ci impegniamo a dare comunicazione formale all'utente segnalatore del disservizio sia delle azioni che degli esiti.



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Modulo reclami
Servizio di assistenza domiciliare e integrata

DATA _____

NOME _____

COGNOME _____

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE

- UTENTE
- FAMILIARE
- VOLONTARIO
- ALTRO

RECLAMO

OGGETTO _____

DESCRIZIONE



ASPeF

Il cuore della città

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA E ALLA FAMIGLIA

Firma

CLASSIFICAZIONE RECLAMO (A CURA DELLA AZIENDA)

-
- RECLAMO CHE A SEGUITO DI VERIFICA SI DIMOSTRA PRIVO DI
RISCONTRO
 - RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PRODOTTO/SERVIZIO NON
CONFORME
 - RECLAMO CHE EVIDENZIA UN PROBLEMA

OSSERVAZIONI

FIRMA