

CARTA DEI SERVIZI

***PROGETTI DI LUNGOASSISTENZA SOCIOSANITARIA DOMICILIARE
PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI E PERSONE CON
DISABILITA'***



SOMMARIO

CARTA DEI SERVIZI	0
PROGETTI DI LUNGOASSISTENZA SOCIO SANITARIA DOMICILIARE PER PERSONE ANZIANE NON AUTOSUFFICIENTI E PERSONE CON DISABILITA'	0
PREMESSA: CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI	1
LA COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO	1
I NOSTRI VALORI	1
LA NOSTRA ESPERIENZA	2
L'ASSISTENZA DOMICILIARE secondo noi	2
I DESTINATARI DEI SERVIZI	4
PRESTAZIONI OFFERTE IN RELAZIONE AI DESTINATARI	4
IL PERSONALE ASSISTENZIALE	7
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	8
FORMAZIONE E CRESCITA DEL PERSONALE	8
ALTRE PRESTAZIONI	9
ALTRE FIGURE PROFESSIONALI	11
LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE	12
la cooperativa sul territorio torinese	15
Rapporto con le potenziali o future persone beneficiarie del servizio, offerta di consulenza e/o servizi anche non previsti dal presente avviso in attesa dell'attivazione del finanziamento pubblico del PAI.	15
FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	16
MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA'	17
CONTATTI	18

PREMESSA: CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che fornisce a tutti gli interlocutori le informazioni relative alla Cooperativa, alla sua attività e alla qualità dei servizi offerti. Questa ha lo scopo di favorire l'attuazione di una reale collaborazione tra enti e cittadini per la realizzazione di servizi di qualità, che siano realmente efficaci ed efficienti.

Il suo scopo è quello di:

- fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- descrivere i servizi forniti e gli standard di qualità a cui si ispirano.

LA COOPERATIVA SOCIALE QUADRIFOGLIO

La **Cooperativa Sociale Quadrifoglio SC ONLUS**, nasce a Pinerolo nel 1981 per rispondere all'esigenza del Comune di gestire l'integrazione lavorativa di soggetti disabili. Nell'arco di poco più di un quarantennio, è diventata una delle realtà del terzo settore più affermate a livello nazionale, garantendole ad oggi la presenza su ben 11 Regioni d'Italia. Quadrifoglio ha fatto della cultura all'assistenza la propria mission. Stare accanto alle persone fragili nei momenti più importanti della loro vita, dall'inizio della scuola all'ingresso in strutture residenziali per gli anziani, non è per noi solo un dovere ma un'attitudine che non possiamo far altro che assecondare. Ciò è stato possibile grazie alle risorse dedicate alla crescita dei propri soci lavoratori e dipendenti, patrimonio insostituibile per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, e all'attenzione rivolta alla gestione dei Servizi. Valori, etica professionale, programmazione e formazione sono stati gli strumenti attraverso i quali Quadrifoglio si è radicata e integrata nei diversi territori, diventando un tutt'uno con utenti, famiglie ed Enti.

I NOSTRI VALORI

- Il senso di Responsabilità ci rende consapevoli del nostro agire e ci porta ad operare in modo esemplare e con integrità.

- La Professionalità è per noi tensione alla crescita, al costante aggiornamento e all'approfondimento. Nel nostro approccio di servizio rigoroso, le persone ci riconoscono passione e competenza.
- Il Rispetto ci induce a riconoscere il ruolo, la dignità e la libertà di ogni individuo. Le persone sono consapevoli di potersi esprimere ed ottenere attenzione.
- Lo spirito di Appartenenza che ci caratterizza, nasce dalla condivisione della missione, dall'identificazione con i valori aziendali e dal contributo di ognuno al raggiungimento degli obiettivi comuni.
- La Coerenza è per noi fedeltà ai principi e agli impegni presi e trova espressione nelle nostre azioni, in linea con i valori della cooperativa. Le persone percepiscono un operato da assumere a modello nei comportamenti quotidiani.

LA NOSTRA ESPERIENZA

Quello tra la Cooperativa Sociale Quadrifoglio e l'Assistenza Domiciliare, è un sodalizio che dura da decenni. L'esperienza maturata nel corso degli anni, ci è servita per delineare modalità di gestione ed organizzazione che, ad oggi, su questa tipologia di servizio, sono uniche ed immediatamente riconoscibili per qualità, iniziativa e lungimiranza. A partire da **Sanremo** (1997-2024), **Livorno** (2000-2015), **Carmagnola** (2001-2020), **Rieti** (2003-2014), solo per citarne alcuni, ogni esperienza passata è divenuta parte della scorza che, anno dopo anno, si è inspessita rendendoci più forti e sicuri del nostro operato. Per questo anche rispetto al servizio di assistenza domiciliare di **Torino**, adotteremo metodologie e peculiarità organizzative rivelatesi funzionali sui servizi attualmente in essere di **Ozzano (BO)**, **Nichelino (TO)**, **Andora (SV)**, **Mondovì (CN)**, **Bra (CN)** e **Monviso Solidale (CN)**.

L'ASSISTENZA DOMICILIARE SECONDO NOI

L'Assistenza Domiciliare è per noi una forma di assistenza utile a:

- Evitare o ritardare l'ospedalizzazione impropria o il ricovero in strutture residenziali;
- Migliorare la qualità di vita dell'utente e della sua famiglia;
- Consentire la permanenza al proprio domicilio della persona fragile con parziale o totale disabilità. Il ricovero in struttura spesso tende a produrre una cronicizzazione

della condizione di malattia, penalizzando in tal modo l'emergere di un'autonomia residua del paziente.

Recarsi al domicilio del paziente costituisce per noi un indispensabile atto educativo nei confronti del paziente, in relazione al suo stato di malattia, alla corretta gestione della stessa e alla relativa accettazione. I pilastri sui quali poggia la nostra idea di Assistenza Domiciliare sono:

-  **Uguaglianza:** l'accesso ai servizi è garantito a tutte le persone che ne hanno necessità, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.
-  **Diritto di scelta:** l'utente ha il diritto di scegliere tra più soggetti erogatori del medesimo servizio;
-  **Imparzialità:** l'erogazione del servizio avviene secondo prassi volte a corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti e delle loro famiglie;
-  **Centralità della persona:** l'assistenza è centrata sull'Utente e sulla sua famiglia, attraverso:
 - il rispetto dell'autonomia, dei valori e della cultura del malato e dei familiari.
 - La creazione e il mantenimento di un rapporto operatori e Utenti basato sulla comunicazione e sulla condivisione degli obiettivi della cura.
 - L'attenzione ai bisogni fisici, emozionali, psicologici, sociali e spirituali dell'ospite.
 - Il sostegno alla famiglia attraverso un'opera di informazione, di consiglio e di aiuto pratico.
-  **Efficienza ed efficacia** il servizio di Assistenza Domiciliare viene erogato mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.
-  **Continuità assistenziale:** il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli e secondo gli orari indicati;
-  **Trasparenza e tutela della Privacy** viene assicurata un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio, e in merito al diritto alla riservatezza e alla protezione dei dati personali tutelato dal Regolamento UE
-  **Partecipazione** viene favorita in ogni modo l'espressione delle osservazioni e dei suggerimenti degli utenti e dei loro familiari per rendere il servizio sempre più funzionale alle loro esigenze

 **Legittimità** Viene assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio.

 **Rispetto per la dignità della persona e cortesia:** ogni persona che accede al servizio sarà sempre trattata con il rispetto che merita in quanto persona e ne sarà tutelata la dignità, al di là di qualsiasi limitazione della sua capacità di autoaffermazione.

 **Chiarezza e trasparenza:** la Cooperativa si impegna a fornire la documentazione rispondente a criteri di chiarezza e trasparenza. I criteri sono resi preventivamente noti all'Utente.

I DESTINATARI DEI SERVIZI

I destinatari dei servizi sono:

-  Disabili (minori e non)
-  Minori non disabili
-  Anziani non autosufficienti
-  Anziani autosufficienti

inseriti nelle liste d'attesa predisposte dalle competenti ASL cittadine e dal Comune di Torino.

PRESTAZIONI OFFERTE IN RELAZIONE AI DESTINATARI

Partendo dal presupposto che **bisogni diversificati** richiedono **risposte diversificate**, personalizzeremo gli interventi in funzione dei bisogni, dei desideri dei beneficiari e delle professionalità impiegate. A garanzia di tale approccio, sintetizziamo di seguito a titolo esemplificativo i possibili *setting* di intervento, nell'ambito del servizio di assistenza domiciliare:

Disabili (minori e non)

L'assistenza domiciliare è uno strumento per permettere alla persona disabile che vive una situazione di svantaggio sociale o di emarginazione, il recupero/mantenimento dell'autosufficienza necessaria per la permanenza (il più a lungo possibile) all'interno del proprio domicilio-nucleo familiare.

Le prestazioni di assistenza domiciliare a favore delle persone con disabilità (minori e non) saranno svolte dalle figure dell' **OSS** e dell'**ASSISTENTE FAMILIARE** e potranno prevedere:

- attività di supporto nella soddisfazione di bisogni fisici, psichici e relazionali della persona stessa e dei suoi familiari, nel rispetto dei reciproci ruoli;
- in presenza di disabilità fisiche, l'intervento sarà focalizzato maggiormente su azioni che sopperiranno ai bisogni fisici dell'utenza: igiene, mobilitazione, accompagnamenti, condivisione con gli altri operatori nell'utilizzo di specifiche tecniche per la cura dell'utente;
- azioni che favoriranno l'abbattimento delle barriere architettoniche, in modo da offrire alla persona disabile l'opportunità di vivere come gli altri, tra gli altri;
- *accompagnamenti sanitari e sociali* grazie ad accordi con enti convenzionati;
- azioni di cura e gestione della casa, in sostegno alla persona disabile stessa e/o al nucleo familiare;
- azioni che facilitino l'inserimento nei servizi educativi delle/dei bambine/i con disabilità quali nidi d'infanzia, micronidi, baby parking, nidi in famiglia e sezioni Primavera;
- azioni di supporto alle famiglie delle persone con disabilità, attraverso il raccordo e il lavoro di rete con eventuali centri diurni, servizi territoriali o strutture in caso di ricovero;
- *prestazioni di supporto* quali: riparazioni domestiche, sgomberi, pulizia degli ambienti, cura del piede, taglio e piega dei capelli, etc.;
- attivazione del servizio di telesoccorso in collaborazione con enti esterni specializzati, servizio che garantirà una risposta immediata in caso di necessità, permettendo alla persona con disabilità una maggiore tutela e sicurezza sul piano personale e offrendo in contemporanea al familiare/caregiver una maggiore tranquillità rispetto ad un "monitoraggio a distanza".

Minori non disabili

L'assistenza domiciliare è uno strumento funzionale capace di garantire il diritto ad ogni bambino di vivere con la propria famiglia e a mantenere i legami familiari, attraverso l'intervento di professionisti che potranno a vario titolo occuparsi di:

- svolgere attività di cura e assistenza del minore e della sua famiglia nei vari ambiti di vita quotidiana, prestando particolare attenzione alle azioni di sostegno e

valorizzazione delle competenze genitoriali e di ampliamento della rete di relazioni del nucleo  **OSS**;

 svolgere attività pratiche e continuative legate alla sfera della quotidianità, miranti a soddisfare specifici bisogni del minore e del nucleo familiare (es. accompagnamento a scuola)  **ASSISTENTE FAMILIARE**;

 svolgere mansioni saltuarie di vigilanza dei bambini in assenza dei genitori  **BABY SITTER**;

 svolgere mansioni di istruzione dei minori, anche in raccordo con la scuola, in riferimento alle loro specifiche esigenze (es. svolgimento dei compiti scolastici)  **ISTITUTORE**;

 attività di cura ed accompagnamento dei minori, favorendo e agevolando la rete delle relazioni nell'ambiente di appartenenza  **ISTITUTORE**.

Anziani autosufficienti e non autosufficienti

Le prestazioni domiciliari rappresentano per l'anziano una "rete di protezione" funzionale a prevenire i fattori di emarginazione e a contrastare il decadimento fisico/mentale conseguente all'invecchiamento. La variabile che determinerà la tipologia delle prestazioni da attivare, sarà costituita dalla valutazione circa la presenza o meno di una rete familiare su cui l'anziano potrà contare. In particolare, le prestazioni di assistenza domiciliare potranno prevedere:

 interventi nella quotidianità anche legati alla sfera relazionale, di supporto e orientamento nell'utilizzo delle risorse, all'anziano che presenta iniziali segni di compromissione delle condizioni psicofisiche  **OSS**;

 collaborazione con i *care giver* (familiari e non) che rappresentano figure di riferimento per le azioni di cura dell'anziano. Tale alleanza sarà funzionale anche alla raccolta di elementi utili ai fini di una valutazione con l'equipe di lavoro  **OSS**;

 azioni di formazione/informazione della famiglia per l'acquisizione di nuove tecniche e per il supporto del proprio caro in difficoltà  **OSS**;

 azioni di cura sia della persona che dell'ambiente domestico, in costante raccordo con l'OSS e a supporto materiale negli interventi di assistenza ad anziani che non sono in grado di assicurarsi un ambiente di vita curato e dignitoso  **ASSISTENTE FAMILIARE**;

 *pasti a domicilio*, in collaborazione con fornitori esterni, per anziani che presentano difficoltà/impossibilità nella preparazione dei pasti. Rappresenta un aiuto concreto

per il soddisfacimento di esigenze fondamentali ► **ASSISTENTE FAMILIARE;**

- **servizio di Tregua**, ossia interventi che permettono di dare un supporto non solo all'anziano, ma anche ai suoi familiari/caregiver. Gli interventi hanno come obiettivo quello di fornire momenti di "tregua" per chi si prende "cura" di una persona anziana

► **OSS/ASSISTENTE FAMILIARE;**

- **attivazione del servizio di telesoccorso** in collaborazione con enti esterni specializzati. Il servizio offrirà inoltre all'anziano periodiche telefonate di compagnia e monitoraggio;
- **prestazioni di Supporto**: rappresentano un utile complemento alle prestazioni domiciliari, per garantire un certo livello di agio al beneficiario. Si configurano infatti come prestazioni eterogenee che possono supportare l'anziano nel quotidiano, garantendogli sia la cura della persona che la manutenzione della casa, così come prima descritte nell'approfondimento sui servizi alle persone disabili;
- **ricoveri di Sollievo**: il servizio è prioritariamente rivolto a quei familiari che si prendono cura di un anziano non autosufficiente, allo scopo di alleggerire per un breve periodo, coloro che sono impegnati in compiti assistenziali. I ricoveri di sollievo potranno avvenire presso strutture gestite direttamente dall'Amministratore Comunale o presso strutture residenziali con posti letto messi a disposizione da Quadrifoglio;
- **supporto della persona assistita nell'individuazione di servizi di consulenza** (es. CAF) per la stipula del contratto di lavoro dell'assistente familiare e agli adempimenti previsti per legge.

IL PERSONALE ASSISTENZIALE

La Cooperativa Quadrifoglio porge particolare attenzione al fatto che tutti gli Assistenti Domiciliari, siano essi Operatori Socio Assistenziale o Assistenti Familiari, siano in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente e/o dell'esperienza necessaria nella specifica mansione. E oltre alle competenze tecniche date dai percorsi formativi, nel momento della selezione e successivamente nel monitoraggio degli interventi, ci premuriamo che i futuri Assistenti domiciliari posseggano anche:

- **capacità di mediazione tra utenza e contesto sociale;**
- **capacità di programmazione e organizzazione degli interventi;**
- **capacità di ricerca ed analisi dei bisogni assistenziali del contesto territoriale;**

- ✚ capacità di decisione e definizione degli interventi, anche urgenti;
- ✚ capacità di strutturare una rete di rapporti con i vari soggetti implicati e con altre figure professionali;
- ✚ capacità personale e professionale di sostenere relazioni complesse e difficili, ravvicinate e frequenti;
- ✚ conoscenze sullo sviluppo psicofisico delle persone, sulle patologie e sulle difficoltà relazionali;
- ✚ conoscenze delle risorse sociali del territorio, nonché sulla tipologia di interventi possibili.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Avere figure di riferimento stabili, si pone a garanzia della continuità assistenziale, che costituisce un fattore di benessere dell'utente e favorisce l'esecuzione corretta degli interventi, poiché l'operatore ha avuto modo di conoscere approfonditamente le esigenze dell'assistito e ha potuto instaurare una relazione di fiducia ed empatia. Al fine di assicurare la stabilità relazionale durante tutto l'intervento, provvederemo ad implementare le seguenti strategie:

- ✚ **Modello della doppia presa in carico:** per la gestione degli utenti con maggior carico assistenziale proponiamo la doppia presa in carico (vedi par.1 del presente progetto)
- ✚ **Supervisione professionale:** attraverso un lavoro di confronto con la Coordinatrice del servizio e con la psicologa della Cooperativa, saranno rielaborate le **dinamiche relazionali e i vissuti** degli operatori sociali, attraverso un percorso di gruppo. Si tratta di un percorso di riflessione costruttiva, rispetto alle difficoltà, alle fatiche, anche in relazione alle dinamiche familiari in cui l'operatore potrebbe essere invischiato.

FORMAZIONE E CRESCITA DEL PERSONALE

A integrazione e sostegno della professionalità di base, la Cooperativa assicura l'aggiornamento continuo del proprio personale, in modo da migliorarne costantemente le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro per progetti. Nel percorso di crescita sono previsti anche:

-  **Coinvolgimento del personale nei processi decisionali:** assicurato attraverso la partecipazione alle attività di programmazione e verifica;
-  **Analisi periodica dei bisogni formativi** anche attraverso i questionari autovalutativi;
-  **Rilevazione livelli di rischio di burn-out:** il modello proposto si prefigge di valutare le variabili organizzative, socio-culturali e individuali del servizio implicate nell'eziologia del burn-out, strutturare interventi preventivi circa il rischio di burn-out e predisporre un fine sistema di feedback basato sul rilevamento

Parte della crescita è anche il rispetto del codice di comportamento nei confronti dell'utente, ed è fondamentale intraprendere azioni correttive immediate e appropriate per affrontarne la violazione. Poiché le preoccupazioni degli utenti sono anche le nostre, è nostra abitudine affrontare con fermezza e determinazione, azioni che non rispettano i canoni di cui sopra, al fine di garantire un ambiente di assistenza sicuro e rispettoso.

ALTRE PRESTAZIONI

Quando ci prendiamo carico di una persona lo facciamo in maniera globale, considerando tutti gli ambienti e le persone a cui essa è connessa. Riteniamo che per comprendere la persona di cui ci prendiamo cura sia necessario conoscere la rete di relazioni, abitudini, gusti a cui essa è legata. Partendo da questo presupposto, ponendoci come punto di intersezione tra l'assistito, i familiari, la comunità e la struttura organizzativa dei servizi, abbiamo maturato la convinzione che per preservare il diritto della domiciliarità sia necessario costruire intorno all'utenza un'equipe di professionisti che vadano oltre le prestazioni assistenziali/sanitarie previste. Da qui l'idea di offrire un ventaglio di "altre prestazioni" di cui i nostri utenti possono usufruire:

-  **supporto sociale nella vita quotidiana**, nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni, nella promozione alla partecipazione ad attività sociali, anche favorendo la partecipazione ai gruppi di auto-aiuto e a momenti di supporto ed incontro;
-  **supporto educativo, emotivo e psicologico**, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali e nell'approccio ad ambienti diversi dalla casa, interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento delle abilità personali e sociali;
-  **supporto nella gestione pratica della vita quotidiana**, facendosi carico anche di interventi complementari quali, piccole manutenzioni, pulizia straordinaria, lavaggio e

stiratura di biancheria non effettuabile al domicilio, interventi specifici sulla persona, trasporto ed accompagnamento per favorire l'accesso alle risorse del territorio.

-  ► **Prestazioni di supporto alla domiciliarità**, quali la cura della persona (parrucchiere, podologo, ecc) e la cura dell'ambiente di vita (lavanderia, sgomberi e igienizzazione, tinteggiatura, piccole riparazioni, svolte direttamente da personale di Cooperativa o affidate a terzi.
-  ► **Prestazioni di tregua**, svolte da personale OSS e/o da Assistente Familiare messo a disposizione da un Agenzia interinale di lavoro con cui collaboriamo e mediante eventuale integrazione da parte di volontari, con garanzia di continuità delle figure coinvolte.
-  ► **Accompagnamenti sanitari e sociali**, effettuati da volontari, per visite sanitarie o esami diagnostici, consegna a domicilio di spesa, farmaci, pacchi alimentari; Trasporti ed accompagnamento per interventi di socializzazione, mantenimento dei legami familiari o secondo il desiderio della persona.
-  ► **Ricoveri di sollievo**, con disponibilità di posti letto, per periodi fino a 30 giorni nell'arco dell'anno, presso strutture residenziali sociosanitarie per utenti non autosufficienti accreditate dalla Regione Piemonte convenzionate con la Cooperativa Quadrifoglio, quale a titolo esemplificativo la Residenza Socio Assistenziale "Rosanna Lurgo" di Lombardore (TO).
-  ► **Servizio di supporto all'utente o alla sua famiglia nella gestione del lavoratore domestico (Assistente Familiare, Baby Sitter, Istitutore)**, con sostegno nella scelta dell'Agenzia interinale, nella gestione del rapporto con il lavoratore domestico, al quale viene fornita consulenza professionale sulle tecniche di intervento. Nel servizio sono compresi la fatturazione, l'incasso ed il rimborso della quota spettante all'Agenzia.
-  ► **Telesoccorso e telefonia sociale**, svolto direttamente o affidato a terzi, con installazione di un terminale sul telefono di casa dell'utente, collegato a centrale operativa attiva 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno per garantire l'intervento immediato in caso di necessità. L'utente, inserito in un archivio anagrafico, viene dotato di un telecomando con dispositivo a viva voce attivabile tramite un pulsante in caso di richiesta di aiuto. Il servizio comprende la manutenzione di tali apparecchiature, il pronto intervento con chiamata a familiari, vicini, Guardia Medica, Vigili del Fuoco, Forze dell'Ordine, a seconda dei casi, 2 chiamate mensili per controllo

degli apparecchi, 4 trasferimenti (andata e ritorno) all'anno in ambulanza. Può essere previsto il **servizio di custodia chiavi di casa**.

► **Telesoccorso e teleassistenza tramite cellulare**, svolto direttamente o affidato a terzi, con le medesime prestazioni del telesoccorso e telefonia sociale. Può essere previsto il **servizio di custodia chiavi di casa**.

► **Servizio di “messa in strada” delle carrozzine manuali**, svolto direttamente o affidato a terzi, con superamento delle barriere architettoniche presenti al domicilio dell'utente tramite cingolo montascale o eventualmente con ausilio messo a disposizione dalla Cooperativa.

ALTRE FIGURE PROFESSIONALI

COORDINATORE TECNICO

È il punto di riferimento del Servizio per utenti ed operatori. In possesso di Laurea e di comprovata esperienza nel settore, svolge le seguenti funzioni:

- Seleziona il personale idoneo per la realizzazione degli interventi;
- Elabora il loro piano di lavoro settimanale;
- Supporta il personale nella predisposizione del PAI;
- Organizza le sostituzioni del personale;
- Partecipa alle riunioni di coordinamento e di confronto con l'Utente ed eventualmente i familiari;
- Cura degli aspetti organizzativi-amministrativi;
- Raccoglie ed organizza tutta la documentazione relativa all'Utente;
- In sinergia con il Responsabile di Area gestisce tutte le problematiche inerenti il servizio.

REFERENTI

In appoggio al Coordinatore Tecnico prevediamo la presenza di una o più figure sociosanitarie con comprovata esperienza nel settore, che fungano da supporto nella comunicazione tra il Coordinatore Tecnico e tutti gli altri operatori impiegati sul Servizio. Tali figure saranno determinanti anche nello scambio di informazioni e nella qualità di dialogo tra Coordinatore Tecnico, utenza e Servizi Sociali.

AMMINISTRATIVA

A presidiare l'ufficio negli orari successivamente indicati, ci sarà una figura amministrativa. Questa avrà il compito di raccogliere telefonicamente eventuali problematiche provenienti da utenti e/o familiari e risolverli qualora fossero di natura amministrativa o inoltrarli a Coordinatore Tecnico e/o O.s.s. e Assistenti familiari, qualora fossero relative agli interventi. La figura amministrativa si occupa anche della raccolta dati e della rendicontazione.

RESPONSABILE DI AREA

Si occupa della supervisione amministrativa e gestionale del Servizio. E' una figura in possesso di Laurea e di comprovata esperienza nella gestione di servizi analoghi e funge da raccordo tra utenti, Ente e Direzione di Cooperativa. Si occupa anche della gestione delle risorse umane e, insieme alla coordinatrice, monitora l'operato dei propri dipendenti sugli utenti in carico.

LA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE

Per accedere alle diverse tipologie di interventi domiciliari, si prevedono le seguenti fasi:

-  Richiesta di intervento da parte dell'interessato o della sua famiglia tramite gli uffici competenti del Comune di Torino e/o delle competenti ASL, e dal PUA.
-  Valutazione del livello di intensità assistenziale da parte delle Commissioni UVG, UVH o UVM per i casi di disabili e anziani non autosufficienti;
-  Valutazione del livello di intensità assistenziale da parte del Servizio Sociale comunale per i casi di minori non disabili ed anziani non autosufficienti;
-  Previa parere favorevole delle competenti Commissioni e comunicazione di possibile avvio dell'intervento ed emissione del buono servizio, si predispone il PAI valutazione dei bisogni e predisposizione del Piano Assistenziale Individualizzato di concerto tra il

cittadino stesso, il fornitore del servizio selezionato dal cittadino, servizio sociale territoriale ed altri attori coinvolti nella presa in carico della persona;

✚ Incontro iniziale, tra il nostro Coordinatore, i Referenti comunali o delle ASL titolari del caso, il fornitore del servizio, l'utente e la sua famiglia, per sottoscrivere la proposta di PAI;

✚ Individuazione da parte della Cooperativa dell'operatore responsabile del P.A.I., incaricato della supervisione dell'andamento del Progetto e delle comunicazioni con i titolari del caso per tutta la durata dell'intervento/Progetto.

Tempi di attivazione in situazioni di emergenza

L'attivazione avviene *entro 24/48 ore dalla richiesta dei servizi o entro 6 ore su richiesta del Pronto Intervento centrale della città/dei servizi*). La reperibilità della Coordinatrice 24/24 ore e 7/7 giorni garantisce la presa in carico in regime di urgenza/emergenza. La Coordinatrice oltre a registrare la richiesta di attivazione degli interventi in emergenza, è la figura principale mediatrice tra servizio sociale competente, operatore e destinatario delle prestazioni.

Erogazione delle prestazioni

L'operatore incaricato dal nostro Coordinatore si reca a casa dell'Utente negli orari concordati per attuare dettagliatamente gli interventi previsti dal P.A.I.

La Cooperativa garantisce che i propri operatori improntino il rapporto con l'Utente sulla base della fiducia e del rispetto delle Sue abitudini e dei Suoi ritmi di vita. In tale ottica Quadrifoglio adotta strategie di contenimento del turn over, finalizzate a garantire la continuità degli operatori impiegati, in modo da non ledere la relazione di fiducia instaurata con Utenti e i familiari.

Il rapporto che si instaura tra le parti è regolato dal **“contratto di erogazione del servizio”** fra la Cooperativa e l'Utente e contiene:

✚ Dati Utente e dati Operatore;

✚ La definizione dell'interesse assistenziale dell'Utente (obiettivi da raggiungere);

✚ Gli strumenti per raggiungere gli obiettivi;

-  La specifica tipologia di prestazioni concordata;
-  Il monte ore di prestazioni programmato (settimanale o su altra cadenza da definire congiuntamente);
-  Il numero di accessi su base settimanale (o altro periodo come altrimenti definito).

Assenza dell'operatore

In caso di assenza dell'operatore incaricato, il Coordinatore del Servizio contatta il più tempestivamente possibile l'Utente, segnalando il disagio e comunicando le generalità dell'operatore inviato in sostituzione, che sarà in possesso dei medesimi requisiti. Ogni sostituzione sarà garantita nel tempo massimo di 48 ore.

Assenza dell'utente

Analogamente, qualora per qualsiasi motivo nel giorno stabilito dal PAI l'Utente non possa usufruire della prestazione programmata, deve comunicarlo tempestivamente al coordinatore del servizio e concordare, sulla base delle esigenze sia proprie sia del servizio, le modalità di recupero della prestazione.

Procedure di tutela della privacy e gestione dei dati

Le informazioni raccolte sugli utenti sono conservate nel rispetto della Legge sulla Privacy e per finalità strettamente concernenti il servizio: la Cooperativa garantisce infatti l'archiviazione e conservazione di tutta la documentazione inerente l'utenza in luoghi riservati e ad accesso protetto. Ogni operatore s'impegna, inoltre, a non divulgare le informazioni di carattere personale di cui venga a conoscenza durante lo svolgimento del servizio. Il trattamento dei dati sensibili avviene secondo quanto prescritto dalla D.Lgs. 196/03 e successive modifiche e integrazioni. Tutti gli operatori coinvolti nell'erogazione dei servizi socio assistenziali, sanitari ed educativi, sono tenuti per deontologia, al segreto professionale.

Copertura assicurativa

Tutti gli operatori della Cooperativa impegnati sul servizio sono coperti da idonea polizza assicurativa a garanzia degli eventuali danni causati a persone e/o cose durante lo svolgimento del servizio stesso. L'attivazione della suddetta copertura assicurativa, qualora ne sussistano i presupposti, avviene su segnalazione scritta dell'Utente e/o dei famigliari da inoltrare al Responsabile di servizio della Cooperativa.

LA COOPERATIVA SUL TERRITORIO TORINESE

L'esperienza della Cooperativa sul territorio torinese ha dato frutto negli anni a collaborazioni con le seguenti realtà del territorio (a conferma di quanto esposto, gli accordi sono presentati in allegato):

Realtà del territorio	Distretto di appartenenza	Contenuti della collaborazione
ANTEAS PIEMONTE	Circoscrizione 7 – Distretto Nord est	Assicurerà una presenza amichevole al fianco di anziani ammalati offrendo attività di intrattenimento e mantenimento di capacità manuali e mnemoniche.
BIBLIOTECA CIVICA	Circoscrizione 1 – Distretto sud est	Organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative.
ZEROALLAQUINTA	Circoscrizione 5 - Distretto Nord Ovest	Organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale.
AUSER TORINO	Circoscrizione 4 – Distretto Nord Ovest	Realizzazione di trasporti sanitari e/o sociali con l'ausilio di volontari.
SATHYA SAI BABA	Circoscrizione 3 – Distretto Sud Ovest	Attività di compagnia e attività di animazione sociale e culturale.
CROCE GIALLA AZZURRA	Circoscrizione 5 - Distretto Nord Ovest	Realizzazione di trasporti sanitari e/o sociali con l'ausilio di volontari.
ASSOCIAZIONE FRANTOS	Circoscrizione 2 – Distretto Sud Ovest	Ricerca e attivazione di assistenti familiari

Rapporto con le potenziali o future persone beneficiarie del servizio, offerta di consulenza e/o servizi anche non previsti dal presente avviso in attesa dell'attivazione del finanziamento pubblico del PAI.

Per quanto concerne l'utenza potenziale, Quadrifoglio metterà a disposizione dei cittadini uno SPORTELLO di ACCOGLIENZA, sito all'interno della residenza Carlo Alberto in Corso

Casale n. 56 a Torino e gestito da assistenti sociali qualificate e con esperienza interne a Quadrifoglio. Lo sportello sarà attivo dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Le assistenti sociali valuteranno la possibilità di attivazione, nel periodo di latenza tra la presentazione della richiesta di intervento effettuata dal beneficiario/famiglia/care giver e l'attivazione del finanziamento pubblico del PAI, dei seguenti PERCORSI INTEGRATIVI di:

- **INSERIMENTO/ACCOMP.AGNAMENTO NELL'ITER BUROCRATICO AMMINISTRATIVO:**
l'assistente sociale provvederà a fornire al cittadino tutte le informazioni di cui ha bisogno per affrontare le difficoltà riscontrate (es. reperimento modulistica, appuntamenti, informazioni inerenti alle procedure, etc). Tale passaggio sarà funzionale a permettere al cittadino di esercitare i propri diritti e ottenere ciò a cui ha diritto.
- **SUPPORTO AL BENEFICIARIO E/O ALLA FAMIGLIA** per la compilazione delle pratiche relative alla richiesta di ausili;
- **MESSA A DISPOSIZIONE DI DISPOSITIVI ELETTRONICI SALVAVITA** in grado di sopperire ad eventuali momenti di difficoltà del futuro beneficiario in attesa dell'attivazione del servizio di telesoccorso. Inoltre doteremo gli utenti a maggiore rischio caduta di dispositivi capaci di rilevare pressione, temperatura, posizione GPS e rilevazione cadute.
- **PRESTAZIONI DI ASSISTENZA FAMILIARE** in favore di persone anziane e con disabilità con necessità urgenti. In particolare per l'attivazione di tali prestazioni ci avvarremo della collaborazione con l'ASSOCIAZIONE FRANTOS, per l'attivazione in emergenza di assistenti familiari a tariffa calmierata;
- **PRESTAZIONI DI SOSTEGNO EDUCATIVO** in favore di minori e/o disabili e con disabilità in fasce orarie extrascolastiche, ove presente la necessità di custodia, sorveglianza educativa da svolgere con educatori già in forza presso altri servizi della Cooperativa, a tariffa calmierata.
- **SOSTEGNO PSICOLOGICO** per i destinatari delle prestazioni e/o la sua rete familiare/care-giver, che spesso necessitano di un riferimento costante in particolar modo nella fase di attesa dell'attivazione del servizio domiciliare.

FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I servizi gestiti dalla Cooperativa Sociale Quadrifoglio vengono erogati secondo il sistema di gestione per la qualità certificato in conformità alla norma ISO 9001:2008 da un Ente esterno ed indipendente. La certificazione del sistema di gestione per la qualità garantisce che:



Tutti i servizi siano pianificati secondo procedure e protocolli scritti che fanno riferimento ad elevati standard assistenziali;



Il personale sia adeguatamente formato relativamente ai comportamenti ed alle procedure da adottare



Le diverse attività svolte siano programmate, registrate su apposita modulistica e sottoposte a controllo



Sia presente una procedura scritta e apposita modulistica per la gestione di eventuali reclami/segnalazioni da parte degli Utenti e dei loro familiari



Vengano periodicamente condotte verifiche della soddisfazione degli Utenti e dei loro famigliari, i cui risultati sono esaminati dal Responsabile Qualità della Cooperativa, con l'obiettivo di trarne spunti per il miglioramento del servizio.



La Cooperativa Sociale QUADRIFOGLIO s.c. ONLUS è in possesso inoltre delle seguenti Certificazioni:



Sistema di gestione della Sicurezza e Salute sul Lavoro conforme allo standard **ISO 45001:2018**



Sistema di Responsabilità Sociale d'impresa **SA 8000:2014**



Sistema di gestione ambientale conforme alla norma **ISO 14001: 2015**



La Cooperativa risulta conforme anche ai requisiti delle seguenti norme:



UNI 10881:2013 Servizi-Assistenza Residenziale agli Anziani



UNI 11010:2002 Servizi Residenziali e Diurni per persone con disabilità



UNI 10854:1999 Progettazione e realizzazione di un sistema di autocontrollo basato sul metodo HACCP



UNI 11034:2003 Servizi all'infanzia

MODALITA' DI RILEVAZIONE DELLA QUALITA'

SEGNALAZIONI, RECLAMI E SUGGERIMENTI

Gli Utenti e/o i famigliari potranno in qualsiasi momento esporre reclami o suggerimenti al Coordinatore Tecnico del Servizio, in forma scritta, orale o elettronica attraverso l'utilizzo del seguente indirizzo e-mail: ufficio.reclami@coopquadrifoglio.com. Le segnalazioni saranno utili per comprendere eventuali problemi e attivare miglioramenti nel servizio.

QUESTIONARI

La Cooperativa distribuisce periodicamente agli Utenti e ai famigliari un questionario per valutare il gradimento del servizio. I risultati dei questionari vengono prontamente elaborati e comunicati agli Utenti stessi ed alle loro famiglie, oltre che al Comune.

CONTATTI

SEDE OPERATIVA

RSA Carlo Alberto, in Corso Casale 56 a Torino.

Gli orari della sede saranno i seguenti: da lunedì a venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14:00 alle 16:00...

Saranno presenti quotidianamente una figura Amministrativa e/o una di Coordinamento che risponderanno ai numeri e alla mail ***sad.torino@coopquadrifoglio.com***

Precisiamo inoltre che garantiamo:

- reperibilità telefonica della coordinatrice tecnica dalle 08:00 alle 20:00 (tutti i giorni);
- reperibilità telefonica delle figure di aiuto coordinamento per favorire un costante raccordo con la coordinatrice tecnica;

SEDE LEGALE ED AMMINISTRATIVA DELLA COOPERATIVA

- **Viale Savorgnan D'Osoppo, 4/10 – 10064 PINEROLO (TO)**
P. IVA e C.F. 03890320017

C.C.I.A.A. N° 596171

ALBO COOP. N° A110373 TEL: 0121.324811 FAX: 0121.324812

e-mail: quadrifoglio.pinerolo@coopquadrifoglio.com