



## Carta dei Servizi

### Valdinievole Assistenza Domiciliare

Carta aggiornata al 10/04/2021

<b>Introduzione</b>	<b>4</b>
<b>Presentazione delle Cooperative</b>	<b>4</b>
<b>Qualità del servizio</b>	<b>5</b>
<i>Presentazione e principi del Servizio</i>	6
<i>Principi generali per l'erogazione del servizio</i>	7
<b>Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale</b>	<b>8</b>
<i>Destinatari</i>	8
<i>Finalità &amp; Obiettivi</i>	8
<i>Prestazioni offerte</i>	9
<b>Assistenza domiciliare Socio Assistenziale per non autosufficienti</b>	<b>10</b>
<i>Destinatari</i>	10
<i>Finalità &amp; Obiettivi</i>	10
<i>Prestazioni offerte</i>	10
<b>Operatori dell'Assistenza domiciliare</b>	<b>12</b>
<b>Organizzazione del servizio</b>	<b>14</b>
<b>Modalità di Accesso al Servizio</b>	<b>15</b>
<b>Nominativi Direttori e Coordinatori</b>	<b>16</b>
<b>Contatti</b>	<b>17</b>
<b>Modalità e procedura per i reclami</b>	<b>17</b>
<b>Tutela della privacy</b>	<b>17</b>

## Introduzione

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. Rappresenta inoltre uno strumento che permette ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sull'erogazione dei servizi stessi.

La presente carta dei servizi esprime l'impegno concreto di Arca e del Girasole al rispetto, nei rapporti con gli utenti, di diritti, regole e standard di qualità dichiarati espressamente.

## Presentazione delle Cooperative

Il servizio di assistenza domiciliare a persone non autosufficienti è stato concesso in appalto dalla Società della Salute della Valdinievole alla Cooperativa Il Girasole e alla Cooperativa Arca.

**La Cooperativa sociale Arca** si è costituita nel 1983 e si occupa della gestione di servizi sociali, socio assistenziali ed educativi sia progettati ed erogati in forma privata, sia in convenzione con Amministrazioni Pubbliche. Arca interviene nell'ambito territoriale di tutta la Provincia di Firenze in servizi rivolti ad adolescenti, giovani, persone escluse dal mercato del lavoro; servizi domiciliari per anziani, disabili, persone non autosufficienti; servizi per la prima infanzia, per gli adolescenti, per persone disabili, per anziani, servizi residenziali per minori, anziani, persone in condizione di sofferenza psichica o con problemi di dipendenza. Arca inoltre opera anche nelle provincie di Lucca, Livorno, Siena, Pisa, Pistoia e Grosseto. La cooperativa si occupa, oltre a ciò, di Progetti di Formazione e Orientamento e di Cooperazione Internazionale. In questo senso si è configurata negli anni come impresa sociale riconosciuta nell'ambito no profit sia a livello nazionale che comunitario, per l'attuazione di politiche sociali attente ai

bisogni del territorio e per la promozione di nuova occupazione.

**Il Girasole è una Cooperativa Sociale** che dal 1999 offre servizi volti a migliorare la qualità della vita delle persone dando risposta ai nuovi bisogni, alle fragilità, alle esigenze legate alla residenzialità e alle autonomie individuali.

Nel 2001 aderisce al Consorzio Co&So Firenze e al Consorzio C.G.M. nazionale. La mission è da sempre stata la progettazione e l'offerta di servizi innovativi capaci di migliorare la qualità della vita delle persone anziane, diversamente abili e persone a rischio psico sociale. Dal 2016, la cooperativa gestisce ed è accreditata per i servizi socio assistenziali, socio sanitari e socio educativi domiciliari. La Cooperativa nel mese di gennaio 2021 ha terminato il percorso, intrapreso negli ultimi anni, di unione dei servizi di cura e di educazione con la cooperativa sociale Il Cenacolo della rete del Consorzio Co&So Firenze, specializzandosi ulteriormente nei servizi di cura, nell'area marginalità di accoglienza straordinaria ed inclusione sociale. In questo modo Il Girasole si è dotato di un sistema di gestione di Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001 per l'area disabilità, psichiatria, anziani, minori e giovani, immigrazione e richiedenti asilo, inclusione abitativa, lavorativa e marginalità.

## Qualità del servizio

Allo scopo di fornire ai destinatari finali dei servizi gestiti l'assoluta garanzia della qualità dei processi di progettazione ed erogazione, sia Arca, sia Il Girasole sono dotate di un sistema di gestione di Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001. La cooperativa Il Girasole adotta un Sistema di gestione sicurezza lavoratori secondo le Linee Guida Inail, entrambe sono accreditata per i servizi socio assistenziali domiciliari secondo la L. regionale 82/2009.

Arca ha adottato un Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 idoneo a prevenire la commissione dei reati, un sistema disciplinare e un Codice Etico, quest'ultimo visionabile sul sito [www.arcacoop.it](http://www.arcacoop.it). Il Codice Etico stabilisce e orienta i comportamenti attesi dall'intera organizzazione di Arca, da chi vi lavora e da chi con essa collabora a vario titolo (consulenti, fornitori, stagisti, cooperative in RTI ecc.). Tali principi di comportamento integrano quelli deontologici propri delle diverse professionalità, delle normative cogenti e degli accordi contrattuali. Quindi tutti coloro che collaborano con Arca devono conoscere le disposizioni e le regole contenute nel Codice Etico.

Il monitoraggio della qualità erogata avviene sia per mezzo di audit effettuati da personale interno sia da parte di enti terzi. Per rilevare la soddisfazione, quindi il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, le Cooperative svolgono annualmente indagini attraverso questionari di gradimento e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati.

## *Presentazione e principi del Servizio*

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è costituito dal complesso di prestazioni di natura educativa e socio assistenziale, effettuate prevalentemente a domicilio, con particolare riferimento a categorie di soggetti quali anziani e disabili.

In particolare modo tale Servizio consiste in:

*interventi di assistenza domiciliare a persone autosufficienti e non, con l'obiettivo prioritario di mantenere il legame tra gli anziani e il loro territorio, la famiglia, gli affetti.*

Per la gestione dei servizi, entrambe le cooperative Sociali si riferiscono espressamente, perseguendone finalità ed obiettivi, alle disposizioni legislative locali e nazionali vigenti.

## *Principi generali per l'erogazione del servizio*

**UGUAGLIANZA** Nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sessualità, condizioni psico-fisiche o socio-economiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni di servizio, tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

**IMPARZIALITA'** L'intervento metodologico delle cooperative nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**CONTINUITA'** L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità, secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, Arca e Il Girasole provvedono ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

**PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE** La Cooperativa Arca e Il Girasole garantiscono alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalla Direttiva nazionale in materia di informazione agli utenti. Gli strumenti ad oggi utilizzati per assicurare tale accesso sono: l'accesso telefonico; il sito internet [www.arcacoop.it](http://www.arcacoop.it); e [www.coopilgirasole.it](http://www.coopilgirasole.it) le

pubblicazioni specifiche;

**EFFICIENZA ED EFFICACIA** Le cooperative assicurano che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

**RISERVATEZZA** Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente è effettuato nel rispetto della riservatezza dovuta. Il personale delle cooperative è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

## **Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale**

### *Destinatari*

Il Servizio di Assistenza Domiciliare sia ordinaria che in urgenza si rivolge a:

- ❖ Soggetti anziani riconosciuti non autosufficienti sulla base della normativa vigente (art. 54, c.3 della lrt 41/05).
- ❖ Soggetti anziani in stato di fragilità sanitaria.
- ❖ Persone adulte con disabilità portatori di bisogni sanitari e sociali derivanti da inabilità o disabilità congenite, oppure conseguenti a traumatismi o a patologie cronico degenerative in età compresa tra i 18 anni e i 64 anni con disabilità medio gravi ai sensi della L.104/92 e loro famiglie. Il servizio è finalizzato a supportare l'interessato e/o i suoi familiari nelle funzioni relative all'autonomia personale e di vita quotidiana inerenti la soddisfazione dei bisogni primari, sostenendo a domicilio la persona con disabilità medio grave, certificata ai sensi della L.104/92, prioritariamente situazioni di handicap in stato di gravità art.3 c.3.

### *Finalità & Obiettivi*

Le prestazioni previste dell'intervento di Assistenza Domiciliare Socio assistenziale hanno la finalità di:

- ❖ Sostenere la famiglia nella cura della persona anziana e/o disabile.

- ❖ Aiutare direttamente il singolo a mantenere la cura della persona e degli ambienti.
- ❖ Fornire supporto nello svolgimento di piccole commissioni.
- ❖ Sostenere le persone tramite erogazione di interventi nell'ambito di percorsi assistenziali attivi per l'integrazione o la reintegrazione sociale.
- ❖ Orientare l'utenza verso la fruizione dei servizi aumentando le possibilità informative a livello territoriale.

### *Prestazioni offerte*

Le attività realizzate, sulla base delle richieste fatte dal Servizio Sociale competente, riguardano:

**Aiuto per il disbrigo delle attività giornaliere:** cura della persona e degli ambienti; aiuto nella deambulazione; nella alimentazione; nel governo della casa.

**Supporto allo svolgimento di piccole commissioni:** Accompagnamento presso ambulatori, medici, ospedali, presidi sociali e sanitari; aiuto nell'organizzazione familiare relativamente ad attività che riguardano commissioni; attività di segretariato sociale; spese quotidiane per le necessità della persona; chiamate al medico di famiglia; aiuto nello svolgimento di pratiche.

**Sostegno alla persona tramite l'erogazione di percorsi assistenziali attivi per l'integrazione e la reintegrazione sociale:** a seconda delle necessità della persona e da quanto definito dal Progetto Individuale.

**Orientamento all'utenza per la fruizione dei servizi:** Orientamento dell'utenza verso i servizi in relazione a specifiche necessità e bisogni; aiuto nella ricerca di informazioni sui servizi erogati dai vari Enti del territorio e la relativa modalità di accesso; aiuto nello svolgimento di pratiche e servizi; accompagnamento per varie pratiche e necessità.

# Assistenza domiciliare Socio Assistenziale per non autosufficienti

## *Destinatari*

Anziani fragili non autosufficienti individuati dai Servizi Sociali competenti.

## *Finalità & Obiettivi*

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è finalizzato al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- ❖ Tutelare e valorizzare le capacità residue e relazionali delle persone assistite.
- ❖ Evitare ricoveri impropri.
- ❖ Favorire le dimissioni dopo periodi di ospedalizzazione e accompagnare la persona nel recupero delle normali attività psicofisiche.
- ❖ Contrastare l'emarginazione delle persone e favorire l'inserimento o il reinserimento nella vita comunitaria.
- ❖ Sostenere il nucleo familiare.

Il Servizio viene attivato prevalentemente, anche se non esclusivamente, all'interno del domicilio della persona ed è inteso come intervento sociale unitario, globale ed integrato con altri servizi socio-assistenziali e sanitari.

Qualora venga attivato il servizio in collaborazione con l'équipe multidisciplinare in ambito sociosanitario il servizio di assistenza domiciliare rientra tra le attività proposte all'interno del Servizio Domiciliare Integrato (ADI).

## *Prestazioni offerte*

Le prestazioni di carattere socio-assistenziale offerte, sempre concordate e indirizzate dal Servizio Sociale competente, sono:

- ❖ Prestazioni a favore della persona: Aiuto nell'alzata e nella messa a letto; aiuto nella vestizione; sostegno nell'igiene e nella cura personale; monitoraggio della corretta

assunzione di medicinali; aiuto nella deambulazione anche con ausili; assistenza nelle attività quotidiane con l'obiettivo di aiutare la persona nell'utilizzo delle proprie capacità residue.

- ❖ Prestazioni di aiuto domestico: Aiuto nella preparazione e nell'assunzione dei pasti e delle bevande; pulizia e riordino degli ambienti; acquisto generi alimentari; aiuto generale nel governo della casa.
- ❖ Assistenza tutelare: Accompagnamento presso ambulatori, medici, ospedali, presidi sociali e sanitari; aiuto nell'organizzazione familiare relativamente ad attività che riguardano commissioni, versamenti postali e/o bancari; spese quotidiane per le necessità della persona; chiamate al medico di famiglia; aiuto nello svolgimento di pratiche.
- ❖ Prestazioni atte a favorire la vita di relazione: coinvolgimento di parenti e vicini; rapporti con strutture ricreative, culturali e associative del territorio; partecipazione ad iniziative di socializzazione.

## **Operatori dell'Assistenza domiciliare**

Tutti gli operatori coinvolti nella gestione dei Servizi sopra elencati hanno una professionalità attinente alla tipologia di servizio erogato, e partecipano periodicamente a corsi di aggiornamento nell'ottica della formazione continua.

Inoltre tutti gli operatori impiegati nei servizi sopra descritti esplicitano le loro attività in base ad un mansionario specifico. All'interno dei servizi di Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale sono attivi operatori con idonea formazione e qualifica professionale, sulla base di quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale di riferimento.

In particolare il personale addetto a questa tipologia di servizi è in possesso delle seguenti qualifiche:

- A.D.B. Addetto all'Assistenza Di Base
- O.S.A. Operatore Socio Assistenziale
- O.S.S. Operatore Socio Sanitario

L' Operatore Addetto all'Assistenza Domiciliare effettua interventi tesi a favorire l'autosufficienza degli utenti nelle attività giornaliere e il mantenimento delle capacità residue, nell'ambito delle proprie competenze professionali.

### **Compiti e funzioni degli operatori del Servizio**

- Preventiva: analizzare le condizioni di rischio dell'utente in relazione alla salute fisica e mentale, sviluppare e/o mantenere le abilità psicofisiche residue, mantenere le condizioni ottimali di ambiente, presidi, ausili e attrezzature.
- Informativa: collaborare con l'equipe che ha in carico la persona, fornire informazioni, tenere collegamenti con le associazioni di volontariato e tutti i soggetti attivi o attivabili per il buon svolgimento del servizio.
- Di rilevazione e valutazione dei bisogni.
- Igienico preventiva: sanificazione dell'ambiente e monitoraggio dei livelli d'igiene.
- Di accompagnamento e trasporto della persona.
- Di supporto all'intervento terapeutico secondo le indicazioni ed il controllo del personale sanitario competente.
- Di supporto alle attività educative, rieducative, di sviluppo delle autonomie residue e di socializzazione.

## Organizzazione del servizio

Le Cooperative Arca e Il Girasole mettono ciascuna a disposizione un referente di zona/coordinatore tecnico, responsabile della gestione del personale e della gestione amministrativa e un coordinatore professionale unico, responsabile dei piani assistenziali degli utenti.

Tali figure rappresentano i referenti organizzativi a livello territoriale, garantendo l'immediata reperibilità.

## Compiti e funzioni del Coordinatore e dei Responsabili dei Servizi di Assistenza Domiciliare

- ❖ Partecipa alle riunioni di verifica di ciascun servizio, ai quali partecipano anche gli operatori coinvolti nell'erogazione del servizio, le Assistenti Sociali di riferimento e eventuali altre figure professionali coinvolte.
- ❖ Mantiene un costante rapporto con i referenti dell'Ente.
- ❖ Garantisce l'immediata reperibilità per qualsiasi esigenza.
- ❖ Verifica il regolare andamento del servizio.
- ❖ Mantiene un collegamento, concordato con l'Ente, con le Istituzioni e con gli Enti o Associazioni legati al progetto, partecipando ad incontri di programmazione, di verifica e costruendo momenti di confronto tra le varie figure.
- ❖ Gestisce l'organizzazione del lavoro giornaliero degli operatori e le assenze del personale.
- ❖ Verifica le competenze degli operatori e li sostiene nello svolgimento del servizio.
- ❖ Comunica alla persona in carico al servizio e/o alla famiglia la variazione di orario dell'intervento o dell'operatore di riferimento.
- ❖ Riceve dall'Ente reclami o segnalazioni inoltrate dagli utenti.
- ❖ Redige Relazioni sullo Stato del Servizio, collabora con la Direzione del personale nella definizione degli organici dei servizi e promuove gli scambi e il confronto fra i vari servizi della Cooperativa.

## *Modalità di Accesso al Servizio*

Il Servizio viene attivato dal Servizio Territoriale competente, dopo una valutazione di equipe.

Il Servizio Sociale di riferimento invia quindi al Coordinatore o al Responsabile la richiesta di attivazione del servizio tramite mail o fax allegando, laddove è prevista, la scheda di attivazione per il servizio specificando il numero delle ore settimanali ed i giorni di intervento.

Il Coordinatore o il Responsabile individua quindi l'operatore di riferimento comunicando il nominativo all'Assistente Sociale; In questa occasione viene programmato un primo orario provvisorio.

L'Assistente Sociale, in sede di riunione, presenta il caso all'operatore individuato. Dove necessario l'operatore viene accompagnato dall' Assistente Sociale in visita domiciliare. In tale incontro vengono raccolte le informazioni utili alla compilazione della cartella personale e del progetto individuale della persona in carico; successivamente viene definito l'orario dell'intervento in modo stabile, ma modificabile a seconda delle esigenze della persona e delle richieste dell'Ente.

## Nominativi Direttori e Coordinatori

Direttore Area Sociale per Arca  
Marco Parisi

Direttore Area Sanitaria per Il  
Girasole Marco Conforti

Coordinatore Professionale  
Cristiana Inglese

Coordinatore territoriale per Arca  
Antonietta Borelli Boccasso

Coordinatore territoriale per Il Girasole  
Valentina Corsinovi

Prossimo aggiornamento  
previsto al 10/04/2023



## Contatti

È possibile contattare i Coordinatori ed i Responsabili al numero **0572/72746**.

### *Modalità e procedura per i reclami*

I reclami possono essere espressi in forma scritta utilizzando l'apposito modulo, consegnato a ciascun utente, ed inviati per fax o per posta elettronica. Tale reclamo dovrà essere inteso come strumento di segnalazione immediato.

Le cooperative si impegnano entro 30 giorni dalla segnalazione del reclamo a dare risposta all'interessato.

## Tutela della privacy

Arca e Il Girasole sono adeguate al Regolamento UE 679/2016 e al D.Lgs. 10 agosto 2018, n.101. Se Arca e Il Girasole si configurano come "titolari del trattamento" al momento della presa in carico viene somministrata l'informativa riguardante il trattamento dei dati personali e richiesto il relativo consenso al trattamento.

Qualora invece, Arca e il Girasole fossero incaricati come "responsabile del trattamento", la somministrazione dell'informativa dipenderà da accordi con la committenza in quanto titolare del trattamento dati. Tutti i dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e appositamente conservati per il periodo necessario agli adempimenti amministrativi e legali.

L'utente (ove possibile) o i familiari come tutori, esprimono liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.