

Carta dei Servizi

Assistenza Domiciliare



INDICE

- Introduzione
- Presentazione della Cooperativa
- Qualità del Servizio
- Presentazione e principi del servizio
- Principi generali per l'organizzazione del lavoro
- Assistenza Domiciliare Socio Sanitaria
- Destinatari
- Finalità e obiettivi
- Prestazioni offerte
- Assistenza Domiciliare Socia Assistenziale
- Operatori dell'Assistenza domiciliare
- Organizzazione del servizio
- Modalità di accesso al servizio
- Nominativi Direttori e Coordinatori
- Contatti
- Modalità e procedura per i reclami
- Tutela della Privacy

Introduzione

La **Carta dei Servizi** è lo strumento attraverso il quale qualsiasi soggetto che offre un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino.

Si tratta di un mezzo che risponde alle richieste provenienti da un'utenza sempre più attenta alla tutela dei propri interessi, nel tentativo di adeguare l'erogazione di servizi di pubblica utilità a quelle che sono le istanze ed i bisogni effettivi dei consumatori-utenti rispettando determinati standard quantitativi e qualitativi.

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

È necessario rendere fruibile questo documento, nel quale sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione.

La Carta dei Servizi è anche lo strumento fondamentale con la quale si attua il principio di trasparenza, attraverso l'esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri, sia del personale, sia dei riceventi del servizio.

Presentazione della cooperativa

Il Girasole, Società Cooperativa Sociale, è impegnata nella gestione di servizi rivolti alla persona in ambito sociale e sanitario; 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.

Nasce nel 1999, acquisendo esperienza e competenze in progettualità rivolte alla cura e assistenza di persone disabili e/o anziane.

Nel 2001 aderisce al Consorzio Co&So Firenze e al Consorzio C.G.M. nazionale. L'obiettivo è da sempre stato la progettazione e l'offerta di servizi innovativi, capaci di rispondere ai bisogni del territorio, e migliorare la qualità della vita delle persone anziane, diversamente abili e persone a rischio psico sociale, promuovendo il benessere della comunità, le autonomie e l'empowerment delle persone.

La cooperativa si mette in gioco attraverso:

la co-progettazione con le reti e istituzioni locali

la valorizzazione delle risorse umane

lavoro in squadra

Dal 2016, la cooperativa gestisce ed è accreditata per i servizi socio assistenziali, socio sanitari e socio educativi domiciliari.

Nel 2020 la Cooperativa Il Girasole ha ampliato e diversificato i propri orizzonti, le proprie attività e target, tramite la fusione con la Cooperativa Sociale Il Cenacolo, la quale possiede una particolare esperienza nei servizi che riguardano l'inclusione sociale.

Questo ha permesso un'ulteriore specializzazione 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 Le aree che riguardano: 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 l'assoluta garanzia della qualità dei processi di progettazione ed erogazione, la Cooperativa Il Girasole è fornita 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 accreditate per i servizi socio assistenziali domiciliari secondo la L. regionale 82/2009.

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, la Cooperativa svolge 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 particolar modo tale servizio consiste in:

interventi di Assistenza Domiciliare a persone autosufficienti e non, con l'obiettivo prioritario di mantenere la permanenza a domicilio degli anziani, prevenendo l'ospedalizzazione, favorendo il legame familiare ed alimentando la rete sociale con il territorio.

Il servizio di Assistenza Domiciliare, quindi, raccoglie l'insieme di trattamenti socio-sanitario, attuati presso il domicilio della persona che ne necessita in modo coordinato e continuato.

Per la gestione dei servizi, la Cooperativa Sociale si riferisce 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 della cooperativa 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, la cooperativa Il Girasole provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE La Cooperativa Il Girasole garantisce 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.coopilgirasole.it le pubblicazioni specifiche;

EFFICIENZA ED EFFICACIA La cooperativa assicura 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 Sanitaria

Destinatari

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si rivolge a:

- Anziani fragili non autosufficienti/parzialmente autosufficienti individuati dai Servizi Sociali competenti.
- Soggetti anziani in stato di fragilità sanitaria.
- Persone adulte portatrici di bisogni sanitari.

Finalità & Obiettivi

Le prestazioni previste dell'intervento di Assistenza Domiciliare Socio Sanitaria 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.
- 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.

- Tutelare e valorizzare le capacità residue e delle persone assistite.
- Evitare ricoveri impropri.
- Favorire le dimissioni dopo periodi di ospedalizzazione e accompagnare la persona nel recupero delle normali attività psicofisiche.
- Sostenere il nucleo familiare.

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

Prestazioni offerte

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

Aiuto nello svolgimento delle attività giornaliere: cura della persona e degli ambienti; aiuto nella deambulazione; aiuto nell'alimentazione;

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.

Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale

Destinatari

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale si rivolge a:

- persone con una diagnosi, effettuata dai servizi specialistici competenti – di Alzheimer/demenza
- le loro famiglie, residenti sul territorio della Zona-distretto di riferimento del progetto.

Finalità & Obiettivi

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

- Sostenere la famiglia nella cura della persona anziana.

- Aiutare direttamente il singolo a mantenere la cura della persona e degli ambienti.
- Supportare l'interessato e/o i suoi familiari nelle funzioni relative all'autonomia personale e di vita quotidiana
- Tutelare e valorizzare le capacità residue e delle persone assistite.
- Sostenere il nucleo familiare.
- Favorire l'accesso a servizi di carattere socio-assistenziale di sostegno e supporto alle persone con diagnosi di demenza e alla loro famiglia, per garantire una reale possibilità di permanenza presso il proprio domicilio e all'interno del proprio contesto di vita
- potenziare e consolidare, nell'ambito della presa in carico della persona con limitazione dell'autonomia, i servizi di assistenza familiare per favorire la permanenza presso il proprio domicilio ed evitare il ricovero in una struttura residenziale

Prestazioni offerte

Le attività e le prestazioni sono realizzate, sulla base delle richieste fatte dal Servizio Sociale competente, concordate con il familiare della persona beneficiaria del servizio. Tali attività riguardano:

Aiuto nello svolgimento delle attività giornaliere: cura della persona e degli ambienti; aiuto nella deambulazione; aiuto nell'alimentazione;

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.

Attività di fisioterapia e movimentazione: la fisioterapia è strutturata in modo da assistere il paziente sino al recupero e al mantenimento delle sue funzionalità motorie, tenendo conto del benessere fisico e psicologico del soggetto in cura.

Attività educative: le attività di tipo educative possono essere di vario tipo e queste garantiscono sia intrattenimento alla persona che ne beneficia, sia aiuto nel mantenere il cervello in attività. Il gioco è prima di tutto un grande strumento di

socializzazione ed è quindi fondamentale coinvolgere la persona in giochi di società, come la tombola, il bingo, il domino e le carte. È importante che ci sia un appuntamento fisso. Si possono utilizzare attività semplici come ascoltare la musica, ascoltare la lettura di giornali o libri (se non è in grado di leggerli da solo), ma anche guardare vecchi film. Inoltre, sono ottime anche le attività manuali, come dipingere, ballare, fare giardinaggio o prendersi cura di un animale domestico.

Attività di tipo psicologico: la psicoterapia può aiutare i pazienti con diagnosi ad affrontare i sentimenti di ansia o rabbia causati dalla malattia. Il terapeuta può aiutare una persona a capire questi sentimenti si potrebbe chiedere al terapeuta di farli concentrare su pensieri e ricordi felici. La figura dello psicologo può aiutare i pazienti e gli operatori sanitari che se ne occupano e hanno anche la formazione per contribuire ad affrontare le circostanze specifiche, in particolare i problemi che si riscontrano in casa, con la famiglia, o nella comunità.

Operatori del servizio di 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.

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

- Funzione preventiva: analizzare le condizioni di rischio dell'utente in relazione alla salute fisica, sviluppare e/o mantenere le abilità psicofisiche residue, mantenere le condizioni ottimali di ambiente, presidi, ausili e attrezzature.
- Funzione informativa: collaborare con l'equipe che ha in carico la persona, fornire informazioni
- Rilevazione e valutazione dei bisogni.
- Funzione igienico preventiva: sanificazione dell'ambiente e monitoraggio dei livelli d'igiene.

- Supporto all'intervento terapeutico secondo le indicazioni ed il controllo del personale sanitario competente

Organizzazione del servizio

La cooperativa Il Girasole mette a disposizione un coordinatore, responsabile della gestione del personale, della gestione dei rapporti con l'Ente Committente e della gestione amministrativa.

Tale figura rappresenta il referente organizzativo 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.
- Mantiene un costante rapporto con i referenti dell'Ente.
- Garantisce l'immediata reperibilità per qualsiasi esigenza.
- Verifica il regolare andamento del servizio.
- 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 eventuali variazioni dell'intervento da parte dell'operatore.
- Riceve dall'Ente reclami o segnalazioni inoltrate dagli utenti.
- 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 dalla Società della Salute di Firenze. Il Servizio Sociale invia al Coordinatore del servizio della Cooperativa Il Girasole, tramite posta elettronica, una email, contenente la richiesta di attivazione del servizio per un utente. Nella email è allegato un file PDF nel quale vengono inserite le informazioni sulla persona che necessita di

assistenza e il numero di ore di assistenza che il servizio deve garantire. La richiesta di attivazione viene compilata dall'assistente sociale presente in ospedale al momento delle dimissioni della persona.

Il coordinatore del servizio contatterà poi la famiglia della persona o la persona stessa, per accordarsi sulla data di inizio del servizio (entro 48 ore dalla ricezione dell'email della Società della Salute) e per individuare degli orari indicativi nei quali svolgere l'assistenza.

Nominativi Direttori e Coordinatori

Direttore Area Sanitaria Cooperativa Il Girasole
Marco Conforti

Coordinatore Cooperativa Il Girasole
Michela Sestini

Contatti

È possibile contattare il Coordinatore al numero **3429576977**.

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

La Cooperativa Il Girasole è adeguata al Regolamento UE 679/2016 e al D.Lgs. 10 agosto 2018, n.101. La Cooperativa Il Girasole si configura "responsabile del trattamento" al momento della presa in carico.

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.