

CARTA DEL SERVIZIO

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Presentazione del Consorzio Intesa

Adottare una propria Carta dei Servizi e diffonderne la conoscenza a tutti i Cittadini è un chiaro segnale di volontà di miglioramento delle modalità di relazione con l'utenza. Con questa Carta, il Consorzio Intesa afferma definitivamente di voler mettere al centro della propria attività il Cittadino con le sue esigenze di tutela e sostegno e ciò vale, a maggior ragione, se egli è disabile, anziano minore, in situazione di grave disagio e necessità. La Carta dei Servizi è lo strumento che garantisce la trasparenza della operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche, e fornisce ai Cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dal Consorzio per la programmazione e gestione dei servizi Sociali; essa è inoltre uno strumento di controllo fra la Cooperativa stessa ed i suoi utenti, volto a precisare i diritti e i doveri reciproci. Al fine di creare le condizioni necessarie alla promozione della salute e del benessere degli utenti. Certamente il profondo cambiamento in atto nella nostra società deve stimolarci ad approfondire i problemi che emergono di giorno in giorno e a definire soluzioni sempre migliori per contribuire al costante miglioramento della qualità della vita dei Cittadini tutti.

Perché Consorzio “Intesa”

Vision del Consorzio

Il consorzio “Intesa” vuole essere una realtà attiva e dinamica, portatrice di una progettualità creativa e innovativa. “Intesa” perché ispirato ai principi di condivisione e di collaborazione. Tramite le sue Cooperative, il Consorzio acquisisce una conoscenza sempre più radicata sul territorio e funge da tramite nell' complesso incontro tra cittadini e istituzioni. La visione dei soci è quella di realizzare una rete di aiuto salda e stabile, continuando a migliorare la qualità dei servizi offerti, puntando ad una professionalità sempre più qualificata e ponendo sempre al centro i diritti delle persone, specie di quelle più vulnerabili. Il fine ultimo è quello di poter restare sul territorio, contribuendo a realizzare, autonomamente o in rete con altri attori sociali, una società più equa e solidale.

Mission del Consorzio

Il Consorzio “Intesa” è il luogo ideale in cui attivare tutti gli strumenti per cogliere i bisogni del territorio e le situazioni di esclusione sociale ed essere protagonisti dei processi di inclusione, proponendosi quale soggetto attivo nella costruzione del Welfare locale.

GUARDARE AL MONDO_ Guardare al mondo, comprendere i cambiamenti in atto, assumersi la responsabilità di operare su nuovi bisogni prima che diventino emergenze, progettare e gestire azioni di intervento sociale di ampio respiro, anche in presenza di ridotte risorse economiche: sono queste le sfide che ci attendono

GUARDARE AL TERRITORIO_ Guardare al proprio territorio senza perdere di vista l'insieme delle priorità globali del pianeta è senza dubbio una delle sfide future alla quale sono chiamati tutti coloro che operano nel campo del sociale. Guardare al mondo significa anche operare per la crescita di consapevolezza dei cittadini

nei confronti di fattori cruciali quali l'immigrazione, le nuove e antiche povertà, il disagio minorile, la solidarietà verso i più deboli.

PREVENIRE LE EMERGENZE_ Guardare al mondo significa anche cogliere i segni dei cambiamenti in atto e in questi leggere tutte le possibili declinazioni future: i vantaggi come i pericoli, il possibile insorgere di nuovi problemi e le soluzioni a quelli esistenti. Tutto questo chiede l'assunzione di nuove responsabilità, da parte delle Istituzioni ma anche da parte di una cittadinanza che voglia essere attiva e partecipe.

OTTIMIZZARE LE RISORSE_ Guardare al mondo e prevenire le emergenze sono sfide rese ancora più urgenti dalla necessità, non solo contingente, di ottimizzare le risorse economiche disponibili. Per il Consorzio “**Intesa**” la strada maestra per vincere questa sfida è proseguire nel processo, già avviato, di coinvolgimento attivo degli individui e della mobilitazione delle energie positive affinché la comunità sia in grado di produrre.

PRINCIPI FONDAMENTALI_ I *principi fondamentali* che identificano il Consorzio Intesa e le cooperative aderenti sono: la gestione democratica e partecipata; la parità di condizione tra i soci; la trasparenza gestionale. Le scelte imprenditoriali di Intesa e delle sue cooperative, inoltre, trovano ragione nei seguenti *principi strategici*: la dimensione; la territorialità; la specializzazione; la valorizzazione delle risorse umane; la collaborazione e integrazione fra le cooperative. I *principi ispiratori* che stanno alla base dell'erogazione dei servizi consortili sono:

- ❖ Uguaglianza: nel rapporto con l'utenza si applicano regole uguali per tutti senza alcuna forma di discriminazione e nel massimo rispetto della dignità umana.
- ❖ Imparzialità: gli operatori mantengono comportamenti basati su professionalità, imparzialità e giustizia nei confronti dei colleghi e dell'utenza. All'utenza vengono garantite le stesse condizioni e modalità di accesso e fruizione dei servizi offerti.
- ❖ Continuità: è impegno del Consorzio garantire la continuità e regolarità dei servizi erogati e adottare modalità di sostituzione degli operatori in modo da non creare disagi per l'utenza.
- ❖ Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente che ha il diritto di chiedere informazioni esplicative dei servizi, di presentare reclami e istanze, di formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento continuo.
- ❖ Efficienza ed efficacia: il Consorzio si propone come obiettivo il costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa nonché attraverso l'adozione di soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela dell'utenza e dei cittadini in genere.
- ❖ Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni di cui si viene a conoscenza vengono gestiti nel pieno rispetto della normativa vigente sulla privacy (D. Lgs. 196/03)
- ❖ Soddisfazione dell'utenza: il Consorzio adotta strumenti specifici per la gestione del monitoraggio delle attese e del grado di soddisfazione del cliente/utente al fine di individuare aree di miglioramento che consentano di offrire servizi in linea con le aspettative dell'utenza.

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Questa “Carta dei Servizi” descrive il Servizio di Assistenza Domiciliare Distrettuale – Distretto C di Frosinone, al fine di favorire un rapporto diretto tra il servizio ed i propri utenti attraverso il rispetto delle disposizioni normative in tema di Qualità dei servizi. La Carta è composta da:

1. un “corpo centrale”, a validità pluriennale, con la descrizione del Servizio di Assistenza Domiciliare, Servizio di Telesoccorso e Teleassistenza, Servizio di Pronto Intervento Sociale;
2. una parte “variabile” composta da alcune schede che riportano informazioni che possono variare ogni anno.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA”

-  **Eguaglianza e Imparzialità**_ Osserviamo il principio di eguaglianza per tutti i nostri utenti, che hanno diritto ad un trattamento imparziale, secondo i criteri dell’obiettività e dell’equità.
-  **Chiarezza e Trasparenza**_ Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte nell’ambito del servizio di Assistenza Domiciliare , telesoccorso e teleassistenza a e pronto intervento sociale e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.
-  **Partecipazione**_ Gli utenti possono esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e presentare suggerimenti e reclami che potranno aiutare a migliorare il nostro servizio.
-  **Efficienza ed Efficacia**_ Ci impegniamo costantemente nel perseguire l’obiettivo del “miglioramento continuo” secondo i principi di economicità, efficienza ed efficacia servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Servizio di Assistenza Domiciliare

Il servizio di assistenza domiciliare gestito dalle Cooperative Sostegno e Agathe’, rientra tra i servizi socioassistenziali, volti a garantire il benessere, la dignità e l'autonomia di persone in condizioni di fragilità nonché il recupero e il mantenimento dell'autosufficienza fisica, psichica e sociale della persona migliorando la qualità della vita. È un servizio prestato da personale qualificato, attraverso un approccio personalizzato e professionale costituito da una serie di interventi che si svolgono prioritariamente a domicilio della persona in situazione di bisogno, allo scopo di favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita.

Il nostro servizio viene svolto nel distretto C di Frosinone e include 27 comuni : Alvito, Arce, Arpino, Atina, Belmonte Castello, Broccostella, Campoli Appennino, Casalattico, Casalvieri, Castelliri, Colfelice, Fontana Liri, Fontechiari, Gallinaro, Isola del Liri, Monte San Giovanni Campano, Pescosolido, Picinisco, Posta Fibreno, Rocca d'Arce, San Biagio Saracinisco, San Donato Val di Comino, Santopadre, Settefrati, Sora, Vicalvi, Villa Latina

Servizio di Telesoccorso e Teleassistenza

L'attività di Telesoccorso e Tele assistenza consiste nell'attivazione di un sistema di controllo e di protezione tramite contatti telefonici continui e la possibilità di richiedere aiuto in maniera immediata garantendo una celere risposta. Il servizio di Telesoccorso del Consorzio Intesa si attiva attraverso la dotazione di una linea telefonica fissa o linea telefonica non fissa garantendo la copertura h 24 ed è un servizio gratuito per i residenti dei comuni del lotto 2 del Distretto Socio-Assistenziale “A” di Fr con Alatri come comune capofila (Acuto, Anagni, Filettino, Paliano, Piglio, Serrone, Sgurgola e Trevi nel Lazio).

Servizio di Pronto Intervento Sociale

Il servizio di Pronto Intervento Sociale è uno tra i servizi alla persona previsti dal lg 328/00. Il servizio attivato dal Consorzio Intesa affronta l'emergenza e l'urgenza sociale con rapidità e flessibilità d'azione, in stretto collegamento con i servizi territoriali, puntando ad attivare interventi provvisori per offrire una risposta di prima assistenza in situazioni urgenti nei comuni del Distretto Frosinone/C

Il nostro obiettivo è finalizzato a garantire interventi in favore di tutte le persone e famiglie che, per motivazioni contingenti, non sono in grado di soddisfare bisogni primari quali vitto, alloggio e cura della persona. Gli interventi trovano il baricentro nel servizio di una centrale operativa telefonica, disponibile nelle ore di chiusura dei servizi sociali del territorio e si caratterizzano come l'attivazione dei nostri operatori sociosanitari che prontamente accolgono le diverse fragilità sociali per i quali sono stati contattati dai servizi territoriali (forze dell'ordine e/o Asl di riferimento).

OBIETTIVI DEI SERVIZI

Gli obiettivi che ci prefiggiamo di raggiungere e per i quali siamo organizzati con l'equipe di servizio sono orientati alla promozione del raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- autonomia di vita nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare e sociale, nei casi in cui venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere completamente a sé stesso ed in mancanza di adeguato aiuto di familiari o parenti obbligati agli alimenti e all'assistenza, ai sensi dell'art. 433 del Codice Civile;
- favorire la riduzione dell'incidenza dei ricoveri e dell'istituzionalizzazione impropria;
- promuovere l'autonomia dei nuclei con componenti a rischio di emarginazione, con particolare riguardo agli anziani, ai soggetti in età evolutiva, ai disabili, compresi i disagiati mentali;
- supportare e favorire la vita e la rete di relazioni, nonché gli interventi di tipo sociale, educativo e riabilitativo; - supportare ed integrare gli interventi di natura sociale;
- supportare ed integrare gli interventi sanitari previsti dalla vigente normativa, nonché gli altri servizi sociali e sanitari che concorrono al benessere e all'autonomia della persona;
- favorire l'integrazione sociale e culturale, sollecitando i cittadini e la collettività sui temi della solidarietà, con funzione di prevenzione.

Il Telesoccorso, diversamente, è finalizzato a favorire la domiciliarità e a consentire alle persone che versano in uno stato di disagio di continuare a vivere nel proprio ambiente di vita in condizioni di sicurezza e autonomia.

DESTINATARI

Beneficiari e destinatari del servizio di Assistenza domiciliare sono i residenti dei Comuni di : Alvito, Arce, Arpino, Atina, Belmonte Castello, Broccostella, Campoli Appennino, Casalattico, Casavieri, Castelliri, Colfelice, Fontana Liri, Fontechiari, Gallinaro, Isola del Liri, Monte San Giovanni Campano, Pescosolido, Picinisco, Posta Fibreno, Rocca d'Arce, San Biagio Saracinisco, San Donato Val di Comino, Santopadre, Settefrati, Sora, Vicalvi, Villa Latina In particolare per:

- persone anziane in condizioni di parziale o totale, temporanea o permanente non autosufficienza;
- disabili adulti, compresi i soggetti con disagio mentale, in condizioni di parziale o totale, temporanea o permanente non autosufficienza;
- minori e famiglie multiproblematiche

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione del servizio è possibile tramite richiesta diretta al servizio sociale di appartenenza, nell'ambito dei ventisette comuni appartenenti al Distretto Socio-Assistenziale "C". La documentazione per la richiesta di assistenza domiciliare è la seguente:

- modulo di richiesta di attivazione del servizio di assistenza;
- copia del documento di riconoscimento e codice fiscale;
- certificato medico attestante la condizione di necessità
- certificazione ISEE del destinatario del servizio;
- eventuali ulteriori certificazioni mediche e/o verbali d'invalidità.

Ricevuta la richiesta di attivazione del servizio di assistenza domiciliare a cura del servizio sociale, il coordinatore del servizio di assistenza domiciliare provvede a concordare la prima visita domiciliare in cui compila e firma la modulistica approvata dal regolamento distrettuale:

- scheda anagrafica con i dati del beneficiario del servizio e dei familiari di riferimento;
- piano d'intervento in cui si distinguono le caratteristiche del servizio:

il bisogno assistenziale;

gli obiettivi progettuali;

le ore settimanali del servizio di assistenza domiciliare assegnate

- i tempi e le modalità dell'intervento;
- le azioni previste;
- i tempi di verifica del progetto individualizzato.

Il Piano d'Intervento è sottoscritto dalle parti: beneficiario o chi ne fa le veci, assistente sociale, coordinatore. Una volta definito, sarà cura del coordinatore, condividerlo con le équipe di intervento.

A seguito dei dati rilevati durante la prima visita domiciliare, il coordinatore provvede a:

- individuare l'operatore da assegnare,
- definire le modalità di svolgimento del servizio e i tempi di attivazione;
- comunicare telefonicamente al beneficiario l'avvio del servizio;
- comunicare formalmente all'assistente sociale la data di attivazione;
- presentare l'operatore al beneficiario

Il telesoccorso si può attivare con specifica modulistica allegando il documento d'identità e consegnando il tutto al servizio sociale di riferimento.

PRESTAZIONI DEI SERVIZI

L'assistenza domiciliare consiste in prestazioni di sostegno, per il soddisfacimento dei bisogni essenziali della persona e, ove necessario, per consentire l'accesso ai servizi territoriali, nonché supporto del nucleo familiare delle persone in difficoltà. Le attività sono rivolte alla persona ed al suo ambiente di vita e consistono in:

- assistenza alla persona: assistere la persona nelle attività quotidiane e di igiene personale; realizzare attività di supporto; collaborare ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione e recupero funzionale; coadiuvare il personale sanitario e sociale nell'assistenza;
- aiuto nel supporto domestico: aiutare la gestione dell'assistito nel suo ambito di vita per curare la pulizia e l'igiene ambientale eventualmente in collaborazione con personale addetto alla cura dell'igiene degli ambienti di vita; collaborare alla corretta preparazione dei pasti, all'aiuto per gli acquisti, per la prevenzione degli incidenti domestici e per l'osservanza delle norme igienico-alimentari;
- promozione e sostegno alla vita di relazione: mettere in atto relazioni di aiuto con l'utente e la famiglia, per l'integrazione sociale ed il mantenimento e recupero della identità personale.

Il servizio di Telesoccorso prevede:

- l'installazione a domicilio di apposita apparecchiatura, connessa alla linea telefonica fissa o mobile, collegata ad una Centrale Operativa funzionante h 24 per 365 giorni l'anno.
- l'attivazione di chiamate d'urgenza, attraverso un telecomando a disposizione della persona, alla Centrale Operativa che interviene predisponendo gli interventi necessari in base al bisogno rilevato.
- la Teleassistenza, attività di monitoraggio dello stato di salute della persona che, tramite contatti telefonici programmati a cura degli operatori della Centrale Operativa, garantisce sostegno, compagnia, controllo e protezione.

COORDINAMENTO E GESTIONE DEI SERVIZI

Il coordinatore del servizio è preposto a svolgere le seguenti prestazioni:

- Attivazione, monitoraggio verifica e rendicontazione del servizio di assistenza domiciliare;
- Mantenere una comunicazione costante con le Assistenti Sociali Comunali e Distrettuali garantendo pronta reperibilità, nel rispetto del proprio orario di servizio;
- Effettuare una programmazione delle tabelle di marcia settimanali con ciascun operatore;
- Mantenere un aggiornamento costante con gli operatori in servizio, sia telefonico che tramite lo svolgimento di riunioni d'équipe e di discussione dei casi;
- Controllare la corretta compilazione dei fogli firma e il rispetto dell'orario degli operatori;

- Verificare il corretto svolgimento del servizio, in termini di intervento domiciliare e adempimenti di tipo amministrativo (relazioni, riunioni, piani d'intervento, etc.), segnalando tempestivamente ogni infrazione;
- Trasmettere ogni documentazione via mail/PEC al Servizio Sociale competente .

GRADIMENTO E QUALITA' DEI SERVIZI

Il Consorzio Intesa ritiene fondamentale dare spazio all'indagine degli aspetti di soddisfazione del servizio offerto, rilevati attraverso questionari somministrati a chiunque intervenga a vario titolo in qualità di erogatore o beneficiario del servizio. Gli strumenti della rilevazione della qualità per rilevare l'andamento in itinere del grado di soddisfazione del servizio offerto dall'azienda sono i seguenti:

1-Focus group: è una forma di ricerca qualitativa in cui un gruppo pre-selezionato di utenti del servizio esprime le proprie considerazioni/valutazione nei confronti del servizio stesso. La finalità del focus group è di far emergere in modo spontaneo le percezioni degli utenti in relazione ad un determinato servizio e sondare i loro atteggiamenti. Il processo di ascolto del cittadino inizia con un'indagine qualitativa a cui partecipano sia gli operatori dei servizi interessati, sia rappresentanti degli utenti del servizio.

2-Customer Satisfaction _ La misurazione della "*customer satisfaction*" (il grado di soddisfazione dell'utente) rappresenta uno strumento importante di controllo strategico: la relazione con l'utente assume un ruolo centrale per coinvolgere e informare gli utenti e sviluppare una reale attività di controllo sull'andamento del servizio. La scheda di **Customer Satisfaction** somministrata una volta l'anno in forma anonima dal Coordinatore, è deputata alla valutazione soggettiva che l'utente fa sui vari parametri del servizio offerto: relazioni con il personale, caratteristiche del servizio offerto (chiarezza della documentazione, completezza delle informazioni), attività e prestazioni proposte. Sarà somministrata agli utenti che accedono ai Servizi.

3-Modulo gestione reclami e suggerimenti La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione importante e fondamentale perché: consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente; predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; permette di migliorare la soddisfazione e il consenso dei beneficiari. Il modulo *gestione reclami e suggerimenti* è disponibile cartaceo e sul sito del Consorzio nella pagina dedicata al Servizio, può essere consegnato al Coordinatore e compilato in maniera anonima. Mensilmente il Coordinatore del Servizio esamina i moduli pervenuti attivandosi nella pianificazione delle risoluzioni in caso di reclami.

4-Questionario di gradimento Committente è inviato una volta l'anno ai Referenti dell'Ente al fine di migliorare la qualità del Servizio. Riguarda: reperibilità del Coordinatore; partecipazione ai momenti di raccordo e coordinamento; 3)Tempestività e puntualità nella condivisione delle documentazioni; Percezione della soddisfazione dei beneficiari; Coerenza con la proposta progettuale; Modalità di gestione delle emergenze.

Il Consorzio Intesa inoltre è in possesso delle seguenti **certificazioni di qualità** specifiche:

- ✓ ISO 9001:2015 - Sistema di gestione della qualità;
- ✓ ISO 22000:2018 - Sistemi di gestione della sicurezza nel settore agroalimentare;
- ✓ ISO 14001:2018– Certificazione del sistema di gestione ambientale;
- ✓ ISO 11034:2003 – Standard globale per i Servizi all'infanzia;
- ✓ ISO 11010:2016 - Progettazione ed erogazione di servizi socioassistenziali rivolti a persone con disabilità in regime residenziale e semiresidenziale.

SEDI E CONTATTI

Sede Legale del Consorzio Intesa Via Lago di Garda, 3 – 03100 Frosinone, FR
--

Sede Operativa Viale S Domenico 15/B – Sora, FR
Coordinatrice del servizio - Dott.ssa Michela Macchiarola