

CARTA DEI SERVIZI

Nuova Assistenza

Società Cooperativa Sociale ONLUS

Servizi di assistenza domiciliare
Comune di Bareggio (MI)



La Carta dei servizi

La Carta dei servizi rappresenta lo **strumento informativo chiaro e trasparente**, attraverso il quale il Comune di Bareggio e **Nuova Assistenza Società Cooperativa Sociale ONLUS** (a cui il Comune ha affidato in appalto la **gestione delle prestazioni previste dal Servizio**) favoriscono la conoscenza dei servizi offerti; nello specifico, vengono di seguito definiti:

- Finalità del Servizio di Assistenza Domiciliare
- Tipologia degli interventi, destinatari, modalità di ammissione e di erogazione
- Figure professionali impegnate nella gestione del Servizio
- Strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino
- Rispetto della privacy

Per una maggiore conoscenza della mission e dei valori della Cooperativa Nuova Assistenza oltreché degli esiti della sua attività, la presente Carta dei Servizi è integrata dalla Politica aziendale e dal Bilancio Sociale (disponibili sul sito internet aziendale al seguente link <https://www.nuovassistenza.it/>)

I nostri principi

La Carta dei servizi rappresenta l'impegno di **Nuova Assistenza** nel definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei servizi offerti, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- **Principio di uguaglianza:** si traduce nel rifiuto di ogni discriminazione, adattando le risposte dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti.
- **Principio di imparzialità:** le modalità di accesso e di fruizione dei servizi vengono normate da criteri di obiettività e di imparzialità;
- **Principio di continuità:** l'erogazione dei servizi avviene in maniera continuativa e regolare, assicurando in ogni situazione misure volte ad arrecare il minor danno possibile agli utenti.
- **Principio di scelta:** ovvero l'impegno a garantire flessibilità nell'erogazione dei servizi.
- **Principio di partecipazione:** l'ottica di un miglioramento continuo dei servizi, viene garantita un'informazione trasparente agli utenti, in maniera congiunta a forme di ascolto, volte a raccogliere eventuali richiami e consigli.
- **Principi di efficienza e di efficacia:** per poter applicare tale parametro, viene predisposto un piano della formazione per il personale e un modello di organizzazione.

Finalità del Servizio di Assistenza Domiciliare

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è un servizio di cura che si realizza presso il domicilio con la finalità di migliorare la qualità di vita delle persone con ridotta autonomia (a causa di anzianità, invalidità, malattie, dimissioni ospedaliere o di infortuni) e offrire sollievo alle loro famiglie.

Possono fruire del servizio tutte le persone o nuclei familiari che necessitano di sostegno, in via temporanea o continuativa, a breve o lungo termine, nel Comune di Bareggio e in zone limitrofe.

Il Comune di Bareggio attraverso il Servizio di Assistenza Sociale raccoglie le richieste dei cittadini e segnala alla Cooperativa i servizi da attivare in collaborazione con i propri assistenti sociali, nel rispetto dei bisogni degli assistiti.

Tipologia degli interventi, destinatari, modalità di ammissione e di erogazione

| | |
|-----------------------------------|---|
| Tipologia degli interventi | <p>Cura e aiuto alla persona:</p> <ul style="list-style-type: none"> • interventi e prestazioni di cura e assistenza alla persona • prestazioni di carattere igienico- sanitarie • interventi finalizzati alla cura e il governo dell'ambiente domestico • Prestazioni riferite al contesto di vita dell'utente • Prestazioni riferite agli utenti ospedalizzati • Consegna giornaliera pasti caldi al domicilio |
| | <p>Sostegno relazionale: ascolto e stimolo al dialogo, accompagnamento per passeggiate sul territorio, disbrigo di piccole commissioni (spesa, ritiro farmaci) e visite mediche. Nei casi in cui l'assistito non sia in grado, anche temporaneamente, di affrontare lo spostamento, l'operatore è in grado di garantire lo svolgimento di alcune commissioni per conto dell'assistito.</p> |
| Destinatari | <p>Anziani con un ridotto grado di autonomia, Anziani non autosufficienti, Persone, siano esse adulti che minori in condizione di disabilità, adulti e famiglie in difficoltà nella gestione della propria autonomia di vita per i quali è previsto un sostegno all'interno di una specifica progettualità del Servizio Sociale del Comune, Componenti di nuclei familiari residenti, in situazione di fragilità o a rischio di emarginazione in carico al Servizio Sociale Comunale.</p> <p>Persone adulte o disabili e, per situazioni particolari, a minori.</p> |
| Modalità di ammissione | <p>L'attivazione degli interventi rimane in capo al Comune di Bareggio. In particolare, la presa in carico dei singoli casi da parte del servizio viene effettuata su indicazione del servizio sociale comunale che decide e gestisce le ammissioni, le dimissioni, i tempi di attivazione e fruizione del servizio (prevedendo eventuale necessità di orario flessibile sull'intervento al singolo) sulla base delle esigenze dell'utente e in ottemperanza a quanto definito dai Regolamenti comunali che disciplinano il servizio.</p> |
| Erogazione del servizio | <p>5 giorni su 7 52 settimane all'anno Fascia oraria: 8.00-20.00 Su richiesta del servizio sociale comunale per particolari situazioni di necessità, l'orario di servizio SAD potrà subire occasionalmente variazioni ad esclusione dell'orario notturno. Eventuali prestazioni domenicali qualora si manifestassero emergenze o casi di gravità saranno da concordare con il servizio sociale del Comune.</p> |

Figure professionali impegnate nella gestione del Servizio

- **Direttore:** ha la responsabilità di garantire la corretta organizzazione e l'efficienza del servizio, nel rispetto delle convenzioni e dei contratti in essere; valutare la gestione complessiva; coordinare le risorse; rendicontare periodicamente circa l'andamento del servizio al fine di consentire un costante presidio sulle attività e di perseguire il miglioramento continuo.
- **Referente tecnico/Coordinatore gestionale:** ha la responsabilità di garantire il rispetto dei requisiti previsti dai contratti per quanto attiene i contenuti tecnico-professionali dei servizi; gestire le richieste di attivazione dei servizi con i clienti; partecipare alle riunioni periodiche di programmazione e verifica dei piani individuali di assistenza; gestire l'erogazione del servizio e monitorare la corretta realizzazione; segnalare eventuali disservizi.
- **Coordinatore interno:** ha la responsabilità di elaborare e gestire al turnistica del servizio; segnalare eventuali disservizi nell'erogazione; effettuare la rendicontazione periodica per i clienti; gestire le comunicazioni con gli utenti e familiari relativamente al turno di lavoro; mantenere una comunicazione costante con gli operatori e i responsabili di processo.
- **Operatore di assistenza domiciliare:** ha la responsabilità di erogare il servizio di assistenza domiciliare, secondo le procedure e le istruzioni definite dall'organizzazione; segnalare alla funzione competente le eventuali problematiche rilevate durante l'effettuazione del servizio.

Strumenti di partecipazione e di tutela del cittadino

La partecipazione e la tutela del cittadino, ovvero l'utente diretto del servizio ma anche il suo familiare, sono garantiti attraverso strumenti diversi:

- colloquio diretto con l'Operatore di assistenza domiciliare durante il servizio di assistenza
- colloqui, anche telefonici, con il Coordinatore interno
- colloqui con il Referente tecnico/Coordinatore gestionale durante le visite richieste/previste al domicilio
- compilazione del questionario di valutazione annuale

È inoltre possibile segnalare eventuali reclami o suggerimenti in merito all'andamento dei servizi contattando il Coordinatore interno o dal Referente tecnico/Coordinatore gestionale.

Il reclamo e/o il suggerimento possono essere verbali o scritti.

Reclamo e/o suggerimento verbale: in caso di reclamo verbale riferito direttamente al Coordinatore interno da parte dell'utente o dei suoi famigliari, il Coordinatore interno ha il compito di provvedere alla risposta entro 15 giorni lavorativi.

Reclamo e/o suggerimento scritto: ogni reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi famigliari viene raccolto dal Coordinatore interno del servizio, dal Referente tecnico/Coordinatore gestionale che provvede, se necessario, a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta all'utente o ai suoi famigliari che hanno sporto il richiamo entro 15 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Presso la sede del Servizio viene istituito un registro dei reclami ove si procede all'archiviazione degli stessi, unitamente alla risposta fornita. Il registro è reso disponibile per l'attività di verifica da parte del Responsabile della Qualità e dell'Ente Committente.

Rispetto della privacy

Nel rispetto del Regolamento (Ue) N. 679/2016 per la protezione dei Dati Personali, la Cooperativa Nuova Assistenza è tenuta al trattamento dei dati personali necessari all'esecuzione del Servizio.

Per questa funzione si informa che la Cooperativa:

- tratta solo i dati personali strettamente necessari. Tra questi potranno rientrare anche dati particolari, tra cui i dati sanitari dell'assistito funzionali all'erogazione del servizio;
- adotta misure tecniche e organizzative per garantire adeguate condizioni di sicurezza e protezione dei dati istruisce adeguatamente i propri lavoratori vincolandoli ad un impegno di riservatezza;
- non comunica a terzi in alcun modo e non utilizza per altri fini i dati personali e comunque mantiene la più completa riservatezza sui dati trattati;
- chiede all'utente specifica autorizzazione qualora fossero previste specifiche progettualità volte alla pubblicazione di foto e video finalizzati alla diffusione di attività volte alla socialità, alla promozione di valori e attività territoriali, ecc.
- si impegna a comunicare al Comune di Bareggio, non appena ne abbia avuto conoscenza, eventuali violazioni di dati.



COMUNE DI BAREGGIO
Provincia di Milano

TARIFFE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE e MENSA A DOMICILIO

- ANNO 2024 -

aggiornate al 01/01/2024

Assistenza Domiciliare

| Fasce Isee <i>Indicatore Situazione Economica Equivalente</i> | <i>Tariffa a carico utente per ogni intervento usufruito</i> |
|--|--|
| Fascia A - Indigenza <i>da zero a € 6.550,00</i> | <i>gratuito</i> |
| Fasce B e C <i>da € 6.550,01 a € 10.807,50</i> | <i>€ 4,50</i> |
| Fasce D e E <i>da € 10.807,51 a € 15.392,50</i> | <i>€ 9,00</i> |
| Fascia F (o mancata presentazione Isee) <i>oltre € 15.392,51</i> | <i>€ 13,00</i> |

Mensa a Domicilio

| Fasce Isee <i>Indicatore Situazione Economica Equivalente</i> | <i>Tariffa a carico utente per ogni pasto consegnato</i> |
|--|--|
| Fascia A - Indigenza <i>da zero a € 6.550,00</i> | <i>gratuito</i> |
| Fasce B – F (o mancata presentazione Isee) <i>oltre € 6.550,01</i> | <i>€ 6,18</i> |