



CARTA DEI SERVIZI

Servizio Assistenza Domiciliare del Comune di Meldola
“Istituzione Davide Drudi”

Sede c/o Residenza *“Davide Drudi”*
Via Strada Meldola San Colombano, 1 - 47014 Meldola (FC)
Tel. 0543/1796840
e-mail: meldola@ancoraservizi.info

L'ATI costituito dalle Cooperative Ancora Servizi e In Cammino ha ottenuto la concessione dell'**Accreditamento Definitivo** con Determinazione n. 2786 del 29/10/2019, rilasciata dal Comune di Forlì.



Àncora Servizi
Società Cooperativa Sociale



In Cammino
Società Cooperativa Onlus

SOMMARIO

PRESENTAZIONE	Pag. 3
LA CARTA DEI SERVIZI	Pag. 3
. Mission del Servizio	Pag. 4
. I principi	Pag. 4
. Il Codice etico	Pag. 4
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	Pag. 5
. Sede operativa	Pag. 5
. Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso e presa in carico	Pag. 5
MODALITÀ DI EROGAZIONE	Pag. 6
. Prestazioni erogate	Pag. 6
. Assenza e/o sospensione temporanea del servizio	Pag. 6
. Cessazione	Pag. 7
. Costo del servizio	Pag. 7
IL PROGETTO ASSISTENZIALE E LA PROGRAMMAZIONE	Pag. 7
LE RISORSE UMANE	Pag. 8
DIRITTI E DOVERI	Pag. 8
RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E PARTECIPAZIONE	Pag. 9
PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO	Pag. 9
RISPETTO DELLA PRIVACY	Pag. 9
QUALITA'	Pag. 10
. Indagini di soddisfazione dell'utenza e dei familiari	Pag. 10
. Procedura di gestione dei reclami relativi al servizio	Pag. 11
MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI RECLAMI E SUGGERIMENTI	Pag. 13

L'Ente gestore del Servizio si riserva la facoltà di cambiare in qualsiasi momento il contenuto della presente Carta dei Servizi, previa informazione nei confronti degli utenti, anche in riferimento alle emanate linee guida previste dalla normativa di settore.

Aggiornamento a novembre 2024

PRESENTAZIONE

È per noi un piacere presentare il nostro lavoro, la qualità dei servizi che proponiamo e la professionalità dei nostri collaboratori. Il nostro modello fa riferimento a valori condivisi nel mondo della cooperazione socio assistenziale. La missione, che nel corso del tempo è divenuta passione ed ha animato fin dalla nascita le cooperative, è l'impegno a favore della persona. Offriamo ai nostri assistiti la qualità di un percorso di vita e ai nostri soci gli strumenti per operare nel rispetto di precisi principi etici e morali.

Questa carta dei Servizi è stata realizzata con lo scopo di far conoscere i nostri progetti e i nostri obiettivi. Saremo sempre a vostra disposizione per suggerimenti, domande e osservazioni.



Àncora Servizi
Società Cooperativa Sociale
Il Presidente
Katia Ceccarelli



In Cammino
Società Cooperativa Onlus
Il Presidente
Pio Serritelli

L'ATI costituita da Àncora Servizi e In Cammino rappresenta un'aggregazione che pone le sue basi nella condivisione di un modello gestionale unico, sinergico, che prenda il meglio dalle rispettive esperienze e lo trasformi in una risorsa al servizio della comunità. Àncora Servizi e In Cammino operano per il raggiungimento delle migliori condizioni lavorative e occupazionali per i propri soci ponendo al centro della propria azione la promozione della dignità della persona e la collaborazione con gli enti e le organizzazioni del territorio. La Vision che ispira l'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, consiste nella centralità della persona garantendone il rispetto e la promozione del benessere. La Mission perseguita nella gestione dei Servizi consiste nel ricorso ad azioni che, a partire dalla risposta personalizzata ai bisogni, valorizzino l'individualità, la partecipazione, il protagonismo di ciascun utente, secondo un approccio di tipo bio-psico-sociale, che considera la persona nella sua interezza in un ambiente confortevole e sicuro.

Àncora è una Cooperativa sociale di servizi alla persona, nata a Bologna nel 1994, che offre servizi socio assistenziali, sanitari ed educativi per clienti pubblici e privati, in regime di appalto e di accreditamento.

La Cooperativa Sociale In Cammino è sorta nel 1984 e svolge la propria attività nell'ambito della gestione di strutture e servizi nei settori socio-assistenziali, socio-sanitari, educativi, dell'istruzione e del trasporto speciale assistenziale.

Il network societario: la Cooperative Ancorà Servizi insieme alle Cooperative In Cammino Onlus ed Aretè nel 2016 ha costituito ai sensi del DLCPS n.1577/1947 (Legge Basevi) il *Consorzio Blu*. BLU è l'acronimo di Bisogni-Lavoro-Uomini, ovvero i tre punti cardine intorno ai quali ruota l'intera idea imprenditoriale del Consorzio: la volontà di dare vita ad un soggetto che risponda in maniera sempre più qualificata ai complessi bisogni di cura delle persone più vulnerabili (anziani, disabili, minori), partendo dalla imprescindibile valorizzazione del lavoro dei soci, il tutto riconoscendo e promuovendo la centralità dell'uomo, sia esso colui che realizza o riceve il servizio offerto. Blu è una nuova e più grande realtà in cui le cooperative consorziate (Àncora, In Cammino e Aretè) confermano la loro missione e mantengono viva la propria identità, con l'obiettivo di prendere il meglio dalle singole esperienze, alla ricerca di soluzioni organizzative più efficaci, al passo con i tempi e con l'evoluzione del settore dei servizi alla persona

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Meldola evidenzia l'impegno che le Cooperative Sociali Àncora Servizi ed In Cammino si assumono al fine di garantire dei servizi di qualità alle persone che ne usufruiscono e ai loro famigliari.

Ogni ente erogatore di servizi, secondo la normativa vigente, è tenuto ad adottare una Carta dei Servizi e a darne adeguata pubblicità definendo e comunicando i criteri per l'accesso, le modalità del loro funzionamento, le condizioni per facilitarne la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli interventi.

Le cooperative Àncora Servizi e In Cammino attraverso la Carta dei Servizi intendono avviare un confronto attivo e costruttivo per perseguire il miglioramento della qualità della vita delle persone accolte e delle loro famiglie.

. Mission

La *mission* perseguita dall'ATI nella gestione del servizio domiciliare è quella di rispondere con competenza e professionalità al complesso dei bisogni degli utenti, attraverso un approccio fondato su una organizzazione attenta e strutturata, una metodologia di lavoro condivisa, uno stile professionale chiaro e partecipato. Inoltre, nel rispetto dei principi sanciti dalla carta dei Diritti della persona anziana, si vuole promuovere e sviluppare il valore della "condivisione" e della "partecipazione attiva" dell'anziano e della sua famiglia, durante tutto il percorso di assistenziale.

. I Principi

I *principi fondamentali* a cui si ispira il servizio di Assistenza Domiciliare sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi, oltre che della soddisfazione dell'utente.

Equità: significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

Uguaglianza: i rapporti con gli utenti sono fondati su regole uguali per tutti: in nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti degli utenti (ad es. per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche).

Imparzialità: gli operatori mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, di obiettività, di giustizia e di imparzialità tali da non indurre in stato di soggezione l'utente e sempre nel pieno rispetto dei principi della dignità umana, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dalle credenze religiose, dall'età; a tutti gli utenti vengono garantite le medesime condizioni per accedere e fruire dei servizi offerti dalla struttura secondo una regola di imparzialità ed obiettività.

Continuità: il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo.

Umanità: significa che l'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

Diritto di scelta: l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

Partecipazione: viene favorita la partecipazione attiva dell'utente a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano, con tale scopo l'utente riceve le necessarie informazioni in merito ai suoi diritti ed alle modalità con cui inoltrare eventuali reclami. La finalità che il soggetto gestore vuole raggiungere con questo documento è mettere a disposizione del fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

Efficienza ed efficacia: le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile al fine di produrre i massimi risultati in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale. L'Ati ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso cui soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse. L'efficacia dell'assistenza è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento. L'efficienza delle attività assistenziali e di supporto è il risultato di un'azione generale di razionalizzazione dell'impiego delle risorse, tesa al raggiungimento e consolidamento dell'efficacia dell'assistenza.

Garanzia della privacy: tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (D. Lgs.196/2003 e Regolamento UE 2016/679) e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari. Tutti i dati e le informazioni sugli utenti devono rimanere segreti. Al momento del contratto l'utente è invitato a firmare il consenso al trattamento dei dati personali (previa informativa scritta o orale relativa alle modalità di trattamento).

Soddisfazione dell'utente: l'utente è sempre considerato un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta, il quale deve essere completamente soddisfatto per tutti i servizi che riceve; la qualità delle prestazioni erogate all'utente, quindi, non deve limitarsi solo all'efficacia della prestazione riabilitativa, ma deve comprendere anche la funzionalità e l'affidabilità dei servizi di supporto.

. Codice Etico

Il decreto legislativo 231/01 ha introdotto la disciplina della responsabilità amministrativa delle società: in conformità con gli obiettivi e le disposizioni previste da tale decreto le Cooperative adottano il Codice Etico cui ha seguito l'assunzione di un modello di organizzazione, gestione e controllo, a garanzia della trasparenza delle azioni delle cooperative.

Il Codice Etico di cui si avvalgono le Cooperative enuncia **l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità delle Cooperative** che ciascun amministratore, sindaco, socio e lavoratore è tenuto a rispettare nei confronti di tutti i portatori di interessi delle Cooperative.

I principi etici generali sono: legalità, onestà, correttezza, trasparenza, riservatezza, rispetto della dignità della persona, salute dei lavoratori e sicurezza sul lavoro, rifiuto di ogni forma di terrorismo, rifiuto di ogni forma di pedopornografia.

Principi Etici per la gestione dei rapporti esterni: Clienti/Utenti/Famiglie - La professionalità, la competenza e la correttezza rappresentano i principi guida che tutti gli operatori devono garantire nei rapporti con tutti i

clienti/utenti/famiglie. Tutti i collaboratori della Cooperativa sono tenuti a gestire tutte le informazioni acquisite sui nostri clienti/utenti/famiglie nel massimo rispetto della normativa vigente in materia di Privacy.

La scelta del personale da assumere è effettuata tenendo conto esclusivamente delle effettive esigenze delle Cooperative e del profilo professionale del candidato, garantendo il rispetto dei principi di eguaglianza. Ogni dipendente è tenuto al più scrupoloso rispetto dei principi etici generali precedentemente espressi e delle regole interne all'organizzazione, con particolare attenzione ai requisiti relativi alla tutela della salute e della sicurezza sul luogo di lavoro. Sarà comunque cura delle Cooperative quantificare correttamente per il servizio l'acquisizione di tutti i costi per la sicurezza prevedibili e necessari a garantire la salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori monitorare l'intero sistema di gestione per la sicurezza.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

L'assistenza domiciliare è un servizio previsto dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) con l'obiettivo di dare risposta ai bisogni di salute, nonché socio-sanitari delle persone fragili; ovvero individui non autosufficienti, anziani, disabili che necessitano di cure presso il proprio domicilio.

Le cure domiciliari possono essere di carattere temporaneo (Dimissioni Protette: che garantiscono la continuità tra l'assistenza ospedaliera e quella domiciliare) o protratte nel tempo, con finalità di gestione della cronicità, prevenzione della disabilità e miglioramento della qualità di vita. Il Servizio Assistenza Domiciliare si rivolge a persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità, residenti nel Comune di Meldola, con bisogni assistenziali di diverse intensità, garantendo loro percorsi assistenziali finalizzati alla permanenza presso il proprio domicilio in condizioni di sicurezza, nel rispetto delle loro abitudini di vita e delle loro credenze culturali e religiose. Il servizio prevede diverse tipologie di interventi sulla base del programma individualizzato elaborato dai servizi territoriali competenti, con l'obiettivo di favorire la permanenza delle persone nel proprio contesto abitativo e sociale, il mantenimento e il recupero delle capacità residue degli utenti ed evitare quindi un loro precoce inserimento in strutture residenziali o semiresidenziali.

Tra le attività erogate dal Servizio di Assistenza Domiciliare sono ricomprese:

- supervisione, consulenza e affiancamento delle persone assistite a domicilio direttamente da familiari e con l'aiuto di assistenti familiari, garantendo anche la funzione di tutoring sia per i familiari che per le assistenti familiari;
- prestazioni di carattere socio-assistenziale e socio-educativo previste nel piano individualizzato di assistenza: cura e igiene personale, supporto nelle attività quotidiane tra cui la pulizia/riassetto dell'alloggio, accompagnamento nella partecipazione ad attività sociali, supporto educativo, emotivo e psicologico, mediazione nelle relazioni interpersonali, interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento delle abilità personali e sociali;
- integrazione con altri interventi e prestazioni non direttamente gestiti dalla cooperativa quali il trasporto sociale, gestione ondate di calore.

. Sede operativa

La sede operativa è situata presso l'ufficio di Coordinamento della Residenza Anziani "Davide Drudi", sita in via Strada Meldola San Colombani nr. 1 a Meldola.

L'ufficio territoriale del Servizio di Assistenza Domiciliare è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 17:00. Il coordinatore del servizio è inoltre reperibile telefonicamente nelle giornate e fasce orarie sopra indicate e al sabato dalle 08:30 alle 13:00.

. Accoglienza, organizzazione e modalità di accesso e criteri di formazione della lista di attesa

Gli orari: il servizio di assistenza domiciliare si svolge tutti i giorni della settimana dalle ore 7:00 alle ore 19:00, con possibilità di estensione dell'orario di servizio, in base a quanto previsto dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) ed in conformità a quanto previsto dal Contratto di Servizio sottoscritto con l'ente Committente. I giorni e gli orari effettivi di ogni singolo intervento vengono definiti e concordati Progetto Assistenziale, inviato dall'Assistente Sociale, in sede di attivazione, in base al bisogno del richiedente e nel rispetto delle abitudini di vita di ogni singolo utente.

Modalità di Accesso: per poter accedere al servizio è necessario rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di Meldola, che hanno in capo la gestione della lista di attesa. Attraverso l'Unità di Valutazione Geriatrica del Distretto dell'AUSL, l'assistente sociale attiva un percorso di valutazione dei bisogni socio-assistenziali e sanitari che termina con un progetto personalizzato a favore dell'anziano, con l'obiettivo di garantire il più possibile la continuità dello stile di vita dell'anziano e del suo sistema di relazione familiare.

Servizi Sociali Comune di Meldola

Sede: Piazza F. Orsini 12/e (II Piano), 47014 Meldola (FC)
Tel: 0543/499429 - mail: sociali.cultura@comune.meldola.fc.it

Orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 8.30 alle ore 13.00,
martedì e giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Presa in carico: una volta ricevuta dal Servizio Sociale la richiesta di attivazione del servizio, il coordinatore del servizio si attiva per effettuare la presa in carico, fissando un colloquio con i familiari dell'utente o utente stesso. Durante l'incontro il coordinatore presenta il servizio, raccoglie informazioni ulteriori sui bisogni/necessità dell'utente e concorda tutti gli aspetti tecnici (data di avvio, modalità di intervento, orari, ecc...). Se necessario il coordinatore, assieme all'Assistente Sociale e all'OSS tutor effettuerà una visita domiciliare a casa dell'utente alla presenza anche dei familiari. Dalla data di invio della presa in carico da parte dell'Assistente Sociale, si considerano 15 giorni di flessibilità per garantire al soggetto gestore i tempi tecnici necessari all'organizzazione e attivazione del servizio, in accordo con l'utente e la sua famiglia. In caso di emergenza viene garantita la presa in carico nell'arco delle 24/72 ore dalla richiesta di attivazione. Nel caso di attivazione di **Dimissione Protetta**, l'avvio del servizio è garantito entro 72 ore dal giorno della dimissione ospedaliera dell'utente e comunque nel rispetto delle indicazioni date dall'Assistente Sociale.

Inoltre, il soggetto gestore si rende disponibile a garantire la continuità assistenziale, tramite la definizione di specifiche procedure/istruzioni di lavoro, in accordo con l'ente committente e con il distretto socio-sanitario per far fronte a determinate situazioni emergenziali e non, che si potrebbero verificare, legate ad eventi organizzativi, naturali, tecnologici ed ambientali.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio di Assistenza Domiciliare viene svolto presso il domicilio dell'utente da operatori socio-sanitari qualificati. Il servizio non comprende prestazioni sanitarie (medicazioni, somministrazioni farmaci, ecc.) per le quali è necessario attivare il Servizio Infermieristico domiciliare attraverso il medico di medicina generale.

Le operatrici del servizio domiciliare si recano al domicilio degli utenti con il materiale necessario mentre dovranno essere messi a disposizione dalla famiglia i detersivi per l'effettuazione dell'igiene, la biancheria, eventuali presidi per l'incontinenza e nel caso di utenti con difficoltà deambulatorie e di mobilitazione, gli ausili idonei (letto, carrozzina, sollevatore, ecc.) che permettano agli operatori di lavorare nella sicurezza propria e dell'anziano.

. Prestazioni erogate

- **Prestazioni di assistenza alla persona:** vestizione-svestizione; alzata o messa a letto; mobilitazione dell'utente allettato; aiuto nella deambulazione sia all'interno che all'esterno dell'ambiente domestico; aiuto nella movimentazione; eventuale assunzione dei pasti;
- **Prestazioni igieniche alla persona:** bagno integrale in vasca, in doccia o a letto; igiene personale, prevenzione delle piaghe da decubito, piccole medicazioni non infermieristiche;
- **Cura dell'ambiente domestico:** cambio biancheria letto, rifacimento letto, riordino ambienti domestici;
- **Monitoraggio (se previsto da PAI):** controllo parametri vitali, supervisione somministrazione farmaci, stick glicemici;
- **Commissioni/relazioni sociali (se previsto da PAI):** accompagnamento, segretariato sociale, rapporti con il medico di base, socializzazione, controllo e assistenza per la corretta assunzione dei farmaci sotto controllo medico; approvvigionamento farmaci.

. Assenza e/o sospensione temporanea del servizio

Il servizio può essere sospeso temporaneamente, per uno o più giorni, in caso di:

- visita medica;
- accesso in Pronto Soccorso e/o ricovero in Ospedale;
- soggiorno vacanza o rientro in famiglia, previa comunicazione scritta e/o telefonica dell'utente o di un familiare all'assistente sociale;
- ricovero di sollievo presso strutture assistenziali e sanitarie, previa comunicazione scritta e/o telefonica dell'utente o di un familiare all'assistente sociale

L'avviso dell'assenza deve essere comunicato telefonicamente al coordinatore nelle seguenti modalità: dal lunedì al martedì entro le ore 17:00 del giorno lavorativo precedente al quello dell'assenza, per eventuali assenze del lunedì la comunicazione deve essere fatta entro le ore 13:00 del sabato. Le parti concorderanno insieme le modalità con cui

recuperare eventualmente il servizio. Il mancato avviso dell'assenza nei termini di cui sopra comporta l'addebito del costo pieno del servizio. Il familiare si impegna a comunicare con un giorno di anticipo il rientro a domicilio.

. Cessazione del servizio

Il servizio cessa:

- in caso di rinuncia volontaria dell'utente o dei suoi familiari, previa comunicazione scritta e/o telefonica dell'utente o di un familiare all'assistente sociale;
- qualora vengano meno i requisiti di ammissione;
- in caso di decesso dell'utente

. Costo del servizio

La quota di partecipazione alla spesa è determinata in base al Regolamento sull'ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) in misura proporzionale al reddito e può andare dalla totale esenzione sino alla tariffa massima stabilita, di anno in anno, in base al Regolamento Comunale. La tariffa del servizio di assistenza domiciliare è oraria, intesa in sessanta minuti pieni di prestazione erogata a favore dell'utente del servizio, nonché commisurata al numero di accessi fruiti, così come previsti nel PAI. Annualmente, l'Ente gestore rilascerà la dichiarazione relativa alle spese sostenute l'anno precedente per l'assistenza specifica e medica generica, in conformità con quanto previsto dalla normativa di riferimento "DGR 273/2016 punto n.9.

Al momento dell'ingresso, entro i primi 15 gg, è previsto un deposito cauzionale corrispondente all'importo di una mensilità (30 gg), riparametrato agli accessi mensili, come previsto da PAI; tale importo verrà restituito alla cessazione del servizio.

Le modalità di corresponsione delle rette sono indicate in un apposito contratto che viene stipulato tra l'utente e/o il familiare e il gestore al momento dell'avvio del servizio. La fatturazione della retta è mensile e verrà intestata al soggetto fruitore del servizio o suo obbligato con le seguenti modalità di pagamento:

- Bollettino postale che verrà allegato alla fattura;
- Addebito in conto corrente attraverso la compilazione di apposita modulistica;
- Bonifico bancario da effettuarsi su conto corrente della Cooperativa.

Il mancato ovvero ritardato pagamento delle rette mensili comporterà l'invio a mezzo raccomandata di un sollecito scritto, avente valore di costituzione in mora, con fissazione dei termini entro cui provvedere. Trascorso il termine indicato, la Cooperativa avvierà la procedura legale di recupero del credito con addebito delle spese legali, rivalutazioni ed interessi legali. In caso di prosecuzione della condizione di morosità, verranno informati i Servizi Sociali territorialmente competenti per le procedure conseguenti.

IL PROGETTO ASSISTENZIALE E LA PROGRAMMAZIONE

La gestione dei servizi sopra descritti propone una modalità di intervento fondata sulla centralità della persona attraverso la definizione di un **Progetto Assistenziale individualizzato (PAI)**, che definisce gli obiettivi che possono essere conseguiti attraverso le attività erogate e rappresenta il principale strumento di personalizzazione del servizio. Nell'ambito della pianificazione del PAI vengono valutate:

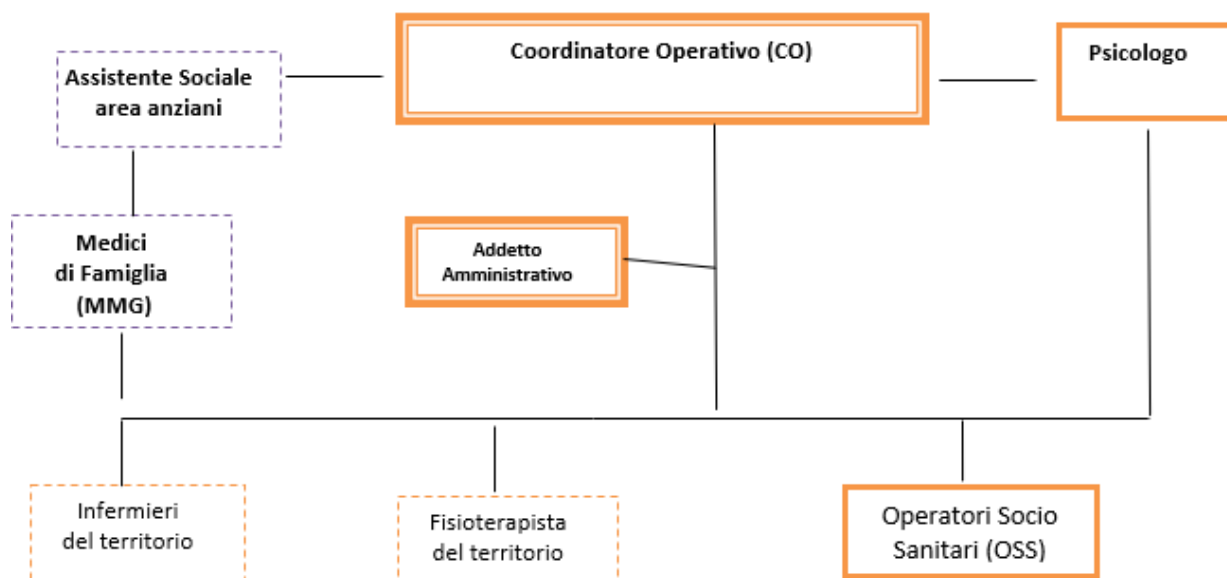
- ✓ le caratteristiche dell'utente;
- ✓ l'analisi dei bisogni assistenziali, di riattivazione, di relazione e socializzazione;
- ✓ l'identificazione degli obiettivi;
- ✓ l'identificazione della/e metodologia/e di osservazione e di verifica;

Il PAI viene elaborato entro 30 gg dall'attivazione del servizio e aggiornato ogni 6 mesi o al bisogno quando si presenta un cambiamento sostanziale nelle condizioni dell'ospite. La predisposizione del PAI avviene in equipe e coinvolge tutte le figure professionali (Coordinatore, OSS tutor e Assistente Sociale, se necessario anche lo psicologo), ognuno per la propria area di competenza. Con il familiare o l'ospite vengono svolti incontri pre-avvio servizio ed incontri periodici informativi (anche telefonici), finalizzati al coinvolgimento degli stessi nella formulazione/revisione del Piano Assistenziale Individualizzato.

A domicilio dell'utente, è inoltre conservato il **Diario Integrato**, che, oltre ad essere compilato dal personale OSS, può essere utilizzato da eventuali altre figure professionali (Infermiere, Fisioterapista) nel caso di attivazioni domiciliari integrate. Il diario domiciliare è uno strumento di informazione ed integrazione tra i vari operatori.

LE RISORSE UMANE

Organigramma Servizio Assistenza Domiciliare (AD e DP)



Per offrire un servizio che risponda adeguatamente alla molteplicità dei bisogni e garantire ai propri ospiti elevati standard di servizio, nella Casa Residenza, nel Centro Diurno, nella Casa Protetta, Alloggi Tutelati e nel servizio di Assistenza domiciliare opera un'equipe professionalmente qualificata composta da:

Coordinatore Operativo (CO): sono responsabili della gestione operativa in particolare dalla presa in carico alla dimissione dell'ospite fruitore del servizio.

Operatore Socio Sanitario (OSS): garantisce le prestazioni assistenziali e relazionali alla persona in base alle sue esigenze individuali. Cura l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilitazione rispondendo ai bisogni dell'utenza in un'ottica di mantenimento e recupero delle capacità residue e dell'autonomia dell'utente.

Psicologo: il servizio di Psicologia ha lo scopo primario di promuovere il benessere psicofisico degli ospiti operando attraverso un modello di cura bio-psico-sociale centrato sulla persona. Questo comporta la promozione del benessere non solo degli utenti, ma anche del nucleo familiare e del personale che si prende cura dell'anziano.

DIRITTI E DOVERI

Il gestore si assume la responsabilità di **rispettare gli impegni** garantendo:

- ✓ rispetto, da parte del personale di cooperativa degli ambienti, arredi ed eventuali strumentazioni presenti al domicilio degli utenti;
- ✓ rispetto dei termini indicati nella Carta dei Servizi;
- ✓ fornire tutte le informazioni utili al fine della migliore definizione e realizzazione del PAI e degli interventi domiciliari;
- ✓ tutela della riservatezza e rispetto del proprio stile di vita;
- ✓ accoglienza competente, cortese, attenta e rispettosa delle libertà personali;
- ✓ informazioni chiare e comprensibili sulle modalità di erogazione del servizio e sulla documentazione inerente le prestazioni ricevute;
- ✓ trasparente erogazione dei servizi, favorendo la partecipazione degli assistiti e dei loro familiari;
- ✓ agevole gestione degli eventuali reclami, assicurando il diritto di presentare rimostranze e segnalazioni a fronte di disservizi e garantendo risposta in tempi contenuti;
- ✓ supporto, fornito dal personale di struttura e dell'ente gestore all'esercizio dei diritti legali degli utenti e dei familiari degli stessi. A tutti gli utenti del servizio vengono garantiti i seguenti **diritti**, senza distinzione di razza, religione o cultura:

Diritto all'informazione, attraverso i responsabili del servizio, i familiari, o l'Amministratore di Sostegno/Tutore o l'ospite stesso hanno diritto di essere tempestivamente e/o periodicamente informati, per tutta la durata del servizio.

Consenso informato, per i trattamenti sanitari che prevedono l'acquisizione del consenso informato, sarà cura del Medico di diagnosi e cura, fornire tutte le informazioni necessarie all'assistito capace di intendere e volere o al tutore legale fornendo tutti gli elementi utili per poter compiere una scelta consapevole.

Diritto di libera espressione culturale e religiosa, nel rispetto della dignità dell'ospite e delle sue volontà.

Le persone che usufruiscono del servizio ed i loro familiari sono tenuti ad assumere comportamenti improntati al **reciproco rispetto e alla collaborazione**, in particolare:

- ✓ fornire tutte le informazioni utili al fine della migliore definizione e realizzazione del PAI;
- ✓ rispetto degli accordi presi con i gestori del servizio relativamente alle prestazioni concordate, riguardo la tipologia della prestazione e le modalità di erogazione della stessa (orario giornaliero, frequenza settimanale);
- ✓ non è possibile richiedere all'assistente domiciliare prestazioni fuori orario, né prestazioni non previste dalla presente carta dei servizi e dal PAI;
- ✓ non è possibile incaricare privatamente il personale per attività aggiuntive a quelle previste nel piano personalizzato;
- ✓ mettere a disposizione i presidi socio-sanitari, eventuali ausili e quanto necessario al fine di garantire la sicurezza dell'utente durante l'erogazione della prestazione domiciliare e la corretta esecuzione del servizio;
- ✓ compilare il questionario sulla soddisfazione del servizio erogato periodicamente;
- ✓ rapportarsi con i soggetti preposti al servizio;
- ✓ concorrere al costo dei servizi;

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E PARTECIPAZIONE

Le Cooperative Ancora Servizi e In Cammino ritengono che la collaborazione con ospiti e familiari costituisca il presupposto fondamentale per assicurare l'attuazione degli interventi e un'adeguata qualità degli stessi. Il coinvolgimento delle famiglie è promosso attraverso:

- incontri pre-avvio servizio ed incontri periodici con il personale (coordinatore, OSS) anche attraverso l'effettuazione di visite domiciliari;
- diffusione delle informazioni attraverso la consegna di brochure informative (attivazione ausili e presidi incontinenza, attivazione Centro per l'Adattamento dell'Ambiente Domestico)
- la valutazione della qualità del servizio, compilando periodicamente i questionari sulla soddisfazione e presentando suggerimenti, osservazioni e segnalazioni;
- l'informazione ai familiari e utenti relativa alla presenza delle associazioni di volontariato e dei servizi rivolti agli anziani presenti sul territorio;

PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

I progetti di miglioramento della qualità sono processi di crescita attraverso i quali le organizzazioni, mediante la predisposizione e applicazione di nuovi strumenti, procedure, protocolli, modalità di lavoro, sviluppano e consolidano nuovi comportamenti capaci di migliorare la qualità del servizio offerto, dell'assistenza e quindi della vita dell'ospite.

A tal fine vengono rilevati periodicamente gli **Indicatori di benessere**, utilizzati per verificare il benessere delle persone accolte nei servizi sociosanitari accreditati della regione Emilia-Romagna. Questi indicatori forniscono informazioni utili per individuare le aree di miglioramento e monitorare i progressi nel tempo all'interno del servizio. Gli indicatori di benessere vengono diffusi annualmente a tutti i portatori di interesse attraverso la relazione annuale di accreditamento. Oltre a questi programmi di miglioramento, per garantire standard qualitativi soddisfacenti e una crescita sempre omogenea di tutto il personale, è presente sul servizio un corposo numero di **procedure generali**, alle quali si aggiungono **protocolli e istruzioni operative**; con questo sforzo organizzativo si è cercato di trasferire a tutti gli operatori le stesse modalità di lavoro, contrastando eventuali problemi legati al possibile avvicendamento degli operatori, e garantendo un punto fermo e un senso di appartenenza al personale assistenziale del servizio.

Il Coordinatore della struttura monitora i dati relativi agli indicatori previsti e inoltre pianifica, insieme allo staff di supporto, i progetti di miglioramento che possono dare valore aggiunto e nuovi strumenti per una migliore gestione dell'utente del servizio.

RISPETTO DELLA PRIVACY

La legge 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come modificata dal d.lgs. 10 agosto 2018, n. 101, recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con

riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)” dispone le misure atte a tutelare il diritto di ogni persona al rispetto della propria privacy.

Per questo nella fase di avvio del servizio, l'utente o, qualora non ne sia in grado, la persona da lui indicata (attraverso compilazione di apposita modulistica), individua formalmente le persone fisiche e/o giuridiche autorizzate al trattamento dei propri dati personali, del proprio patrimonio e della propria salute ed esplicita inoltre il proprio consenso (consenso informato) nel quale viene informato delle procedure di cura e assistenza messe in atto presso la Residenza. I trattamenti connessi ai dati raccolti, sono effettuati dalla cooperativa ANCORA SERVIZI, con sede legale a Bologna in via Corrado Masetti n. 5 e sono curati solo da persone con competenze tecniche, dipendenti o collaboratori della stessa nel rispetto delle previsioni di cui al Regolamento UE 2016/679. Tutti i dati saranno trattati in modo lecito, secondo correttezza, in modo tale da garantirne la sicurezza e la riservatezza per le finalità di cui al servizio.

QUALITÀ

La pluriennale esperienza maturata nel settore, unitamente al confronto con gli anziani e con le loro famiglie, ci ha indirizzato e guidato verso un percorso volto ad individuare dei fattori di qualità che, accanto ai valori aziendali, sono garanzia di benessere di vita:

Autorealizzazione: possibilità di attuare, ancora concretamente, le proprie aspirazioni, i propri desideri, le passioni, gli stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò superando, ove possibile, gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

Operosità: possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze dell'ospite nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

Affettività: possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche sia con persone, che con oggetti personali significativi.

Socialità: possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.

Libertà: possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza.

Vivibilità: possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze degli utenti.

La qualità dei servizi offerti costituisce la priorità del gestore che costruisce attraverso il contributo attivo e la partecipazione degli operatori, degli utenti e loro familiari, attori pubblici e privati del territorio. Il Sistema Qualità è orientato al miglioramento continuo attraverso l'analisi ed implementazione di soluzioni, lo stesso si fonda su:

- **la Responsabilità Sociale d'Impresa:** integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate. Per questo si impegna a favorirne uno sviluppo sostenibile attraverso la condivisione di progettualità con gli attori del territorio, la partecipazione attiva a momenti di programmazione delle attività sociali e il consolidamento di rapporti di collaborazione con attori del territorio, in particolare con le realtà associative di volontariato;

- **la certificazione del Sistema Qualità:** il gestore assicura la qualità dei propri servizi attraverso la certificazione del Sistema di Gestione Qualità conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2015;

- **la filosofia alla base dei propri interventi:** la filosofia che il gestore pone alla base dei propri servizi e interventi è basata sul prendersi cura (to care) delle persone, proponendo un modello che va oltre la cura delle condizioni e comprende il rapporto umano, la fiducia e l'ascolto per garantire il benessere e la dignità delle persone;

- **la customer satisfaction:** la qualità dei servizi erogati ed il gradimento degli utenti sono monitorati tramite indagini di soddisfazione dell'utenza (con la somministrazione di questionari) ed un programma di Gestione dei Reclami, oltre che dal rispetto delle vigenti norme regionali sull'accreditamento.

. Indagine di soddisfazione

Gli utenti del servizio ed i loro famigliari possono presentare suggerimenti, osservazioni e segnalazioni di disservizio o di mancato rispetto degli impegni assunti nella presente carta, quale fondamentale modalità di partecipare in maniera diretta e costruttiva e contribuire al miglioramento dei servizi offerti.

Per queste rilevazioni viene utilizzato un questionario distribuito annualmente agli ospiti del servizio, che può essere compilato dall'ospite stesso o dai suoi familiari.

Il questionario si compone di domande che indagano tre diverse aree di interesse:

- QUALITÀ ASSISTENZIALE E DELL'ORGANIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI
- QUALITÀ DELLE RELAZIONI

Le cooperative Ancora Servizi e In Cammino procederanno a rielaborare i dati dell'indagine e i risultati saranno presentanti ai familiari e agli utenti oltre che al personale del servizio.

. Procedura di gestione dei reclami relativi al servizio

I familiari o utenti del servizio che vogliono fare un reclamo possono consegnare il modulo (allegato alla presente) direttamente al personale OSS che va a domicilio, oppure riporlo nella cassetta per la raccolta dei reclami/suggerimenti posizionata all'ingresso della struttura Davide Drudi, in luogo facilmente visibile e accessibile. Il contenuto della cassetta è controllato settimanalmente.

Il personale che riceve un reclamo verbale o scritto da parte di un utente o di un suo familiare, è tenuto a comunicarlo il prima possibile al coordinatore. Per ogni reclamo dell'utente o del familiare, il coordinatore ne analizza le possibili cause e la relativa fondatezza, decidendo se aprire una Non Conformità (NC) da registrare sul Registro segnalazioni non conformità della intranet aziendale (sezione Ufficio Qualità).

In ogni caso di reclamo, il coordinatore si premura di dare pronta risposta all'utente, familiare o Amministratore di Sostegno in merito a: presa in carico del problema, modalità e tempistiche di soluzione, motivazione dell'eventuale respingimento del reclamo. Per ogni non conformità registrata sulla Intranet aziendale del Consorzio Blu a fronte di un reclamo, il coordinatore del servizio valuta se aprire un intervento preventivo per evitare il futuro ripresentarsi del problema. Se la causa della NC viene collegata a carenza di competenza del personale della struttura, il coordinatore potrà prevedere, come intervento preventivo, un'adeguata attività formativa sul personale coinvolto.

INFORMATIVA EX ART. 13 REGOLAMENTO UE 2016/679 PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI RELATIVI A RECLAMI/SEGNALAZIONI PRESSO LA STRUTTURA "D.DRUDI GESTITA DALL'ATI COOPERATIVA ANCORA SERVIZI

Egr. Sig./Gent.ma Sig.ra,

La scrivente **ANCORA SERVIZI Società Cooperativa Sociale** in qualità di titolare del trattamento dei Dati personali, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, La informa in merito a quanto segue relativamente ai dati personali da Lei forniti per l'erogazione dei servizi oggetto del contratto (di seguito, i "Dati").

Dati di contatto del Titolare:

Tel. 051 6370201 – Fax 051 6336168, E-mail: postacert@pec.ancoraservizi.info

Il Responsabile del trattamento dei Dati è la dott.ssa **Maria Navarra**, con riferimento a tutti i Servizi gestiti da Ancora, ivi inclusa la tecnostruttura, ad eccezione del Centro Polifunzionale Madre Teresa di Bologna, e la dott.ssa **Elisabetta Mogianesi** con riferimento al Centro Polifunzionale Madre Teresa di Calcutta di Bologna.

Il DPO – Data Protection Officer – potrà essere contattato tramite e-mail all'indirizzo dpo@consorzioblu.it

FINALITA' DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Dati sarà effettuato per le seguenti finalità:

1. l'adempimento degli obblighi contrattuali tra le parti per la fornitura dei servizi erogati e per l'espletamento delle attività ad essi strettamente connesse (gestione ed erogazione delle prestazioni oggetto di contratto);
2. pubblicazioni ed esposizioni varie di fotografie, immagini e materiale audiovisivo raccolti durante le attività di laboratorio e ricreative svolte all'interno o all'esterno della struttura;
3. attività commerciali e di marketing, attraverso l'invio di materiale promozionale e pubblicitario.

NATURA DEL CONFERIMENTO DEI DATI

La informiamo che la fornitura dei Dati è:

- **obbligatoria** per l'espletamento delle prestazioni contrattuali e per l'esecuzione di attività ad esse strettamente connesse e funzionali di cui alla finalità n.ro 1. **L'eventuale rifiuto a conferire i Dati ovvero ad autorizzarne il trattamento comporterà l'impossibilità da parte della scrivente di effettuare l'erogazione dei servizi contrattualmente previsti;**
- **facoltativa** per assolvere le finalità di cui al punto 2 e 3.

DURATA DI CONSERVAZIONE DEI DATI

Il Titolare tratterà i Dati per il tempo necessario ad adempiere alle finalità di cui sopra, ed in particolare, La informiamo che la conservazione dei suoi Dati perdurerà:

- fin tanto che permane il legittimo interesse nella gestione contrattuale e sino alla cessazione degli effetti dello stesso, per qualsiasi motivo, nonché per le ulteriori necessità connesse alla difesa in giudizio della società, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo: giudizi di risarcimento, recupero crediti. Il tutto, anche in considerazione delle ragionevoli aspettative nutrite dall'utente in funzione della relazione con il Titolare del trattamento per le finalità di cui al punto 1, e pertanto per almeno 10 anni dalla cessazione;
- 5 anni dalla raccolta dei Dati per le finalità di cui al punto 2 e 3.

MODALITA' DEL TRATTAMENTO

Il trattamento dei Dati avverrà da parte di Incaricati e Responsabili nominati, per l'erogazione dei servizi oggetto del contratto, nonché per gli adempimenti strettamente connessi, limitatamente alle proprie mansioni.

I Dati acquisiti saranno trattati mediante utilizzo di strumenti e supporti cartacei o informatici nel rispetto delle disposizioni atte a garantire la sicurezza e la riservatezza, nonché tra l'altro l'esattezza, l'aggiornamento e la pertinenza dei Dati rispetto alle finalità di seguito dichiarate.

I Dati saranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati e anche successivamente per finalità amministrative e per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.

AMBITO DI COMUNICAZIONE DEI DATI PERSONALI

I suoi Dati potranno essere comunicati alle seguenti categorie:

- a dipendenti e collaboratori e consulenti del Titolare e delle società del Gruppo, nella loro qualità di Incaricati al Trattamento dei Dati e/o responsabili interni e/o esterni del trattamento e/o amministratori di sistema e/o custodi delle password;
- soggetti che possono accedere ai Dati in forza di disposizione di legge (Amministrazioni finanziarie, Enti o Uffici Pubblici, ecc.);
- soggetti ai quali la comunicazione dei Vostri Dati risulta necessaria o funzionale al rapporto contrattuale (ad es. Istituti di credito per la gestione degli incassi e dei pagamenti derivanti dall'esecuzione del contratto);
- società, studi professionali o singoli professionisti che forniscono alla Cooperativa servizi di consulenza legale, amministrativa, fiscale, di sicurezza del lavoro, etc.;
- società incaricate della manutenzione del sistema informatico;
- servizi sociali;
- Autorità Giudiziarie;
- Società di comunicazione e Marketing diretto ed indiretto;
- Tutti i soggetti necessari al perseguimento delle finalità indicate.

TRASFERIMENTO DATI

I Dati sono conservati su server ubicati all'interno dell'Unione Europea.

Resta in ogni caso inteso che il Titolare, ove si rendesse necessario avrà facoltà di spostare i server anche extra-UE. In tal caso, il Titolare assicura sin d'ora che il trasferimento dei Dati extra-UE avverrà in conformità alle disposizioni di legge applicabili, previa stipula delle clausole contrattuali standard previste dalla Commissione Europea.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Nella sua qualità di interessato, secondo l'art. 15-21 del Regolamento UE 2016/679 ha diritto:

a) ad ottenere la conferma dell'esistenza o meno di Dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

b) ad ottenere l'indicazione:

- dell'origine dei Dati;
- delle finalità e modalità del trattamento;
- della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- degli estremi identificativi del titolare, del responsabile designato;
- dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i Dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

c) L'Interessato ha diritto di ottenere:

- l'aggiornamento, la portabilità, la limitazione del trattamento, la rettifica ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei Dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei Dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i Dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i Dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

d) L'Interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- per motivi legittimi al trattamento dei Dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

Modalità di esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando:

- una raccomandata a/r alla società ÀNCORA SERVIZI Società Cooperativa Sociale con sede legale in Via Masetti, 5 Bologna CAP 40127 (BO)
- una PEC all'indirizzo: postacert@pec.ancoraservizi.info

Àncora Servizi Società Cooperativa Sociale
Il Legale Rappresentante
Katia Ceccarelli

