



COMUNE DI BOCCHIGLIERO (CS)

GUIDA AI SERVIZI SOCIALI

*Una guida per conoscere
I servizi a disposizione del territorio*

Perché la Carta dei Servizi Sociali

La realizzazione di una carta dei servizi sociali costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini. Si tratta di un documento che "non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogatori, ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi". Nel dibattito sulla terminologia più corretta per definire i soggetti cui sono rivolti i servizi sociali, si è ritenuto più corretto utilizzare il termine "cittadini", in quanto "utenti" e "clienti" non colgono la complessità e la peculiarità di un servizio che vede come destinatari soggetti che sono ben diversi dai fruitori di altre tipologie di beni o di servizi. "Un patto di cittadinanza": tale è la finalità della carta dei servizi in quanto documento strettamente correlato ai diritti che ogni persona ritiene debbano esserle riconosciuti nella vita quotidiana e nelle situazioni di bisogno.

Per questo motivo la Carta dei Servizi Sociali non rappresenta la cristallizzazione di diritti e di regole, ma vive della stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione. Per questo motivo non si può parlare di carta dei servizi se non nel contesto dei piani di zona, come atto fondamentale di indirizzo e pianificazione degli interventi e al tempo stesso come strumento di coinvolgimento di tutti i soggetti disponibili ad entrare nella "rete" dei servizi investendo risorse proprie e la loro progettualità. La sussidiarietà che si esprime nella realizzazione dei piani di zona, caratterizza quindi anche la Carta dei Servizi Sociali. Lo scopo principale della Carta è pertanto quello di stabilire un "patto" tra l'Ente Locale e la Cittadinanza, basato su principi chiari e condivisi, considerato che i Servizi Sociali sono destinati ad intervenire in un ambito di azione particolarmente delicato, dovendo promuovere benessere,

soddisfazioni e relazioni significative tra persone. In particolare la Carta dei Servizi viene realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali:

_ la volontà dell'Ente di fornire un servizio di buona qualità ai cittadini e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;

_ il coinvolgimento di tutti i soggetti che, avendo partecipato alla definizione dei piani di zona, erogano le prestazioni sociali sulla base di contratti di servizio, prevedendo costanti momenti di confronto;

_ la previsione di periodici momenti di valutazione partecipata sull'andamento dei servizi, nella consapevolezza che le dimensioni della qualità non sono misurabili solo in base ad indicatori oggettivi, pur importanti, ma attraverso la condivisione delle esperienze, per attuare un costante miglioramento dei servizi stessi;

_ la partecipazione attiva del cittadino alla definizione del progetto nonché alla sua eventuale rielaborazione allorché le sue esigenze dovessero mutare;
- la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Servizi Sociali Associati e cittadini, finalizzato al miglioramento dei servizi stessi.

Il presente documento si rivolge ai cittadini residenti nel Comune di Bocchigliero (CS) e intende costituire uno strumento di partecipazione e trasparenza non solo per coloro che fruiscono direttamente dei servizi e delle prestazioni sociali, ma anche delle reti familiari che di norma si prendono cura del cittadino bisognoso. La presente Carta dei Servizi Sociali intende essere un ulteriore strumento per aiutare "chi aiuta", per sostenere la capacità delle famiglie di far fronte agli oneri che derivano dai molteplici fattori insiti nelle situazioni di bisogno.

◆Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle

disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni.

Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche del cittadino, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva. Una particolare attenzione è riservata ai soggetti che si trovano nelle condizioni di maggiore disagio sociale.

◆ **Rispetto**

Ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

◆ **Partecipazione**

La partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori dell'Ente Locale. La partecipazione può caratterizzarsi anche a livello associativo, attraverso l'adesione ad associazioni di volontariato, organizzazioni pubbliche o private o gruppi presenti sul territorio riconosciuti dall'Amministrazione Comunale. I Servizi Sociali Associati acquisiranno, periodicamente, la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

ELENCO DEI SERVIZI OFFERTI

1. Anziani: Servizio mensa a domicilio
2. Anziani: Servizio prescrizione farmaci a domicilio
3. Anziani : Ricovero Case di cura
4. Anziani: Nonno taxi
5. Servizi Sanitari: medici di base
6. Servizi Sanitari: Guardia Medica
7. Servizi Sanitari:Prelievi
8. Servizio di lavanderia domiciliare
9. Soggiorno termale
- 10.Segretariato sociale

1. Anziani: Servizio mensa a domicilio

Il servizio di consegna pasti pronti a domicilio è un valido sostegno per quelle persone, anziane o disabili, che non sono in grado di provvedere autonomamente, o con l'aiuto di familiari/parenti, alla preparazione dei pasti.

Il pasto confezionato, completo di primo, secondo, contorno, frutta e pane, viene consegnato al domicilio in contenitori appositi, dal lunedì al venerdì.

La consegna avviene tra le 11,30 e le 12,30.

Come presentare domanda

- La richiesta di attivazione del servizio può essere presentata al Comune dall'interessato o da un suo familiare, compilando l'apposito modulo.
- Al modulo sono allegate informazioni sulle tariffe del servizio e le modalità per richiedere eventualmente un'agevolazione tariffaria.
- **Tempi:**
Dalla presentazione della domanda, il servizio viene attivato di norma entro due giorni lavorativi.

Documentazione da presentare:

- Modulo compilato e sottoscritto dall'interessato o da un suo familiare.
- Certificazione ISEE, in caso di richiesta di agevolazioni per il pagamento del buono pasto.
- **Costo:**
Il costo del buono pasto è in base alla situazione economica del richiedente valutata attraverso l'I.S.E.E.

2. Consegna farmaci a domicilio

Presso il Comune di Bocchigliero è attivo il servizio di recapito dei medicinali a domicilio. Il servizio è destinato alle persone anziane che vivono da sole e che sono impossibilitati a recarsi personalmente in farmacia per le loro condizioni fisiche temporanee o permanenti.

Il servizio è svolto dal lunedì al venerdì dalle operatrici dei Servizi Sociali.

Informazioni

Per informazioni sulla consegna dei farmaci a domicilio contattare:

COMUNE DI BOCCHIGLIERO: 0983-92001

UFFICIO SERVIZI SOCIALI: 0983-92493.

SEGRETARIATO SOCIALE: 0983-92493.

3.Anziani: ricovero case di cura.

Si tratta di un servizio residenziale di ricovero (sia con inserimenti definitivi, sia temporanei) di persone anziane -autosufficienti e non autosufficienti - presso le diverse strutture di accoglienza per anziani attive nel territorio comunale:

Il servizio è a pagamento e prevede una retta mensile, con un costo che varia a seconda della tipologia di anziano (autosufficiente; non autosufficiente etc.) e a seconda delle tariffe definite dalla singola struttura.

Per gli anziani 'non autosufficienti' è indispensabile una valutazione sanitaria (a cura dell'A.S.P.) e una valutazione sociale da richiedere unicamente al Distretto Sanitario dell'A.S.P.

L'utente ha facoltà di scegliere la struttura di ricovero in cui preferisce essere collocato, su tutto il territorio dell'A.S.P. di appartenenza.

L'inserimento è legato alla disponibilità di posti liberi.

Integrazione della retta

Nei casi di persone prive di un reddito di qualsiasi natura o di altri beni o proprietà immobiliari, sufficienti a coprire la spesa della retta, qualora sia indispensabile il ricovero, potrà essere richiesta l'integrazione alla retta da parte del Comune, previo accertamento sull'impossibilità a contribuire in qualunque maniera da parte dei familiari.

A chi si rivolge

Agli anziani autosufficienti e non autosufficienti.

Gli anziani in difficoltà economica, e, se autosufficienti in condizioni di emarginazione e privi di adeguata rete familiare, residenti nel Comune, o i loro familiari possono presentare domanda di integrazione al pagamento della retta per il ricovero.

Quando l'anziano è autosufficiente:

L'interessato/a può rivolgersi direttamente alla casa di riposo prescelta, dove verrà valutata la sua situazione.

Quando l'anziano è non autosufficiente:

L'accesso in Casa di Riposo è regolato da apposita normativa disposta dalla Regione Calabria. La procedura inizia con la richiesta di attivazione dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale -Anziani (U.V.M.D.A.) da parte di un familiare/tutore o altra persona interessata all'anziano.

Quando l'anziano è in difficoltà economica

Per richiedere l'integrazione al pagamento della retta è necessario recarsi, presso l'ufficio dei Servizi Sociali dove verranno fornite tutte le informazioni ed indicata la documentazione reddituale e sanitaria necessaria per presentare la domanda, corredata dalla situazione economica dei familiari tenuti agli alimenti, se presenti. Successivamente il caso verrà valutato dal personale addetto della struttura residenziale.

Case di riposo per anziani presenti nel Comune di Bocchigliero:

Casa di riposo per anziani "Santa Maria", Via Riforma: 0983-92591 0983-92885.

Casa di riposo per anziani "Madonna delle Grazie", Via Sandro Pertini: 0983-92

4. Servizio Nonno Taxi.

Il servizio nonno taxi è offerto dal comune di Bocchigliero che mette a disposizione una “navetta” di circolazione interna all’ area urbana che parte tutti i giorni da Piano dell’ Eremita passando per Piazza del Popolo, Piazza Arento e Via Roma. Il servizio è rivolto alle persone anziane per agevolarli negli spostamenti.

5. Servizi Sanitari: medici di base.

Dott.ssa Anna Pugliese Via Roma, 22 tel. 0983/92022

Dott. Francesco Saverio Bevilacqua Via G. Falcone

6. Servizi Sanitari: Guardia Medica.

La **Guardia Medica** o meglio il **Servizio di Continuità Assistenziale** notturna e festiva garantisce, in situazioni urgenti, l’assistenza medica di base a domicilio gratuita a tutte le persone, anche in età pediatrica, residenti nella regione a cui fa riferimento il servizio o ai domiciliati sanitari. I cittadini di altre regioni devono, invece, pagare la tariffa prevista per le visite occasionali, come vedremo in seguito.

Il servizio di continuità assistenziale è attivo dalle **ore 20.00** alle **ore 8.00** di tutti i giorni feriali e dalle **ore 10.00** del sabato o di ogni altro giorno prefestivo alle **ore 8.00** del lunedì o del giorno successivo al festivo, cioè negli orari in cui il medico di medicina generale non è obbligato a fornire assistenza ai propri assistiti.

Si utilizza questo servizio, infatti, solo nel caso in cui il bisogno non sia differibile, cioè per le situazioni di malattia che non possono essere rinviate al giorno successivo. In caso di ricorso non appropriato potrebbero verificarsi disservizi nei confronti di chi avesse effettiva necessità dell’intervento urgente.

Al termine della visita, il medico rilascia all’utente il modulario informativo compilato in duplice copia di cui una è destinata al medico curante o alla struttura sanitaria in caso di ricovero e l’altra viene tenuta dal medico di continuità assistenziale.

I medici di Guardia Medica possono:

- Prescrivere solo farmaci di prima necessità ed esclusivamente per le persone per le quali è stata richiesta la visita domiciliare urgente;
- Richiedere esami e visite specialistiche urgenti;
- Proporre il ricovero in ospedale;
- Rilasciare certificati di malattia, se veramente necessario, per un periodo massimo di tre giorni.

Essi, al contrario, **NON** possono:

- Erogare prestazioni infermieristiche non correlate alla visita medica;
- Ripetere ricette in terapie croniche;
- Fare trascrizioni non differibili su ricettario S.S.N. di prescrizione di altri medici;
- Rilasciare certificati per attività sportiva, certificati per rientro scolastico, certificati di malattia a lavoratori non turnisti;
- Eseguire punti di sutura;
- Prescrivere esami diagnostico-strumentali o visite specialistiche;
- Prescrivere i ricoveri programmati che rimangono di esclusiva pertinenza del Medico di Famiglia;
- Sostituire il proprio medico di famiglia quando questi è assente per motivi personali. In tale situazione il medico di famiglia deve nominare un sostituto che assolve le funzioni in sua assenza;
- Effettuare prestazioni infermieristiche: il medico di continuità assistenziale non effettua iniezioni, intramuscolo o endovena, prescritte da altri medici né effettua sostituzioni di catetere vescicale.

7. Servizi sanitari: Prelievi.

Il Servizio prelievi è attivo, presso il Poliambulatorio in via Sandro Pertini, tutti i mercoledì dalle 7.30-10.30. Il servizio è rivolto a tutti i cittadini residenti nel Comune di Bocchigliero previa prescrizione del medico curante.

Responsabile: infermiere Carlo D'Orrico.

Per informazioni:

Poliambulatorio, Via Sandro Pertini: 0983-968005.

8.Servizio lavanderia domiciliare.

Il servizio di lavanderia rientra nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare e quindi di tutta la serie di interventi di supporto alle attività quotidiane finalizzate ad aiutare le persone e le famiglie, consentendo ad anziani e disabili di rimanere nel proprio ambiente di vita.

Il servizio, gestito da una ditta appaltatrice ed operante su tutto il territorio Comunale, consiste nella raccolta della biancheria sporca presso il domicilio dell'utente, da parte di un operatore. La biancheria dopo essere stata lavata e stirata viene riconsegnata al proprietario.

A CHI SI RIVOLGE

E' riservato alle persone in stato di bisogno e grave marginalità, residenti nel Comune di Bocchigliero, per le quali non può essere svolto a domicilio il servizio domiciliare di cura del guardaroba.

COSA FARE

Basta recarsi, presso lo sportello di Segretariato Sociale in Via Sandro Pertini, dove verranno fornite tutte le informazioni ed indicata la documentazione necessaria per presentare la domanda.

Per informazioni:

COMUNE DI BOCCHIGLIERO: 0983-92001.

SPORTELLO DI SEGRETARIATO SOCIALE: 0983-92493

9.Soggiorni termali

DI COSA SI TRATTA

Si tratta di un'attività ricreativa consolidata da anni ed organizzata direttamente dal Settore Welfare del Comune, che oramai fa parte delle abitudini di molti anziani.

soggiorni termali consistono in periodi di soggiorno estivo , per gruppi di anziani in strutture presenti nel territorio della Provincia di Cosenza, con l'obiettivo di favorire la cura terapeutica sfruttando le proprietà curative delle acque termali nonché di dare spazio alla socializzazione e allo scambio con vita di gruppo.

A CHI SI RIVOLGE

Sono rivolti a persone ultra sessantenni residenti nel Comune di Bocchigliero, auto-sufficienti o, se parzialmente auto-sufficienti, con accompagnatore. Sono previste riduzioni sulla quota di partecipazione al soggiorno per coloro che presentino una situazione reddituale disagiata.

COSA FARE

Periodicamente vengono aperti i termini di presentazione delle domande.

Per informazioni è necessario rivolgersi all'ufficio servizi sociali del Comune.

Per informazioni

COMUNE DI BOCCHIGLIERO – SETTORE WELFARE
SERVIZIO SOGGIORNI TERMALI

Via Sandro Pertini

Tel. 0983 92493

10. Segretariato sociale

Il **segretariato sociale** è un servizio gratuito che dà **informazioni** e **consulenza** sui servizi sociali, assistenziali, educativi e sanitari, pubblici e privati, disponibili sul territorio.

L'**obiettivo** del servizio, nato con la legge quadro per l'assistenza, la numero 328 del 2000 e delineato nel Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2001-2003, è fare in modo che **tutti i cittadini possano avere accesso alle risorse e agli aiuti** sociali e sanitari che sono disponibili nel loro territorio.

Tra le **informazioni** ottenibili dal segretariato sociale vi sono quelle su

- il **lavoro** e l'orientamento professionale
- l'**istruzione** e i servizi scolastici (refezione, borse di studio, doposcuola, ecc.)
-
- i servizi della **sicurezza sociale** (assistenza, previdenza e sanità)
- i servizi per il **tempo libero** (attività sportive, ricreative, culturali, vacanze, ecc.)
-
- le facilitazioni per gli **alloggi**
- le **aziende private** che erogano servizi a pagamento, le loro tariffe e le caratteristiche dei servizi erogati
-
- le **regole** per accedere ai servizi

Il segretariato sociale aiuta a svolgere le **pratiche burocratiche** per accedere ai contributi economici e ai servizi sociali previsti. L'ufficio offre anche sostegno nelle procedure per l'abbattimento delle barriere architettoniche.