



FONDAZIONE ETS

Chaire

LOCOROTONDO

Carta dei Servizi

Servizio di assistenza domiciliare

(Articolo 87 Regolamento Regionale n.4 del 18/1/2007)

Finalità

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intende fornire alla popolazione e agli enti territoriali tutte le informazioni relative alle attività del Servizio di Assistenza Domiciliare della Fondazione Chaire.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni sui loro diritti
- informare sulle procedure per accedere ai servizi
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e gli strumenti di partecipazione degli utenti alla loro valutazione e le procedure di tutela
- evidenziare gli standard di qualità, i sistemi di misurazione e valutazione della stessa e gli obiettivi di miglioramento del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare della Fondazione Chaire rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il servizio
- l'organizzazione del servizio
- le sue modalità di funzionamento
- i servizi forniti
- i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente
- la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio

A loro volta gli utenti e gli enti territoriali si impegnano al rispetto dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta.

Normativa

- Legge n.328 dell'8/11/2000: Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato e di interventi e servizi sociali
- Legge Regionale (Regione Puglia) n.19 del 10 luglio 2006: Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia
- Regolamento Regionale (Regione Puglia) n.4 del 18/1/2007: Regolamento attuativo della legge regionale 19/2006

Principi

La Carta dei Servizi risponde ai seguenti principi:

- eguaglianza: il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche
- imparzialità: le modalità di accesso e di fruizione dei servizi vengono normate da criteri di obiettività e di imparzialità
- La Fondazione si riserva la facoltà di accordare preferenze nella erogazione dei servizi in favore di soggetti che versano in documentate condizioni economiche disagiate
- diritto di scelta: l'utente ha il diritto di scegliere tra più soggetti erogatori del medesimo

servizio

- continuità assistenziale: il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli e secondo gli orari indicati
- partecipazione: gli utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali) e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio
- efficienza ed efficacia: il servizio viene erogato mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori

Pubblicazione

La Carta dei Servizi è disponibile:

sul sito web della Fondazione Chaire <https://www.fondazionechaire.it/>

Storia

La Fondazione Chaire Ets è stata costituita l'11/7/2022 come Ente senza scopo di lucro per volontà della Banca di Credito Cooperativo di Locorotondo e corrisponde alla scelta di perseguire finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale. La Fondazione si propone tra l'altro di erogare servizi sanitari, sociosanitari, educativi, sportivi, culturali e formativi, in particolare a beneficio della popolazione residente nel territorio di azione della Bcc fondatrice.

In questo modo la Fondazione promuove il benessere della comunità locale e il suo sviluppo sociale, attuando una politica di redistribuzione sul territorio delle utilità generate dall'attività bancaria.

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 propensione alla crescita, al costante aggiornamento e all'approfondimento

Il **Rispetto** ci induce a riconoscere il ruolo, la dignità e la libertà di ogni individuo

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 Fondazione

La **Diversità** caratterizza da sempre il nostro patrimonio umano, culturale e di idee; valorizzarla e farla convergere verso obiettivi comuni è parte del nostro impegno quotidiano

L'Ascolto ci consente di cogliere in anticipo le esigenze della comunità, anche e soprattutto rispetto a situazioni di fragilità e vulnerabilità

La **Collaborazione** con utenti, stakeholder e dipendenti permette di mettere in comune le informazioni e il sapere per raggiungere un obiettivo condiviso

La **Solidarietà** guida i rapporti tra colleghi, nei confronti dell'organizzazione e rispetto al territorio.

Ambito territoriale

- Ambito Territoriale Sociale di Fasano, composto dai Comuni di:
 - ✓ Fasano (Capofila)
 - ✓ Cisternino
 - ✓ Ostuni
- Ambito Territoriale Sociale di Martina Franca, composto dai Comuni di:
 - ✓ Martina Franca (Capofila)
 - ✓ Crispiano
- Ambito Territoriale Sociale di Putignano, composto dai Comuni di:
 - ✓ Putignano (Capofila)
 - ✓ Alberobello
 - ✓ Castellana Grotte
 - ✓ Locorotondo
 - ✓ Noci

Stakeholder

I diversi soggetti con i quali la Fondazione Chaire interagisce:

- Gli utenti sono coloro che usufruiscono dei servizi: prendersi cura di questa categoria di *stakeholder* rappresenta la *mission* principale
- I loro familiari rappresentano gli interlocutori principali del nostro operato, soprattutto nel caso in cui i destinatari dei nostri servizi si trovino in una situazione di non autosufficienza. La Fondazione Chaire si impegna a coinvolgere attivamente la rete familiare, nell'ottica di un sostegno e supporto reciproco.
- Soci/Banca
- I dipendenti rendono possibile l'erogazione dei servizi
- I volontari collaborano all'interno dei servizi e rappresentano un elemento prezioso, guidato dalla gratuità del proprio agire
- La comunità e il territorio di riferimento della Fondazione Chaire
- Gli enti e i soggetti istituzionali rappresentano coloro che affidano alla Fondazione Chaire l'erogazione dei servizi
- La rete di partner, ovvero le altre realtà del privato sociale con cui la Fondazione Chaire collabora e realizza progetti
- Le fondazioni e altri enti privati, che svolgono il ruolo di promozione culturale, della ricerca e del welfare, favorendo l'attivazione di progetti nel mondo del sociale

Governance

Gli organi della Fondazione Chaire sono:

- **Consiglio di direzione**
È composto da nove membri, provvede alla definizione delle linee di indirizzo ed alla sorveglianza sul funzionamento della Fondazione ed è responsabile del perseguimento degli scopi istituzionali e della salvaguardia del patrimonio della Fondazione
- **Consiglio di gestione**
È composto da cinque membri e, nell'ambito delle linee di indirizzo definite dal Consiglio di direzione, esercita tutti i poteri di ordinaria e straordinaria amministrazione della Fondazione, salvo quelli espressamente riservati dalla legge o dallo Statuto ad altri organi
- **Presidente**
Riveste la carica sia di Presidente del Consiglio di direzione sia di Presidente del Consiglio di gestione, ha la rappresentanza legale della Fondazione e svolge compiti di impulso e di coordinamento dell'attività nelle materie di competenza del Consiglio di direzione e del Consiglio di gestione
- **Segretario Generale**
È il capo degli uffici e del personale della Fondazione
- **Organo di Controllo**
Esercita funzioni di controllo contabile, vigila sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile ed esprime parere sui bilanci preventivi e consuntivi nonché sull'andamento della gestione, svolge compiti di monitoraggio dell'osservanza da parte della Fondazione delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale in assenza di scopo di lucro

Struttura organizzativa

- Psicologa
- Operatori sociosanitari
- Educatori professionali
- Assistenti sociali

Presentazione del servizio

La Fondazione Chaire offre diversi e qualificati servizi di cura e assistenza rivolti alle famiglie ed ai suoi componenti 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.

La Fondazione Chaire cura la professionalità dei propri lavoratori tramite un costante impegno a realizzare iniziative di formazione ed aggiornamento professionale, di tutela della salute e di integrazione sociale.

I servizi offerti riguardano principalmente l'assistenza e la cura della persona e, in particolare:

- Assistenza domiciliare in convenzione con l'Ambito sociale di Zona, che segnala i servizi da

attivare in collaborazione con gli assistenti sociali, nel rispetto dei bisogni degli assistiti

- Assistenza domiciliare erogata mediante attivazione di buoni/voucher direttamente da parte dell'utente
- Assistenza domiciliare alla persona erogata privatamente
- Assistenza domiciliare in convenzione con la Mutua dott. Consoli ETS Bcc di Locorotondo per i propri soci

Obiettivi del servizio

L'obiettivo del servizio è quello di evitare o ritardare l'istituzionalizzazione delle persone non autosufficienti, offrendo al domicilio un supporto alla fragilità, nello specifico la missione è:

- sviluppare e gestire servizi di assistenza sociale che garantiscano la massima qualità di vita
- attuare con i mezzi più opportuni ed efficaci l'assistenza alle persone al fine di favorire e mantenere l'inserimento della persona nel proprio ambiente familiare e sociale

Caratteristiche del servizio

I servizi erogabili sono:

- Assistenza educativa: interventi educativi a favore di persone con disabilità, anziani fragili e loro familiari/caregiver
- Assistenza psicologica: valutazione e sostegno psicologico, case management
- Interventi socioassistenziali: aiuto nell'igiene personale, nell'alimentazione e nella mobilitazione e nella gestione domiciliare di pazienti allettati, addestramento ausili
- Cura e aiuto alla persona
 - ✓ igiene alla persona (l'igiene intima, il bagno- doccia, il taglio unghie, i pediluvii, il cambio)
 - ✓ aiuto nella mobilitazione con e senza l'utilizzo di ausili meccanici
 - ✓ aiuto nella somministrazione di farmaci e terapie
 - ✓ aiuto nella preparazione e somministrazione dei pasti e nel riordino dell'abitazione
 - ✓ assistenza notturna (a domicilio, in ospedale, presso strutture)
 - ✓ gestione dimissioni ospedaliere o da RSA
 - ✓ aiuto nella deambulazione
 - ✓ ritiro medicinali
 - ✓ monitoraggio del regime alimentare
 - ✓ consegna e ritiro del vestiario in lavanderia
- Sostegno relazionale
 - ✓ ascolto e stimolo al dialogo
 - ✓ accompagnamento per passeggiate sul territorio
 - ✓ accompagnamento presso centri di socializzazione, ricreativo-culturali e riabilitativi
 - ✓ accompagnamento presso ambulatori medici, ospedali, uffici pubblici e privati, presidi sociali per la riscossione della pensione
 - ✓ disbrigo di piccole commissioni (spesa, ritiro farmaci) e visite mediche

Destinatari del servizio

Il Servizio è rivolto a:

- persone in situazione di fragilità, caratterizzata da:
 - ✓ presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
 - ✓ presenza di una condizione di non deambulabilità
 - ✓ non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona
 - ✓ presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale
 - ✓ difficoltà logistiche nel raggiungere le sedi presenti sul territorio di erogazione di servizi
- nuclei familiari, anche mono-personali, residenti in Puglia in cui siano presenti, alla data di presentazione dell'istanza su piattaforma telematica, persone con disabilità gravi o anziani over 65 non autosufficienti, per l'accesso al Servizio SAD art. 87.

Accesso al servizio

L'accesso al servizio avviene, alternativamente:

- mediante contratto privato sottoscritto su base volontaria
- mediante accoglimento della domanda di accesso ai Buoni Servizio, presentata sulla piattaforma dedicata unitamente alla Scheda di valutazione sociale del caso, elaborata dal Servizio Sociale Professionale del Comune o Ambito territoriale competente territorialmente, in cui siano stati individuati gli obiettivi di inclusione e le prestazioni necessarie al conseguimento degli stessi e sia stata dichiarata l'appropriatezza della presa in carico rispetto ai bisogni e alle caratteristiche del richiedente.

Fasi del servizio

- **Avvio**
La fase di avvio va dalla richiesta di attivazione del servizio da parte del committente alla predisposizione di un Piano Assistenziale Individualizzato coerente con la situazione dell'utente. Comprende dunque tutte le procedure che sono necessarie e propedeutiche al primo accesso.
- **Erogazione**
Una volta effettuato il primo accesso, si passa nella fase di erogazione, che comprende le attività legate allo svolgimento del servizio, dagli aspetti organizzativi alla gestione delle variazioni e delle richieste.
- **Valutazione**

La fase di valutazione comprende le attività che coinvolgono l'utenza e la Fondazione nel monitoraggio e nella valutazione del servizio.

Orari del servizio

Il servizio si articola su orario continuato h24 al fine di garantire la flessibilità necessaria per rispondere al PAI e alle esigenze degli utenti.

La segreteria del Servizio di Assistenza Domiciliare per informazioni o reclami è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 19.00 e risponde al numero telefonico 3273332020.

Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento rimane il Medico di Medicina Generale di appartenenza, per le urgenze informative di tipo organizzativo e assistenziale di competenza degli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare è garantita la continuità assistenziale attraverso la pronta disponibilità telefonica al numero 3273332020.

Costi del servizio

La tariffa oraria è pari a 16 euro.

Se l'utente accede al servizio usufruendo dei Buoni Servizio istituiti dalla normativa regionale a favore di chi possiede un Isee ordinario del nucleo familiare in corso di validità non superiore a € 40.000,00, è prevista una copertura parziale della tariffa a carico dei fondi regionali, variabile in funzione del livello dello stesso Isee.

Secondo le disposizioni vigenti, il valore del Buono Servizio regionale è calcolato in base al numero di ore di effettiva fruizione del servizio da parte del beneficiario nel mese ed è così determinato:

Fasce di valore Isee ordinario	Copertura regionale	Compartecipazione beneficiario
Da € 0 a € 2.000	Totale tariffa	Nessuna compartecipazione
Da € 2.001 a € 5.000	90% della tariffa	10% della tariffa
Da € 5.001 a € 10.000	80% della tariffa	20% della tariffa
Da € 10.001 a € 15.000	70% della tariffa	30% della tariffa
Da € 15.001 a € 20.000	60% della tariffa	40% della tariffa
Da € 20.001 a € 25.000	50% della tariffa	50% della tariffa
Da € 25.001 a € 30.000	40% della tariffa	60% della tariffa
Da € 30.001 a € 35.000	30% della tariffa	70% della tariffa

Da € 35.001 a € 40.000	20% della tariffa	80% della tariffa
------------------------	-------------------	-------------------

Dove siamo

Le sedi del Servizio sono collocate ai seguenti indirizzi:

- Piazza Marconi 33 - Locorotondo (BA)
- Corso Garibaldi 45 – Fasano (BR)
- Via Martina Franca 80 - Crispiano (TA)

Servizio Relazione con il pubblico

Il Coordinatore del Servizio viene individuato quale Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'utente o i familiari hanno la possibilità di inoltrare lamentele per disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni o proporre migliorie e/o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

- rivolgendosi al Coordinatore del Servizio che nel corso di un colloquio anche telefonico raccoglierà la segnalazione e metterà in atto un percorso di approfondimento sulla segnalazione della famiglia;
- compilando la scheda di segnalazione reclami, apprezzamenti o suggerimenti allegata alla presente Carta dei Servizi e consegnandola presso la sede del Servizio di Assistenza Domiciliare oppure consegnandola all'operatore che si reca a domicilio

La Fondazione provvederà a dare immediata risposta alle segnalazioni e ai reclami che si presentano di facile soluzione; i reclami di maggiore complessità saranno affidati per la loro risoluzione ad un gruppo di valutazione formato dai coordinatori dei servizi e da un referente del Consiglio di amministrazione.

Sistema di valutazione della soddisfazione

La valutazione della soddisfazione viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati. I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in equipe e saranno alla base per il miglioramento continuo del servizio, vengono somministrati con cadenza annuale a tutti gli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare, i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.