

UNITÉ DES COMMUNES VALDÔTAINES MONT-ÉMILIUS

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI PER ANZIANI

Che cos'è la Carta dei Servizi, a cosa serve, i principi a cui si ispira.

La Carta dei Servizi Sociali rappresenta un'importante opportunità per migliorare la qualità dei servizi e per lavorare in un'ottica di progettualità, anche condivisa con i cittadini destinatari dei servizi.

Essa costituisce l'esito di un percorso che ha come scopo quello di mettere al centro del lavoro dell'amministrazione pubblica – il cittadino-utente – inteso come soggetto portatore di diritti e di legittime pretese a cui l'ente deve dare una risposta.

La Carta dei Servizi può essere definita come un patto preventivo che un ente fa con i propri utenti circa le prestazioni erogate in cambio di risorse economiche da essi corrisposte in modo diretto o indiretto. È un documento che impegna l'ente erogatore che lo adotta e ha lo scopo di generare un miglioramento della qualità del servizio offerto, mira quindi ad incidere sui rapporti tra soggetti erogatori di servizi pubblici ed i cittadini – utenti.

Così come indicato dalla legge 328/2000 art. 13, "la Carta dei Servizi Sociali definisce i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti. Al fine di tutelare le posizioni soggettive e di rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, la Carta dei Servizi Sociali, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, prevede per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi".

È prevista per gli utenti la possibilità di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi. La Carta dei Servizi serve ai cittadini ed è quindi per essi e con essi che è stata pensata, scritta e divulgata. La ricerca degli standard di

qualità fa riferimento al punto di vista dell'utente e non a quello del personale. La Carta è uno strumento di comunicazione, e contiene informazioni essenziali, il più possibile esaurienti e versatili ed è di facile consultazione.

Gli obiettivi operativi della Carta dei Servizi

Gli interventi sociali, socio-assistenziali o sociosanitari, rivolti a persone anziane, con particolare attenzione agli anziani non autosufficienti, mirano a:

- mantenere l'anziano nel proprio ambiente salvaguardando i rapporti familiari e le relazioni sociali, garantendo l'integrità del suo "status" nel contesto sociale ed intervenendo nelle situazioni di abbandono e di solitudine;
- promuovere l'assistenza domiciliare finalizzata al mantenimento dell'anziano nel proprio nucleo familiare originario, assicurando periodici interventi da parte dei servizi sociali, rivolti, se necessario, anche ai suoi familiari in integrazione con i servizi sanitari; Promuovere servizi a sostegno della "domiciliarità", trasporti adeguati che permettano una sufficiente mobilità e l'autonomia nelle attività quotidiane;
- prevenire il ricorso al ricovero in Istituto di persone autosufficienti;
- promuovere la valorizzazione delle persone anziane attraverso la loro partecipazione ad attività ricreativo-culturali.

Inoltre, l'amministrazione tiene in primaria considerazione:

1. la tutela dei cittadini utenti, rispetto al loro diritto;
2. la valutazione della qualità dei servizi tenendo come punto di riferimento la soddisfazione dell'utente;
3. la partecipazione e la collaborazione nel processo di gestione e valutazione di un servizio da parte delle istituzioni, dei cittadini e delle associazioni.

All'attività della qualità offerta si associa quella della comunicazione del servizio offerto dall'Ente e pertanto gli obiettivi che riguardano la comunicazione della Carta possono essere distinti come segue:

- comunicazione per lo sviluppo dei servizi: la diffusione della carta a tutta la cittadinanza può rappresentare un modo per permettere la conoscenza del servizio;
- comunicazione per la cura delle risorse interne: la Carta stimola il miglioramento dell'organizzazione interna sia mediante la partecipazione del personale alla progettazione della Carta sia mediante la conoscenza del contenuto stesso poiché opera un orientamento delle azioni routinarie;
- comunicazione istituzionale: la carta permette di legittimare l'istituzione sia a livello politico che istituzionale e nei confronti dell'utenza.

La gestione di questi servizi, di competenza comunale, avviene in forma associata fra i Comuni poiché dagli stessi delegati all'Unité des Communes valdôtaines Mont-Émilis.

La gestione associata garantisce condizioni di maggiore omogeneità territoriale così come impone la Legge. 328/2000.

La Carta è stata formulata per agevolare il più possibile la consultazione da parte del cittadino e per dare allo stesso un'informazione precisa relativa al settore socio-assistenziale per anziani.

Guida alla consultazione della carta

Ogni scheda è organizzata secondo il seguente schema di riferimento:

- ✓ Servizio: è il titolo del servizio così come viene chiamato dall'amministrazione;
- ✓ Descrizione del servizio: breve descrizione della tipologia del servizio erogato;
- ✓ Destinatari: tipologia del soggetto a cui è rivolto il servizio;
- ✓ Condizioni di accesso: nei casi in cui il servizio venga erogato a particolari condizioni (documenti da presentare, compartecipazione alle spese, ecc.).

Forme di tutela per il cittadino

Ogni cittadino può rivolgersi per comunicare con l'amministrazione e per avere informazioni sugli uffici, sui servizi e sulle opportunità di servizi socio-assistenziali per anziani, oltre che presso gli uffici dell'Unité des communes valdôtaines Mont-Émilis come meglio specificato nelle singole "schede servizio", presso il proprio Comune di residenza, dove, di norma, è possibile ritirare la modulistica e ricevere assistenza per la compilazione dei modelli.

Per la redazione dell'ISEE il cittadino dovrà presentarsi presso uno dei Centri di Assistenza Fiscale (CAF) elencati nell'allegato ad ogni modello di domanda.

Reclami e suggerimenti

Tutti i cittadini hanno diritto a segnalare dei disservizi ricevuti o indicare suggerimenti per migliorare i servizi erogati dall'Unité des communes valdôtaines Mont-Émilis.

Tali segnalazioni devono pervenire, in forma scritta, anche tramite il proprio comune di residenza, all'ufficio di segreteria dell'Unité, che si incarica di verificare e successivamente rispondere ai cittadini.

I reclami o i suggerimenti per ciò che concerne i servizi di microcomunità ed assistenza domiciliare possono essere verbali e presentati all'amministrazione anche tramite i referenti del servizio. I tempi di risposta sono massimo di 30 giorni dalla data di arrivo del reclamo.

Il Difensore Civico regionale

Il Difensore civico è incaricato di tutelare i diritti soggettivi, gli interessi legittimi e gli interessi diffusi a garanzia di efficienza, correttezza, imparzialità e buon andamento delle Pubbliche Amministrazioni.

Il Difensore civico interviene – a richiesta di cittadini, stranieri o apolidi, residenti o dimoranti nella Regione, di enti e formazioni sociali – a tutela di diritti soggettivi, interessi legittimi e interessi diffusi, in caso di omissioni, ritardi, irregolarità e illegittimità di procedimenti o atti amministrativi posti in essere da organi, uffici o servizi

dell'Amministrazione regionale, dell'Azienda U.S.L. Valle d'Aosta, degli Enti locali convenzionati (Unité des Communes e Comuni) e delle Amministrazioni periferiche dello Stato.

Il Difensore civico ascolta il cittadino, fornisce indicazioni relativamente a diritti-doveri, vie percorribili, uffici o enti cui rivolgersi; per quanto di specifica competenza studia le possibili soluzioni, previa sottoscrizione della richiesta di intervento.

Per lo svolgimento delle sue funzioni il Difensore civico può:

- chiedere, verbalmente o per iscritto, notizie sullo stato delle pratiche;
- ottenere copia di tutti gli atti relativi;
- convocare il responsabile della pratica per chiarimenti circa lo stato della stessa allo scopo di ricercare soluzioni e mediazioni;
- accedere agli uffici per i dovuti accertamenti;
- formulare osservazioni;
- prospettare agli amministratori innovazioni normative e/o amministrative. Il Difensore civico informa gli istanti dell'esito del proprio intervento.

Orari di apertura al pubblico:

MARTEDÌ 9.00 – 12.00 / 15.00 – 17.00

MERCOLEDÌ 15.00 – 18.00

GIOVEDÌ (intera giornata) su appuntamento

Via Bonifacio Festaz, 52 – 11100 Aosta (Ao)

Tel. (+39) 0165 526081 / 526082

Fax (+39) 0165 526085

E-mail: difensore.civico@consiglio.vda.it

PEC: difensore.civico@legalmail.it

www.consiglio.vda.it – sezione Difensore civico

Scheda n. 1 – TELEASSISTENZA

La teleassistenza è un servizio sociale che si avvale di un sistema tecnologico in grado di offrire un supporto concreto alla vita quotidiana della terza età. Ogni utente è dotato di un apparecchio collegato al telefono e di un piccolo radiocomando provvisto di pulsante che, se premuto, fa scattare un segnale di allarme al centro operativo, attivo 24 ore su 24. Un operatore del centro, che può parlare con l'utente in qualunque parte della casa egli si trovi (anche lontano dal telefono), agisce immediatamente, attivando tutte le risorse necessarie: si mette in contatto telefonico con l'utente e con persone (preventivamente indicate dall'utente stesso) in grado di portare i primi soccorsi (parenti, amici ecc.). In caso di necessità, l'operatore potrà chiamare il medico di famiglia oppure il 112.

Il servizio è riservato agli anziani residenti nei comuni di Brissogne, Charvensod, Fénis, Gressan, Jovençon, Nus, Pollein, Quart, Saint-Christophe e Saint-Marcel, che abbiano compiuto il 60° anno di età o che siano affetti da patologie invalidanti certificate. Sono esclusi dal servizio i portatori di handicap psichici con patologie mentali.

La tariffa **massima** mensile per la fruizione del servizio è pari a € 34,15 (I.V.A inclusa). Negli anni successivi, potrà esservi un aggiornamento della quota, sulla base delle variazioni dell'indice ISTAT. Il costo del servizio è proporzionato all'ISEE del nucleo familiare dell'utente, variando da un servizio gratuito (per ISEE fino a € 7.498) al 100% del costo a carico dell'utente (per ISEE superiori a € 21.250).

Per qualunque informazione relativa a questo servizio è possibile rivolgersi all'Unité des communes valdôtaines Mont-Émilis.

Orari di apertura al pubblico:

LUNEDÌ E GIOVEDÌ 9.00 – 12.00 / 14.00 – 16.30

MERCOLEDÌ E VENERDÌ 9.00 – 14.00

MARTEDÌ 9.00 – 12.00

Località Champeille, n. 8 – 11020 Quart (AO)

Tel. (+39) 0165 765355

E-mail: info@cm-montemilius.vda.it

PEC: protocollo@pec.cm-montemilius.vda.it

<http://www.cm-montemilius.vda.it>

Scheda n. 2 – ASSISTENZA DOMICILIARE (A.D.) E ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (A.D.I.)

Il servizio è finalizzato al mantenimento del cittadino nel proprio nucleo familiare e prevede prestazioni di carattere socio-assistenziale di aiuto alla persona.

Nel dettaglio i servizi disponibili sono:

- cura e igiene personale;
- accompagnamento a visite mediche;
- fornitura e somministrazione dei pasti;
- lavanderia.

Nel caso i servizi di cui sopra vengano integrati con prestazioni infermieristiche, si tratterà di un servizio di assistenza domiciliare integrata.

Il servizio è riservato agli anziani residenti nei comuni di Brissogne, Charvensod, Fénis, Gressan, Jovençan, Nus, Pollein, Quart, Saint-Christophe e Saint-Marcel. Il costo del servizio è proporzionato all'ISEE del nucleo familiare dell'utente, in base ai valori determinati dall'Amministrazione regionale con propria deliberazione.

Il cittadino interessato a fruire di tale servizio potrà presentare domanda presso l'ufficio socio-assistenziale dell'Unité des communes valdôtaines Mont-Émilis, contattando telefonicamente l'assistente sociale di zona, oppure direttamente presso l'ufficio sociale del consultorio di zona.

In tutti i casi, l'assistente sociale provvederà ad effettuare un sopralluogo presso l'abitazione dell'interessato per acquisire ulteriori informazioni e valutare la situazione del nucleo; a seguito di tale visita, la stessa, se ritenuto necessario procedere con l'attivazione di uno dei servizi sopraccitati, provvederà a comunicare all'Unité des communes valdôtaines Mont-Émilis la propria decisione. A tal punto, l'Unité organizzerà quanto richiesto con proprio personale assistenziale (assistenti domiciliari). All'interessato, prima dell'inizio della prestazione, verrà presentato il personale nonché verranno comunicate le giornate e gli orari del servizio, la tipologia del servizio e la documentazione da presentare.

Per qualunque informazione relativa a questo servizio è possibile rivolgersi all'Unité des communes valdôtaines Mont-Émilium.

Orari di apertura al pubblico:

LUNEDÌ E GIOVEDÌ 9.00 – 12.00 / 14.00 – 16.30

MERCOLEDÌ E VENERDÌ 9.00 – 14.00

MARTEDÌ 9.00 – 12.00

Località Champeille, n. 8 – 11020 Quart (AO)

Tel. (+39) 0165 765355

E-mail: info@cm-montemilius.vda.it

PEC: protocollo@pec.cm-montemilius.vda.it

<http://www.cm-montemilius.vda.it>

Scheda n. 3 – MICROCOMUNITÀ

Il servizio offre all'anziano parzialmente autosufficiente e non, di inserirsi temporaneamente o definitivamente in strutture residenziali, dotate di servizi generali interni, di servizi specifici di natura sociale e sanitaria e di personale qualificato per l'assistenza immediata e per le attività di animazione. Al loro interno vengono rispettate le abitudini, la cultura e la lingua degli ospiti e sono favoriti i contatti con i parenti e con la comunità locale.

Il servizio di microcomunità è un servizio residenziale collocato in un contesto di rete tra famiglie e servizi socio assistenziali presenti sul territorio, idoneo ad ospitare persone anziane, di età pari o superiore ai 65 anni residenti in un comune della Valle d'Aosta da almeno 5 anni o con una residenza storica, non autosufficienti; in via del tutto eccezionale, possono essere inserite persone di età inferiore affette da patologie che necessitano di assistenza non erogabile a domicilio.

Gli inserimenti nella microcomunità per anziani vengono proposti dall'Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale (UVMD) previa istruttoria da parte dell'assistente sociale coordinatore dei servizi per anziani e del parere dell'ente gestore. L'Unité des communes valdôtaines Mont-Émilium ha in **gestione**, su delega dei comuni membri, **le microcomunità di Fenis e di Gressan**.

Per qualunque informazione relativa a questo servizio è possibile rivolgersi all'Unité des communes valdôtaines Mont-Émilium.

Orari di apertura al pubblico:

LUNEDÌ E GIOVEDÌ 9.00 – 12.00 / 14.00 – 16.30

MERCOLEDÌ E VENERDÌ 9.00 – 14.00

MARTEDÌ 9.00 – 12.00

Località Champeille, n. 8 – 11020 Quart (AO)

Tel. (+39) 0165 765355

E-mail: info@cm-montemilium.vda.it

PEC: protocollo@pec.cm-montemilium.vda.it

<http://www.cm-montemilium.vda.it>

Scheda n. 4 – SOGGIORNO MARINO

Il soggiorno marino invernale è un servizio annuale che di norma si svolge nel periodo compreso fra il mese di gennaio ed il mese di febbraio, presso una località balneare ligure. Nel corso del soggiorno sono previste numerose attività di animazione (cene a tema, serate danzanti, gite culturali) ed è assicurata la presenza di un'infermiera e/o di un animatore.

Il costo dell'erogazione del servizio è definito in base alle fasce di contribuzione, calcolate in relazione alla dichiarazione ISEE del nucleo familiare del richiedente, secondo quanto previsto da deliberazione della Giunta dell'Unité des communes valdôtaines Mont-Émilius. I cittadini ammessi al soggiorno contribuiscono secondo le proprie possibilità economiche, rapportabili alle tabelle in visione presso i municipi dei rispettivi comuni di residenza, alle spese di vitto e pernottamento presso la struttura alberghiera.

Possono accedere al servizio gli anziani residenti nei comuni dell'Unité des communes valdôtaines Mont-Émilius che abbiano compiuto i sessantacinque anni di età e che soffrano di patologie che possano trarre benefici dalle cure marine, secondo quanto certificato dalla documentazione medica allegata alla domanda di partecipazione.

Per qualunque informazione relativa a questo servizio è possibile rivolgersi all'Unité des communes valdôtaines Mont-Émilius.

Orari di apertura al pubblico:

LUNEDÌ E GIOVEDÌ 9.00 – 12.00 / 14.00 – 16.30

MERCOLEDÌ E VENERDÌ 9.00 – 14.00

MARTEDÌ 9.00 – 12.00

Località Champeille, n. 8 – 11020 Quart (AO)

Tel. (+39) 0165 765355

E-mail: info@cm-montemilius.vda.it

PEC: protocollo@pec.cm-montemilius.vda.it

<http://www.cm-montemilius.vda.it>