

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

dell'Altavaldelsa

CARTA DEI SERVIZI

**CARTA DEI SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE**

CS_AD_SA_SS

| Numero Revisione | Motivo | Data |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1 | APPROVAZIONE CONSIGLIO DI GESTIONE FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELSA | 24/06/2011 |
| 1.1 | RATIFICA A SEGUITO DI MODIFICHE | 08/02/2012 |
| 1.2 | APPROVAZIONE CONSIGLIO DI GESTIONE A SEGUITO DELLE MODIFICHE RIGUARDANTI L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO | 25/05/2018 |
| | | |

Sommario

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI | 5 |
| 2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELDA | 5 |
| 2.1 PRINCIPI E VALORI | 5 |
| 3. MISSIONE | 6 |
| 4. IDENTITÀ | 6 |
| 5. IMPEGNI DEL GESTORE DEL SERVIZIO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE DIPENDENTE E OPERANTE NEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE | 7 |
| 6. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO | 7 |
| 6.1 OBIETTIVI GENERALI | 7 |
| 6.2 SOGGETTI DESTINATARI DEL SERVIZIO | 7 |
| 6.3 PRESTAZIONI | 7 |
| 7. MODALITÀ ORGANIZZATIVE E RISORSE PROFESSIONALI | 8 |
| 7.1 ORGANIGRAMMA | 8 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 8. IL PERCORSO ASSISTENZIALE | 8 |
| 8.1 PROCEDURE E MODALITÀ DI ACCESSO | 8 |
| 8.2 PROCEDURA D'URGENZA (CASO COMPLESSO) | 9 |
| 9. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO | 9 |
| 9.1 DURATA, FREQUENZA E COMPRESENZA DEGLI ACCESSI DOMICILIARI | 9 |
| 10. CONSEGNA DEI PASTI A DOMICILIO | 10 |
| 11. ASSENZE, SOSPENSIONI E CESSAZIONI | 10 |
| 12. COMPARTECIPAZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO, CRITERI PER IL RICONOSCIMENTO DELLE AGEVOLAZIONI E MODALITÀ DI PAGAMENTO | 11 |
| 12.1 CRITERI PER IL RICONOSCIMENTO DELLE AGEVOLAZIONI | 11 |
| 12.1 MODALITÀ DI PAGAMENTO..... | 11 |
| 13. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE UTENTI | 12 |
| 13.1 STRUMENTI E LE FORME DI VALUTAZIONE | 12 |
| 14. STRUMENTI DI TUTELA | 12 |
| 14.1 PRESENTAZIONE DEI RECLAMI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI. | 12 |
| 14.2 CLAUSOLE CONTRATTUALI E RISPETTO DELLA NORMATIVA | 13 |
| 15. TUTELA DELLA PRIVACY | 13 |
| 16. PUBBLICIZZAZIONE | 13 |

1. FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

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

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

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

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

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

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

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

2. LE FINALITÀ ISTITUZIONALI DELLA FONDAZIONE TERRITORI SOCIALI ALTAVALDELDA

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

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

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

2.1 Principi e valori

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

I principi che la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa persegue sono:

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

realizzazione di interventi personalizzati ed appropriati al bisogno espresso, garantendo, ove possibile, la scelta;

- sostegno all'autonomia delle persone fragili (non autosufficienti, disabili, minori.) anche valorizzando il ruolo della famiglia come luogo privilegiato per la crescita, lo sviluppo e cura della persona;
- sviluppo e qualificazione degli interventi e dei servizi favorendo anche la partecipazione attiva dei cittadini singoli o associati, nell'ambito dei principi di solidarietà e di auto-organizzazione.

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

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

3. MISSIONE

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

4. IDENTITÀ

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

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

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

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa assicura:

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

6. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si caratterizza come attività fondamentale, nell'ambito dell'Assistenza territoriale, di integrazione e supporto alla persona e alla famiglia. Costruisce e sviluppa una vera e propria cultura della domiciliarità nel territorio dell'Alta Val d'Elsa.

6.1 Obiettivi generali

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si pone l'obiettivo di prevenire processi invalidanti fisici e psicologici, nonché fenomeni di esclusione, favorendo la permanenza delle persone in situazione di disagio nel proprio nucleo familiare, garantendo il mantenimento di esigenze personali, domestiche, relazionali ed educative a persone in temporaneo o permanente stato di fragilità, dipendenza, emarginazione o in condizione di non autosufficienza.

6.2 Soggetti destinatari del servizio

Il servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto a tutti i cittadini residenti nei Comuni dell'Alta Val d'Elsa. In particolare è destinato a minori, adulti, anziani con ridotta autonomia a causa di handicap, invalidità, disturbi del comportamento che possono compromettere l'autonomia personale e relazionale o con reti familiari fragili.

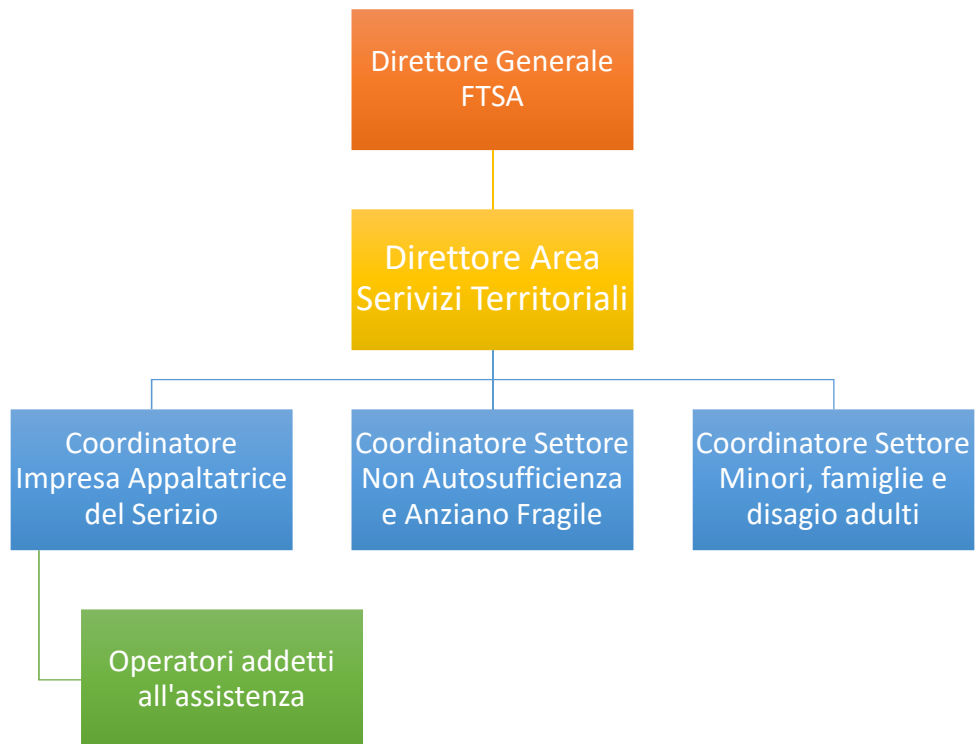
6.3 Prestazioni

Il Servizio Domiciliare consiste nell'erogazione delle seguenti prestazioni:

- Cura della persona
- Cura e governo della casa
- Servizi di assistenza leggera e monitoraggio delle condizioni psico-fisiche ed ambientali
- Aiuto nel favorire l'autonomia e la socializzazione
- Assistenza nei periodi di ospedalizzazione
- Erogazione dei pasti a domicilio
- Aiuto al minore portatore di handicap durante l'orario scolastico

7. MODALITÀ ORGANIZZATIVE E RISORSE PROFESSIONALI

7.1 Organigramma



8. IL PERCORSO ASSISTENZIALE

8.1 Procedure e modalità di accesso

La segnalazione del bisogno può essere esplicitata direttamente dall'interessato, da un familiare/amministratore di sostegno/tutore, mediante segnalazione di persone vicine al destinatario del servizio nell'eventualità in cui manchino figure di riferimento.

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

Nel caso in cui si rilevi un **bisogno complesso**, (socio - sanitario), l'Assistente Sociale di competenza attiverà l'Unità di Valutazione Multidimensionale ai fini della procedura di valutazione del bisogno della persona in condizione di non autosufficienza. di cui al Decreto n° 1354 del 25/03/2010.

In tal caso verrà definito il Piano di Assistenza Personalizzato con la partecipazione della persona assistita o dei familiari, fissando in sessanta giorni dalla presentazione dell'istanza il tempo massimo di erogazione della prestazione.

Nel caso in cui si tratti di persona con problemi di handicap verrà attivato il GOM (Gruppo Operativo Multidisciplinare) per la predisposizione del PARG (Progetto Abilitativo Riabilitativo Globale).

Per ogni utente è previsto un Piano Individuale di Assistenza Domiciliare che dovrà avere una durata massima di 12 mesi con successiva rivalutazione del progetto.

Il Piano, contenente i dati anagrafici, la valutazione di non autosufficienza, la durata del progetto, gli obiettivi, le prestazioni da erogare e la modalità, è allegato alla cartella sociale.

Per quanto riguarda invece il **bisogno semplice**, il servizio viene attivato sulla base di:

- Richiesta di valutazione/domanda al Servizio Sociale competente territorialmente;
- Valutazione professionale dell'Assistente Sociale;
- Analisi del bisogno;
- Definizione ed attuazione del Piano di Assistenza Individuale Sociale;
- Verifica del Piano di Assistenza Individuale.

8.2 Procedura d'urgenza (caso complesso)

Per “**urgenza**” si intende l'insorgere di un bisogno assistenziale non prevedibile, derivante da una improvvisa modificazione delle condizioni psico-fisiche e socio-familiari della persona o del care-giver.

L'individuazione dell'urgenza avviene al momento dell'accesso diretto al Servizio Sociale, o su segnalazione dell'Ospedale,, dell'Assistente Sociale e o della UVM a seconda della complessità del caso.

Nei casi di segnalazione da parte di Reparti Ospedalieri e comunque solo nelle situazioni di particolare gravità e fragilità è previsto un “**Pacchetto gratuito**” per un massimo di 10 ore di assistenza da attivare entro **48 ore** dalle dimissioni e da sottoporre a ratifica della UVM. Tali prestazioni sono gratuite e vincolate alle risorse della FNA (Fondo non autosufficienza)

Solo in via eccezionale è possibile attivare un intervento di ufficio qualora il servizio risulti a tutela del soggetto interessato con l'obbligo di regolarizzare la documentazione successivamente.

9. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio erogato può essere saltuario, settimanale, intensivo (con più accessi settimanali o pluri intensivo (con interventi per tutti i giorni della settimana) con progetti di norma temporanei e per un massimo di 12 mesi.

Un intervento è quantificato in 50 minuti o, se ridotto, in 25 minuti.

Il servizio viene di norma svolto nei giorni feriali entro la fascia 7,30 – 18,00.

Possono essere previste variazioni dell'orario sulla base delle esigenze del servizio. In questo caso sarà data in tempi utili comunicazione della variazione agli utenti.

9.1 Durata, frequenza e compresenza degli accessi domiciliari

Gli interventi domiciliari sono concessi per la durata massima di dodici mesi e, comunque, sulla base del progetto individualizzato e possono essere prorogati.

La frequenza e la durata degli accessi è determinata dalla gravità e dall'intensità del bisogno

assistenziale e della disponibilità delle risorse.

Il numero degli operatori viene definito in sede di UVM qualora si tratti di un bisogno complesso o dall'Assistente Sociale competente territorialmente qualora si tratti di bisogno semplice, in base al tipo di intervento ed al carico assistenziale, valutando il livello di sicurezza sia per l'utente che per l'operatore.

10. CONSEGNA DEI PASTI A DOMICILIO

Il servizio di consegna dei pasti oltre a rispondere a bisogni assistenziali di cittadini in condizione di bisogno svolge un importante ruolo di "controllo" rispetto a situazioni di particolare fragilità.

Pertanto l'operatore addetto alla consegna del pasto deve assicurarsi che il cittadino riceva direttamente il pasto previsto all'interno del piano individuale di assistenza domiciliare (P.I.A.D.)

All'interno del P.I.A.D può essere prevista la consegna in un luogo diverso dal domicilio dell'utente (per esempio presso un familiare) per comprovate esigenze e comunque solo in via eccezionale e previa valutazione dell'assistente sociale.

Qualora l'operatore addetto all'assistenza non trovi l'utente al proprio domicilio dovrà informare il Servizio Sociale Territoriale ovvero i Coordinatori dei settori, a seconda della tipologia di utenza.

11. ASSENZE, SOSPENSIONI E CESSAZIONI

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

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

Qualora non venga comunicata l'assenza dal domicilio in tempo utile, senza giustificato motivo (ricovero urgente, ecc....) e l'operatore comunque si reca all'abitazione dell'utente, verrà fatturata mezz'ora di prestazione in base alla tariffa prevista.

L'erogazione del Servizio cessa in caso di:

- Decesso dell'utente;
- Richiesta di interruzione da parte dell'utente;
- Ricovero definitivo in struttura;
- Raggiungimento degli obiettivi;
- Inefficacia del servizio.

12. COMPARTECIPAZIONE AL COSTO DEL SERVIZIO, CRITERI PER IL RICONOSCIMENTO DELLE AGEVOLAZIONI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'accesso ai Servizi Domiciliari, compresa la consegna del pasto, è subordinato alla compartecipazione al costo da parte degli utenti, nella misura stabilita dal Consiglio di Indirizzo e dall'Assemblea della Società della Salute nelle Disposizioni Attuative.

I cittadini che ritenessero di non poter far fronte all'intera tariffa prevista, possono chiedere una agevolazione sulla stessa secondo i criteri e le modalità descritte agli articoli seguenti e che verrà riconosciuta compatibilmente con le risorse disponibili secondo i criteri e i parametri previsti dal Regolamento sia dai criteri applicativi dell'ISEE della SDS.

In ogni caso i cittadini ai quali viene concessa l'erogazione di un servizio sono obbligati a sottoscrivere un impegno al pagamento della cifra stabilita, pena la non erogazione del servizio.

12.1 Criteri per il riconoscimento delle agevolazioni

L'ISEE è lo strumento con il quale, in ogni caso, viene valutata la capacità del soggetto di partecipare al costo del servizio e per la concessione delle eventuali agevolazioni.

La soglia minima di reddito ISEE per accedere all'agevolazione e la soglia massima oltre la quale non sarà riconosciuta alcuna agevolazione, sono determinate dall'Assemblea dei soci della SDS nelle Disposizioni Attuative annuali.

La misura della compartecipazione sarà determinata prendendo in considerazione il reddito ISEE scaturito dall'ISEE standard o ordinario di cui alla circolare INPS n. 171 del 18/12/2014. Nel caso in cui l'assistenza domiciliare è assicurata nell'ambito di percorsi assistenziali di natura socio-sanitaria, stabiliti all'interno di specifico organismo di valutazione multidisciplinare (GOM/UVM), il richiedente deve presentare l'ISEE socio-sanitario avvalendosi quindi della facoltà di presentare l'ISEE ristretto ai sensi dell'art. 6 c.2 DPCM n.159/2013 e s.m.i.

Ai fini della determinazione della misura della compartecipazione potranno essere presi in considerazione ulteriori criteri che saranno individuati dall'Assemblea dei soci della SDS nelle Disposizioni Attuative annuali.

12.1 Modalità di pagamento

Il pagamento può avvenire secondo le seguenti modalità:

- con bonifico bancario;
- con bonifico postale;
- con bollettino di conto corrente postale;
- presso la cassa situata alla sede della FTSA in Via Piave, 40 a Poggibonsi;
- con RID (addebito diretto e permanente sul conto corrente)
- presso gli uffici amministrativi territoriali

13. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE UTENTI

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa, consapevole che il livello di soddisfazione degli utenti costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi in risposta ai loro, attiva il **Sistema di misurazione della soddisfazione degli utenti**.

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

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

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

13.1 Strumenti e le forme di valutazione

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta poi a costante verifica, per questo per migliorare la qualità delle prestazioni e servizi garantiti dal servizio di assistenza domiciliare, la Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa si avvale di strumenti specifici:

- ✚ schede specifiche di valutazione da somministrare agli utenti e/o familiari di vari servizi offerti dalla ditta appaltatrice del servizio, finalizzate a monitorare la qualità ed il rispetto dei requisiti previsti nel capitolato d'appalto.
- ✚ schede di autovalutazione del personale predisposti annualmente.

14. STRUMENTI DI TUTELA

14.1 Presentazione dei reclami da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi.

La Fondazione garantisce la tutela dell'utente del servizio domiciliare riconoscendo allo stesso la possibilità di presentare sia suggerimenti e segnalazioni volti al miglioramento del servizio sia veri e propri reclami.

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

L'utente, i suoi familiari, il tutore, l'amministratore di sostegno o chi, di fatto, ne abbia comunque l'interesse può inoltrare reclami sia verbalmente che per iscritto, che per mail al coordinatore dell'impresa appaltatrice, attraverso il modulo allegato.

In tal caso il reclamo viene analizzato direttamente dallo stesso, e se di possibile soluzione, apporta direttamente i correttivi al servizio ed informa il coordinatore di settore.

Nel caso in cui il reclamante non ritenga la risposta ricevuta soddisfacente può presentare, entro 30 giorni dalla risposta di cui sopra, formale ricorso al Direttore Area Servizi Territoriali con modulo che

verrà consegnato al cittadino.

In tal caso lo stesso valuta la fondatezza del ricorso e convoca il coordinatore dell'impresa appaltatrice ed il ricorrente per tentare una conciliazione e trovare una possibile soluzione.

Di tale incontro viene redatto apposito verbale nel quale verrà riportato l'oggetto del ricorso, le osservazioni delle parti comparse, le possibili soluzioni trovate.

Al termine tale verbale verrà sottoscritto per accettazione dalle parti.

14.2 Clausole contrattuali e rispetto della normativa

La Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa si impegna a garantire gli standard quantitativi e qualitativi dei servizi tramite il rispetto dei requisiti normativi (sicurezza, privacy, contratti) sia per le attività che eroga direttamente, sia tramite il monitoraggio e controllo di quelle appaltate e/o convenzionate.

15. TUTELA DELLA PRIVACY

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

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- ✚ gestione amministrativa;
- ✚ cura dell'utente.

I dati relativi alla salute dell'utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- ✚ al Personale addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per poter dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;

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

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

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

16. PUBBLICIZZAZIONE

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

[Copia del documento, viene consegnata all'utente con l'attivazione del servizio.](#)

Informazioni Utili e orari Punto Insieme

Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa

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

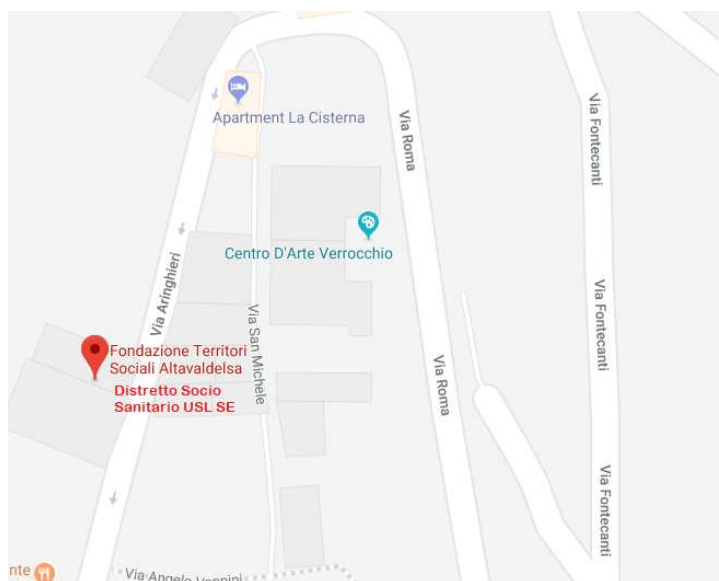


**CARTA DEI SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE**

CS_AD_SA_SS

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

Via Aringhieri, 5 – Casole d'Elsa (SI)
Lunedì dalle 9,30 alle 11,30
Telefono: 0577/994721



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

Viale Marco Polo - Colle di Val d'Elsa (SI)
Mercoledì dalle 9,00 alle 12.30
2° giovedì del mese dalle 15,00
alle 17,30
Telefono: 0577/994892 e 0577/994749



**CARTA DEI SERVIZI
ASSISTENZA DOMICILIARE**

CS_AD_SA_SS

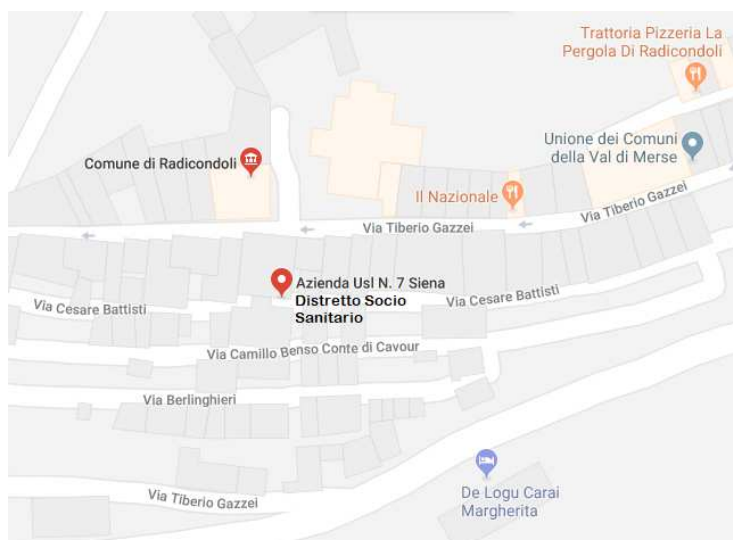
**Punto Insieme
Distretto Socio Sanitario USL SE
Poggibonsi (SI)**

Via della Costituzione – Poggibonsi (SI)
mercoledì dalle 9,00 alle 12,30
4° giovedì del mese dalle 15,00
alle 17,30
telefono: 0577/994095



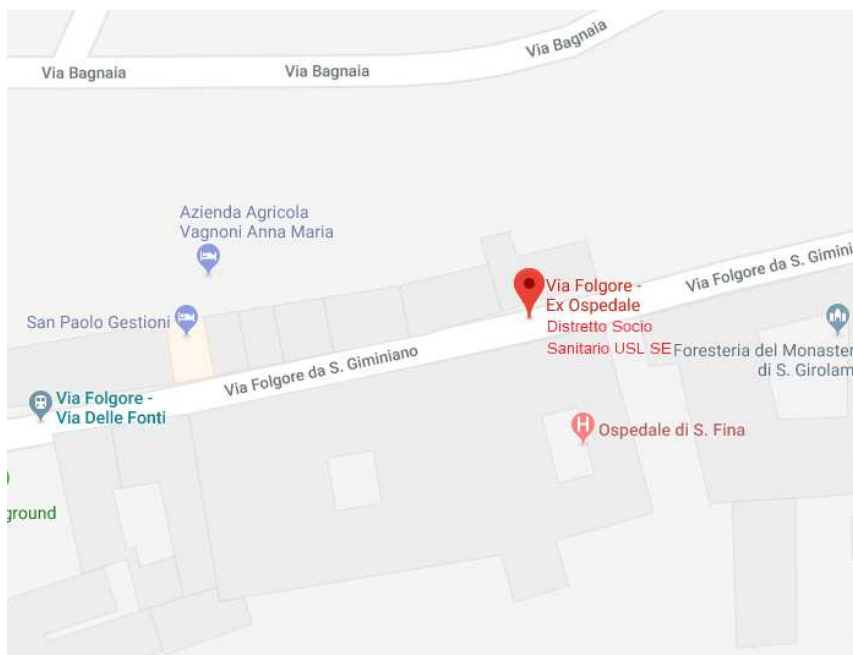
**Punto Insieme
Distretto Socio Sanitario USL SE
Radicondoli (SI)**

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



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

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



FTSA - Fondazione Territori Sociali Altavaldelsa - P.I. 01134140522

Sede operativa: Via Piave, 40 - 53036 - Poggibonsi (Siena) - Tel. +39 0577 91791 - Fax +39 0577 917946

E-mail: info@ftsa.it - PEC: ftsa@pec.it