

CARTA DEI SERVIZI di ASSISTENZA DOMICILIARE

della cooperativa sociale
Crescere Insieme



Chi siamo

La cooperativa sociale Crescere Insieme è una ONLUS attiva sul territorio cittadino dal 1979 e opera da anni nel settore assistenziale ed educativo, con particolare attenzione alle persone in condizione di fragilità: anziani, minori, disabili, adulti.

Nel 2023 ha incorporato la Cooperativa Solidarietà, altro soggetto storico dell'assistenza domiciliare torinese, ampliando così il numero di professionisti dell'assistenza nel proprio organico e unendo le storie e le esperienze delle due cooperative: attenzione alla fragilità delle persone e delle famiglie e alla qualità del lavoro di cura.

Le nostre attività sono tradizionalmente svolte in collaborazione con l'Ente pubblico, attraverso convenzioni o accreditamenti. Siamo inoltre presenti nel catalogo dei servizi del "Centro Relazioni e Famiglie" del Comune di Torino.

Oltre ad essere concessionari di pubblico servizio, i nostri servizi possono essere acquistati direttamente da privati cittadini e abbiamo convenzioni nell'ambito dei progetti di welfare aziendale.

Principi fondamentali

Fra i **valori** che ispirano la professionalità dei nostri servizi:

La centralità della persona

Qualunque tipo d'intervento svolto deve essere finalizzato ai bisogni della persona e della sua famiglia.

La famiglia viene coinvolta e supportata nel progetto assistenziale, attraverso la valorizzazione di tutte le sue risorse e potenzialità. La relazione con la famiglia è quindi caratterizzata da trasparenza, fiducia, ascolto e rispetto, partecipazione e coinvolgimento del beneficiario nel progetto di cura, flessibilità organizzativa.

La relazione

Pur riconoscendo il valore di qualunque tecnologia e tecnica innovativa, la priorità va data alla relazione umana tra assistito e operatore. La relazione assistenziale e d'aiuto è un processo di crescita reciproca che coinvolge sia il beneficiario, sia l'operatore. La relazione si instaura su base fiduciaria, sia nella direzione del singolo operatore, sia nei confronti dell'organizzazione.

La professionalità

Gli interventi che caratterizzano il servizio devono essere connotati da professionalità e competenza; per tale ragione, la nostra organizzazione ha adottato rigorosi criteri di selezione del personale e protocolli di valutazione degli operatori, sia a livello individuale sia a livello dei gruppi di lavoro.

La formazione caratterizza permanentemente il percorso di carriera degli operatori.

Pluralità, territorio e domiciliarità

La nostra organizzazione intende essere una realtà aperta, attenta a un interscambio con tutti gli altri soggetti del territorio.

Particolare attenzione è posta nel perseguire la tutela del **diritto alla domiciliarità**, privilegiando interventi a casa della persona, al fine di mantenere il Cittadino all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, scolastico, lavorativo, consentendo l'interazione della persona con il suo territorio di appartenenza.

La prevenzione e il contrasto di qualsiasi forma di discriminazione e l'impegno per l'inclusione

Siamo fermamente convinti che le diversità rappresentino una ricchezza da rispettare e valorizzare, per questo Crescere Insieme è impegnata nel contrasto alla discriminazione in base al genere, alla cultura e al gruppo etnico di appartenenza, al credo religioso, a forme di disabilità. Lavoriamo per la piena inclusione di tutte le differenze, nel rispetto di ogni individuo.

I nostri clienti

- ✓ Cittadini che decidono di acquistare direttamente, presso la nostra organizzazione, le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare il bisogno di supporto e assistenza
- ✓ Persone e/o nuclei familiari residenti all'interno delle circoscrizioni cittadine in cui la Crescere Insieme è accreditata, che fruiscono di "buoni di servizio" forniti da Ente pubblico sulla base dei requisiti stabiliti
- ✓ Beneficiari di programmi di welfare aziendale di soggetti convenzionati

Quali prestazioni, per chi, come ottenerle

Le prestazioni offerte dalla nostra organizzazione sono:

- ✓ consulenza e orientamento alle famiglie nell'accesso ai servizi e alle opportunità che il territorio offre a supporto della domiciliarità
- ✓ redazione condivisa con il beneficiario e la sua famiglia del Progetto di Assistenza Individuale esecutivo
- ✓ assistenza domiciliare (OSS, assistente familiare, baby sitter, istitutore)
- ✓ servizi di sollievo in collaborazione con organizzazioni di volontariato
- ✓ accompagnamenti sanitari e accompagnamenti sociali
- ✓ ricoveri di sollievo
- ✓ gestione amministrativa del contratto di lavoro con assistente familiare per le famiglie che decidono di assumere direttamente il lavoratore domestico
- ✓ telesoccorso e custodia chiavi
- ✓ messa in strada per sole carrozzine manuali
- ✓ prestazioni di supporto alla domiciliarità
- ✓ adattamenti dell'abitazione
- ✓ pasti a domicilio (prestazione in fase di strutturazione)
- ✓ inserimento del minore in servizi educativi per l'infanzia
- ✓ altre prestazioni di aiuto

Consulenza e orientamento alle famiglie nell'accesso ai servizi e alle opportunità che il territorio offre a supporto della domiciliarità

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	✓ Informazione in merito ai servizi e alle risorse del territorio a supporto della domiciliarità: tipologia, prestazioni offerte, orari, recapiti ✓ Consulenza e orientamento per utilizzare al meglio i servizi del territorio
DURATA	Il servizio, svolto su appuntamento, prevede sia la consulenza occasionale che la possibilità di essere seguiti in maniera continuativa nell'accesso ai servizi di cui sopra

Redazione condivisa con il beneficiario e la sua famiglia del Progetto di Assistenza Individuale esecutivo

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Accompagnamento professionale della persona e della sua famiglia nella definizione di un progetto di assistenza alla persona appropriato rispetto ai bisogni specifici, sostenibile, operativo
DURATA	Il servizio, svolto su appuntamento, prevede sia la consulenza occasionale che la possibilità di essere seguiti in maniera continuativa nell'accesso ai servizi di cui sopra

Assistenza domiciliare

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE Operatore Socio Sanitario OSS	Interventi di aiuto alla persona o al nucleo presso la sua abitazione per la cura dell'igiene personale per persone non autosufficienti (anziani, disabili, minori con disabilità), la preparazione del pasto, la cura degli ambienti di vita connessi alle attività di cui sopra, il disbrigo pratiche, l'identificazione di strategie e strumenti che facilitino il mantenimento delle autonomie residue e della vita quotidiana, il supporto nell'accesso alle risorse e ai servizi del territorio. L'OSS supporta inoltre la persona e la famiglia nel rapporto con il lavoratore domestico eventualmente previsto nel progetto di assistenza (assistente familiare, babysitter, istitutore) e con l'APL che lo somministra. Referenza e monitoraggio del buon andamento del progetto di assistenza
CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE Assistente Familiare	Interventi di aiuto alla persona o al nucleo presso la sua abitazione nella vita quotidiana: igiene ambientale, cura della biancheria della persona e della casa, spesa, preparazione del pasto, aiuto per l'igiene della persona

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE Baby Sitter	Interventi a favore di minori di sorveglianza, animazione ludica, accompagnamento a scuola (SENZA l'utilizzo dell'auto)
CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE Istitutore	Interventi a favore di minori per il supporto nei compiti, accompagnamento ad attività nel territorio (SENZA utilizzo dell'auto)
DECORRENZA e DURATA	Per i cittadini che accedono privatamente al servizio, la decorrenza e la durata sono quelle definite in sede di sottoscrizione del contratto di assistenza Per i cittadini beneficiari di BS della Città di Torino e di ASL Città di Torino, la decorrenza e la durata sono quelle previste dal PAI esecutivo e dal BS corrispondente
NOTIZIE UTILI	La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino in base alle esigenze individuate. Il servizio di Assistenza Domiciliare può essere feriale, festivo, diurno e/o serale. La Cooperativa opera nella direzione della massima limitazione possibile del turn over degli operatori; nel caso di interventi festivi e notturni, è prevista la turnazione degli operatori. Il servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica (OSS) e/o competenze (AF, Baby Sitter e Istitutore)

Servizi di sollievo in collaborazione con il volontariato

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Organizzazione di momenti in cui il caregiver familiare di una persona non autosufficiente può essere sollevato dal lavoro di cura, attraverso la presenza a domicilio di volontari (per compagnia) associata nel PAI a quella di OSS/Assistenti familiari
DECORRENZA	Come previsto da PAI esecutivo.

Accompagnamenti sanitari e accompagnamenti sociali

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Accompagnamenti in auto a cura di volontari, per esami e visite mediche o per mantenere i legami familiari o amicali o altro tipo di richieste, in caso non sia necessario l'utilizzo di mezzi attrezzati
DURATA	La richiesta dell'accompagnamento deve avvenire 7 gg prima della data prevista, con esplicitazione di tutte le indicazioni utili all'organizzazione del trasporto

Ricoveri di sollievo

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Ricoveri presso strutture accreditate dalla Regione Piemonte per utenti non autosufficienti, fino ad un massimo di 30 gg.
----------------------------------	---

DECORRENZA	Per i cittadini che accedono privatamente al servizio, in base al contratto di assistenza sottoscritto e comunque non prima di 60 gg. dalla richiesta Per i cittadini beneficiari di BS della Città di Torino, secondo la programmazione definita in sede di PAI
-------------------	---

Gestione amministrativa del contratto di lavoro con assistente familiare

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Supporto nella gestione del contratto di lavoro con la figura dell'assistente familiare. Il servizio prevede l'accompagnamento e il supporto alla famiglia – in convenzione con consulenti del lavoro – nell'espletamento delle pratiche amministrative e burocratiche connesse all'assunzione da parte della famiglia del lavoratore domestico
DURATA	Il servizio ha durata annuale

Telesoccorso e custodia chiavi

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Servizio di telesoccorso attivo 24 h/24, 365 gg. all'anno attraverso centrale operativa in grado di attivare – in caso di allarme – la richiesta di soccorso a seconda del caso (parenti, Vigili del Fuoco, 112...). Sono previste nella prestazione – se gradite dall'assistito - chiamate di compagnia. Il servizio può essere svolto se presente a domicilio del richiedente un telefono fisso o SIM per cellulare dedicata. È previsto un servizio aggiuntivo di custodia chiavi.
DURATA	Il servizio ha durata pari al Buono Servizio – per cittadini beneficiari di finanziamento pubblico – o al contratto di assistenza – per cittadini che accedono privatamente al servizio stesso.

Messa in strada di carrozzine manuali

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Il servizio prevede la messa in strada di carrozzine manuali utilizzando il cingolo montascale dell'utente o, in sua assenza, utilizzando ausilio messo a disposizione dal Fornitore
DURATA	Il servizio viene fornito previa prenotazione fatta con un anticipo di 7 gg.

Prestazioni di supporto alla domiciliarità

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	È prevista la possibilità di richiedere e ottenere prestazioni diverse a supporto della domiciliarità relative alla cura della persona e dell'ambiente di vita: piccole riparazioni domestiche, tinteggiatura dei locali, sgomberi e igienizzazione/sanitarizzazione degli ambienti, podologo, parrucchiere, cura della biancheria della casa e personale, ecc.
DURATA	L'attivazione delle diverse prestazioni avviene sulla base del contratto di assistenza privato o, in caso di cittadino beneficiario di Buono Servizio della Città di Torino e dell'ASL cittadina, secondo quanto previsto dal PAI esecutivo

Adattamenti dell'abitazione

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	Consulenza e adattamento dell'abitazione della persona in relazione alle opportunità offerte dalla domotica e dalle tecnologie volte al supporto della domiciliarità
DURATA	L'attivazione della prestazione, nel caso di cittadino privato è subordinata all'accettazione del preventivo e del contratto di fornitura che ne consegue. Nel caso del beneficiario di Buono Servizio il preventivo dovrà essere approvato dall'Amministrazione pubblica prima di poterlo considerare autorizzato

Inserimento del minore in servizi educativi per l'infanzia

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	In accordo con la famiglia e il Servizio Pubblico inviante, è possibile prevedere l'inserimento del minore in servizi educativi per l'infanzia convenzionati con la Crescere Insieme
DURATA	La durata dell'inserimento è pari a quella prevista per il PAI esecutivo, fatte salve eventuali modifiche

Altre prestazioni di aiuto

CHE COSA FORNISCE LA PRESTAZIONE	La cooperativa sociale Crescere Insieme mette a disposizione dei cittadini le proprie attività e la rete delle proprie risorse per la realizzazione di interventi diversi di aiuto e sostegno alla domiciliarità, quali – a titolo esemplificativo: ✓ <u>Spesa a domicilio</u>: reperimento esercenti disponibili a consegnare la spesa a domicilio, ed eventualmente prenotazione e consegna diretta. ✓ <u>Commissioni e disbrigo pratiche</u>: servizio con presa della commissione e consegna in giornata, per pratiche complesse
----------------------------------	--

	programmazione delle stesse ✓ <u>Gruppo di cammino e cultura</u>: appuntamenti mensili rivolti a beneficiari del servizio e ai loro caregiver che prevedono la fruizione di un'iniziativa culturale in gruppo seguita da un semplice momento conviviale ✓ <u>Consulenza psicologica</u> per la persona assistita e il suo caregiver familiare ✓ <u>Servizio reperimento libri e audiolibri in biblioteca</u> ✓ <u>Percorsi di educazione digitale</u> (soprattutto in riferimento all'utilizzo di videogiochi) a cura di professionisti dedicati (educatori e psicologi a loro volta gamer) ✓ <u>Attività di accompagnamento all'utilizzo di device</u> per gli anziani e sensibilizzazione sui temi della cybersecurity ✓ <u>Attività di stimolazione cognitiva specifica</u> ✓ <u>Ginnastica dolce</u>
NOTIZIE UTILI	La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino in base alle esigenze individuate. Per l'erogazione di alcune prestazioni, l'Agenzia si avvale della collaborazione di Associazioni presenti sul territorio.

Dove rivolgersi e come ottenere le prestazioni

Hanno diritto alle prestazioni:

- ✓ Cittadini e famiglie che intendono accedere privatamente al servizio, anche in attesa di finanziamento pubblico
- ✓ Cittadini beneficiari di Buono Servizio della Città di Torino e dell'ASL cittadina

Il nostro sportello del Servizio di Assistenza Domiciliare è a disposizione, previo appuntamento, da lunedì a venerdì dall'ore 09:00 alle h 18:00, per esigenze particolare anche il sabato tra le h 09:00 e le h 13:00

Lo sportello è in Via Eritrea 33 m, Torino

Per fissare un appuntamento telefonare al numero 3498610885 o 011 305297, o inviare una mail all'indirizzo assistentadomiciliare@coopcrescereinsieme.org

L'appuntamento conoscitivo e di eventuale avvio della progettualità congiunta può avvenire: in presenza presso i nostri uffici, con una call online, al telefono. Prima della sottoscrizione del PAI esecutivo è comunque prevista una nostra visita domiciliare a casa del beneficiario.

Fattori di standard e qualità del servizio

- ✓ Profili professionali: Le figure professionali sono in possesso dei requisiti richiesti e fanno riferimento ai propri profili professionali e/o codici deontologici. Crescere Insieme, inoltre, cura in maniera peculiare la formazione e l'aggiornamento continuo.
- ✓ Cura del personale: Siamo convinti che operare in un buon clima si rifletta positivamente nel servizio offerto. Per tale motivo la nostra organizzazione, oltre a rispettare i contratti previsti, si occupa della soddisfazione del lavoratore attraverso appositi strumenti, scientificamente validati.
- ✓ Sistema qualità: I criteri del sistema Qualità ispirano procedure, modelli organizzativi e criteri documentali, per offrire migliori prestazioni professionali.
- ✓ Rilevazione e monitoraggio soddisfazione cliente: La nostra organizzazione è attenta a rilevare la soddisfazione del cliente, attraverso questionari o colloqui di riscontro sul servizio offerto.

Organico del servizio

Il servizio si avvale dei seguenti profili e professionalità:

- ✓ 1 responsabile generale del servizio
- ✓ 1 coordinatore tecnico e 2 aiuto coordinatori
- ✓ 41 Operatori socio sanitari
- ✓ Assistenti familiari, baby sitter e istitutori

Diritti e doveri dei fruitori

Diritti

- ✓ Il beneficiario dell'intervento di assistenza domiciliare/famiglia ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- ✓ Il beneficiario ha il diritto di vedere rispettato il proprio ambiente di vita.
- ✓ Il beneficiario ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- ✓ Il beneficiario ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, e a ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- ✓ Il beneficiario ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- ✓ Il beneficiario di servizio privato ha il diritto di recedere dal contratto privato dandone comunicazione ai Responsabili della cooperativa con preavviso di 7 giorni. Il beneficiario di BS del Comune e ASL Città di Torino può recedere con le modalità previste per la revoca del BS.

Doveri

- ✓ Il beneficiario ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- ✓ Il beneficiario ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni

programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri assistiti di usufruire delle stesse prestazioni.

- ✓ Il beneficiario ha il dovere di comunicare ai Responsabili della Cooperativa, entro le 18 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità a usufruire dello stesso. In caso contrario la prestazione verrà ugualmente addebitata.
- ✓ Il beneficiario ha il dovere di comunicare tempestivamente qualsiasi anomalia si verificasse nel corso del servizio svolto dal personale della Cooperativa o da quello in somministrazione dall'Agenzia per il Lavoro
- ✓ Il beneficiario ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma Assistito" con la periodicità prevista
- ✓ Il beneficiario ha il dovere di custodire con cura e attenzione a domicilio le apparecchiature messe a disposizione dalla Crescere Insieme e dai suoi fornitori per l'espletamento e la rendicontazione delle prestazioni
- ✓ Il beneficiario ha il dovere di pagare le prestazioni erogate entro 15 giorni dal ricevimento della relativa fattura.

Come effettuare reclami e osservazioni

È possibile presentare reclamo riguardante i servizi prestati dalla nostra organizzazione attraverso due modalità.

- 1) In caso di reclamo scritto, occorre inviare una mail all'indirizzo assitenzadomiciliare@coopcrescereinsieme.org o info@coopcrescereinsieme.org. Il Responsabile del servizio provvede ad approfondire l'accaduto e a dare riscontro della verifica e di eventuali azioni correttive al segnalante entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Responsabile Assicurazione Qualità e del funzionario dell'ente pubblico committente.
- 2) In caso di reclamo verbale, il cittadino si rivolgerà all'OSS Referente o al coordinatore tecnico, che ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Dove siamo

Sportello di Assistenza Domiciliare della Cooperativa Crescere Insieme
Via Eritrea 33 m - 10142 TORINO (fermata Marche della Metropolitana)
tel. 0113052979-3498610885