CONSORZIO REGIONALE SERVIZI SOCIALI

CARTA DEI SERVIZI

Servizi Domiciliari Per Il Cittadino

010- 2471826 010-4711423

C.RE.S.S.
Consorzio Regionale Servizi Sociali
Salita Ns. Signora del Monte 3 c

Tel 010- 83 70 309 Fax 010 83 75 812
E-mail c.re.s.s@libero.it

NUMERO VERDE 800 311 270

Indice

Cos'è la Carta dei Servizi **pag.3**
Presentazione **pag.4**

Il Consorzio C.Re.S.S. **pag.4**
Politica ed obiettivi del consorzio **pag.4**

La Cooperativa Sociale Co.Ser.Co **pag.5**
La Cooperativa Sociale A.S.C.U.R. **pag.5**

1) Oggetto della Carta dei Servizi **pag.6**
2) Indicazione della sede, Referenti e Responsabile della Carta dei Servizi **pag.6**
3) Validità temporale e Revisione **pag.6**
4) Principi Fondamentali **pag.7**
5) Salvaguardia del diritto alla privacy **pag.8**
6) Descrizione del Servizio, standard di Servizio e tariffe **pag.9**
7) Indicazione e descrizione delle attività integrative e relative tariffe **pag.18**
8) Modalità di accesso e dimissione dei Clienti **pag.20**
9) Diritti e Doveri del Cittadino **pag.22**
10) **Modalità di trattamento dei reclami** **pag 23**
11) **Forme di ristoro in caso di disservizi** **pag.24**
12) **Previsione sistema di controlli delle Prestazioni** **pag.24**
13) Strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei beneficiari **pag.24**

Indicatori di performance qualitativi **pag.26**
Principi di qualità e risultati attesi **pag.26**

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

Cari cittadini,
questa Carta dei Servizi si propone di presentarVi il nostro operato rendendo trasparenti e comprensibili all'esterno le nostre attività, la struttura della nostra organizzazione e le modalità di accesso ai vari servizi offerti. Riteniamo che un valore aggiunto alla nostra professionalità possa essere dato dal lavorare nell'ottica della trasparenza e del rapporto diretto con i cittadini.
Questo libricino ha lo scopo di rappresentare in maniera semplice e diretta quali sono i servizi e le attività socio sanitarie, assistenziali ed educative, oltre che quelle integrative ed inedite per la nostra Città, e, al tempo stesso, di raccontarVi la nostra storia e la nostra esperienza ultraventennale in questo settore.
Attraverso la nostra organizzazione e le metodologie applicate siamo in grado di garantirVi un Servizio personalizzato, adatto alle vostre esigenze e, soprattutto, estremamente professionale.
All'interno della Carta troverete quindi proposte e soluzioni per quello che riguarda la Domiciliarità (e non solo), ovvero la tutela all'abitare anche in condizioni di fragilità.
Sempre attenti ai suggerimenti che vorrete fornirci, vi salutiamo augurandoVi una buona lettura.

Presentazione

Il Consorzio C.RE.S.S.

Il C.RE.S.S. (Consorzio Regionale Servizi Sociali) è un consorzio sociale, costituito nel 1987, ai sensi dell'art. 8 della Legge 381/91, i cui soci fanno capo esclusivamente a Coop sociali.

La dimensione regionale e la consistenza delle Cooperative associate fanno del C.RE.S.S. una realtà che, complessivamente, impiega oltre 1.800 lavoratori impegnati in vari campi nell'ambito dell'assistenza domiciliare, socio-assistenziale, socio-sanitario, educativo e dell'inserimento lavorativo su differenti tipologie di utenza (anziani, minori e disabili).

Il C.RE.S.S. inoltre, grazie alla presenza fra gli associati di Cooperative di tipo B, è in grado di svolgere tutta una serie di servizi che vanno dalla pulizia civile e industriale, alla manutenzione del verde, alla ristorazione collettiva.

Politica e obiettivi del Consorzio

Il Consorzio CRESS si avvale della propria esperienza, competenza e dell'ampia rete di rapporti costituita con altri soggetti della cooperazione sociale, per rappresentare sempre più un marchio forte di rete e di qualità al fine di fornire al mercato pubblico e privato una risposta integrata ai bisogni di welfare.

A tale scopo il CRESS si propone di agire, a medio-lungo termine, in quattro direzioni: verso le cooperative consorziate, verso il committente/cliente, verso il mercato e verso i stakeholder.

Obiettivo del Consorzio è quello di coordinare, integrare, mettere in rete le professionalità e i servizi delle cooperative associate, favorendone lo sviluppo e la promozione nel settore dei servizi sociali.

Questa esigenza nasce dalla necessità di coniugare la salvaguardia delle esperienze storiche, culturali, di rapporti con gli clienti e con il territorio delle singole cooperative, con un forte supporto di servizi in grado di sviluppare azione di crescita e omogeneizzazione sul piano degli aspetti organizzativi e amministrativi, della formazione, della selezione del personale, dell'introduzione di elementi innovativi.

In merito al cliente individuato il consorzio, coerentemente con gli impegni espressi nello Statuto e nella Mission, si impegna a perseguire i seguenti obiettivi generali, maggiormente definiti nel paragrafo 4:

- Principio di eguaglianza (parità di trattamento, diritti soggetti deboli)
- Principio di imparzialità
- Principio di semplificazione
- Principio di continuità
- Principio di efficienza ed efficacia
- Principio di partecipazione

Il C.RE.S.S. ha affidato alla Cooperativa Sociale CO.SER.CO la gestione dei servizi sociali domiciliari in R.T.I. con Coop ASCUR ONLUS.

La Cooperativa Sociale CO.SER.CO

CO.SER.CO. (Cooperativa Servizi Comunitari) Onlus è una cooperativa sociale nata nel 1985, dalle esperienze maturate dai soci fondatori nel settore sociale ed educativo. Attualmente la Cooperativa, che, attraverso la collaborazione di duecento lavoratori tra soci e dipendenti, è impegnata nel sostegno attivo di molte persone (minori, disabili e anziani), soprattutto nei momenti di difficoltà. Il diritto ad una vita dignitosa per tutte le categorie di persone fragili è lo scopo per cui nasce e si è sviluppato l'impegno professionale di questa Cooperativa.

Per CO.SER.CO, in linea con i principi dettati dal Consorzio C.RE.S.S., e con quelli del DPCM 27 gennaio 1994, sono soprattutto i diritti dei clienti ad ispirare la realizzazione dei servizi. Agli clienti viene infatti garantito il pieno diritto ad essere ascoltati, alla socialità, a poter scegliere come fruire il servizio fra diverse possibilità e la tutela della propria riservatezza. L'impegno di CO.SER.CO. è volto a promuovere il benessere generale della comunità attraverso l'aiuto a persone fragili, favorendo il loro incontro con le opportunità del territorio, sostenendo la loro autonomia e la loro libertà di accesso ad occasioni di socialità e di crescita. Il consiglio d'amministrazione della Cooperativa Sociale Co.Ser.Co Onlus ha definito un sistema di gestione per la Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2008.

Per conoscere CO.SER.CO e le sue attività si può andare sul suo sito www.coserco.it e sulla pagina www.facebook.com/cooperativa-sociale-coserco.

LA COOPERATIVA A.S.C.U.R.

A.S.C.U.R. nasce in Valpolcevera nel 1984 come Cooperativa sociale fortemente radicata sul territorio, che offre una risposta articolata e globale ai bisogni delle famiglie attraverso l'attivazione e il mantenimento della rete sociale e una progressiva differenziazione dei servizi.

A.S.C.U.R. sostiene la famiglia, nucleo del sistema sociale. A.S.C.U.R. agisce direttamente sui suoi componenti per limitare l'insorgere di fattori di rischio e indirettamente sul tessuto sociale per liberare energie sul territorio e incrementare i fattori di protezione. A.S.C.U.R. vuole favorire la realizzazione di un clima di comunicazione improntato sulla tolleranza, l'allentamento degli stereotipi e l'attivazione di processi di cura da parte della comunità locale.

Per conoscere A.S.C.U.R. e le sue attività si può andare sul suo sito assistenza.domiciliare@ascur.it

1) **Oggetto della Carta dei Servizi: interventi di supporto domiciliare a favore del cittadino ovvero:**

- **Assistenza domiciliare**, comprensiva degli interventi educativi per persone con disabilità;
- **Assistenza familiare** e personale attraverso la presenza di un assistente familiare e funzioni di supporto (quali l'assistenza alla contrattualistica).
- **Attività integrative** a complemento dell'assistenza domiciliare e familiare, al fine di incrementare il benessere complessivo dei beneficiari.

2) **Indicazioni della sede, referenti e responsabili Carta dei Servizi:**

Sede Centro Est – Via Polleri 3, 1° piano – 16125 Genova
Referente: Sig.ra Alessandra Festa
Responsabile Carta dei Servizi: Sig. Iberio Murtas
Sede Val Polcevera – Piazza Facchini 2/1- 16159 Genova
Referente: sig.ra Cristina Cordara
Responsabile Carta dei Servizi: Sig.Iberio Murtas

3) **Validità Temporale e procedimento di Revisione**:

Emessa il 30/05/2017

revisione 02 21/08/2019

Validità: 30/05/2020

4) **Principi fondamentali**:

Principio di eguaglianza: la pari dignità dei cittadini trova il suo fondamento nell'art.3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e di condizioni personali o sociali o altro ancora. Non solo, nell'erogazione dei servizi al pubblico va salvaguardato il diritto all'uniformità delle prestazioni, commisurata alle esigenze degli clienti ed, in particolare, di quelli più deboli.
Principio di imparzialità: tutti gli attori coinvolti nel processo di erogazione delle linee di servizio sono tenuti a tenere atteggiamenti di obiettività e trattamenti uniformi nei confronti degli clienti.
Principio di semplificazione: tenuta nella dovuta considerazione la variabile dei possibili accessi allo sportello saranno adottati mezzi e strumenti per rendere l'accesso ai servizi alla più ampia fascia della popolazione attraverso strumenti di semplificazione cartacei e relazionali.
Principio di continuità: l'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dal vigente sistema Jus Lavoristico e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio: in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli clienti il minor disagio possibile.
Principio di scelta: è data ampia rilevanza al diritto di scelta da parte del cliente nell'individuazione del gestore a cui rivolgersi. L' R.T.I. CRESS-ASCUR rispetta questo diritto nell'ottica della tutela complessiva dei diritti dei clienti e dei loro famigliari.
Principio di efficienza ed efficacia: sono le caratteristiche fondamentali che contraddistinguono il C.RE.S.S. da sempre impegnato nell'erogazioni di servizi domiciliari

ed integrativi e si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese e, più in generale, delle azioni volte alla promozione della salute della comunità, evitando, nel contempo, sprechi di risorse di qualsiasi genere.

Principio di partecipazione: nell'erogazione dei servizi domiciliari ed educativi deve sempre essere garantito il diritto alla corretta informazione, la possibilità di esprimente proposte di miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell'utente nel caso di prestazione tecnicamente o professionalmente inadeguate.

Principio di trasparenza: tutti i servizi e tutte le tariffe sono costantemente a disposizione del cliente. Viene anche rispettato il diritto di essere messi a conoscenza delle professionalità impiegate e di tutte le novità che il servizio metterà in campo.

La Carta dei Servizi quindi dettaglia:

- **I principali aspetti dei servizi domiciliari: finalità, modalità di accesso, organizzazione, attività, regolamento;**
- **Le modalità di promozione e garanzia della qualità del servizio, con relativi obiettivi e standard di riferimento;**
- **I diritti, le modalità di informazione, partecipazione e tutela di Clienti e Famiglie**

e viene intesa come uno strumento dinamico, utile alla promozione e tutela dei diritti di clienti e familiari e alla loro migliore comunicazione con il servizio.

5) **Salvaguardia dei diritti alla Privacy o degli altri diritti della personalità**:

In ottemperanza al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 196 del 20/06/2003 modificato dal D.Lgs n° 101 del 10/08/2018 "Codice in materia di protezione dei dati personali" il C.RE.S.S. adotta tutte le misure atte a garantire che i dati personali e le informazioni acquisite siano oggetto di trattamento secondo le modalità e le cautele previste dal

medesimo Decreto Legislativo, rispettando i presupposti di legittimità, seguendo principi di correttezza, di trasparenza, di tutela della dignità e della riservatezza. In particolare vengono trattati solo i dati sensibili indispensabili per le attività istituzionali del C.RE.S.S. e tutto il personale coinvolto si impegna al rigoroso rispetto del segreto professionale. Ai sensi dell'art. 6, 1. e), del su citato Regolamento, le finalità socio assistenziali e socio sanitarie sono da intendersi di rilevante interesse pubblico. Il trattamento dei dati sensibili e dei dati giudiziari si ritiene autorizzato ai sensi degli artt. 9 e 10 del su citato Regolamento. Si garantiscono infine il rispetto dei diritti della personalità, ovvero diritto alla vita e integrità fisica, diritto all'onore, diritto alla riservatezza, diritto all'immagine, diritto al nome e diritto all'identità personale

6) **Descrizione del servizio e standard di servizio e tariffe:**

I servizi domiciliari offerti ai cittadini si dividono in due principali linee di offerta:

LINEA DI OFFERTA 1 - ASSISTENZA DOMICILIARE Interventi di assistenza domiciliare: supporto alla persona nella gestione della vita quotidiana al fine di garantire il recupero o il mantenimento dell'autosufficienza residua, attraverso un sostegno diretto nell'ambiente domestico e nel rapporto con l'esterno, nell'intento di con-sentire la permanenza a domicilio.

- **Le tre aree della proposta sono**:

Area 1a - Intervento socio assistenziale complesso
Area 1b – Intervento socio assistenziale
Area 1c – Intervento educativo (esclusivamente per persone affette da disabilità, anche minorenni)

AREA 1a. INTERVENTO SOCIO-ASSISTENZIALE COMPLESSO

E' UN INSIEME DI PRESTAZIONI CHE PREVEDONO UN INSIEME DI ATTIVITA' ASSISTENZIALI ALLA PERSONADI ELEVATA COMPLESSITA'
- Alzata/rimessa a letto di elevata complessità assistenziale comprensiva di igiene personale (igiene intima, igiene orale, igiene dei piedi, sbarbatura, vestizione/svestizione, varie) e adattamento dell'ambiente finalizzato a facilitare il normale svolgimento delle attività quotidiane (es presidi per la mobilizzazione); Igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria piana;
- Passaggi posturali complessi e mobilizzazione;
- Igiene personale, anche con bagno a letto o in vasca o doccia, comprensivo del lavaggio dei capelli, manicure e pedicure;
- Preparazione e/o somministrazione della colazione e dei pasti in situazione di elevata complessità assistenziale che possono prevedere anche diete particolari, comprensivo del lavaggio delle stoviglie e dell'asporto dell'immondizia;
- Igiene ambientale ordinaria, comprende l'attività giornaliera con particolare riferimento al riordino del letto (igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria piana) e della stanza, pulizia dei vani, cambio della biancheria personale, lavaggio (in lavatrice e/o a mano per capi particolari) e stiratura del vestiario del/dei beneficiari. Igiene dei servizi sanitari;
- Assistenza alla corretta assunzione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna segnalazione al medico e/o ai familiari e/o al Pronto Soccorso in caso di difficoltà;
- Attività volte a favorire la connessione con servizi sanitari, sociali, delle reti personali informali e formali del territorio;
- Sostegno nelle situazioni che possano generare un peggioramento dello stato psicofisico (ad esempio ricoveri ospedalieri, sfratto esecutivo).

- **Organizzazione** E' un servizio personalizzato e viene fornito attraverso l'erogazione di ore singole o consecutive su uno o più giorni
- **A chi è rivolto** Adulti, Anziani e Disabili
- **Le professionalità coinvolte:**

- Referente del Servizio
- OSS – Operatore Socio Sanitario
- Operatore Socio Assistenziale

Tariffa oraria: euro 22.47 (Iva 5% inclusa)

AREA 1B. INTERVENTO SOCIO-ASSISTENZIALE
E' UN INSIEME DI ATTIVITA' DI CARATTERE SOCIO ASSISTENZIALE RIVOLTE ALLE ESIGENZE DI CARATTERE DOMESTICO E DI AUTONOMIA DELLA PERSONA
- Alzata/rimessa a letto semplice comprensiva di sostegno all'igiene personale (igiene intima, igiene orale, igiene dei piedi, sbarbatura, vestizione/svestizione) e adattamento dell'ambiente finalizzato a facilitare il normale svolgimento delle attività quotidiane;
- Supporto nella mobilizzazione;
- Supporto e/o controllo all'igiene della persona anche con bagno in doccia o vasca (capelli, manicure e pedicure);
- Preparazione e/o adattamento della colazione e dei pasti, comprensivo del lavaggio delle stoviglie e dell'asporto dell'immondizia;
- Igiene ambientale ordinaria, comprende l'attività giornaliera con particolare riferimento al riordino del letto (igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria piana) e della stanza, pulizia dei vani, cambio della biancheria personale, lavaggio (in lavatrice e/o a mano per capi particolari) e stiratura del vestiario del beneficiario. Igiene dei servizi sanitari;
- Spesa per approvvigionamento di beni di consumo;
- Supporto/accompagnamento a visite mediche e controlli, per disbrigo pratiche, e altre esigenze;
- Verifica della corretta assunzione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna

segnalazione al medico e/o ai familiari e/o al Pronto Soccorso;

- Interventi per il governo della casa, comprensivo di bucato, stiratura, cucito, rigovernatura, pulizie, ivi compresi la pulizia completa di vetri e infissi, stipiti, lampadari, armadi, tende; riordino, buona conservazione di arredi, suppellettili, lampadari, locali e ambienti;

- Prestazioni di accompagnamento: per l'adempimento di pratiche amministrative presso uffici pubblici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, per disbrigo pratiche e spesa;

- Servizio di pulizia straordinaria e di interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia accurata, la sanificazione, il riordino e la pulizia di vetri e infissi, tapparelle, pareti, termosifoni ed eventuale sgombero di masserizie;

- Attività di relazione e di sostegno al benessere psicofisico dell'anziano anche all'esterno del domicilio o in situazione di gruppo anche come forme di sollievo alla famiglia: accompagnamenti esterni, compagnia, attività di integrazione sociale;

- Attività volte a favorire la connessione con servizi sanitari, sociali, delle reti personali informali e formali del territorio;

- Sostegno nelle situazioni che possano generare un peggioramento dello stato psicofisico (ad esempio ricoveri ospedalieri, sfratto esecutivo, trasferimenti di abitazione).

- **Organizzazione** E' un servizio personalizzato e viene fornito attraverso l'erogazione di ore singole o consecutive su uno o più giorni
- **A chi è rivolto** Adulti, Anziani e Disabili
- **Le professionalità coinvolte:**

- Referente del Servizio
- Socio Assistenziale o, in alternativa, possesso di licenza di scuola secondaria di primo grado, 2 anni di esperienza specifica e formazione specifica

tariffa oraria: euro 20.26 (Iva 5% inclusa)

AREA 1C. INTERVENTO EDUCATIVO (SOLO PER PERSONE CON DISABILITÀ, ANCHE MINORENNI).
E' UNA ATTIVITA' CHE HA COME FINALITA' LA REALIZZAZIONE DI PROGETTI EDUCATIVI CON PERSONE DISABILI VOLTI ALLA CRESCITA DELLE LORO AUTONOMIE PERSONALI E SOCIALI
- Interventi diretti di supporto alla persona e dell'ambiente di vita;
- realizzare interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità delle persone con disabilità per il raggiungimento o il mantenimento di livelli adeguati di autonomia;
- contribuire a promuovere e facilitare l'utilizzo di servizi e strutture sociali e sanitarie; gestire le proprie attività professionali in modo coordinato e integrato con altre figure professionali, con il coinvolgimento diretto dei soggetti interessati e/o delle loro famiglie, dei gruppi, della collettività;
- operare con le famiglie e nel contesto sociale, allo scopo di favorire il reinserimento nella comunità;
- Attività volte a favorire la connessione con servizi sanitari, sociali, delle reti personali informali e formali del territorio;

- **Organizzazione** E' un servizio personalizzato e viene fornito attraverso l'erogazione di ore singole o consecutive su uno o più giorni
- **A chi è rivolto a** persone disabili adulte e minori

- **Le professionalità coinvolte:**

- Referente del Servizio
- Educatore in possesso dei titolo DGR 535/2015 integrata da DGR 488/2016
- Educatore Professionale
- Tecnico Animatore Socio Educativo - T.A.S.E. (DGR 955/2013) come previsto da DGR 535/2015 integrata da DGR 488/2016

Tariffa oraria: euro 24,15 (Iva 5% inclusa)

LINEA DI OFFERTA 2 - ASSISTENZA FAMILIARE E PERSONALE, ATTRAVERSO LA PRESENZA DI UN ASSISTENTE FAMILIARE E FUNZIONI DI SUPPORTO ALLA CONTRATTUALISTICA Interventi di supporto alla gestione dell'assistenza alla persona e familiare. Sono rivolti a cittadini e/o nuclei famigliari per aiuti nella vita quotidiana attraverso l'impiego di assistenti familiari, personali, colf.

La linea si divide in 2 aree

Area 2a - supporto di primo livello
Area 2b – supporto di secondo livello

2A. SUPPORTO DI PRIMO LIVELLO
E' DEDICATO ALLE FAMIGLIE O A SINGOLI CHE VOGLIONO ASSUMERE DIRETTAMENTE ASSISTENTI FAMILIARI O PERSONALI
- Offerta di un supporto alle famiglie che assumano direttamente un assistente familiare o personale, in particolare:
- Offerta di un servizio informativo, personalizzato, legato alle necessità espresse dalle famiglie anche in relazione alle proposte complessive del sistema

accreditato e delle reti informali e formali con cui il Soggetto accreditato è connesso;
- Selezione e ricerca di personale referenziato adatto alle singole esigenze - disponibile in orari diurni, notturni, week-end, anche in convivenza, che verrà poi assunto direttamente dalla persona nel rispetto delle normative e della contrattualistica vigente;
- Incontro domanda/offerta approntando, nelle more della realizzazione del Registro regionale, un apposito registro delle/degli assistenti familiari;
- Interventi di supporto alle famiglie nella redazione del contratto di assunzione e successivi adempimenti (come ad es. predisposizione delle buste paga, bollettini di pagamento dei contributi INPS, il calcolo delle ferie spettanti e del TFR);
- Attività di accompagnamento agli/alle assistenti familiari per l'inserimento nelle famiglie in modo da poter introdurre gradualmente la figura all'interno della famiglia;
-Sostituzioni dell'assistente familiare in caso di conclusione del contratto con la precedente;

Organizzazione: il personale di assistenza familiare (ex badante) viene assunto dalla famiglia o dal singolo per un numero di ore ritenuto opportuno. Dopo la selezione si garantiscono tutti i relativi servizi di contrattualistica comprese le sostituzioni

Le professionalità coinvolte:

- Referente del Servizio
- Personale amministrativo

Costo del servizio

Tipologia Servizio	Tariffa – Costo Iva inclusa 22%
Ricerca, selezione e abbinamento del personale	Euro 134,20 una tantum
Supporto alla contrattualistica amministrativa	Euro 48,80 mensili

Assunzione badante/assistente familiare	Completamente a carico dell'interessato

2B - SUPPORTO DI SECONDO LIVELLO
E' UN SUPPORTO ALLE FAMIGLIE CHE INTENDANO AVVALERSI DI UN ASSISTENTE FAMILIARE O PERSONALE ASSUNTO DAL SOGGETTO ACCREDITATO
- Tutti gli interventi di sostegno - anche in sostituzione del nucleo familiare - di natura assistenziale e domestica (Care & Help) e di accompagnamento alle reti individuali e formali/informali territoriali, finalizzati a prevenire, ridurre o rimuovere situazioni di disagio e di fragilità e volti a favorire la permanenza della persona nel proprio contesto socio ambientale di vita (DGR 324/16); gli interventi possono essere organizzati in pacchetti settimanali da 12 o 24 ore o in convivenza.
- Offerta di un servizio informativo, personalizzato, legato alle necessità espresse dalle famiglie;
- Selezione e ricerca di personale referenziato adatto alle singole esigenze - disponibile in orari diurni, notturni, week-end, anche in convivenza - e la messa a disposizione dell'assistente familiare assunto dal soggetto accreditato;
- Incontro domanda/offerta approntando, nelle more della realizzazione del Registro regionale, un apposito registro delle/degli assistenti familiari;
- Attività di accompagnamento agli/alle assistenti familiari per l'inserimento nelle famiglie in modo da poter introdurre gradualmente la figura all'interno della famiglia;

- Reperibilità telefonica 24/24 e un operatore referente per la gestione delle criticità relative al rapporto con il lavoratore;
- Interventi di supervisione tecnica dell'assistente familiare;
- Individuazione sostituti/e in caso di assenza del titolare del rapporto di lavoro ed in caso di necessità (malattia, infortunio, festività, ferie e riposo settimanale, maternità);
- Sostituzioni dell'assistente familiare in caso di conclusione del contratto con il/la precedente;
Sarà possibile, sulla base delle esigenze assistenziali della persona, un'integrazione degli interventi o la sostituzione temporanea dell'assistente familiare/personale (linea di offerta 2) con operatori professionali della linea di offerta 1.

- **Organizzazione:** il personale di assistenza familiare viene assunto direttamente da una Agenzia Interinale in partnership con l'R.T.I. C.RE.S.S.-ASCUR e vengono offerti tre pacchetti – servizio rispettivamente di 12 o 24 ore alla settimana, o, in alternativa, convivenza.
- **A chi è rivolto:** famiglie, anziani, disabili, cittadini adulti
- **Le professionalità coinvolte**

- Referenze del Servizio
- Referente di Agenzia
- Personale Amministrativo
- Assistente Familiare
- Colf

I costi del servizio

Tipologia	**Tariffa mensile per 12 ore settimanali Iva Inclusa 22%**	**Tariffa mensile per 24 ore settimanali Iva Inclusa 22%**	**Tariffa mensile per servizio convivenza Iva Inclusa 22%**
Assistenza Familiare persona	**€ 646,00**	**€ 1.292,00**	**1.728,00**

non autosufficiente. liv CS			
Assistenza Familiare persona autosufficiente. liv BS	**€ 592,00**	**€ 1.184,00**	**1.560,00**
Colf liv AS	**€ 484,00**	**€ 969,00**	**0,00**

(l'IVA pari a 22% viene applicata solo su costo servizi e non su costo del lavoro)

Le tariffe saranno adattate alle esigenze dei cittadini richiedenti in base all'indicizzazione del progetto personalizzato.

7) ATTIVITA' INTEGRATIVE

Le nostre attività integrative propongo servizi di supporto alla persona che già fruisce degli interventi domiciliari e vengono somministrate dall'Agenzia Interinale Synergie.

Sono attività integrative rispetto agli interventi accreditati, utili ad incrementare il benessere complessivo dei beneficiari e delle famiglie.

Le attività integrative costituiscono il completamento degli interventi domiciliari, sono svolte tramite personale specifico per ciascun intervento e inquadrato secondo i CCNL di riferimento. Ad integrazione dei sostegni assistenziali ed educativi individualizzati, il Servizio di Assistenza Domiciliare garantisce, ove previsto dal PID, anche i seguenti servizi:

Livello	Profilo	Tariffa oraria con Iva 22%	Tariffa oraria domenicale magg. 60% con Iva 22%

	A	assistente animali domestici; addetto alla pulizia e annaffiatura delle piante; operaio comune	€ 10,55	€ 14,92

La connessione con la rete territoriale è garantita da accordo con **AUSER Liguria** attraverso il quale si intende sviluppare un'azione di sostegno alla fragilità attraverso il potenziamento degli interventi di comunità e di prossimità collegati alle attività accreditate, il tutto orientato al mantenimento in condizioni di sufficiente autonomia personale, sviluppando l'identità e l'autostima delle persone in situazione di fragilità, il tutto attraverso:

- Un miglioramento dello standard di vita delle persone anziane e/o disabili che necessitano di appoggiarsi a soggetti terzi per la risoluzione di difficoltà, problemi, fragilità e disagio, pur rimanendo nella propria abitazione nella maniera più autonoma possibile;
- Un contrasto all'esposizione al rischio di "malattie" di disagio e solitudine, con l'obiettivo specifico di mantenere il più possibile la persona all'interno del proprio ambiente di vita, rispettandone la capacità di autodeterminazione e implementando forme di sostegno a domicilio, creando anche le condizioni di una costante interazione sociale;

- Un sistema di collaborazione costante nel tempo tra le reti di associazioni di volontariato presenti sul territorio che svolgono attività rivolte a persone anziane e disabili.

8) Modalità di accesso e dimissione dei clienti/clienti

Nell'ottica del Principio della Semplificazione Vi proponiamo

COME SI PUO' ACCEDERE AL SERVIZIO?

1. **TELEFONANDO:** è sufficiente contattare uno dei nostri sportelli informativi ai n° **010-2471826** e n**° 010-4711423** oppure n°verde **800 311 270**

attivo da lunedì a venerdì dalle 9 alle 15.
2. **INVIANDO POSTA ELETTRONICA** agli indirizzi: adh@coserco.it assistenza.domiciliare@ascur.it oppure alla ns. pec coserco@pec.it dove andranno indicati la richiesta, i propri dati anagrafici ed un recapito telefonico per essere prontamente contattati
3. **INVIANDO UN FAX** ai n° 010-2469361 oppure al n°010-4711423 dove andranno indicati la richiesta, i propri dati anagrafici ed un recapito telefonico per essere prontamente contattati
4. **Accesso al sito del Comune di Genova:** www.comune.genova.it/servizi domiciliari.htm
5. Accesso al sito: www.coserco.it oppure www.ascur.it
Oppure recandosi **personalmente** ad uno dei nostri **Sportelli Informativi** nelle sedi di:
ZONA MUNICIPIO I CENTRO EST
Sede Operativa: Via Polleri 3-1° Piano 16125 Genova
Lunedì, Mercoledì e Venerdì 09.00/13.00; Martedì e Giovedì 13.00/17.00
Tel. 010-2471826 – Fax. 010-2469361
Referente: Sig.ra Alessandra Festa
ZONA MUNICIPIO V VALPOLCEVERA
Sede Operativa: Piazza Facchini 2/1 16159 Genova
Da Lunedì a Venerdì 09.00/14.00; Martedì e Giovedì 09.00/15.00
Tel. 010-4711423 – Fax. 010-4711423
Referente: Sig.ra Cristina Cordara

Presso gli sportelli troverete sempre un operatore che accoglierà la vostra richiesta e vi fornirà tutte le informazioni di cui avrete bisogno.
Nel momento in la vostra richiesta verrà presa in carico sarà trasmessa al Referente del Servizio che fisserà un appuntamento nei modi e nei tempi che riterrete opportuni.

Qualora non vi sia possibile raggiungere fisicamente gli Sportelli Informativi il Referente provvederà a fissare un appuntamento a domicilio per fornirvi risposte ai vostri quesiti oppure per visionare con voi le pratiche per l'avvio dei servizi.

IL SERVIZIO E' RIVOLTO SOLO A CHI RISIEDE NELLE ZONE DEI DUE SPORTELLI?

Assolutamente no, l'R.T.I. C.RE.S.S. - ASCUR garantisce la fornitura dei propri servizi su Genova, anche se i servizi possono, in quanto accreditati, essere somministrati su tutto il territorio nazionale**. Le due sedi di sportello sono territoriali per motivi organizzativi ma rispondono a tutta la cittadinanza.**

COME AVVIENE L'ATTIVAZIONE DI UN SERVIZIO?

Ricevuta la richiesta e contattati gli interessati il Referente provvede a fissare un appuntamento domiciliare con le persone richiedenti per prendere visione della situazione e stilare il PID (Piano Intervento Domiciliare) che farà parte dell'accordo contrattuale. A questo punto si stipula il Contratto con il Cliente con indicazione di interventi, tipologia di prestazioni, tempi e orari, costi, data di avvio ed eventuale data di termine.

QUANTO CI VUOLE AD ATTIVARE UN SERVIZIO?

Previo quanto sopra descritto, in media, per attivare un servizio i tempi variano da 24 h sino a 5 giorni lavorativi

E' POSSIBILE INTERROMPERE IL SERVIZIO?

Il servizio può essere ovviamente interrotto qualora il cliente non si ritenga soddisfatto. La comunicazione di interruzione, a cura del cliente o dei suoi famigliari, deve pervenire in forma scritta nei modi sopra indicati con specificato il motivo dell'interruzione e la data di interruzione richiesta. Sarà cura comunque del referente del Servizio prendere contatto con gli interessati per la definizione

formale della conclusione del rapporto.

TUTTI I SERVIZI SONO A COMPLETO CARICO DEI CLIENTI?

Il costo dei servizi è a carico dei clienti; in caso di anziani e disabili adulti in condizioni di particolari fragilità, anche economica, è possibile rivolgersi presso le sedi di ATS – Servizi Sociali del territorio di appartenenza.

9) Diritti e doveri del Cittadino e dell'Utente

Ogni cittadino ha diritto di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel *pieno rispetto* della propria *dignità* e delle proprie *credenze sociali, culturali e religiose.*
L'autonomia e la libera scelta degli clienti sono rispettate come espressione di identità e libertà personali e a questo fine sono definite modalità operative adeguate, compatibili con le esigenze di assistenza e tutela dell'Utente stesso.
Gli Operatori sono impegnati a prestare attenzione alle richieste dei cittadini ed ai loro problemi, nella tutela della privacy.
Il Cliente ed il Familiare di riferimento hanno diritto ad avere informazioni sulle condizioni di salute della persona seguita e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro.
Allo scopo di garantire una tempestiva e corretta informazione si richiede ai familiari di riferimento un recapito telefonico presso il quale siano reperibili.

Modalità di riscossione e pagamento

La quota di contribuzione non può essere pagata anticipatamente rispetto al mese di competenza.

Il servizio di riscossione e di incasso delle quote di contribuzione degli clienti è assicurato dal R.T.I. tramite:
- SEPA (ex-RID);
- bonifico bancario;
- bollettino postale;
- assegno.

L'Utente/cliente che non paga entro il termine concordato è considerato "moroso". In questo caso viene inviato all' Utente/cliente, un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata A/R, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito inviato al Cliente si dovranno indicare le modalità ed il termine entro cui provvedere al pagamento.

Conseguentemente si potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

Al Cliente inadempiente e costituito in mora, L'R.T.I. C.RE.S.S.-ASCUR potrà addebitare, oltre al corrispettivo dovuto, il rimborso delle spese legali, delle spese sostenute per il recupero del credito, degli interessi legali, nonché una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione, in ogni caso non superiore ad € 20,00 per ogni mese di morosità.

Non si procederà alla cessazione del servizio nei seguenti casi:

- qualora il Cliente "moroso" si impegni alla restituzione del suo debito, attraverso la sottoscrizione di un apposito piano di rientro per la rateizzazione del debito e ne rispetti le scadenze;

10) Modalità di trattamento dei reclami

I reclami vengono accolti dallo sportello dei servizi domiciliari. Tutti i reclami ricevuti (per e-mail, scritti, a voce o telefonicamente) vengono formalizzati su apposito modulo e inoltrati alla direzione secondo quanto previsto dalla procedura di gestione dei reclami. Il referente si impegna a dare risposta, se necessario per iscritto, chiarendo la situazione e le azioni intraprese. I reclami possono essere spediti per posta (anche in forma anonima) o per e-mail ai seguenti indirizzi:

- Cooperativa Sociale Co.Ser.Co ONLUS Via Polleri 3 -16125 Genova
- Cooperativa Sociale ASCUR Onlus Piazza Facchini 2/1 – 16159 Genova
- **adh@coserco.it assistenza.domiciliare@ascur.it**

  - Oppure **telefonando al n° 010-2471826** o al n**° 010-4711423**

Si può inoltrare un reclamo utilizzando anche l'apposito modulo che viene fornito al cliente all'atto della stipula del Contratto dove dovranno essere indicati i motivi del reclamo.

Secondo la stessa procedura vengono accolti i suggerimenti.

11) Previsione di forme di ristoro in caso di disservizi

In caso di disservizi L'R.T.I. C.RE.S.S.-ASCUR procederà nel riconoscere ai clienti la possibilità di ovviare al mancato servizio con un recupero concordato con l'Organizzazione entro e non oltre il mese in cui l'evento si è verificato.
Sarà data facoltà al cliente di scelta e di possibilità di espressione sotto forma di reclamo scritto qualora non si riesca a trovare la necessaria compensazione tra ambo le parti.

12) Previsione di un sistema di controlli delle prestazioni svolti con visite ispettive a domicilio

L'R.T.I. C.RE.S.S. – ASCUR adotta metodi e strumenti per il sistema di controllo delle prestazioni svolte basato sulla valutazione continua del raggiungimento degli obiettivi assistenziali ed organizzativi, per garantire e documentare l'appropriatezza, l'efficacia e l'efficienza del Servizio. Garantisce inoltre metodi e strumenti per il miglioramento continuo della qualità e lo sviluppo del sistema anche tramite la partecipazione di clienti, familiari ed operatori.

Quindi:

- i clienti sono salvaguardati dalle procedure di autovalutazione e rendicontazione cui il Servizio è tenuto nei confronti di Clienti, Familiari, Committente;

- l'R.T.I rimedia a disservizi, garantisce azioni di prevenzione su potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello del Servizio, coinvolgendo gli utilizzatori.

Qualora non vi sia da parte del cliente soddisfazione del servizio e quindi si dia seguito a reiterati reclami l'R.T.I. garantisce visite a domicilio del Referente del Servizio allo scopo di verificare le criticità segnalate e procedere con eventuali misure disciplinari nei confronti degli operatori.

13) Strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei beneficiari

La percezione di qualità espressa dai Clienti e/o dai loro Familiari di riferimento è uno degli elementi più importanti sui quali il Coordinamento basa la proprie scelte per mantenere e migliorare la qualità del Servizio e la qualità della vita degli anziani.
Pertanto l' R.T.I. C.RE.S.S.-ASCUR ha sviluppato nel tempo un sistema di rilevazione così articolato:

- ogni anno viene fornito a tutti i familiari di riferimento un questionario anonimo, preventivamente concordato con il Committente, per la rilevazione del grado di soddisfazione in merito ai principali aspetti del Servizio;

-tutte le segnalazioni o i reclami (verbali o scritti, firmati o anonimi) prevenuti vengono registrati e gestiti con le modalità previste dalla specifica procedura del R.T.I. e monitorati insieme a tutte le altre indicazioni sul grado di soddisfazione di Clienti e Familiari.

Annualmente, tutti i dati raccolti con queste modalità vengono sintetizzati nella Relazione del Servizio e utilizzati per definire indicatori di gradimento relativi ai principali aspetti del Servizio, che il R.T.I. ed il Coordinamento del Servizio utilizzano per definire le azioni di miglioramento eventualmente necessarie per l'anno entrante, che saranno poi comunicate ai Committenti con le modalità opportune.

INDICATORI DI PERFORMANCE QUALITATIVI

Standard di qualità	**Indicatore**	**Modalità di rilevazione e Rendicontazione dell'indicatore**
Il Servizio recepisce e gestisce entro 30 gg.i reclami e le segnalazioni di Clienti e Familiari	n° dei reclami recepiti nell'anno % di reclami correttamente gestiti nell'anno	Relazione annuale del Servizio
Il Servizio entro 30 gg. rimedia a disservizi, garantisce azioni di prevenzione su potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello di servizio, coinvolgendo gli utilizzatori.	1) N° di azioni preventive e correttive attuate dal Servizio nell'anno di riferimento	Relazione annuale del Servizio
Il Servizio entro 15 gg. rimedia a disservizi, garantisce azioni di prevenzione su potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello di servizio, coinvolgendo gli utilizzatori.	2) % di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di Operatori e al gradimento degli Clienti (evidenza di registrazioni) rispetto alle azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento.	Relazione annuale del Servizio

Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Il Gestore definisce i principali processi assistenziali ed organizzativi e le procedure che garantiscono equità nell'accesso, la personalizzazione, l'appropriatezza e la continuità del percorso assistenziale, la partecipazione di clienti e familiari.

Standard di qualità	**Indicatore**	**Modalità di rilevazione e rendicontazione dell'indicatore**
A ciascun cliente sono garantiti la compilazione e l'aggiornamento della documentazione sociosanitaria e un approccio multidisciplinare nell'ambito del processo di presa in carico e nella continuità assistenziale.	% di PID attivi che riportano annotazioni /obiettivi riferite alla persona corredate dalla firma/sigla (o dalla equivalente registrazione digitale) dei componenti dell'equipe attestanti la diversa tipologia di intervento	Relazione annuale del Servizio
Le procedure/protocolli operativi del Servizio sono messi tempestivamente a conoscenza di tutti gli operatori ad ogni aggiornamento come all'inserimento di nuovo personale	% di operatori a cui è stato messo adeguatamente a disposizione il protocollo – 100%	Relazione annuale del Servizio
Il Servizio di Assistenza Domiciliare è pianificato con flessibilità, nel rispetto delle richieste di modifica di Cliente/familiari.	Min. 80% di richieste di modifiche temporanee del giorno di intervento accolte rispetto al totale di quelle ricevute.	Relazione annuale del Servizio
Il Servizio di Assistenza Domiciliare riscuote un positivo livello di gradimento da parte dei clienti	Min. 90% di questionari individuali di soddisfazione con valutazione media compresa tra 3,5 e 5	Relazione annuale del Servizio

È vietata la riproduzione e la diffusione senza autorizzazione del CRESS Consorzio Regionale Servizi Sociali