

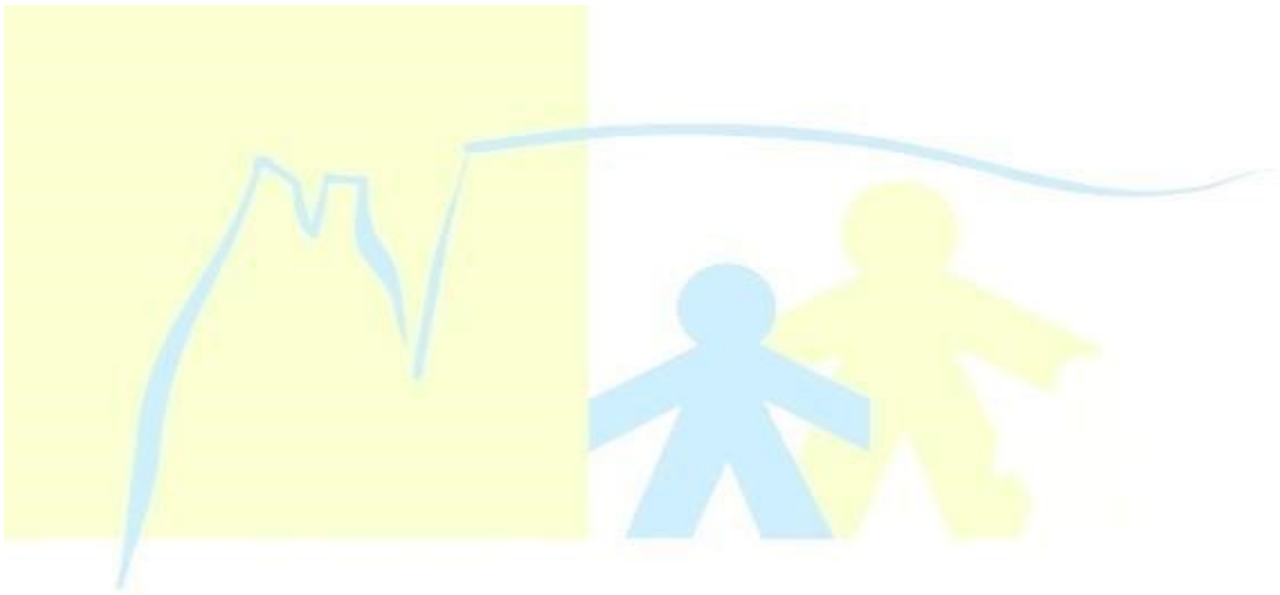


Linee guida

dei Servizi di Assistenza domiciliare



Bezirksgemeinschaft Salten - Schlern
Comunità Comprensoriale di Salto - Sciliar
Cumunità Raion Salten - Sciliar



Editore

Direzione dei Servizi Sociali
della Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar
Kampill Center, via Innsbruck 29 – 39100 Bolzano
tel: 0471/319400
e-mail: servizisociali@ccsaltosciliar.it
sito in internet: www.ccsaltosciliar.it

Coordinazione

Direzione dei Servizi Sociali,
responsabili dei distretti e responsabili tecniche (dell' Aiuto domiciliare)
dei distretti sociali Val d' Ega – Sciliar, Gardena e Salto-Sarentino-Renon

Redazione

Julia Kremer, responsabile del distretto sociale Val d' Ega – Sciliar
Brigitte Profanter, collaboratrice Direzione dei Servizi Sociali
Sabina Frei, supporto professionale esterno del processo

Impostazione grafica

Direzione dei Servizi Sociali – Comunità Comprensoriale Salto-Sciliar

Stampa

Centro di training professionale Bolzano

Edizione aggiornata

ottobre 2020

Indice

pagina

Le nostre linee guida – una storia di sviluppo	4
La nostra visione.....	5
La nostra missione ed il nostro obiettivo.....	6
La nostra offerta.....	7
I nostri clienti e le persone che assistono familiari non autosufficienti.....	8
La nostra organizzazione.....	10
Il team dell’Assistenza domiciliare.....	10
Noi collaboratori/trici nel team del Distretto Sociale.....	11
Noi responsabili tecniche dell’Aiuto domiciliare.....	11
Noi responsabili del Distretto Sociale.....	13
I nostri principi di gestione.....	15
La nostra cooperazione.....	15
...con altri Servizi.....	15
...con i nostri volontari.....	16
...con assistenti ausiliari privati.....	16
Prospettiva.....	18

Le nostre linee guida – una storia di sviluppo

Il desiderio di elaborare delle linee guida per il servizio di assistenza domiciliare è nato proprio dagli operatori e dalle operatrici del servizio, come conseguenza alla miriade di nuove richieste e sfide sociali, economici, legislative e politiche con le quali il servizio si è allora visto confrontato.

Le prime linee guida sono quindi state elaborate nel 2011 e alla loro elaborazione hanno contribuito tutti i operatori e tutte le collaboratrici dei tre servizi di assistenza domiciliare di questa Comunità Comprensoriale, nonché le tre responsabili tecniche, le responsabili dei distretti sociali e la Direzione dei servizi sociali.

Tutto il processo è stato professionalmente accompagnato da esperti esterni della ditta „impuls consult“ di Tirolo. Per tanti anni il lavoro dell’Aiuto Domiciliare si è orientato a queste linee guida ed ai valori e principi ivi contenuti.

Nel 2018 i dirigenti hanno voluto rivedere le linee guida e si è deciso quindi di avviare un processo di riflessione insieme ai collaboratori e alle collaboratrici focalizzandosi sulle seguenti domande: quali siano oggi i punti di forza, i valori e la missione del servizio e come vengono vissuti e percepiti questi valori e questa missione?

Questa volta ci si è avvalso della consulenza professionale esterna nella persona della dott.ssa Sabina Frei che ha accompagnato tutto il processo di rielaborazione che ha di nuovo coinvolto tutti gli operatori e le operatrici, le responsabili tecniche, le responsabili dei distretti nonché la Direzione dei Servizi sociali.

Le linee guida così rielaborate e aggiornate sono state approvate a Gennaio del 2020 e indirizzano da allora il lavoro dell'assistenza domiciliare di questa Comunità Comprensoriale.

Nell’ambito di questo processo di (ri)elaborazione delle linee guida sono stati accolti anche una serie di proposte di miglioramento del servizio tra cui per esempio la determinazione annuale di temi comuni per gli accordi annuali, la specializzazione di qualche operatore o qualche operatrice e l’ utilizzo delle competenze da loro acquisite per formazioni interne ed il miglioramento della struttura e della cultura delle riunioni.

La nostra visione



„La vita ha bisogno di qualità“

I cittadini e le cittadine vedono nel nostro Servizio di Assistenza Domiciliare un partner competente ed importante per l'accompagnamento, la consulenza e l'assistenza sociale e si rivolgono fiduciosamente a noi e ci percepiscono come parte della rete per la cura a domicilio.

La nostra missione ed il nostro obiettivo

Per il bene delle persone che hanno bisogno di cura ed assistenza

Come Servizio di Aiuto Domiciliare della Comunità Comprensoriale di Salto-Sciliar adempiamo ad un obbligo di legge ed un incarico da parte dei Comuni territorialmente competenti nell'ambito della cura e assistenza di persone non autosufficienti.

Adempiamo a questo incarico pubblico orientando il nostro lavoro alle esigenze e lavorando in maniera efficiente in termini dei costi.

Siamo parte di una organizzazione complessa di servizi sociali e di una ampia rete ed di questo teniamo conto nelle nostre azioni.

Il nostro obiettivo primario è il mantenimento e l'aumento del benessere, della soddisfazione e della qualità della vita delle persone che hanno bisogno di noi.

Con misure di prevenzione e di sostegno favoriamo la permanenza di persone di ogni età che necessitano di assistenza nel loro ambiente abituale.

Crescere insieme

Come organizzazione che continua a imparare

- ci sforziamo a rivedere e a migliorare continuamente la qualità, l'efficienza e l'efficacia del nostro lavoro
- ci adattiamo ai cambiamenti sociali e alle nuove direttive legislative ed attuiamo efficacemente le misure necessarie
- vediamo difficoltà e problemi che insorgono come opportunità di crescita e di sviluppo.
- riconosciamo e rimediamo ai nostri errori tempestivamente ed impariamo a migliorare la nostra organizzazione e il nostro modo di lavorare
- usiamo la soddisfazione con il nostro servizio come indicatore importante: qualsiasi feedback e in particolar modo quello di natura critica ci aiuta a migliorare il lavoro di tutti i giorni

La nostra offerta

Informiamo, consigliamo, curiamo, accompagniamo, assistiamo e promuoviamo l'auto-aiuto

Offriamo a persone che hanno bisogno di cura ed assistenza ed alle loro famiglie, assistenza e cura a domicilio oppure nei nostri centri diurni.

Inoltre su richiesta dei nostri clienti diamo anche consulenza e sostegno e accompagnamento alle persone che assistono persone non autosufficienti ed ad assistenti privati (badanti).

Insieme ai partners della rete creiamo piani d'aiuto individuali e di riposo per i famigliari che assistono.



I nostri clienti e i familiari che assistono

Al centro la persona



Per il bene delle persone con bisogno di cura ed assistenza lavoriamo in modo professionalmente competente ed incentiviamo la loro partecipazione ed autonomia.

Entriamo nella casa persone come ospiti, portiamo gentilezza, buon umore ed umanità.

Accogliamo ed affrontiamo i desideri e le esigenze della nostra clientela e dei familiari che assistono, in maniera individuale, aperta, creativa e flessibile.

Abbiamo un atteggiamento di stima nei confronti delle persone che assistiamo e comunichiamo rispettosamente e professionalmente.

Rispettiamo le abitudini, gli stili di vita e le culture dei nostri clienti e delle nostre clienti.

Garantiamo la privacy delle persone e trattiamo i dati e le informazioni sensibili con discrezione e riservatezza.

Siamo empatici e manteniamo un atteggiamento aperto.

Creiamo fiducia

Orientiamo la nostra assistenza ad un'immagine integrale della persona e teniamo in alta considerazione i bisogni fisici, psichici e spirituali delle persone.

Riconosciamo e sosteniamo le risorse esistenti e proponiamo forme di cura e assistenza volte a mantenere l'autonomia dei nostri clienti.

Per le persone che assistono e curano un familiare ci proponiamo come partner nella cura e nell'assistenza ed come sostegno affidabile.

Coinvolgiamo le persone che assistono e curano familiari

Pianifichiamo gli interventi di cura e assistenza assieme ai diretti interessati o alle famiglie, e rispettiamo desideri individuali.

Apprezziamo il lavoro di chi si prende cura di un familiare non più autosufficiente e li sosteniamo nell'organizzazione e nella gestione quotidiana della cura ed assistenza.

Aiutiamo i familiari, a riconoscere ed accettare i loro propri bisogni e limiti, e li informiamo su metodi o opzioni alternative adeguati il fabbisogno dell'assistito. Lavoriamo in rete con altri servizi in cui portiamo a conoscenza la situazione dell'assistito e della famiglia per trovare idonee alternative di assistenza a cura.



La nostra organizzazione

Il team del Servizio Domiciliare

Ci trattiamo con rispetto, stima e lealtà. Ci sosteniamo, ci fidiamo, ci aiutiamo e ci motiviamo a vicenda.

Per noi é importante mantenere un atteggiamento sincero, attento ed autentico.

Mettiamo a disposizione le nostre competenze e valorizziamo quelle dei nostri colleghi e delle nostre colleghe.

Abbiamo un atteggiamento positivo nei confronti della vita e portiamo umorismo e gentilezza all'equipe.

Ci prendiamo la responsabilità delle nostre azioni e lavoriamo nell'ambito delle nostre competenze.

Esprimiamo le nostre critiche in modo obiettivo e costruttivo. Accettiamo le critiche che ci vengono mosse e le utilizziamo come un'opportunità per svilupparci ulteriormente.

Indossando le uniformi di servizio, siamo visibili ai cittadini e alla rete come servizio professionale e ci identifichiamo come dipendenti del servizio di Assistenza Domiciliare.

Siamo flessibili e aperti a situazioni nuove e viviamo i cambiamenti come opportunità e sfida.

Prestiamo attenzione a qualità e competenza

Ci formiamo e aggiorniamo costantemente e utilizziamo regolarmente lo strumento della supervisione per assicurare una buona qualità del servizio che offriamo.

Lavoriamo in modo professionale, riflessivo, orientato al processo e agli obiettivi.

Garantiamo un flusso tempestivo di informazioni partecipando alle riunioni del team e alle discussioni sui singoli casi.

Lavoriamo in modo responsabile, impegnato e con il necessario rispetto della riservatezza.

La revisione periodica scritta degli standard di cura, ci aiuta a garantire e migliorare la qualità dei nostri servizi a lungo termine.

Lavoriamo insieme per consolidare una cultura aziendale uniforme e dinamica.

Noi collaboratori nel team dei Distretti Sociali

Facciamo parte del team del Distretto Sociale e promuoviamo la cooperazione con i servizi interni a beneficio dei clienti bisognosi di cure.

Partecipiamo a momenti congiunti di pianificazione e valutazione delle prestazioni offerte dal Servizio Sociale.

I nuovi assunti studiano le prestazioni offerte dal Servizio Sociale e raccolgono le informazioni necessarie riguardo i compiti dei singoli settori.

Noi responsabili tecniche dell'Assistenza Domiciliare

Noi responsabili tecniche siamo persone di riferimento per clienti, parenti, colleghi e colleghe, supervisor e servizi esterni e manteniamo una cooperazione costruttiva.

Siamo responsabili di efficienti pianificazioni e coordinamenti quotidiani del servizio e prendiamo molto sul serio questo compito.

Poniamo molta attenzione al coinvolgimento dei/delle dipendenti nei processi decisionali del servizio.

Distribuiamo compiti, responsabilità e competenze all'interno del servizio e riconosciamo le competenze e i punti di forza individuali.

Prestiamo attenzione a un sano equilibrio tra esigenze lavorative e i limiti personali e alleggeriamo noi stessi lavorando insieme in rete.

Vediamo la Responsabile del Distretto e la Direzione dei Servizi Sociali come un punto di contatto e un supporto per le nostre azioni professionali.

Garantiamo un flusso tempestivo di informazioni attraverso regolari riunioni di team e discussioni di casi creando il quadro necessario per attenuare le preoccupazioni di dipendenti e clienti.

Promuoviamo una crescita congiunta orientata alla pratica della cura e garantiamo uno scambio professionale regolare all'interno del team. Promuoviamo corsi di formazione e iniziative in team che mirano a costruire un modo omogeneo di lavorare, rafforzando il senso di appartenenza dell'intero servizio di Assistenza Domiciliare.

Facciamo conoscere ai nuovi dipendenti i servizi del Distretto sociale e forniamo loro le informazioni necessarie sui compiti dei singoli settori.

Offriamo ai nostri nuovi dipendenti un programma introduttivo.

Fissando le priorità annuali, siamo in grado di mantenere viva la definizione della nostra missione.

Offriamo ai nostri dipendenti il necessario apprezzamento attraverso un feedback regolare.

Cerchiamo di essere rapidi e oggettivamente corretti nei feedback e nelle lodi, ma anche nelle critiche. Così facendo coltiviamo una cultura dell'errore come opportunità.

In accordo con la direzione del Distretto Sociale, promuoviamo il volontariato nel campo degli anziani e manteniamo contatti a tal fine.

Chiariamo gli obiettivi, i ruoli e i processi dell'Assistenza Domiciliare.

Noi responsabili dei Distretti Sociali

Noi responsabili dei Distretti Sociali ci facciamo carico del buon funzionamento dei Servizi Sociali.

Pianifichiamo, coordiniamo, rivediamo e valutiamo, in collaborazione e accordo con il Direttore dei Servizi Sociali, l'attuazione delle attività dei Servizi Sociali e adottiamo le misure necessarie ad un buon funzionamento.

Nel servizio di Assistenza Domiciliare, siamo le persone di riferimento per le responsabili tecniche e offriamo loro supporto e consulenza nel loro campo di attività.

Se necessario, i dipendenti possono contattarci e sollevare le loro preoccupazioni.

Al bisogno, partecipiamo alle riunioni del servizio di Assistenza Domiciliare e progettiamo i momenti annuali di pianificazione e valutazione.

Manteniamo i contatti con la rete al di fuori del Distretto Sociale e promuoviamo la cooperazione.

Sosteniamo il lavoro con i volontari e promuoviamo iniziative di per riconoscere e valorizzare il loro contributo.

Attraverso le pubbliche relazioni e la rendicontazione, offriamo ai cittadini la possibilità di imparare cose nuove sul servizio di Assistenza Domiciliare.

I nostri principi di leadership

Aspetti importanti per noi nei vari livelli di leadership

Abbiamo una responsabilità particolare nei confronti delle persone con cui lavoriamo e per le quali lavoriamo. Le competenze professionali e l'azione professionale, nonché la fiducia reciproca sono importanti per noi a tutti i livelli e in tutte le direzioni. Consideriamo i valori e gli atteggiamenti nel lavoro sociale come un'importante dimensione della professionalità.

Prendiamo decisioni chiare e ci sforziamo di rendere comprensibili tali decisioni, in particolare i processi decisionali.

Promuoviamo la responsabilità individuale e l'azione indipendente dei nostri collaboratori

Sosteniamo la partecipazione attiva dei dipendenti e la comunicazione tra loro e ci poniamo in un atteggiamento di ascolto.

Siamo grati per le proposte costruttive e i pareri critici.

Promuoviamo l'auto-iniziativa e lavoriamo insieme per trovare soluzioni creative.

Promuoviamo la riflessione dei valori e degli atteggiamenti personali e professionali, nonché la loro importanza nel servizio di Assistenza Domicilio.

Diamo spazio e tempo per una riflessione etica comune.

Qualifichiamo i nostri dipendenti

Prestiamo attenzione ai nostri dipendenti e a un sano equilibrio tra esigenze lavorative e personali.

Implementiamo misure preventive e di promozione della salute e quindi aumentiamo la qualità del lavoro nell'assistenza a domicilio.

Promuoviamo lo sviluppo professionale attraverso la consulenza, l'orientamento, la supervisione e un'ulteriori corsi di aggiornamento mirati.

Permettiamo ai nostri dipendenti di dedicarsi a corsi di specializzazione e utilizziamo le loro nuove competenze per corsi di formazione interni.

Nei limiti delle risorse disponibili, forniamo ai nostri dipendenti materiale di lavoro adeguato.

Le nostre collaborazioni

...con altri servizi

Il servizio di Assistenza Domiciliare si considera parte integrante della rete sociale e igienico-sanitaria e mantiene, rafforza e promuove la cooperazione con i fornitori di servizi pubblici e privati rivolti ai clienti bisognosi di assistenza e cura.

Rispettiamo la loro area di competenza, coltiviamo con loro un rapporto professionale e reciprocamente riconoscente e trasmettiamo questo clima di collaborazione e rispetto anche ai clienti.

Promuoviamo la comunicazione aperta e lo scambio regolare ed efficiente di informazioni al fine di evitare tempi morti e duplicazioni nelle cure.

In particolare, partecipando allo "sportello unico per l'assistenza e cura" garantiamo ai cittadini una consulenza e un supporto in collaborazione con il servizio infermieristico del Distretto Sanitario e delle residenze per anziani.

La documentazione congiunta di pianificazione e cura dell'assistenza con il servizio infermieristico, é per noi uno strumento efficace per l'implementazione di un'assistenza olistica e orientata alla persona.

Con le residenze per anziani, manteniamo un regolare scambio di informazioni e una stretta collaborazione, in particolare per quanto riguarda il servizio "pasti a domicilio", nonché nell'attivazione di offerte di sostegno per i famigliari e nelle ammissioni in una residenza per anziani.

Per noi é molto importante la presenza e l'intervento dei medici di base nel processo di cure dei nostri clienti.

Nell'interesse dei nostri cittadini, promuoviamo la cooperazione con i comuni del nostro bacino di utenza.

Siamo alla ricerca di una cooperazione con le organizzazioni di volontariato esistenti, i gruppi di autoaiuto e le associazioni territoriali.

Sosteniamo e accompagniamo attivamente la nascita di nuovi gruppi e, se necessario, forniamo loro anche locali per potersi incontrare.

...con i nostri volontari

Sosteniamo e promuoviamo attivamente l'attività di volontariato e l'impegno civico.

Attiviamo i nostri volontari in vari campi di attività dell'ambito sociale e li accompagnamo nei loro compiti: "pasti a domicilio", attività ricreative, trasporto e accompagnamento, sostegno ai parenti, ecc. Nel fare ciò, prestiamo attenzione alle competenze e agli interessi dei volontari e alle esigenze e preoccupazioni dei clienti e delle loro famiglie.



Consideriamo i nostri volontari come un arricchimento e una preziosa fonte di forza per i nostri clienti e li vediamo come una parte importante del nostro servizio.

Attribuiamo grande importanza all'opinione dei volontari e ai loro suggerimenti e creiamo le condizioni per uno scambio di vedute con il team dell'Assistenza Domiciliare.

Creiamo per i nostri volontari condizioni chiare per definire i loro ambiti di servizio al fine di tutelarli nella maniera più appropriata.

Esprimiamo loro il nostro apprezzamento mediante feedback personali e incontri ed eventi regolari.

...con assistenti ausiliari privati...

Riconosciamo il lavoro degli assistenti ausiliari privati nel luogo di residenza dei clienti e manteniamo una buona cooperazione con loro, con l'obiettivo di sviluppare metodi e modi di lavoro comuni.

Promuoviamo una cooperazione costruttiva con i servizi di assistenza privati attraverso la gestione operativa del servizio di Assistenza Domiciliare.

Su richiesta dei clienti e delle famiglie, diamo informazione sui servizi assistenza domiciliare privati.

Su richiesta dei nostri clienti, offriamo agli assistenti privati consulenza e supporto, nonché una guida professionale nell'assistenza quotidiana.

Prospettiva futura

Vogliamo orientare il nostro lavoro sui valori e principi descritti nella dichiarazione della missione, mantenendoli in vita e facendoli cardine del nostro lavoro quotidiano

Abbiamo in programma di valutare regolarmente la qualità dei nostri servizi di Assistenza Domiciliare.

La dichiarazione di missione dei servizi di Assistenza Domiciliare si aggiornerà di pari passo con la dichiarazione di missione della Comunità Comprensoriale Salto - Sciliar e, se necessario, di adattarla agli sviluppi sociali, economici, giuridici e politici.

