

**Lanza del Vasto società cooperativa sociale – L'Altro Sole società cooperativa sociale –  
Omnibus cooperativa sociale a r.l.**  
**Servizi domiciliari in regime di accreditamento rivolti a persone anziane, adulte anche  
con disabilità e minori con disabilità**

**CARTA DEI SERVIZI**



## Indice

1. **I PRINCIPI FONDAMENTALI DI LANZA DEL VASTO, L'ALTRO SOLE E OMNIBUS**
2. **STRUMENTI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI FRUITORI**
3. **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**
4. **SEDE, RESPONSABILI E REFERENTI DEL SERVIZIO**
5. **MODALITA' DI ACCESSO; AVVIO DEL SERVIZIO E DIMISSIONE**
6. **PRESTAZIONI EROGATE**
7. **LA RETE TERRITORIALE**
8. **TEMPISTICA DI ATTIVAZIONE**
9. **ORARI**
10. **MODALITA' DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI**
11. **STANDARD E IMPEGNI DI QUALITA' – STRUMENTI DI CONTROLLO**
12. **FORMAZIONE DEL PERSONALE**
13. **POLITICHE PER IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA' – RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE ED ANALISI DEI RECLAMI**
14. **VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### 1. I principi fondamentali di Lanza del Vasto, L'Altro Sole e Omnibus

**Il servizio PerLaFamiglia è gestito da un'Associazione Temporanea di Imprese (ATI) composta dalle cooperative Lanza del Vasto, L'Altro Sole ed Omnibus.**

**Lanza del Vasto** è una delle prime cooperative sociali nate a Genova.

Si occupa di servizi educativi, assistenziali e socio sanitari in favore dell'infanzia, degli adolescenti, degli anziani e delle persone disabili.

Le attività si svolgono in strutture residenziali, diurne o a domicilio.

L'opera nasce da un gruppo di studenti che, svolgendo da tempo attività di volontariato con bambini e adolescenti, coglie l'opportunità di trasformare questa attività in una vera e propria professione.

Nel corso degli anni è stato sviluppato un percorso che ha trasformato l'opera di volontariato in una vera impresa sociale: Lanza del Vasto, facendo tesoro dello spirito che ha animato i soci fondatori, ha mantenuto sempre vivo l'interesse profondo per il lavoro educativo anche nel corso dei cambiamenti che ne hanno caratterizzato lo sviluppo e la crescita. Tale peculiarità ha consentito uno sviluppo costante, che ha portato la Cooperativa ad ottenere fiducia sia da parte dei Committenti che dei fruitori dei servizi prestati.

La cooperativa gestisce servizi educativi, di sostegno all'integrazione ed all'inserimento lavorativo, attività di assistenza domiciliare e strutture residenziali rivolte ad anziani, minori e disabili in diversi comuni del territorio ligure.

In particolare, nell'ambito genovese Lanza del Vasto offre:

- Attività educative per la prima infanzia e centri di aggregazione giovanile (a partire dal 1985);
  - Servizi di assistenza domiciliare rivolti ad anziani e disabili sul territorio del Ponente, Medio Ponente e Centro Ovest (a partire dal 1995), in convenzione con il Comune di Genova;
  - La RSA Sestri Ponente (a partire dal 2010), con 81 posti convenzionati con ASL 3;
  - Il Centro Diurno per anziani "Villa Ronco" a Genova Sampierdarena (a partire dal 2009), con 20 posti convenzionati con ASL 3
- oltre a diversi servizi rivolti a privati (famiglie, anziani e disabili).

Lanza del Vasto è aderente alla Compagnia delle Opere e ispira la propria azione ai principi della dottrina sociale della Chiesa in continuità con le grandi opere sociali dei cattolici italiani, coniugando il patrimonio tradizionale con le più attuali linee di intervento nei servizi alla persona. La cooperativa Lanza del Vasto è certificata in base alla normativa ISO 9001:2015 e SA 8000.

La Cooperativa Sociale **L'Altro Sole** nasce il 19 Gennaio 1982 per rispondere al bisogno di lavoro di alcuni giovani e ormai da 25 anni opera nel settore dei servizi socio assistenziali rivolti ad anziani, minori e soggetti portatori di handicap. In quest'ultima area ha promosso diverse esperienze ed ha gestito servizi di cui particolare significato riveste il servizio di "accompagnamento" di soggetti disabili che la stessa Cooperativa svolge con particolare successo e da molti anni, per il Comune di Genova.

Le principali attività svolte sono le seguenti:

- servizio Trasporto ed Accompagnamento persone handicappate gravi, in Convenzione con il Comune di Genova dall'anno 1983;
- Attività Ludico, Ricreative, Educative, di Socializzazione a favore di persone handicappate durante il periodo estivo;
- attività di Introduzione alle varie discipline sportive realizzate da istruttori ISEF;
- servizio di Assistenza Domiciliare a carattere continuativo per i C.A.D. di Marassi e San Fruttuoso a partire dall'anno 1995;
- vari servizi di Assistenza Domiciliare a persone handicappate e anziane che svolti dal 1994 in forma privata;
- servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, in collaborazione con il Comune di Genova;
- servizio di Assistenza Domiciliare in collaborazione con il Comune di Savona a studenti disabili frequentanti l'università di Genova;
- servizio di Trasporto ed Accompagnamento persone handicappate in collaborazione con il Comune di Savona;
- Servizio Formativo alle Autonomie: la Coop. L'Altro Sole, nell'ambito delle proprie attività in collaborazione con Jurodivy ha istituito un servizio formativo alle autonomie, per persone portatrici di handicap che abbiano discrete autonomie, per orientare le stesse al possibile inserimento lavorativo;
- Centro Sfera: dal febbraio 2003 il centro diurno socio educativo riabilitativo è accreditato per ospitare N. 16 persone con disabilità medio grave. Ad oggi sono in essere convenzioni con ASL 3 e ASL 4;
- Gestione delle Comunità Familiari "Umberto Motta" per persone disabili.

Dal mese di Luglio 2001 la Cooperativa ha ottenuto la Certificazione ISO 9001 per tutte le proprie attività a carattere altamente sociale.

**Omnibus** cooperativa sociale a r. l. è attiva a Genova dal 1986; si occupa di minori, disabili ed anziani, oltre che attività ricreative e culturali sul territorio.

In particolare, gestisce servizi rivolti a:

- Disabili;
- anziani, tra cui una RP ed una comunità alloggio a Manesseno;
- infanzia e minori, tra cui una scuola dell'infanzia, centri estivi e numerose attività per il sostegno allo studio ed in favore degli adolescenti.

Le cooperative Lanza del Vasto, L'Altro Sole ed Omnibus gestiscono i servizi di assistenza domiciliare sulla base dei seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza**

Le modalità di accesso, gestione ed erogazione dei servizi garantiscono la parità di trattamento tra tutti i cittadini ed il rispetto dei diritti dei soggetti deboli.

### **Imparzialità**

I criteri di attivazione, gestione ed erogazione del servizio salvaguardano l'imparzialità nei confronti dei fruitori.

### **Semplificazione**

Le procedure per l'accesso, l'attivazione, la fruizione ed il pagamento del servizio sono individuate in funzione della massima semplificazione per i beneficiari.

### **Continuità**

I servizi sono garantiti in modo continuativo e regolare in base al fabbisogno assistenziale dell'utente. Sulla base del principio di continuità assistenziale, Lanza del Vasto, L'Altro Sole ed Omnibus si impegnano a contenere il numero degli operatori dedicati a ciascun fruitore.

### **Efficienza ed Efficacia**

Le cooperative si impegnano costantemente nel perseguire l'obiettivo del "miglioramento continuo" secondo i principi di efficienza ed efficacia, servendosi delle migliori soluzioni organizzative, tecnologiche e procedurali.

### **Partecipazione**

Ogni fruitore ha il diritto di conoscere le attività svolte dagli operatori delle cooperative e le procedure collegate al servizio, i nomi dei responsabili ed i tempi di accoglimento delle richieste espresse.

Ai fruitori viene richiesto di esprimere la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità dei servizi offerti e di presentare suggerimenti ed osservazioni che potranno aiutare a migliorare il servizio.

## 2. Strumenti di tutela dei fruitori

Tutte le attività proposte ed effettuate sono incentrate al massimo rispetto della dignità dei fruitori. Sono altresì in vigore tutti gli strumenti volti a garantire il mantenimento della più elevata riservatezza relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante l'erogazione dei servizi.

Le cooperative Lanza del Vasto, L'Altro Sole ed Omnibus curano la funzione di tutela del fruitore attraverso:

- La custodia e la gestione dei dati sulla base di quanto previsto dalle normative vigenti;
- La specifica formazione impartita agli operatori;
- l'acquisizione del consenso informato al trattamento di tutti i dati sensibili dell'ospite ai sensi della L.196/2003 e del GDPR 679/16 ss.mm.ii

## 3. Presentazione del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare è costituito da un complesso di prestazioni di natura socio-assistenziale, rivolte agli anziani, agli adulti ed ai minori con disabilità, al fine di permettere la permanenza nel normale ambiente di vita ed evitare il ricorso alla istituzionalizzazione.

Il servizio di assistenza domiciliare è organizzato sulla base del Piano di Assistenza Domiciliare (PID) ed è finalizzato a:

- Sostegno all'autonomia della persona in funzione della sua permanenza al proprio domicilio;
- Supporto al fruitore in una logica di promozione ed incremento del suo benessere;
- Sostegno ed alleggerimento per i familiari;
- Collaborazione e sinergia con le realtà associative e con gli altri servizi del territorio.

Il servizio è svolto in regime di accreditamento con il Comune di Genova.

Lanza del Vasto, L'Altro Sole ed Omnibus sono accreditati a seguito di bando finalizzato alla verifica della presenza dei requisiti di qualità necessari. Il Comune effettua periodici controlli di vigilanza relativamente al mantenimento dei requisiti di qualità ed al rispetto del sistema di tariffe applicato.

## 4. Sede, referenti e responsabili del servizio

Il servizio di assistenza domiciliare è gestito dall'Associazione Temporanea di Imprese composta da Lanza del Vasto, L'Altro Sole ed Omnibus, con sede in via F. Pozzo 21/2 – 16145 Genova; tel. 010.3622476; fax 010.3622329.

La **Direzione** dell'Associazione Temporanea di Imprese è composta da tre referenti designati dai partner, con il compito di:

- Definire le linee programmatiche del servizio;
- Monitorare l'andamento delle attività, sulla base delle verifiche effettuate dal Responsabile del servizio e delle segnalazioni pervenute dai fruitori, affrontando eventuali problematiche e criticità, in un'ottica di miglioramento costante;
- Assicurare la disponibilità delle risorse umane e strumentali per la migliore esecuzione delle attività.

Il **Responsabile** del servizio è Alessio Chiossone – tel. 3938956929

ATI Lanza del Vasto società cooperativa sociale – L'Altro Sole società cooperativa sociale – Omnibus cooperativa sociale a r.l.  
via F. Pozzo 21/2 – 16145 Genova – tel. 010.3622476 – fax 010.3622329 – e mail: info@lanzadelvasto.it

**NUMERO VERDE:800266966**

Rev. 2 – Marzo 2021

Presso ogni sportello attivato è presente un **Coordinatore**, con il compito di rapportarsi direttamente con i fruitori ed organizzare operativamente il servizio.

## 5. Modalità di accesso; avvio del servizio e dimissione

La scelta del Soggetto accreditato da cui acquistare i servizi domiciliari è effettuata dai singoli beneficiari.

L'accesso al servizio avviene tramite richiesta presentata presso gli sportelli cittadini gestiti da Lanza del Vasto, L'Altro Sole ed Omnibus presso:

### **SAMPIERDARENA**

**Villa Ronco – via N. Ronco 31** – tel. 010.8680751; fax 010.3622329; mail: [cdvillaronco@lanzadelvasto.it](mailto:cdvillaronco@lanzadelvasto.it)

Orario di apertura: 8,30 – 17,30

### **MOLASSANA**

**Via Terpi 26** - tel. 010.8359339; fax 010.8557057; e mail: [info@laltrossole.org](mailto:info@laltrossole.org)

Orario di apertura: 10 – 12; 15 – 17.

### **SESTRI PONENTE**

**RSA Sestri Ponente** – viale C. Canepa 21 – tel. 010.6517558; fax 010.6148959; e mail: [receptionrsasestrip@lanzadelvasto.it](mailto:receptionrsasestrip@lanzadelvasto.it)

Orario di apertura: 8,30 – 17,30

### **PEGLI**

**Via Martiri della Libertà 27** – tel. 010.6973690; fax 010.6973690; e mail: [segreteria@omnibuscoop.it](mailto:segreteria@omnibuscoop.it)

Orario di apertura: Orario Invernale (da Ottobre a Maggio): lunedì mercoledì 14 -18 ; martedì, giovedì e venerdì 8,30-12,30

Orario Estivo (da Giugno a Settembre): Lunedì - venerdì 8,30-12,30

### **ALBARO**

**Via F. Pozzo 19/1** – tel. 010.3622476; fax: 010.3622329; e mail: [info@lanzadelvasto.it](mailto:info@lanzadelvasto.it)

Orario di apertura: 8,30 – 17,30

Per ricevere informazioni sul servizio è inoltre possibile consultare il sito internet e chiamare il Numero Verde.

**Le sedi degli sportelli territoriali sono prive di barriere architettoniche; in tutti i casi, i fruitori che abbiano difficoltà ad accedere agli sportelli potranno richiedere il servizio utilizzando:**

**il numero verde 800266966 o il cellulare del responsabile (3938956929);**

**fax o mail di ciascuno sportello.**

ATI Lanza del Vasto società cooperativa sociale – L'Altro Sole società cooperativa sociale – Omnibus cooperativa sociale a r.l.

via F. Pozzo 21/2 – 16145 Genova – tel. 010.3622476 – fax 010.3622329 – e mail: [info@lanzadelvasto.it](mailto:info@lanzadelvasto.it)

**NUMERO VERDE:800266966**

Rev. 2 – Marzo 2021

Su richiesta dell'eventuale fruitore impossibilitato a recarsi presso le sedi territoriali, il responsabile dello sportello potrà recarsi al suo domicilio per erogare tutte le informazioni necessarie.

Inoltre, presso gli sportelli è possibile ricevere informazioni utili in merito alle attività della rete formale ed informale presente sul territorio con cui il soggetto accreditato si è connesso.

L'avvio del servizio prevede:

- L'individuazione di un operatore di riferimento coadiuvato da un numero limitato di sostituti ed un incontro preliminare tra gli operatori ed il fruitore;
- La definizione del Piano di Intervento Domiciliare (PID) in accordo con il fruitore e l'Ats di riferimento
- La sottoscrizione del contratto di fornitura.

La dimissione/cessazione del servizio verrà attuata secondo le modalità e con il preavviso previsto dal contratto stipulato tra la cooperativa ed il fruitore.

## 6. Prestazioni erogate

**Tutti i servizi sono erogabili sull'intero territorio cittadino.**

Le prestazioni assistenziali sono suddivise in tre linee di intervento e consistono in:

### LINEA DI INTERVENTO 1 - ASSISTENZA DOMICILIARE

Sono interventi di supporto alla persona nella gestione della vita quotidiana al fine di garantire il recupero o il mantenimento dell'autosufficienza, attraverso il sostegno diretto nell'ambiente domestico e nel rapporto con l'esterno, nell'intento di consentire la permanenza a domicilio.

<i>Tipologia prestazione</i>	<i>Modalità erogazione</i>	<i>operatore</i>	<i>Tariffa/h Iva al 5% esclusa</i>
Intervento socio assistenziale complesso	L'intervento socio-assistenziale complesso è costituito da un insieme di attività di assistenza alla persona in situazioni di elevata complessità assistenziale: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alzata/rimessa a letto di elevata complessità assistenziale comprensiva di igiene personale (igiene intima, igiene orale, igiene dei piedi, sbarbatura, vestizione/svestizione) e adattamento dell'ambiente finalizzato a facilitare il normale svolgimento delle attività quotidiane (es presidi per la mobilizzazione); igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria piana;</li> <li>- Passaggi posturali complessi e mobilizzazione;</li> </ul>	Operatore socio sanitario (OSS) in con qualifiche analoghe (Operatore Socio Assistenziale,	€ 23,52

Servizi domiciliari in regime di accreditamento rivolti a persone anziane, adulte anche con disabilità e minori con disabilità

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Igiene personale, anche con bagno a letto o in vasca o doccia, comprensivo del lavaggio dei capelli, manicure e pedicure;</li> <li>- Preparazione e/o somministrazione della colazione e dei pasti in situazione di elevata complessità assistenziale che possono prevedere anche diete particolari. Il servizio è comprensivo del lavaggio delle stoviglie e dell'asporto dell'immondizia;</li> <li>- Igiene ambientale ordinaria: comprende l'attività giornaliera con particolare riferimento al riordino del letto (igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria piana) e della stanza, pulizia dei vani, cambio della biancheria personale, lavaggio (in lavatrice e/o a mano per capi particolari) e stiratura del vestiario del/dei beneficiari. Igiene dei servizi sanitari;</li> <li>- Assistenza alla corretta assunzione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna segnalazione al medico e/o ai familiari e/o al Pronto Soccorso in caso di difficoltà;</li> <li>- Attività volte a favorire la connessione con servizi sanitari, sociali, delle reti personali informali e formali del territorio;</li> <li>- Sostegno nelle situazioni che possano generare un peggioramento dello stato psicofisico (ad esempio ricoveri ospedalieri, sfratto esecutivo).</li> </ul>	<p>Operatore Tecnico Assistenziale)</p> <p>oppure</p> <p>operatore con cinque anni di esperienza specifica e almeno 24 ore di formazione specifica</p>	
Intervento socio assistenziale	<p>L' intervento socio-assistenziale è costituito da un insieme di attività di assistenza alla persona orientate a rispondere alle esigenze di autonomia e di aiuto domestico:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alzata/rimessa a letto semplice comprensiva di sostegno all'igiene personale (igiene intima, igiene orale, igiene dei piedi, sbarbatura, vestizione/svestizione) e adattamento dell'ambiente finalizzato a facilitare il normale svolgimento delle attività quotidiane;</li> <li>- Supporto nella mobilitazione;</li> <li>- Supporto e/o controllo all'igiene della persona anche con bagno in doccia o vasca (capelli, manicure e pedicure);</li> <li>- Preparazione e/o adattamento della colazione e dei pasti, comprensivo del lavaggio delle stoviglie e dell'asporto dell'immondizia;</li> <li>- Igiene ambientale ordinaria: comprende l'attività giornaliera con particolare riferimento al riordino del letto (igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria piana) e della stanza, pulizia dei vani, cambio della biancheria personale, lavaggio (in lavatrice e/o a mano per capi particolari) e stiratura del vestiario del beneficiario. Igiene dei servizi sanitari;</li> <li>- Spesa per approvvigionamento di beni di consumo;</li> <li>- Supporto/accompagnamento a visite mediche e controlli, per disbrigo pratiche, e altre esigenze;</li> <li>- Verifica della corretta assunzione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna segnalazione al medico e/o ai familiari e/o al Pronto Soccorso;</li> </ul>	<p>Operatore in possesso di: licenza di scuola secondaria di primo grado e due anni di esperienza specifica e almeno 24 ore di formazione specifica.</p>	€ 21,21

ATI Lanza del Vasto società cooperativa sociale – L'Altro Sole società cooperativa sociale – Omnibus cooperativa sociale a r.l.  
 via F. Pozzo 21/2 – 16145 Genova – tel. 010.3622476 – fax 010.3622329 – e mail: info@lanzadelvasto.it

**NUMERO VERDE:800266966**

Rev. 2 – Marzo 2021



Servizi domiciliari in regime di accreditamento rivolti a persone anziane, adulte anche con disabilità e minori con disabilità

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interventi per il governo della casa, comprensivo di bucato, stiratura, cucito, rigovernatura, pulizie, ivi compresi la pulizia completa di vetri e infissi, stipiti, lampadari, armadi, tende; riordino, buona conservazione di arredi, suppellettili, lampadari, locali e ambienti;</li> <li>- Prestazioni di accompagnamento: per l'adempimento di pratiche amministrative presso uffici pubblici, per visite mediche, ospedali e luoghi di cura, per disbrigo pratiche e spesa;</li> <li>- Servizio di pulizia straordinaria e di interventi urgenti di pulizia generale degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado igienico. Per pulizia straordinaria si intende la pulizia accurata, la sanificazione, il riordino e la pulizia di vetri e infissi, tapparelle, pareti, termosifoni ed eventuale sgombero di masserizie;</li> <li>- Attività di relazione e di sostegno al benessere psicofisico dell'anziano anche all'esterno del domicilio o in situazione di gruppo anche come forme di sollievo alla famiglia: accompagna-menti esterni, compagnia, attività di integrazione sociale;</li> <li>- Attività volte a favorire la connessione con servizi sanitari, sociali, delle reti personali informali e formali del territorio;</li> <li>- Sostegno nelle situazioni che possano generare un peggioramento dello stato psicofisico (ad esempio ricoveri ospedalieri, sfratto esecutivo, trasferimenti di abitazione,...).</li> </ul>		
Intervento educativo	<p>L'intervento educativo è un'attività finalizzata alla promozione delle abilità delle persone con disabilità, per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Interventi diretti di supporto alla persona e dell'ambiente di vita;</li> <li>- realizzare interventi educativi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità delle persone con disabilità per il raggiungimento o il mantenimento di livelli adeguati di autonomia;</li> <li>- contribuire a promuovere e facilitare l'utilizzo di servizi e strutture sociali e sanitarie; gestire le proprie attività professionali in modo coordinato e integrato con altre figure professionali, con il coinvolgimento diretto dei soggetti interessati e/o delle loro famiglie, dei gruppi, della collettività;</li> <li>- operare con le famiglie e nel contesto sociale, allo scopo di favorire il reinserimento nella comunità;</li> <li>- Attività volte a favorire la connessione con servizi sanitari, sociali, delle reti personali informali e formali del territorio.</li> </ul>	<p>Educatore</p> <p>Tecnico animatore socio-educativo</p>	€ 26,04

**LINEA DI OFFERTA 2 - ASSISTENZA FAMILIARE E PERSONALE, ATTRAVERSO LA PRESENZA DI UN ASSISTENTE FAMILIARE E FUNZIONI DI SUPPORTO (AD ESEMPIO ASSISTENZA ALLA CONTRATTUALISTICA)**

ATI Lanza del Vasto società cooperativa sociale - L'Altro Sole società cooperativa sociale - Omnibus cooperativa sociale a r.l.  
via F. Pozzo 21/2 - 16145 Genova - tel. 010.3622476 - fax 010.3622329 - e mail: info@lanzadelvasto.it

**NUMERO VERDE:800266966**

Rev. 2 - Marzo 2021

Servizi domiciliari in regime di accreditamento rivolti a persone anziane, adulte anche con disabilità e minori con disabilità

Gli interventi di supporto alla gestione dell'assistenza familiare e personale sono orientati a sostenere singole persone e/o nuclei familiari che, necessitando di aiuto nella vita quotidiana, intendono essere coadiuvati da assistenti familiari, assistenti personali e/o collaboratori domestici

<i>Tipologia prestazione</i>	<i>Modalità erogazione</i>	<i>operatore</i>	<i>Tariffa</i>
Supporto di I livello	<p>Offerta di un supporto alle famiglie che assumano direttamente un assistente familiare o personale, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offerta di un servizio informativo, personalizzato, legato alle necessità espresse dalle famiglie anche in relazione alle proposte complessive del sistema accreditato e delle reti informali e formali con cui il Soggetto accreditato è connesso;</li> <li>- Selezione e ricerca di personale referenziato adatto alle singole esigenze - disponibile in orari diurni, notturni, week-end, anche in convivenza, che verrà poi assunto direttamente dalla persona nel rispetto delle normative e della contrattualistica vigente;</li> <li>- Incontro domanda/offerta approntando, nelle more della realizzazione del Registro regionale, un apposito registro delle/degli assistenti familiari;</li> <li>- Interventi di supporto alle famiglie nella redazione del contratto di assunzione e successivi adempimenti (come ad es. predisposizione delle buste paga, bollettini di pagamento dei contributi INPS, il calcolo delle ferie spettanti e del TFR);</li> <li>- Attività di accompagnamento agli/alle assistenti familiari per l'inserimento nelle famiglie in modo da poter introdurre gradualmente la figura all'interno della famiglia;</li> <li>- Sostituzioni dell'assistente familiare in caso di conclusione del contratto con la precedente;</li> </ul>	assistente familiare alle dirette dipendenze della famiglia	<p>€ 48,80 comprensivi di IVA al 22%</p> <p>ricerca, selezione e abbinamento per più persone conviventi;</p> <p>€ 134,20 comprensivi di IVA al 22% (una tantum). La quota per la badante è a carico della persona</p>
Supporto di II livello	<p>Offerta di un supporto alle famiglie che intendano avvalersi di un assistente familiare o personale assunto dal Soggetto accreditato, in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tutti gli interventi di sostegno - anche in sostituzione del nucleo familiare - di natura assistenziale e domestica (Care &amp; Help) e di accompagnamento alle reti individuali e formali/informali territoriali, finalizzati a prevenire, ridurre o rimuovere situazioni di disagio e di fragilità e volti a favorire la permanenza della persona nel proprio contesto socio ambientale di vita (DGR 324/16); gli interventi possono essere organizzati in pacchetti settimanali da 12 o 24 ore o in convivenza.</li> <li>- Offerta di un servizio informativo, personalizzato, legato alle necessità espresse dalle famiglie;</li> <li>- Selezione e ricerca di personale referenziato adatto alle singole esigenze - disponibile in orari diurni, notturni, week-end, anche in convivenza - e la messa a disposizione dell'assistente familiare assunto dal soggetto accreditato;</li> </ul>	personale inquadrato nella categoria Bs (assistente familiare per persone autosufficienti) o Cs (assistente familiare per persone non autosufficienti) o	Vedi sotto

ATI Lanza del Vasto società cooperativa sociale - L'Altro Sole società cooperativa sociale - Omnibus cooperativa sociale a r.l.  
via F. Pozzo 21/2 - 16145 Genova - tel. 010.3622476 - fax 010.3622329 - e mail: info@lanzadelvasto.it

**NUMERO VERDE:800266966**

Rev. 2 - Marzo 2021

Servizi domiciliari in regime di accreditamento rivolti a persone anziane, adulte anche con disabilità e minori con disabilità

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incontro domanda/offerta approntando, nelle more della realizzazione del Registro regionale, un apposito registro delle/degli assistenti familiari;</li> <li>- Attività di accompagnamento agli/alle assistenti familiari per l'inserimento nelle famiglie in modo da poter introdurre gradualmente la figura all'interno della famiglia;</li> <li>- Reperibilità telefonica 24/24 e un operatore referente per la gestione delle criticità relative al rapporto con il lavoratore;</li> <li>- Interventi di supervisione tecnica dell'assistente familiare;</li> <li>- Individuazione sostituti/e in caso di assenza del titolare del rapporto di lavoro ed in caso di necessità (malattia, infortunio, festività, ferie e riposo settimanale, maternità);</li> <li>- Sostituzioni dell'assistente familiare in caso di conclusione del contratto con il/la precedente;</li> </ul>	As (colf) del Contratto Collettivo Nazionale Assistenti familiari e colf.	
--	--	---	--

Interventi	Tariffa mensile per pacchetto 12 h/settimanali Totale con Iva al 22%	Tariffa mensile pacchetto 24/h settimanali Totale con Iva al 22%	Tariffa mensile in convivenza Totale con Iva al 22%
Assistente liv. CS dipendente da soggetto accreditato	660,93	1321,87	1767,76
Assistente liv. BS dipendente da soggetto accreditato	600,82	1201,64	1601,71
Colf liv. A dipendente da soggetto accreditato	487,85	975,69	-

**TUTTE LE TARIFFE SONO COMPRENSIVE DI IVA**

Sarà possibile, sulla base delle esigenze assistenziali della persona, un'integrazione degli interventi o la sostituzione temporanea dell'assistente familiare/personale privata (linea di offerta 2) con operatori professionali della linea di offerta 1.

**ATTIVITA' INTEGRATIVE A COMPLEMENTO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE E FAMILIARE**

Al fine di incrementare il benessere complessivo dei beneficiari e delle famiglie sono previste le seguenti attività integrative:

<i>Tipologia prestazione</i>	<i>Modalità erogazione</i>	<i>Tariffe Iva al 5% inclusa</i>
------------------------------	----------------------------	----------------------------------

ATI Lanza del Vasto società cooperativa sociale - L'Altro Sole società cooperativa sociale - Omnibus cooperativa sociale a r.l.  
via F. Pozzo 21/2 - 16145 Genova - tel. 010.3622476 - fax 010.3622329 - e mail: info@lanzadelvasto.it

**NUMERO VERDE:800266966**

Rev. 2 - Marzo 2021

## Servizi domiciliari in regime di accreditamento rivolti a persone anziane, adulte anche con disabilità e minori con disabilità

Piccole manutenzioni a domicilio	Sono assicurate le prestazioni che non richiedano l'intervento di personale qualificato	€ 18,90
lavanderia	Verrà attuato il ritiro e la riconsegna dei capi a domicilio. Saranno utilizzati appositi contenitori personalizzati, al fine assicurare la corretta identificazione degli indumenti e della biancheria	1Kg € 5,25
Trasporto con accompagnamento	Il trasporto verrà effettuato tramite automezzi. E' previsto l'accompagnamento per disbrigo pratiche, spesa, attività di socializzazione.	€ 2,52 al Km

I servizi integrativi verranno attivati previa richiesta del fruitore che dovrà pervenire con almeno 48 ore di anticipo. In situazione di urgenza, è assicurato l'intervento entro 8 ore.

Tutti i servizi sopra descritti verranno attivati a seguito di stipula di un contratto nel quale saranno specificati:

- La natura dei servizi richiesti;
- Tempi e modalità di erogazione;
- Tempi e modalità di cessazione;
- eventuale "insospensibilità" del servizio anche in caso di allerta rossa meteorologica.

### 7. La rete territoriale

Per la migliore erogazione dei servizi e l'ampliamento dell'offerta in favore dei fruitori, Lanza del Vasto, L'Altro Sole ed Omnibus hanno stipulato protocolli di intesa ed attivato collaborazioni con i seguenti soggetti:

Associazione "Gigi Ghirotti"

Associazione Veterani dello Sport

Rete Servizi "Invecchiamento attivo e interventi di comunità" (capofila Auser)

Gli operatori degli sportelli svolgeranno il ruolo di "facilitatori" rispetto al contatto con i soggetti della rete territoriale; ciascun ente della rete porrà in atto autonomamente le modalità operative per il coinvolgimento dei fruitori, sulla base della propria mission, delle procedure e delle consuetudini stabilite al proprio interno.

### 8. Tempistica di attivazione

Lanza del Vasto, L'Altro Sole ed Omnibus si impegnano ad attivare i servizi richiesti entro 24 ore e comunque non oltre 5 giorni dalla presentazione della richiesta.

### 9. Orari

Il servizio è attivo 7 giorni su 7, 24 h su 24. Il Responsabile del servizio è costantemente reperibile al numero 3938956929

ATI Lanza del Vasto società cooperativa sociale - L'Altro Sole società cooperativa sociale - Omnibus cooperativa sociale a r.l.  
via F. Pozzo 21/2 - 16145 Genova - tel. 010.3622476 - fax 010.3622329 - e mail: info@lanzadelvasto.it

**NUMERO VERDE:800266966**

Rev. 2 - Marzo 2021

## 10. Gestione delle emergenze

In caso di emergenza il responsabile del servizio avvisa immediatamente il fruitore/care giver in merito all'imprevisto intercorso e concorda le modalità di gestione (rinvio o sospensione dell'intervento, sostituzione temporanea dell'operatore etc).

In caso di allerta rossa meteorologica, è garantito lo svolgimento dei soli servizi che contrattualmente vengano definiti "insospensibili". In questi casi, il coordinatore si avvale di:

- Eventuali sostituti dell'operatore titolare;
- Mezzi di trasporto aggiuntivi;
- Collaborazione della protezione Civile (in caso di calamità naturale), previa segnalazione alle Autorità.

## 11. Modalità di presentazione dei reclami – procedure di ristoro

I reclami possono essere espressi in forma scritta:

via mail agli indirizzi degli sportelli territoriali: [info@lanzadelvasto.it](mailto:info@lanzadelvasto.it); [info@laltrosolare.org](mailto:info@laltrosolare.org); [receptionrsasestrip@lanzadelvasto.it](mailto:receptionrsasestrip@lanzadelvasto.it); [segreteria@omnibuscoop.it](mailto:segreteria@omnibuscoop.it)

- via posta al seguente indirizzo:  
Cooperativa Lanza del Vasto – Via F. Pozzo 21/2 – 16145 Genova;
- via fax al numero 010.3622329.

I reclami anonimi non saranno presi in considerazione.

Contestualmente alla presentazione del reclamo, i fruitori potranno richiedere una forma ristoro per il danno subito.

A seguito della presentazione del reclamo viene attivata una specifica procedura così articolata:

- verifica effettuata dal Direttore sul fondamento del reclamo, sulle cause e sulle condizioni in cui è avvenuto il disservizio
- analisi delle cause
- definizione di un'azione correttiva ed eventuale proposta al Consiglio di Amministrazione di rimborso/ristoro al fruitore
- elaborazione di un piano di miglioramento finalizzato a rimuovere le cause del disservizio ed a prevenire il verificarsi di ulteriori disagi per gli ospiti
- invio di un report all'autore del reclamo, in cui si ringrazia l'utente per la collaborazione e si presentano le iniziative adottate a seguito della presentazione del reclamo.

**In tutti i casi il Responsabile del servizio risponde in forma scritta:**

- **entro 5 giorni dalla ricezione della segnalazione comunicando l'accettazione del reclamo e il contestuale avvio dell'istruttoria**
- **Entro 15 giorni dal ricevimento al fine di comunicare l'esito dell'istruttoria, con eventuale contestuale proposta di ristoro.**

## 12. Standard e impegni di qualità – strumenti di controllo

Il servizio erogato da Lanza del Vasto, L'Altro Sole ed Omnibus risponde ai seguenti standard di qualità:

Fattore di qualità	descrizione	valore indicatore standard	indennizzo
--------------------	-------------	----------------------------	------------

Servizi domiciliari in regime di accreditamento rivolti a persone anziane, adulte anche con disabilità e minori con disabilità

accessibilità alle informazioni	Sportello al pubblico; sito internet; telefono; numero verde; posta elettronica; fax; posta ordinaria	garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti	no
puntualità e tempestività	tempo massimo di risposta alle richieste di informazioni  tempo massimo di risposta motivata a tutti i reclami	tempestivo  5 giorni	no
trasparenza	aggiornamento Carta dei Servizi	Annuale	no
efficacia (conformità, affidabilità, completezza)	rispetto dei Piani di Intervento Domiciliare (PID)	100%	si
orientamento al fruitore	numero annuo di indagini qualitative/quantitative di soddisfazione degli utenti	almeno una all'anno	no
erogazione del servizio	orario giornaliero di erogazione del servizio  tempi di attivazione  puntualità nell'erogazione del servizio	7 giorni su 7, 24h/24  Entro 24 h e comunque non oltre 5 gg  scostamento massimo di 15 minuti (in più o in meno) rispetto all'orario prestabilito	si
trasparenza	disponibilità di una documentazione chiara e completa	aggiornamento regolare della documentazione	no
personale	erogazione della prestazione con personale professionalmente formato	100%	si

Il controllo della qualità effettiva delle prestazioni erogate verrà effettuato attraverso:

- Controllo puntuale delle registrazioni relative ai servizi erogati;
- Visite ispettive svolte presso il domicilio dei fruitori, precedentemente concordate con il cliente;
- Somministrazione di interviste e questionari ai beneficiari e care givers;
- Obbligo di segnalazione al Comune di Genova di tutte le attività svolte.

ATI Lanza del Vasto società cooperativa sociale - L'Altro Sole società cooperativa sociale - Omnibus cooperativa sociale a r.l.  
via F. Pozzo 21/2 - 16145 Genova - tel. 010.3622476 - fax 010.3622329 - e mail: info@lanzadelvasto.it

**NUMERO VERDE:800266966**

Rev. 2 - Marzo 2021

### **13. Formazione del personale**

Tutto il personale fruisce formazione dedicata e specifica un minimo di 12 ore annuali su tematiche inerenti le attività svolte nel sistema della domiciliarità (cura della persona non autosufficiente, tecniche di pulizia ed igiene dell'alloggio, promozione delle reti e coinvolgimento dei ruoli istituzionali, rapporti con i Medici di Medicina Generale, etc).

Inoltre, tutto il personale fruisce di attività di supervisione mensile, svolta da un professionista con competenze specifiche in relazione all'offerta di servizio (assistenza domiciliare in situazione di fragilità con particolare riguardo a minori disabili, adulti, anziani e le loro famiglie-care giver).

### **14. Politiche per il miglioramento della qualità**

La Direzione della cooperativa Lanza del Vasto, L'Altro Sole ed Omnibus persegue una politica per la qualità che tende a conseguire efficienza organizzativa ed una buona qualità delle prestazioni assistenziali attraverso:

#### **Sistema di verifica e ricerca della qualità**

Le cooperative sono certificate in base alla normativa ISO 9001. Hanno implementato un sistema di registrazione e monitoraggio che garantisce il costante autocontrollo dell'operato svolto da parte dei responsabili e degli operatori. Inoltre, l'ente certificatore esterno effettua una visita annuale finalizzata al rinnovo della certificazione.

#### **Omogeneità delle procedure di lavoro**

Lanza del Vasto, L'Altro Sole ed Omnibus, ai sensi della normativa ISO 9001:2015 ed in funzione della trasparenza, hanno messo a punto ed adottato un sistema di istruzioni e procedure che copre sia l'area assistenziale e sanitaria che l'area amministrativa.

Tali documenti sono periodicamente rivisitati ed aggiornati.

#### **Soddisfazione degli utenti**

Con cadenza almeno annuale vengono somministrate interviste e questionari agli ospiti e alle famiglie, finalizzate alla rilevazione delle opinioni dei fruitori del servizio ed al miglioramento della qualità delle prestazioni offerte.

### **15. Validità della Carta dei Servizi**

La presente Carta dei Servizi è redatta dal responsabile di Settore, dott.ssa Chiara Bocciardo in coerenza con il disciplinare per l'accreditamento emanato dal Comune di Genova e sulla base del disposto del D.L. 1/2012 convertito in legge con L. 27/2012, cd. "decreto liberalizzazioni".

Ha validità dall'1 Marzo 2020 fino al 28 Febbraio 2022. Il processo di revisione è attuato con cadenza annuale.