

# CARTA DEI SERVIZI 2021

DISTRETTO RM 5.3

(Comuni di Tivoli, Casape, Castel Madama, Cerreto Laziale, Ciciliano, Gerano, Licenza, Mendola, Percile, Pisoniano, Poli, Roccagiovine, Sambuci, San Gregorio Da Sassola, San Polo Dei Cavalieri, Saracinesco, Vicovaro)



## Servizi di assistenza alla persona

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE AD ANZIANI, MINORI E DISABILI

SERVIZIO DI ASSISTENZA A PERSONE IN CONDIZIONI DI GRAVE DISAGIO SOCIALE

## INDICE

<b>1. PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO</b>	<b>3</b>
<b>2. PRESENTAZIONE DI PARSIFAL E IL DONO</b>	<b>4</b>
<b>3. PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>5</b>
<b>4. PRESTAZIONI</b>	<b>5</b>
4.1 Cosa offriamo	6
4.2 A chi è rivolto	7
4.3 I nostri operatori	8
<b>5. MODALITÀ DI ACCESSO</b>	<b>9</b>
5.1 Come accedere al servizio	9
5.2 Contatti del Servizio	10
<b>6. QUALITÀ</b>	<b>10</b>
6.1 Cosa garantiamo	10
6.2 Dicci cosa ne pensi	12
<b>8. I TUOI DIRITTI</b>	<b>12</b>
Contatti	14

## 1. PRESENTAZIONE DEL DOCUMENTO

---

La Carta dei Servizi è lo strumento, adottato dal Consorzio Parsifal e dalla cooperativa sociale Il Dono, a garanzia e tutela dell'utente. L'obiettivo è quello di far conoscere, in maniera chiara, alle persone che già fruiscono di un servizio o che ritengono di averne bisogno, quali sono le modalità per accedere allo stesso, quali sono gli obiettivi, chi sono i responsabili della sua gestione, quali sono gli standard qualitativi garantiti e come segnalare eventuali disservizi. Ciò consente al cittadino di potersi orientare in caso di necessità.

La Carta del Servizio ha, quindi, un duplice scopo:

- ✓ informare in modo trasparente e completo circa l'offerta dei servizi e come si fa per usufruirne;
- ✓ favorire un rapporto diretto tra i propri servizi e gli utenti, impegnando la cooperativa in un patto con i cittadini.

La presente Carta dei Servizi si riferisce al servizio pubblico di assistenza alla persona, che comprende l'assistenza domiciliare a minori, persone con disabilità, anziani e a persone in condizioni di grave disagio sociale del Distretto Socio Sanitario Roma 5.3.

Comuni di:

TIVOLI  
CASAPE  
CASTEL MADAMA  
CERRETO LAZIALE  
CICILIANO  
GERANO  
LICENZA  
MENDELA  
PERCILE

PISONIANO  
POLI  
ROCCAGIOVINE  
SAMBUCI  
SAN GREGORIO DA SASSOLA  
SAN POLO DEI CAVALIERI  
SARACINESCO  
VICOVARO

## 2. PRESENTAZIONE DI PARSIFAL E IL DONO

---

Costituito nel 1999, il Consorzio Parsifal è attivo da oltre vent'anni nel settore dei servizi alla persona. È un Consorzio che raggruppa tante virtuose cooperative sociali che, sotto la guida di Parsifal, realizzano servizi di assistenza alle persone.

Parsifal intende affermare un modo alternativo di produrre e di vivere con gli altri, fondato sull'uguaglianza delle opportunità, il riconoscimento reciproco delle differenze come valore, la convivenza e la solidarietà sociale, la sostenibilità economica e ambientale, l'etica delle relazioni e della cura.

Dando fiducia e rendendosi affidabile.

Promuovendo la responsabilità degli individui e il protagonismo delle comunità attraverso la partecipazione.

Cooperando all'interno di un sistema economico libero e stimolato da concorrenza leale.

Facendo, nel quotidiano, il proprio lavoro a regola d'arte: con umiltà, dignità e fierezza. Cercando di consegnare un mondo migliore alle future generazioni.

Un mondo in cui si possa «confidare nella bontà degli sconosciuti».

**Il Dono** è una **Cooperativa Sociale** che sostiene l'interesse generale della Comunità e della Persona, lavorano per la promozione dell'individuo e per l'integrazione sociale, favorendo processi di socializzazione e percorsi di solidarietà. Come cooperativa sente un forte impegno mutualistico.

Nei lunghi anni di attività ha acquisito competenze ed esperienze nella progettazione e gestione di servizi sociali, socio-sanitari ed educativi rivolti a persone o gruppi segnati da diverse forme e gradi di emarginazione, promuovendo azioni per prevenire l'esclusione sociale anche attraverso la sensibilizzazione e il coinvolgimento della comunità locale. È presente nelle province di Roma e Frosinone.

Qualità, professionalità e personalizzazione degli interventi, nonché monitoraggio, innovazione dei processi interni e delle attività, sono gli elementi fondamentali delle proprie attività quotidiane.

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

L'attenzione alla persona, è l'elemento portante dei servizi che forniamo ed è un processo continuo a cui la persona aiutata prende parte in qualità di soggetto; solo con la partecipazione è infatti possibile garantire il reale rispetto dei suoi diritti e della sua autonomia. Le nostre azioni mirano a realizzare, promuovere e tutelare il diritto della persona e della sua famiglia a ricevere assistenza secondo i principi di:

- Dignità, giustizia ed eguaglianza
- Imparzialità e continuità
- Solidarietà e diritto di scelta
- Efficienza ed efficacia
- Partecipazione e coinvolgimento attivo
- Riservatezza e privacy
- Trasparenza ed informazione, in particolare per quanto riguarda processi e documenti che li riguardano

### **4. PRESTAZIONI**

#### **Assistenza domiciliare rivolta a minori, persone con disabilità e persone anziane**

L'assistenza domiciliare socio-assistenziale è un insieme di interventi rivolti a persone anziane, disabili e minori in condizioni di fragilità e disagio, per promuoverne il benessere e una migliore qualità di vita. Gli interventi si svolgono presso il domicilio e i luoghi di vita delle persone assistite.

Uno degli obiettivi primari del servizio è quello di evitare il ricorso improprio al ricovero ospedaliero o in istituto e permettere alle persone di conservare le proprie abituali modalità di vita.

#### **Assistenza a persone in condizioni di disagio sociale**

Si tratta di un insieme di interventi rivolti a persone in condizioni disagio multifattoriale (povertà, mancanza di reti relazionali, isolamento, dipendenze, disagio psichico) per promuoverne il benessere e una migliore qualità di vita.

Uno degli obiettivi primari del servizio è quello di evitare fenomeni di isolamento ed emarginazione sociale.

## 4.1 Cosa offriamo

---

I nostri servizi di assistenza alla persona garantiscono la presenza di operatori qualificati che potranno aiutarti nella tua vita quotidiana, sulla base del piano personalizzato di assistenza che l'assistente sociale avrà elaborato sulla base delle tue esigenze.

Se sei una **persona anziana**, i nostri operatori si prenderanno cura della tua persona. Nel rispetto dei tuoi reali bisogni potranno offrirti prestazioni di varia natura:

- aiuto nell'igiene quotidiana e nella cura del tuo abbigliamento e del tuo aspetto
- supporto e assistenza nell'alzarti e metterti a letto
- aiuto per camminare e fare semplici esercizi motori per il tuo benessere
- assistenza nell'uso di apparecchi elettromedicali (misuratori di glicemia, misuratori di pressione etc.), protesi, busto, tutori
- aiuto nell'assunzione dei farmaci prescritti dal medico
- aiuto nel preparare i pasti e a mangiare
- cura e igiene degli ambienti in cui vivi e delle tue cose

Ti aiuteranno con le commissioni di tutti i giorni, come la spesa.

Potranno accompagnarti per visite mediche e controlli o nei luoghi di socializzazione.

Si occuperanno di farti fare attività utili a migliorare o mantenere le tue abilità e la tua autonomia.

Se sei una **persona con disabilità**, oltre all'aiuto per la cura della tua persona e della tua casa, i nostri operatori ti saranno vicino per

- attività specifiche finalizzate allo sviluppo, al recupero e al mantenimento di abilità e autonomie personali e sociali
- accompagnamento nei luoghi di impegno ed interesse (scuola, lavoro, servizi sanitari, attività ludiche, ecc.);

- attività per stimolare la partecipazione ad iniziative culturali, sportive, ricreative e di gruppo.

Quando gli interventi sono rivolti a **minori** in condizioni di difficoltà e di disagio ed alle loro famiglie, gli operatori forniranno sostegno socio-educativo al bambino, al ragazzo e ai genitori. Nel rispetto dei bisogni della famiglia potranno offrire prestazioni di varia natura:

- aiuto e sostegno nell'apprendimento e nel percorso scolastico
- aiuto nella cura degli ambienti domestici
- accompagnamento e supporto per la partecipazione ad attività sportive, ricreative e culturali
- rinforzo e sostegno alle figure genitoriali

Per le **persone in condizione di grave disagio sociale**, come deprivazione materiale e culturale, isolamento, emarginazione, i nostri operatori forniranno supporto per attivare varie forme di socializzazione: frequentazioni di centri diurni, laboratori sociali, tirocini formativi e di reinserimento, servizi ricreativi, associazioni, circoli; queste attività si realizzeranno anche avvalendosi di organizzazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale, sulla base di apposite convenzioni.

In ogni caso, i nostri operatori, oltre ad aiutarti nella gestione della tua vita quotidiana, ti faranno compagnia e saranno un punto di riferimento costante per la tua tranquillità e quella dei tuoi familiari.

Sapranno darti informazioni su diritti, pratiche e servizi per migliorare la qualità della tua vita.

#### **4.2 A chi è rivolto**

---

Puoi usufruire del servizio se sei un cittadino residente nei comuni del Distretto RM5.3. I comuni serviti sono i seguenti: Comuni di Tivoli, Casape, Castel Madama, Cerreto Laziale, Ciciliano, Gerano, Licenza, Mendela, Percile, Pisoniano, Poli, Roccagiovine, Sambuci, San Gregorio Da Sassola, San Polo Dei Cavalieri, Saracinesco, Vicovaro

In particolare, hai diritto al servizio nei seguenti casi:

- Se sei una **persona anziana** (di età uguale o superiore a 65 anni) in condizione di fragilità sociale, con temporanea o permanente limitazione dell'autosufficienza e/o dell'autonomia, con patologie correlate all'età
- Se sei una **persona con disabilità**<sup>1</sup>, anche di minore età, che - per difficoltà di apprendimento, di relazione o di integrazione lavorativa – vive una condizione di svantaggio o emarginazione
- Se sei una **persona affetta da malattie cronico-degenerative** disabilitanti
- Se appartieni a un nucleo familiare in cui sono presenti dei **minori** e con necessità di un supporto (nuclei in condizione di emarginazione sociale, isolamento, deprivazione socio-culturale, instabilità economica, disagio abitativo, difficoltà ad esercitare il ruolo genitoriale ecc.
- Se sei una **persona adulta in condizioni di grave disagio sociale** per carenza o mancanza di reddito, carenza di relazioni, condizioni di malattia, disagio psichico, dipendenze patologiche, isolamento sociale, mancanza di istruzione, situazioni di irregolarità/illegalità e che per questo necessiti di sostegno e affiancamento nell'espletamento delle attività della vita quotidiana e per l'integrazione sociale.

### **4.3 I nostri operatori**

---

Metteremo a tua disposizione, a seconda delle tue necessità, le seguenti figure professionali qualificate ed esperte:

- Assistente Sociale
- Educatori professionali
- Operatori socio assistenziali

---

<sup>1</sup> in base alla legge 104/92 e ss.mm.





## 5. MODALITÀ DI ACCESSO

### 5.1 Come accedere al servizio

1

#### **SEGNALA IL TUO BISOGNO**

Richiedi l'attivazione del servizio presso gli uffici dei servizi sociali del tuo Comune. Al tuo posto può farlo un tuo familiare, il tuo medico di base o i servizi sociali e sanitari che ti seguono.

2

#### **ASPETTA LA VALUTAZIONE DELLA TUA RICHIESTA**

Il servizio sociale comunale, tenendo conto del tuo bisogno e della tua situazione familiare e sociale, può rifiutare o accogliere la richiesta, o inserirla in un'apposita lista d'attesa.

3

#### **SCEGLI IL CONSORZIO PARSIFAL**

Se la tua richiesta viene accolta, i servizi sociali ti rilasciano tutte le informazioni per scegliere il fornitore di fiducia. A questo punto devi indicare Consorzio Parsifal. Solo così saremo presto contattati e ci attiveremo da subito.

4

#### **RICEVI IL BUONO SERVIZIO**

L'assistente sociale comunale, in base ai tuoi bisogni, programma gli interventi che fanno al caso tuo. A questo punto riceverai un "buono servizio" che ti permette di usufruire dei nostri interventi di assistenza a domicilio, per i quali sottoscriveremo insieme un patto di servizio.

5

#### **ORA PUOI USUFRUIRE DEI SERVIZI**

La coordinatrice del servizio concorderà con te una visita domiciliare per spiegarti il funzionamento del servizio e presentarti l'operatore che si occuperà di te. Così si avvia il servizio.

Gli interventi e i servizi domiciliari sono attivi per 12 mesi l'anno e si svolgono nei giorni e nelle fasce orarie stabiliti nel piano assistenziale individualizzato a cura del servizio sociale competente del tuo comune di residenza, nel rispetto dei tuoi bisogni e delle tue esigenze.

6

#### VALUTA IL NOSTRO LAVORO

Se il nostro lavoro non ti soddisfa, puoi richiedere ai servizi sociali comunali di cambiare fornitore senza incorrere in penalità.

## 5.2 Contatti del Servizio

La tua persona di riferimento sarà la responsabile della Cooperativa Il Dono, **Patrizia Campi** che potrai contattare ai seguenti recapiti:

**Tel.:** 366.6860937 – 0774.436061

**Mail:** [info@ildonocoop.it](mailto:info@ildonocoop.it)

## 6. QUALITÀ

La Politica per la Qualità del Consorzio Parsifal si esplica dettagliatamente attraverso la *mission*, i valori e la *vision* che lo stesso ha definito attraverso un processo di democrazia partecipativa che ha visto coinvolta tutta l'assemblea dei soci.

È stato quindi impostato un sistema di gestione per la qualità all'interno della nostra organizzazione conformemente a quanto riportato nella norma UNI EN ISO 9001:2015.

Dal 2008, Parsifal è certificato SA8000, norma internazionale che ha lo scopo di garantire il pieno rispetto dei diritti dei lavoratori.

### 6.1 Cosa garantiamo

#### 1. PROFESSIONALITÀ

- ➔ Impieghiamo solo personale qualificato ed esperto
- ➔ Dedichiamo almeno 20 ore annue all'aggiornamento professionale degli operatori
- ➔ Ti affianchiamo un operatore di riferimento stabile
- ➔ Sostituiamo l'operatore di riferimento su tua richiesta

## 2. PUNTUALITÀ E CORRETTEZZA

- Ci atteniamo accuratamente al tuo piano degli interventi stabilito dai servizi sociali
- Rispettiamo gli orari e i tempi concordati per gli interventi
- Ti comunichiamo immediatamente eventuali sostituzioni e ritardi
- Rispettiamo tutte le normative regionali e nazionali di settore

## 3. ATTENZIONE AL CLIENTE

- Siamo disponibili a rispondere alle tue richieste e ai tuoi dubbi, attraverso il contatto diretto con la Coordinatrice del servizio, di cui ti forniamo numero di telefono e indirizzo email
- Rileviamo ogni anno il tuo grado di soddisfazione e ne teniamo conto per migliorarci
- Rispondiamo ai tuoi reclami entro massimo 3 giorni e garantiamo la soluzione dell'eventuale disservizio entro massimo 20 giorni

## 4. METODO DI LAVORO

- Siamo costantemente in contatto con i servizi sociali e la Asl
- Collaboriamo con la tua famiglia
- Ogni mese realizziamo riunioni di tutto il gruppo di lavoro per confrontarci sui risultati
- Realizziamo il monitoraggio continuo del servizio

## 5. QUALITÀ CERTIFICATA

- La nostra azienda possiede le seguenti certificazioni:
  - ✓ Uni En Iso 9001
  - ✓ Sa8000 Responsabilità sociale d'impresa

## 6.2 Dicci cosa ne pensi

---

Per valutare la qualità del servizio reso, almeno 1 volta l'anno effettueremo una rilevazione del tuo grado di soddisfazione.

Per facilitare lo svolgimento di questa attività abbiamo predisposto un questionario on-line che potrai completare su qualunque dispositivo dotato di connessione dati, compreso uno *smartphone*.

Responsabile Qualità Consorzio Parsifal: **D.ssa Sabrina Olivieri**

Tel.: 0775.835037

Mail: [olivieri@consorzioparsifal.it](mailto:olivieri@consorzioparsifal.it)

## 7. I TUOI DIRITTI

---

Nel caso in cui ritieni il Consorzio Parsifal responsabile di disservizi, atti o comportamenti difformi o che abbiano comunque limitato la fruibilità dei servizi forniti o cagionato danni, potrai sporgere un reclamo.

I reclami possono essere inoltrati per via telefonica al Consorzio Parsifal, al seguente numero di telefono: 0775.835037, per mezzo e-mail al seguente indirizzo: [olivieri@consorzioparsifal.it](mailto:olivieri@consorzioparsifal.it) o utilizzando l'apposito modulo disponibile presso ogni Comune.

I reclami presentati saranno presi in carico immediatamente e sarà fornita una risposta entro 3 giorni dalla ricezione, a cura del Responsabile Qualità del Consorzio Parsifal.

### Modulo di reclamo/suggerimento

Cognome e Nome .....  
Indirizzo .....  
Città .....  
CAP .....  
Telefono ..... e-mail .....

Reclamo

Suggerimento

Oggetto e motivo della segnalazione:

---

---

---

---

Ai sensi del GDPRn. 2016/679, i dati personali forniti saranno trattati dal Consorzio Parsifal, al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

Il Consorzio Parsifal, in caso reclamo, si impegna a rispondere entro il termine massimo di 3 giorni. Le chiediamo di compilare il presente modello, in stampatello e nel modo più dettagliato possibile. La mancata indicazione delle informazioni richieste può comportare l'impossibilità di trattare il reclamo

Firma .....Data .....



PARSIFAL Consorzio di cooperative sociali  
Società cooperativa sociale ONLUS  
Tel: 0775.835037  
Fax: 0775.835061  
email [info@consorzioparsifal.it](mailto:info@consorzioparsifal.it)  
[www.consorzioparsifal.it](http://www.consorzioparsifal.it)

---

IL DONO Società Cooperativa Sociale ONLUS  
Tel: 0774.436061  
Fax: 0774.436061  
email [info@ildonocoop.it](mailto:info@ildonocoop.it)  
[www.ildonocoop.it](http://www.ildonocoop.it)

