

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO - EDUCATIVA

dell'Altavaldelsa

CARTA DEI SERVIZI

Numero Revisione	Motivo	Data
1	APPROVAZIONE CONSIGLIO DI GESTIONE FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELSA	24/06/2011
1.1	APPROVAZIONE CONSIGLIO DI GESTIONE A SEGUITO DELLE MODIFICHE RIGUARDANTI L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E REVISIONE INTERA CARTA DEI SERVIZI	26/04/2021

Sommario

1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELSE	5
2.1 PRINCIPI E VALORI	5
3. MISSIONE	6
4. IDENTITÀ	6
5. IMPEGNI DEL GESTORE DEL SERVIZIO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE E OPERANTE NEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO EDUCATIVA	7
6. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO	7
6.1 OBIETTIVI GENERALI	7
6.2 SOGGETTI DESTINATARI DEL SERVIZIO	7
6.3 PRESTAZIONI	8
7. PROCEDURE E MODALITÀ DI ACCESSO	8
8. ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO	9
8.1 DURATA, FREQUENZA E COMPRESENZA DEGLI INTERVENTI	9

8.2 COMPARTECIPAZIONE AL SERVIZIO	9
9. ASSENZE, SOSPENSIONI E CESSAZIONI.....	10
10. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE BENEFICIARI	10
14. STRUMENTI DI TUTELA.....	10
14.1 PRESENTAZIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEI BENEFICIARI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI.....	10
15. TUTELA DELLA PRIVACY	11
16. PUBBLICIZZAZIONE	11

1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento con il quale la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa definisce la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti ai cittadini.

È uno strumento che fornisce informazioni e descrizioni di carattere generale sul funzionamento del Servizi Socio-Assistenziali gestiti dalla Fondazione Territori Sociali (F.T.S.A.) e si rivolge direttamente alle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi.

Serve a garantire e migliorare la qualità dei servizi erogati, a promuovere il rispetto dei reciproci diritti e doveri per stimolare un continuo confronto tra gli operatori del Servizio e i cittadini.

Tutela i diritti dei beneficiari da possibili disservizi, rende trasparente i tempi e le modalità di erogazione del servizio.

L'obiettivo è quello di aiutare il cittadino a richiedere ed ottenere risposte adeguate per il soddisfacimento del bisogno espresso ma anche di creare la consapevolezza sui propri diritti e doveri.

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti i cittadini, alle Associazioni di Volontariato, alle Cooperative Sociali e del privato Sociale e altro.

La F.T.S.A. si impegna a gestire il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità, giustizia e a garantire la regolarità e la continuità dei servizi.

2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELDA

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa gestisce i Servizi Socio-Assistenziali demandati dall'associazione dei Comuni della Val d'Elsa e si integra con i servizi sanitari e socio-sanitari della Zona Alta Val D'Elsa dell'Azienda USL Toscana Sud Est.

Comprende nel suo territorio i Comuni di: Casole d'Elsa, Colle di Val d'Elsa, Poggibonsi, Radicondoli, San Gimignano.

Oltre a fornire i servizi già attivi la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa è chiamata a nuovi progetti e nuovi modelli e strategie di intervento per realizzare nella Val d'Elsa un Welfare locale che sappia assicurare a tutti la piena cittadinanza.

2.1 Principi e valori

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa persegue la promozione e la gestione dei servizi riferiti ai bisogni della persona e delle famiglie, attraverso attività sociali, socio – sanitarie e socio – assistenziali, finalizzate alla cura, al consolidamento e alla crescita del benessere personale, relazionale e sociale dei beneficiari.

I principi che la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa persegue sono:

- rispetto della libertà e dignità della persona valorizzando l'autonomia, le capacità e le risorse di ciascuna, nella progettazione ed erogazione degli interventi;
- realizzazione di politiche locali volte alla prevenzione e alla rimozione delle cause di disagio sociale;
- garantire l'uguaglianza e le pari opportunità rispetto a condizioni sociali e stati di bisogno, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione e opinioni politiche;

- valorizzazione delle capacità e delle risorse individuali per la predisposizione e realizzazione di interventi personalizzati ed appropriati al bisogno espresso, garantendo, ove possibile, la scelta;
- sostegno all'autonomia delle persone fragili (non autosufficienti, disabili, minori.) anche valorizzando il ruolo della famiglia come luogo privilegiato per la crescita, lo sviluppo e cura della persona;
- sviluppo e qualificazione degli interventi e dei servizi favorendo anche la partecipazione attiva dei cittadini singoli o associati, nell'ambito dei principi di solidarietà e di auto-organizzazione.

Nello svolgimento delle sue attività, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa verifica che gli interventi e i servizi siano orientati alla qualità in termini:

- di promozione e garanzia dei diritti di cittadinanza sociale, la qualità della vita, la coesione sociale, l'autonomia individuale;
- di prevenzione e rimozione cause economiche e sociali che possono generare situazioni di bisogno ed emarginazione nell'ambiente di vita;
- di diritto per tutti i cittadini di usufruire di servizi, prestazioni, interventi (universalità e accessibilità) secondo le modalità che possono favorire la possibilità di scelta.

3. MISSIONE

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa organizza servizi e persone per migliorare la qualità della vita in Val d'Elsa e assicurare la piena cittadinanza senza alcuna distinzione, nel rispetto dell'autonomia, dignità e identità personale e nel rispetto dei diritti relativi all'esercizio delle libertà individuali dei beneficiari.

4. IDENTITÀ

Nella precisa convinzione che solo attivando tutte le risorse presenti nel territorio è possibile migliorare la qualità della vita e della comunità, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, agisce sulla base di quattro elementi:

- + Integrazione: opera in integrazione con la Società della Salute Altavaldelsa e l'Azienda USL Toscana Sud Est per gli aspetti socio sanitari e crea reti con altri soggetti del territorio quali la scuola, i servizi per l'impiego, i Comuni, le cooperative sociali, le associazioni del territorio;
- + Trasparenza: adotta regole certe verso i beneficiari del servizio di educative domiciliare e verso i propri dipendenti, risponde alle Istituzioni delle proprie attività, favorisce la circolazione dell'informazione;
- + Innovazione: interpreta nuove esigenze, trova risposte e soluzioni nuove, sperimenta e immagina nuovi modelli di intervento;
- + Assistenza individualizzata e personalizzata.

5. IMPEGNI DEL GESTORE DEL SERVIZIO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE E OPERANTE NEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO EDUCATIVA

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa assicura:

- ✚ il rispetto dell'etica e della deontologia professionale,
- ✚ la disponibilità a confrontarsi con le rappresentanze sindacali per affrontare questioni legate al personale,
- ✚ l'aggiornamento professionale integrato per i propri dipendenti,
- ✚ la verifica costante dei requisiti degli operatori convenzionati nonché della loro formazione a lavoro,
- ✚ il coinvolgimento del personale nella formulazione delle procedure operative interne alle strutture,
- ✚ la tutela della sicurezza dei luoghi di lavoro attraverso quanto richiesto dalla normativa,
- ✚ il rispetto dei turni di lavoro con flessibilità a favore dei dipendenti,
- ✚ riunioni periodiche con il personale per affrontare i problemi interni al servizio.

6. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Socio Educativa si caratterizza come attività fondamentale, nell'ambito dell'Assistenza territoriale, di integrazione e supporto alla persona e alla famiglia con particolare riferimento ai minori.

6.1 Obiettivi generali

Si tratta di prestazioni di natura Socio-Educativa che vengono assicurate al domicilio di famiglie in situazione di disagio socio-relazionale dove sono presenti uno o più minori che presentano una disabilità e/o esprimono un disagio o sono a rischio di devianza sociale e/o psicopatologica.

Tali prestazioni perseguono obiettivi sia di prevenzione che di sostegno diretto al minore ed alla famiglia al fine di salvaguardare la qualità del rapporto tra genitori e figli e con l'obiettivo di rafforzare il legame tra le figure parentali a supporto alle funzioni genitoriali. È quindi un intervento mirato al minore e al suo nucleo familiare, inteso non come unità isolata, ma come insieme di soggetti appartenenti a sistemi di relazione. In considerazione di ciò si caratterizza come intervento di rete

6.2 Soggetti destinatari del servizio

Il servizio di Assistenza Domiciliare Socio Educativa è rivolto a tutti i cittadini residenti nei Comuni dell'Alta val d'Elsa.

In particolare è destinato a minori, ad adulti con ridotta autonomia a causa di handicap, invalidità, disturbi del comportamento che possono compromettere l'autonomia personale e relazionale o con reti familiari fragili.

6.3 Prestazioni

Le prestazioni all'interno del servizio riguardano:

- a) attività dirette alla persona: sostegno all'autonomia nell'igiene e cura personale, favorire l'autosufficienza per la gestione del quotidiano, accompagnamento, attività educative, supporto scolastico anche in gruppo, attività di socializzazione per il tempo libero;
- b) attività di sostegno della famiglia secondo i progetti elaborati dagli operatori sociali e socio-sanitari

In generale si tratta di prestazioni di natura socio-educativa che vengono assicurate al domicilio di famiglie in situazione di disagio socio-relazionale dove sono presenti uno o più minori che presentano una disabilità e/o esprimono un disagio o sono a rischio di devianza sociale e/o psicopatologica. Rientrano in questi interventi anche gli incontri protetti.

7. PROCEDURE E MODALITÀ DI ACCESSO

La segnalazione del bisogno può essere esplicitata:

1. direttamente dall'interessato,
2. da un familiare/amministratore di sostegno/tutore,
3. mediante segnalazione di persone vicine al destinatario del servizio nell'eventualità in cui manchino figure di riferimento.
4. Può essere attivato d'ufficio in presenza di disposizione dell'autorità giudiziaria.

Hanno priorità di attivazione, in ordine, i seguenti interventi:

1. Gli incontri protetti richiesti dal Tribunale per i Minori e da altra autorità giudiziaria,
2. I Progetti Educativi Individualizzati con mandato e supervisione del Tribunale per i Minori,
3. Gli interventi di osservazione del minore nell'ambito dell'indagine socio-familiare richiesta dal Tribunale per i Minori,
4. Gli incontri protetti su valutazione e richiesta del servizio sociale,
5. I Progetti Educativi Individualizzati attivati su valutazione e richiesta del servizio sociale,
6. Gli interventi di osservazione del minore e/o delle dinamiche familiari su richiesta del Servizio Sociale,
7. Gli interventi di prevenzione rivolti prevalentemente a favorire positive esperienze di socializzazione e di crescita dei minori anche in forma di gruppi.

Rientrano in tali interventi anche l'attività di Home Visiting, che consiste in un percorso di affiancamento dello psicologo/educatore attivi presso il Centro famiglie per il recupero del ruolo genitoriale e/o a sostegno delle funzioni educative.

Si attiva su segnalazione scritta del Servizio Sociale professionale, previa comunicazione all'U.F. Consultori/SMIA e secondo le procedure del Protocollo di Intesa tra FTSA Azienda UsI Toscana Sudest in relazione alle attività del "Settore materno-infantile".

Si colloca all'interno di un progetto individualizzato e prevede la collaborazione e integrazione dei servizi consultoriali. Qualora le segnalazioni superino le disponibilità si prevede la creazione di una

lista di attesa.

Il richiedente dovrà rivolgersi al “**Punto Insieme**” ovvero agli Uffici Territoriali dove gli assistenti sociali garantiscono l'accoglienza e l'orientamento del cittadino, nonché la registrazione e trasmissione di tutte le informazioni utili, mediante apposita scheda di accesso, ai servizi coinvolti al fine di effettuare la valutazione del bisogno, definire il percorso assistenziale personalizzato e curarne l'attuazione in termini di appropriatezza ed efficacia, assicurando la gestione e la verifica delle prestazioni erogate.

In ogni Ufficio territoriale è garantita la presenza di un assistente sociale secondo gli orari indicati nei siti della FTSA e affissi nelle sedi.

8. ATTIVAZIONE ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio viene attivato sulla base di:

- Richiesta di valutazione/domanda al servizio sociale competente territorialmente
- Valutazione professionale dell'Assistente Sociale
- Analisi del bisogno
- Definizione e attuazione del Progetto Assistenziale Personalizzato (PAP) condiviso con il beneficiario del servizio e la famiglia
- Definizione del Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.)

In presenza di provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, il Servizio Sociale può attivare il servizio d'Ufficio.

Il servizio viene erogato da:

- Personale dipendente della FTSA e da personale ad essa distaccato
- Da operatori di cooperative sociali che hanno avuto l'affidamento del servizio
- Da operatori/cooperative sociali accreditate ai sensi della L.R. 82/2009 e s.m.i e relativo regolamento di attuazione

8.1 Durata, frequenza e compresenza degli interventi

Il servizio è concesso per la durata massima di dodici mesi e, comunque, sulla base del P.A.P.

L'orario di servizio si svolge su 6 giorni settimanali, dal lunedì al sabato in orario antimeridiano e/o pomeridiano concordato in base alle necessità del beneficiario e del suo nucleo familiare in accordo con l'Assistente sociale titolare della presa in carico.

La durata dell'intervento è stabilita dagli assistenti sociali d'intesa con l'assistito e i suoi familiari.

Gli interventi possono svolgersi a domicilio del beneficiario, presso locali della FTSA (Centro Famiglie), nelle scuole ed in altri luoghi di aggregazione.

8.2 Compartecipazione al servizio

È prevista una compartecipazione su base forfettaria per educativa rivolta ad adulti disabili quantificata, secondo le disposizioni attuative approvate annualmente dalla Società della Salute e per i bambini che frequentano lo spazio aggregazione.

9. ASSENZE, SOSPENSIONI E CESSAZIONI

In caso di ripetute assenze del beneficiario e/o rifiuto della prestazione, il Servizio Sociale potrà valutare la possibilità di interruzione del Servizio.

È prevista la sospensione temporanea del Servizio su richiesta del beneficiario o di un suo familiare, solo per giustificati motivi comunicati tempestivamente al Servizio Sociale. In tal caso il servizio potrà essere riattivato per le ore previste dal PAP.

Per le attività di DOPOSKUOLA il pagamento è previsto anche in caso di assenza in quanto è legato all'iscrizione ad un servizio annuale. E' pertanto necessaria la rinuncia al servizio.

Il Servizio cessa in caso di:

- Decesso del beneficiario
- Richiesta di interruzione da parte del beneficiario
- Raggiungimento degli obiettivi
- Inefficacia del servizio

10. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE BENEFICIARI

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, consapevole che il livello di soddisfazione dei beneficiari costituisce una risorsa importante per l'organizzazione dei servizi, attiva il **Sistema di misurazione della soddisfazione dei beneficiari**.

L'impegno è di rilevare sistematicamente la qualità percepita attraverso appositi questionari, che considerano le seguenti prestazioni:

- + aspetti professionali;
- + aspetti relazionali;
- + qualità del servizio.

I dati raccolti vengono elaborati e analizzati dalla Direzione Generale della Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa e alla Direzione Area Servizi Territoriali. L'analisi dei dati permette di individuare le azioni correttive e attivare i percorsi di miglioramento della qualità che la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa si impegna a intraprendere.

14. STRUMENTI DI TUTELA

14.1 Presentazione dei reclami da parte dei beneficiari nei confronti dei responsabili dei servizi.

La F.T.S.A. garantisce la tutela del beneficiario del servizio, riconoscendo allo stesso la possibilità di presentare sia suggerimenti e segnalazioni volti al miglioramento del servizio, ma anche reclami.

Le segnalazioni ed i suggerimenti saranno utili per conoscere e comprendere meglio i problemi e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio erogato.

Il beneficiario, i suoi familiari, il tutore, l'amministratore di sostegno o chi, di fatto, ne abbia comunque l'interesse può inoltrare reclami sia verbalmente che per iscritto, che per mail al coordinatore del servizio.

In tal caso il reclamo viene analizzato direttamente dal coordinatore, e se di possibile soluzione, apporta direttamente i correttivi.

Nel caso in cui il reclamante non ritenga la risposta ricevuta soddisfacente può presentare, entro 30

giorni dalla risposta di cui sopra, formale ricorso al Direttore Area Servizi Territoriali con modulo previsto dal sistema di accreditamento e reperibile presso gli Uffici del Distretto.

15. TUTELA DELLA PRIVACY

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Socio Educativa, assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri beneficiari e ai loro familiari, tutori e amministratori di sostegno, avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/03 e GDPR 2016/679.

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- cura del beneficiario.

I dati relativi alla salute del beneficiario sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei Servizi Educativi.

Titolare del trattamento e della banca dati della Servizio è la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa nella persona del Legale Rappresentante.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Area Servizi Territoriali o suoi incaricati. Inoltre, tutti gli operatori sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy del beneficiario.

Ai sensi dell'articolo 1341 del Codice Civile sono espressamente approvate le condizioni di cui alla presente Carta dei Servizi.

16. PUBBLICIZZAZIONE

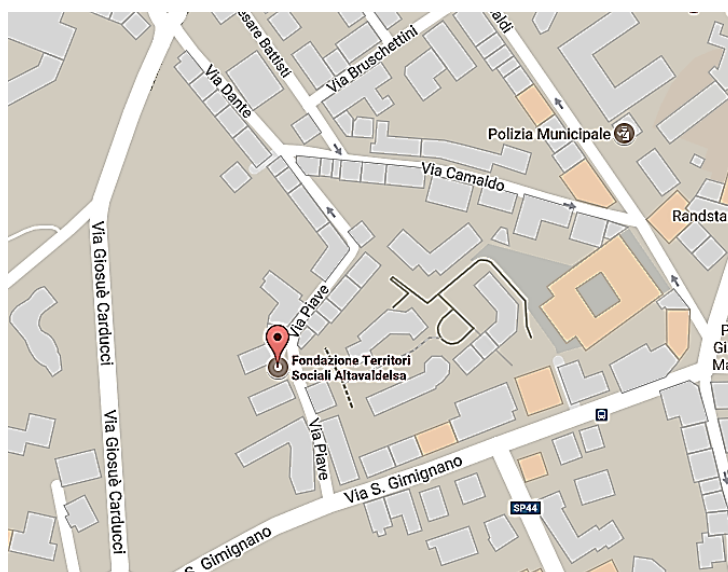
La presente Carta dei Servizi è consultabile presso l'ufficio dei coordinatori e viene pubblicata sul sito web della Fondazione Territori sociali Altavaldelsa. www.ftsa.it

Copia del documento, viene consegnata al beneficiario con l'attivazione del servizio.

Informazioni Utili e orari Punto Insieme

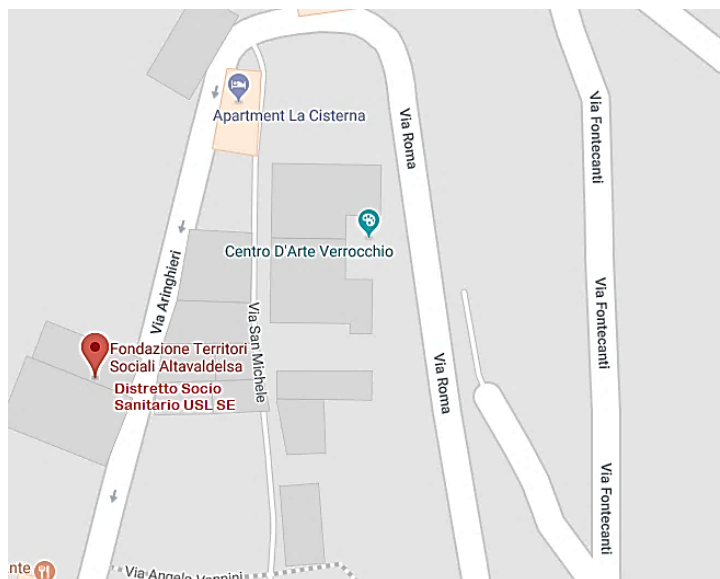
Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa

Sede amministrativa
Via Piave, 40 Poggibonsi (SI)
Contatti Utili
0577- 91791 fax 0577 917946
Mail: info@ftsa.it – pec: ftsa@pec.it



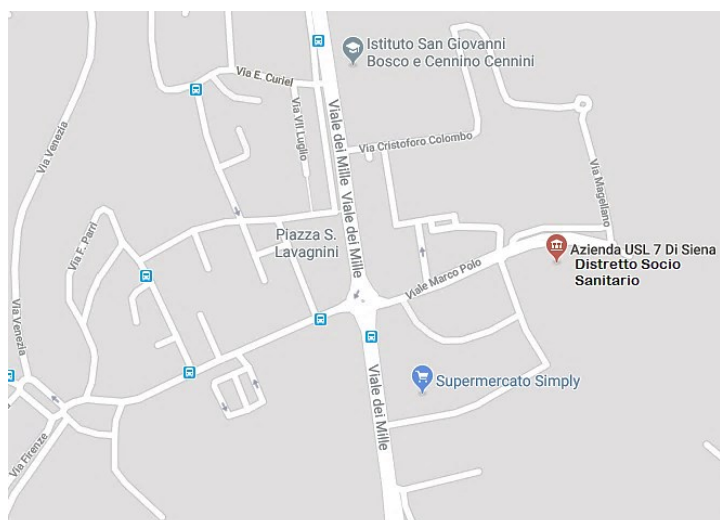
Punto Insieme
Distretto Socio Sanitario USL SE
Casole d'Elsa (SI)

Previo appuntamento telefonico Via
Aringhieri, 5 – Casole d'Elsa (SI)
Lunedì dalle 10,00 alle 12,00
Telefono: 0577/994721
cell 335746725



Punto Insieme
Distretto Socio Sanitario USL SE
Colle di Val d'Elsa (SI)

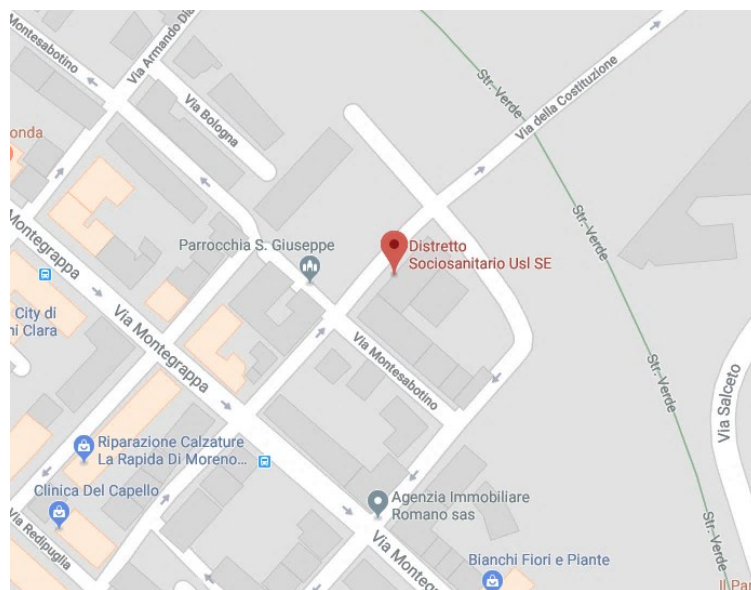
Previo appuntamento telefonico
Viale Marco Polo - Colle di Val d'Elsa (SI)
Mercoledì dalle 9,00 alle 12.00
Telefono: 0577/994892 334 6695407



Punto Insieme
Distretto Socio Sanitario USL SE
Poggibonsi (SI)

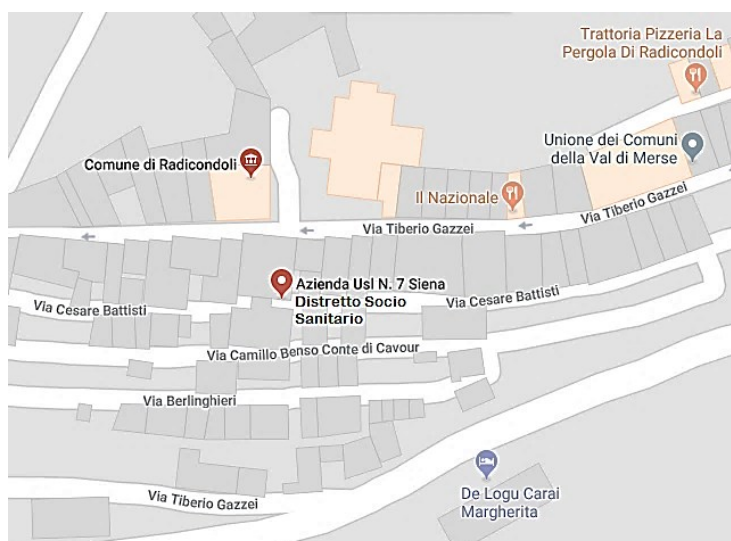
Previo appuntamento telefonico
Via della Costituzione – Poggibonsi (SI)
mercoledì dalle 9,00 alle 12,00

telefono: 0577/994095 334 6695406



Punto Insieme
Distretto Socio Sanitario USL SE
Radicondoli (SI)

Previo appuntamento telefonico
Via Cesare Battisti, 25 – Radicondoli
(SI)
Martedì dalle 10,00 alle 12,00
Telefono 0577/790729 3346695409



Punto Insieme
Distretto Socio Sanitario USL SE
San Gimignano (SI)

Via Folgore – San Gimignano (SI)
martedì dalle 9,00 alle 12,30
giovedì su appuntamento ai seguenti
numeri: 0577/994750 o 0577/994752

