

A CASA ASSISTENZA

Carta del Servizio

PROGETTI DI LUNGOASSISTENZA SOCIO SANITARIA DOMICILIARE PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI E PERSONE CON DISABILITÀ

Qui di seguito trovi tutte le indicazioni per contattarci, parlare con noi, avere le migliori indicazioni per rispondere adeguatamente alle esigenze di carattere assistenziale domiciliare.

La nostra sede operativa a Torino è in:

Via Tesso 27; rispondiamo allo **011 4359203**

dal **lunedì** al **venerdì** dalle **9:00** alle **13:00**,

il **martedì** e il **giovedì** anche dalle **14:00** alle **17:00**

In questi giorni è possibile recarsi in sede anche senza appuntamento.

Inoltre ci puoi contattare al numero mobile dedicato **3346656972**

Oppure al numero verde **800124838**

dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 16:00

la nostra mail: **infocomune@lavaldoeco.it**

Per conoscere la Cooperativa Animazione Valdocco:

www.cav.lavaldoeco.it

Le pagine successive presentano tutti i dettagli del servizio

A CASA ASSISTENZA

Carta del Servizio

PROGETTI DI LUNGOASSISTENZA SOCIO SANITARIA DOMICILIARE PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI E PERSONE CON DISABILITÀ

Indice

Chi siamo _____	pag. 2
Dove siamo _____	pag. 2
Perché la “carta”? _____	pag. 3
Principi fondamentali _____	pag. 3

IL SERVIZIO DI LUNGOASSISTENZA SOCIO SANITARIA DOMICILIARE

Destinatari _____	pag. 4
Modalità di accesso _____	pag. 5
Il piano assistenziale individuale (PAI) _____	pag. 5
Le prestazioni del servizio _____	pag. 5

2

DIRITTI E DOVERI DEI BENEFICIARI

Diritti _____	pag. 7
Doveri _____	pag. 7
Reclami _____	pag. 7
Risarcimenti _____	pag. 8

OPERATORI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità _____	pag. 9
Recapiti _____	pag. 10

Allegato: modulo per i reclami

Chi siamo

La Cooperativa Animazione Valdocco onlus

La Cooperativa Animazione Valdocco opera dal 1980 nei servizi alla persona in ambiti che riguardano la progettazione e la gestione di servizi sanitari, socio-sanitari, socio-assistenziali, riabilitativi, animativi/educativi, finalizzati prevalentemente al benessere, alla prevenzione e al contenimento dei rischi e degli effetti dell'esclusione e del disagio sociale, nel rispetto della dignità della persona e non discriminazione delle persone assistite tenendo conto delle differenti esigenze correlate all'età, genere, particolari condizioni di salute e di fragilità, nonché alla promozione della crescita della comunità locale.

Per la gestione dei servizi in oggetto intendiamo operare in coerenza con gli elementi che riteniamo ci contraddistinguano come attori del Privato Sociale: interventi che garantiscano la partecipazione della persona assistita, e/o suo caregiver, familiare che assiste un proprio congiunto, nell'ideazione ed attuazione dell'intervento domiciliare, con un progetto assistenziale personalizzato che rispetti desideri e volontà del beneficiario e che preveda flessibilità in relazione al mutare dei bisogni assistenziali.

La governance, ovvero la responsabilità, del sistema delle cure domiciliari è in capo al Comune e all'ASL Città di Torino, che svolgono le funzioni di valutazione dei bisogni e desideri del Cittadino.

3

Dove siamo

La sede operativa cittadina del Servizio Domiciliare è in Via Tesso 27, a Torino; è aperta tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il martedì e giovedì dalle 14:00 alle 17:00 - telefono 0114353203.

In tale sede, negli stessi orari, è presente uno sportello di segretariato sociale quale spazio di ascolto, informazione e orientamento per i cittadini e le famiglie.

È a disposizione un numero verde gratuito
attivo dal lunedì al venerdì
dalle 8:00 alle 16:00
800-124838

Perché la “Carta”?

La Carta dei Servizi è una dichiarazione di impegno che ci assumiamo di fronte ai cittadini e al Comune di Torino, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono. Ciò significa che teniamo in considerazione le esigenze, i desideri, le preferenze del Cittadino insieme ad altri fattori importanti, quali l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni e la continuità nell'erogazione del Servizio.

Attraverso la “Carta” i cittadini possono conoscere i servizi che offriamo.

Principi fondamentali

Uguaglianza

Le prestazioni sono erogate nel rispetto del principio di eguaglianza dei diritti delle persone prescindendo dalle differenze di genere, orientamento sessuale, particolari condizioni socio-economiche, di salute, di fragilità fisica e psicologica, delle specificità religiose e culturali.

Non ci limitiamo a rispondere ai bisogni complessi e diversificati in modo rigido e con un solo tipo di servizio, ma offriamo una serie di risposte che sono il più possibile “su misura” del Cittadino-Beneficiario.

Imparzialità e continuità

Svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e ponendo particolare attenzione alla continuità delle relazioni personali a domicilio, attraverso la stabilità relazionale tra operatore e beneficiario delle prestazioni.

Trasparenza

Garantiamo al Cittadino un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure.

Partecipazione

Ci impegniamo a valorizzare il protagonismo della persona assistita e/o del suo care giver nella definizione degli obiettivi e delle modalità di erogazione del servizio.

Efficienza ed efficacia

I Servizi sono forniti secondo le modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi definiti nei progetti individuali. Ci impegniamo inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di qualificazione e formazione continua, con particolare attenzione allo sviluppo delle capacità relazionali, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dei Cittadini, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza

Nell'ambito del nostro lavoro garantiamo la riservatezza delle informazioni di cui veniamo a conoscenza nel rispetto della normativa sulla Privacy¹.

Collaborazioni

Nella consapevolezza dell'esistenza di un più ampio progetto di vita delle persone beneficiarie, riteniamo fondamentale collaborare con la rete dei servizi territoriali, pubblici e privati.

IL SERVIZIO DI LUNGOASSISTENZA SOCIOSANITARIA DOMICILIARE

Destinatari

Il Servizio è rivolto a cittadini residenti nel territorio del Comune di Torino che per circostanze dovute all'età, condizioni di salute, sociali o di altre limitazioni all'autonomia, necessitano di un supporto per il mantenimento presso il proprio ambiente di vita e di relazioni.

Hanno diritto a presentare richiesta ai Servizi Pubblici territoriali:

- Persone anziane non auto sufficienti.
- Persone adulte con disabilità.
- Persone minorenni con disabilità.

Il Servizio mira ad un soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, alla gestione della quotidianità, al benessere psico-fisico. Ai beneficiari e alle loro famiglie è riconosciuto il ruolo da protagonisti del progetto assistenziale, dando particolare rilievo alla funzione di caregiver, al quale vengono garantiti supporto e formazione da parte degli Oss (Operatori Socio Sanitari).

Il Comune e l'ASL Città di Torino potranno utilizzare l'Albo dei Fornitori accreditati anche a favore di altre tipologie di persone beneficiarie che necessitano delle stesse prestazioni, quali ad esempio:

- Persone anziane autosufficienti per progetti di domiciliarità;
- Persone minorenni a rischio educativo e difficoltà sociale;
- Progetto Home Care Premium di INPS;
- Progetto SOD – sostegno al domicilio alla dimissione ospedaliera in continuità assistenziale;
- Prestazioni Oss nell'assistenza domiciliare integrata ADI;
- Emergenza Caldo;
- Pronto Intervento Sociale Cittadino.
- Altri progetti della Città di Torino e dell'ASL Città di Torino

Le modalità di richiesta ed attivazione di tali servizi sono definite e presidiate dall'Ente Pubblico a cui i cittadini possono rivolgersi per fare domanda.

¹ Regolamento UE n. 679/2016 General Data Protection Regulation – GDPR 25 maggio 2018 - le regole per il trattamento dei dati personali.

Modalità di accesso

A seguito di esito della valutazione effettuata dalle competenti Commissioni Multidisciplinari dell'Ente Pubblico, attraverso il Servizio Sociale competente, il Cittadino potrà scegliere dall'Albo dei fornitori accreditati quello con il quale co-progetterà il proprio aiuto domiciliare.

La progettazione esecutiva prevede:

- la conoscenza del beneficiario presso il proprio domicilio;
- la predisposizione del PAI (**P**iano **A**ssistenziale **I**ndividuale) che tenga conto delle volontà del beneficiario e del budget di salute definito dalle competenti Commissioni di Valutazione;
- l'individuazione dell'operatore di riferimento.

Le figure professionali coinvolte possono essere Oss (Operatore Socio Sanitario), Assistenti Familiari, Baby sitter e Istitutori.

Il PAI è da considerarsi quale vero e proprio **contratto**, ha la validità di 12 mesi ed in tale periodo il beneficiario non potrà cambiare Fornitore fatta salva eccezionale ed esplicita richiesta del cittadino.

Il Fornitore, accettando la scelta del beneficiario, si impegna ad erogare il servizio fino a diversa volontà del beneficiario stesso.

6

Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

Il PAI viene attivato di norma entro due settimane dalla comunicazione della scelta da parte del beneficiario.

Nel PAI vengono definiti e concordati con il beneficiario, e/o suoi familiari, i contenuti e le modalità di erogazione del servizio.

Nell'arco di tempo di attuazione del progetto sono previsti monitoraggio e verifica degli obiettivi ed eventuale adozione di correttivi operativi che dovranno rispettare il **Budget di Salute** (importo economico erogato dall'Ente Pubblico per la realizzazione del Progetto domiciliare), definito dalle Competenti Commissioni Multidisciplinari.

Il PAI esecutivo, una volta sottoscritto, dovrà essere inviato ai Servizi Pubblici competenti ai fini del monitoraggio e della valutazione.

Le prestazioni del servizio

- Progettazione esecutiva del PAI
- Prestazioni professionali, svolte da personale OSS

- Prestazioni professionali domiciliari svolte da Assistente familiare
- Servizio aggiuntivo per la gestione legale e amministrativa del contratto di lavoro dell'Assistente Familiare
- Telesoccorso e teleassistenza su telefono fisso o mobile
- Accompagnamenti per prestazioni sanitarie svolti da volontari
- Accompagnamenti sociali svolti da volontari
- Ricoveri di sollievo presso strutture residenziali sociosanitarie
- Prestazioni di supporto (quali ad esempio tinteggiatura, pulizia, sgomberi, servizio di lavanderia, parrucchiere,...)
- Pasti a domicilio
- Servizio di "messa in strada"
- Adattamenti dell'abitazione con soluzioni domotiche
- Servizio di sostituzione temporanea delle assistenti familiari che operano presso le persone beneficiarie
- Prestazioni di Baby Sitter
- Prestazioni di Istitutore per aiuto compiti
- Servizi di Sollievo per le famiglie tramite volontari
- Gestione di emergenze temporanee diurne e notturne

Le prestazioni di assistenza domiciliare e di assistenza familiare si articolano, a seconda delle situazioni e in base a quanto definito nel PAI, in interventi presso il domicilio della persona, fino ad una copertura massima di 7 giorni settimanali, nella fascia oraria tra le 6:00 e le 21:00.

7

L'attività amministrativa e di centralino è garantita dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

Le prestazioni ricomprese nel servizio di assistenza domiciliare hanno la finalità di assicurare la permanenza della persona, in condizioni di autonomia ridotta/compromessa o di disabilità, nella propria abitazione o comunque nell'ambito familiare e sociale di appartenenza. Valorizza le capacità residue dell'assistito ed integra l'attività assistenziale svolta dalla famiglia.

L'esercizio delle attività assistenziali deve tendere alla attivazione delle capacità potenziali residue della persona assistita, evitando che le prestazioni si sostituiscano ad attività che gli interessati siano in grado di svolgere direttamente o con l'aiuto dei familiari/care giver.

Il Servizio comprende diversi interventi di aiuto alla persona e supporto al caregiver per rispondere ai bisogni primari (quali l'igiene personale, la preparazione pasti, etc) e per favorirne, laddove possibile, l'autonomia nella vita quotidiana. Le prestazioni sono erogate all'interno di Progetti Assistenziali Individuali (PAI) comportanti una tipologia di intervento o un insieme di prestazioni.

Il servizio prevede:

- la progettazione esecutiva definita dall'Oss (e/o suo coordinatore) e la realizzazione degli interventi;
- il monitoraggio del progetto in merito al raggiungimento degli obiettivi;
- l'adozione di eventuali correttivi operativi in relazione alle mutate condizioni, in coerenza con l'importo economico previsto dal Comune e/o ASL;
- la partecipazione a momenti di confronto con i referenti dell'Amministrazione Pubblica;
- il supporto all'addestramento del care-giver e dell'assistente familiare.

DIRITTI E DOVERI DEI BENEFICIARI

Diritti

- Il Cittadino ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana.
- Il Cittadino ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Il Cittadino ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono (il personale è dotato di cartellino di riconoscimento).
- Il Cittadino ha il diritto di aver garantita la propria privacy.
- Il Cittadino ha il diritto di presentare reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, e di essere informato sull'esito degli stessi.
- Il Cittadino ha il diritto di presentare esplicita e motivata richiesta di cambio Fornitore alla Pubblica Amministrazione.

8

Doveri

- Il Cittadino ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- Il Cittadino ha il dovere di informare tempestivamente il Fornitore in merito a modifiche temporanee dell'orario di intervento. Le ore non erogate, possono essere, in accordo con il beneficiario, recuperate nell'arco della durata del progetto.

Reclami

Presso la sede del Servizio di Assistenza Domiciliare, sotto la responsabilità del Coordinatore, è istituito e conservato un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

I reclami possono essere di due forme:

- scritti, tramite apposito modulo consegnato in sede di attivazione progetto o qualora richiesto;
- verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte del beneficiario o dei suoi familiari è raccolto dal Coordinatore.

Il Coordinatore provvede all'analisi del reclamo entro una settimana lavorativa e alla predisposizione dei relativi piani di miglioramento.

Il Coordinatore provvede ad informare il Cittadino in merito agli esiti del processo di analisi e risoluzione della segnalazione, entro un massimo di 15 giorni dal reclamo stesso.

Ogni reclamo è archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica dell'Amministrazione Pubblica.

In caso di reclamo verbale, il Coordinatore ha il compito di trascriverlo sull'apposito Registro e di provvedere come per i reclami scritti.

Risarcimenti

- Tutti gli Operatori del Servizio sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.
- Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dal Fornitore, laddove non sia stato possibile procedere alla sostituzione dell'operatore, il Cittadino ha il diritto di recuperare la prestazione, previo accordo con il Coordinatore.

OPERATORI E QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nei servizi di cura alla persona il nostro personale (composto da Operatori Socio Sanitari e Assistenti Familiari) è accuratamente selezionato, è qualificato, ha una pluriennale esperienza e partecipa ai corsi di formazione permanente.

Viene garantito un piano di formazione annuale, oltre alla formazione obbligatoria, che prevede lo sviluppo di competenze dell'area tecnica (movimentazione carichi, igiene della persona, procedure organizzative, gestione delle emergenze, ecc...) e dell'area relazionale.

Sono previsti anche percorsi di supervisione al fine di sostenere la motivazione, la gestione dello stress e la "lettura" del contesto di lavoro.

La responsabilità della gestione complessiva del Servizio è affidata ad un Coordinatore con esperienza pluriennale, che garantisce coerenza e qualità nello svolgimento degli interventi ed ha funzione di raccordo tra operatori, con i familiari e con i servizi pubblici di riferimento sociali e sanitari.

Nella attività quotidiana per garantire la qualità della vita si privilegia:

- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la tutela del diritto di domiciliarità, al fine di mantenere il cittadino all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale;
- l'integrazione con i servizi socio-assistenziali, sanitari, le associazioni del Terzo Settore e con tutti gli altri servizi territoriali;
- la promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

La Qualità

In merito alla misurazione della qualità dei servizi erogati la nostra organizzazione prende in considerazione i seguenti punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità:

1. la qualità prodotta (standard di qualità del Servizio);
2. la qualità percepita dal Cittadino;
3. il monitoraggio interno (audit) sul processo di erogazione dei servizi al fine di migliorarli.

Qualità prodotta – valutazione dello standard dei Servizi

Indicatori dei tempi d'intervento su ciascuna prestazione erogata:

- tempo intercorso tra segnalazione e presa in carico dei beneficiari.
- Indicatori di attività (rapporto domanda offerta):
N° segnalazioni/N° beneficiari presi in carico;
N° ore di assistenza erogate/N° persone assistite.
- Indicatori di produttività:
N° personale per qualifica professionale/N° persone assistite.
- Indicatori di efficienza organizzativa:
N° persone assistite/N° accessi per ciascuna delle prestazioni erogate.

10

Qualità percepita

Questionari mirati, finalizzati alla misurazione della soddisfazione dei destinatari.

Dal gennaio 2002 la Cooperativa Animazione Valdocco è munita del certificato del Sistema Qualità rilasciato dall'ente certificatore CERMET, con registrazione n. 1442 – A, col quale si dichiara che il sistema di gestione per la qualità della cooperativa è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2000, per la progettazione, la gestione e l'erogazione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi anche in global service rivolti a minori, anziani, disabili, psichiatrici, tossicodipendenti, adulti in difficoltà, comunità locale.

RECAPITI

INDIRIZZO SEDE LEGALE

Cooperativa Animazione Valdocco
società cooperativa sociale impresa sociale onlus
via Sondrio, 13 - 10144 Torino
Tel. 011.4359222
animazione.valdocco@lavaldocco.it

INDIRIZZO SEDE LOCALE PRINCIPALE

Cooperativa Animazione Valdocco
Via Tesso, 27
Tel. 011.4359203

ALLEGATI

MODULO PER RECLAMI O EVENTUALI SUGGERIMENTI

Oggetto: Reclamo

Il sottoscritto.....

Espone il seguente reclamo:

Il recapito dove far pervenire il presente reclamo è il seguente:

Indirizzo:

Numero telefonico:

Indirizzo e-mail