



## Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare presso il Comune di Cervia

### **Lettera ai nostri Clienti**

*Ai gentili Utenti e ai loro Familiari,*

*Vi invitiamo a leggere questa Carta dei Servizi, con cui presentiamo la nostra organizzazione, il Servizio di Assistenza Domiciliare e le relative modalità di lavoro. Dettagliamo inoltre le nostre azioni per la tutela degli Utenti, per la prevenzione dei disservizi e per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.*

*Siamo convinti che questo strumento possa consentirvi di accedere ai nostri servizi in modo più consapevole, facilitando, con la vostra cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale. Alleghiamo infine alla Carta alcuni documenti, che dettagliano meglio gli aspetti più operativi del Servizio Domiciliare e che ci impegniamo a mantenere aggiornati per garantirvene la migliore conoscenza.*

*Con l'augurio che i nostri Servizi possano esservi graditi, porgiamo i più cordiali saluti,*

*Ravenna, 19.10.2015*

*La Coordinatrice del Servizio*

*Il Presidente di Sol.Co*

# Indice

1.	PERCHÉ LA CARTA DEL SERVIZIO.....	3
2.	IL GESTORE DEL SERVIZIO .....	4
	SOL.CO – UNA RETE DI SERVIZI ALLA PERSONA A RAVENNA DAL 1980 .....	4
	LA NOSTRA RETE DI SERVIZI PER ANZIANI IN PROVINCIA DI RAVENNA.....	4
3.	IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO ASSISTENZIALE PRESSO IL COMUNE DI CERVIA.....	5
3.1.	LA SEDE DEL SERVIZIO .....	5
3.2.	GLI UTENTI, LE FINALITÀ E LE PRESTAZIONI DEL SERVIZIO .....	5
3.3.	LA POLITICA DEL SERVIZIO.....	5
3.4.	L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E LE FUNZIONI DA CONOSCERE.....	6
3.5.	LA COPERTURA ASSICURATIVA.....	7
4.	LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	7
4.1	MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO .....	7
4.2	MODALITÀ DI AVVIO DEL SERVIZIO E PRIMO ACCESSO A DOMICILIO.....	8
4.3	PIANIFICAZIONE, REALIZZAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL SERVIZIO.....	8
4.3.1	<i>Pianificazione generale e individualizzata del Servizio di Assistenza Domiciliare .....</i>	<i>8</i>
4.3.2	<i>Orari del Servizio.....</i>	<i>9</i>
4.3.3	<i>Modalità di modifica del Servizio.....</i>	<i>9</i>
4.4	MODALITÀ DI DIMISSIONE DAL SERVIZIO .....	9
5.	IL MODELLO OPERATIVO E LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO.....	9
5.1	IL MODELLO OPERATIVO DI RIFERIMENTO .....	10
5.2	IL SERVIZIO DI CURA ASSISTENZIALE .....	10
5.3	IL PROGRAMMA DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DI VITA E DELL'ASSISTENZA DELLE PERSONE AFFETTE DA DEMENZA.....	11
5.4	I SERVIZI INTEGRATIVI A SOSTEGNO DEL PAI.....	11
6.	DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE.....	12
7.	QUOTA DI CONTRIBUZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO .....	12
7.1	LA QUOTA A CARICO DELL'UTENTE.....	12
7.2	MODALITÀ DI RISCOSSIONE E PAGAMENTO .....	12
8.	LA PROMOZIONE DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	13
8.1	LA TUTELA DELLA SICUREZZA DI UTENTI, OPERATORI E FAMILIARI .....	13
8.1.1	<i>La sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro.....</i>	<i>13</i>
8.1.2	<i>La sicurezza alimentare .....</i>	<i>13</i>
8.1.3	<i>La tutela della privacy.....</i>	<i>14</i>
8.2	IL DIRITTO DI UTENTI E FAMILIARI ALL'INFORMAZIONE, AL COINVOLGIMENTO E ALLA LIBERA ESPRESSIONE .....	14
8.2.1	<i>Le modalità di informazione e coinvolgimento di Utenti e Familiari.....</i>	<i>14</i>
8.2.2	<i>La rilevazione della qualità percepita .....</i>	<i>14</i>
8.2.3	<i>Il diritto di espressione, segnalazione e reclamo.....</i>	<i>15</i>
8.3	STANDARD DI QUALITÀ E SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO.....	15

# 1. Perché la Carta del Servizio

La **Carta del Servizio** è il documento con il quale il **Consorzio Sol.Co** si presenta in qualità di Gestore del Servizio di Assistenza Domiciliare socio assistenziale, offre ai propri Utenti e ai loro Familiari una guida chiara e completa del Servizio e si impegna a definire e tutelare i diritti di tutti coloro che ne usufruiscono.

Essa è pertanto una parte integrante delle nostre **azioni di tutela e promozione della qualità della vita degli utenti**, con la quale **intendiamo garantire i principi di:**

- **eguaglianza** – Sol.Co assicura l'eguaglianza nell'erogazione agli utenti senza alcuna distinzione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, stato di salute, religione e opinioni politiche;
- **imparzialità** – è garantito il rispetto dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di tutti i propri utenti;
- **tempestività, accessibilità e continuità del Servizio** – il gestore assicura la presa in carico degli utenti nei tempi minimi concordati, sostiene familiari e utenti in tutto il percorso di inserimento facilitando gli aspetti burocratici e garantisce la continuità delle prestazioni assistenziali, sanitarie e alberghiere, impegnandosi a ricercare limitare gli eventuali disservizi che possono verificarsi in caso di temporanea e straordinaria limitazione del Servizio.
- **diritto di informazione e di scelta** – il gestore salvaguarda il rispetto della dignità dell'utente in tutte le fasi di realizzazione del Servizio, garantendo una corretta e tempestiva informazione su tutti gli aspetti sanitari ed assistenziali significativi, la possibilità di operare liberamente le scelte necessarie e la tutela dei dati personali.
- **partecipazione** – l'utente ha diritto di partecipare attivamente, attraverso l'accesso alle informazioni, l'espressione del proprio grado di soddisfazione ed il coinvolgimento nelle azioni di miglioramento del Servizio. A questi fini il gestore garantisce **trasparenza e condivisione** della pianificazione del Servizio e del Progetto individualizzato, **valutazione sistematica della soddisfazione e informazione regolare** in merito ai risultati del Servizio;
- **appropriatezza** – il Servizio è "appropriato" quando a ciascun ospite viene reso il "giusto servizio", al momento giusto e nella giusta quantità. Sol.Co si impegna pertanto a perseguire l'appropriatezza degli interventi attraverso il continuo miglioramento dell'efficacia (intesa come conseguimento degli obiettivi definiti) e dell'efficienza (intesa come corretto utilizzo delle risorse disponibili), perseguendo il costante aggiornamento della professionalità degli operatori e adottando le soluzioni organizzative e tecnologiche più idonee.

La **Carta del Servizio**, quindi, dettaglia:

- i principali aspetti del **Servizio di Assistenza Domiciliare socio assistenziale**: finalità, modalità di accesso, organizzazione, attività, regolamento;
- le modalità di promozione e garanzia della **qualità del Servizio**, con i relativi obiettivi e standard di riferimento;
- i diritti, le modalità di informazione, partecipazione e tutela di **Utenti e Famiglie**,

e la intendiamo come uno strumento dinamico, utile alla promozione e tutela dei diritti di utenti e familiari e alla loro migliore comunicazione e collaborazione con il Servizio.

## 2. Il gestore del Servizio

### Sol.Co – una Rete di Servizi alla Persona a Ravenna dal 1980

La **Cooperativa Sociale Sol.Co**, con sede in Via Oriani 8, è un **Consorzio di cooperative sociali** che persegue l'interesse generale della Comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale gestendo servizi alla persona nella provincia di Ravenna.

A Sol.Co aderisce infatti una **"rete di cooperative sociali"** dislocate sull'intero territorio provinciale e specializzate in servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi per anziani, minori, disabili, persone con disabilità psichiatrica e persone in condizione di svantaggio.

Sol.Co è il gestore della rete di servizi per anziani che mantiene attiva insieme alle proprie cooperative e svolge le seguenti funzioni:

- è il titolare dei contratti per servizi con tutti i Committenti;
- è il titolare dell'accreditamento e della gestione complessiva del servizio;
- in quanto titolare del servizio incarica della realizzazione del servizio la Cooperativa Sociale ASSCOR per la pianificazione e la realizzazione delle attività assistenziali;
- definisce gli obiettivi della qualità e le modalità di monitoraggio periodico dei servizi;
- garantisce alle proprie cooperative socie tutti i servizi di supporto necessari al funzionamento dell'organizzazione e alla corretta realizzazione dei servizi.

#### La Cooperativa Sociale ASSCOR

A.S.S.C.O.R., con sede in Via Oriani, 8, a Ravenna, è una Cooperativa Sociale di tipo A nata il 1° dicembre 1980. Attualmente conta circa 500 tra Coordinatori di Struttura, Operatori Socio Sanitari (OSS), Animatori, Assistenti Sociali e realizza le attività di coordinamento, assistenziali e di animazione necessarie in tutti i Servizi diurni, residenziali e domiciliari per anziani della rete Sol.Co.

### La nostra rete di Servizi per Anziani in provincia di Ravenna

Il Sol.Co e le cooperative socie, anche insieme ad altri Gestori del territorio, hanno strutturato nel tempo una rete di Servizi diurni, residenziali e domiciliari per anziani che comprende:

in gestione autonoma:

- **Casa Residenza e Centro Diurno Anziani "San Pietro in Trento"**, Via Taverna, 145, S. Pietro in Trento, Ravenna – tel. 0544-568313;
- **Centro Polifunzionale "Galla Placidia"**, Via Punta Stilo, 54, Ravenna – tel. 0544-401020;
- **Casa Residenza Anziani "Maccabelli"**, Piazza Farini, 39, Russi – tel. 0544-586440;
- **Centro Diurno Anziani "Sergio Ghinassi" a Piangipane**, Via delle Rimembranze, 10, Piangipane, Ravenna – tel. 0544-414046;
- **Casa Residenza e Centro Diurno Anziani "Garibaldi"**, Via di Roma 31, Ravenna – tel. 0544-32551
- **Casa Residenza Anziani Santa Chiara**, Via Guaccimanni, 11, Ravenna – tel. 0544-219302
- **Servizio di Assistenza Domiciliare presso i Comuni di Ravenna e Russi**, Via Cassino, 79/b, Ravenna – tel. 0544-271274
- **Servizio di Assistenza Domiciliare presso il Comune di Cervia**, Viale Milazzo, 92, Cervia (RA)

in collaborazione con la Cooperativa Sociale "Il Cerchio":

- **Casa Residenza Anziani / ex-RSA "San Rocco"**, Fusignano (RA)

in collaborazione con la Società Operaia di Mutuo Soccorso di S. Alberto:

- **Casa Residenza Anziani / Centro Diurno "Zalambani"**, S. Alberto (RA)

nell'ambito delle attività del Consorzio "LeAlì":

- **Casa Residenza Anziani / Centro Diurno "Giovannardi e Vecchi"**, Fusignano (RA)
- **Casa Residenza Anziani / Centro Diurno "Tarlazzi e Zarabini"**, Cotignola (RA)

## **3. Il Servizio di Assistenza Domiciliare socio assistenziale presso il Comune di Cervia**

### **3.1. La sede del Servizio**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare socio assistenziale presso il Comune di Cervia ha sede operativa a Cervia, in Viale Milazzo, 92.

E' possibile contattarci presso la sede **dal lunedì al sabato, dalle 7.30 alle 13.30**, ai seguenti recapiti:

- telefono: 0544 - 974635
- fax: 0544 - 72271
- e-mail: [domiciliare.cervia@solcoravenna.it](mailto:domiciliare.cervia@solcoravenna.it)
- cellulare della RAA: 335 - 7981322

### **3.2. Gli utenti, le finalità e le prestazioni del Servizio**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare socio assistenziale, nel rispetto di quanto indicato dalla DGR 514/09 e dalle delibere successive, è rivolto a:

- anziani non autosufficienti;
- adulti disabili;
- minori disabili;
- adulti in condizione di svantaggio,

con bisogni assistenziali di diversa intensità e assistibili a domicilio con gli opportuni interventi di supporto, in collaborazione con i loro familiari e con le assistenti familiari se presenti.

**Gli utenti devono essere residenti anagraficamente nel Comune di Cervia.**

Il Servizio ha lo scopo di facilitare il rientro, in caso di dimissione protetta, e la permanenza degli utenti presso il loro domicilio e di prevenirne il ricovero in struttura residenziale, recuperando e mantenendo le loro competenze e autonomie, rimuovendo gli eventuali ostacoli e valorizzando le risorse delle reti familiari e sociali, tramite interventi professionali adeguati, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita della persona.

A questi fini il Servizio garantisce l'erogazione delle seguenti tipologie di prestazioni:

- **attività assistenziali domiciliari temporanee** per i percorsi di dimissione protetta a seguito di ricovero;
- **attività assistenziali domiciliari continuative** secondo quanto indicato nel PAI/PEI;
- **servizi integrativi:**
  - fornitura e consegna pasti a domicilio,
  - lavanderia,
  - telesoccorso,
  - pedicure,
  - palestra della mente e stimolazione cognitiva a domicilio,
  - supporto sociale e facilitazione nella fruizione dei servizi.

Le prestazioni sono pianificate e personalizzate sulla base delle esigenze di ciascun utente.

### **3.3. La politica del Servizio**

#### **Politica del Servizio**

La Politica del Servizio comprende gli scenari di medio e lungo termine e gli obiettivi che Sol.Co si propone di conseguire per garantire e migliorare la qualità per gli utenti.

**I principali elementi di scenario** che riguardano il Servizio di Assistenza Domiciliare sono:

- l'affermazione di una forte centralità della persona e della sua Famiglia, punto di partenza e obiettivo principale dell'intera vita del Servizio;
- la maturazione progressiva del percorso di accreditamento socio sanitario regionale;
- il progressivo orientamento delle famiglie e dei Servizi pubblici a prevenire l'esigenza di inserimento in strutture residenziali favorendo la permanenza a domicilio dell'Utente attraverso servizi personalizzati;
- la crescente esigenza di specializzazione degli interventi domiciliari, unita al progressivo innalzamento delle problematiche sanitarie e assistenziali correlate all'innalzamento delle prospettive di vita individuali;
- l'esigenza di promuovere la migliore integrazione tra servizi domiciliari, diurni e residenziali, migliorando l'efficacia e la personalizzazione dei servizi ed il sostegno della qualità alla qualità di vita degli utenti e delle loro famiglie.

Di conseguenza gli obiettivi di medio e lungo termine che ci proponiamo sono:

- l'innovazione delle modalità di realizzazione dei Servizi Domiciliari attraverso l'adozione di metodologie assistenziali e tecnologie informatiche di avanguardia, per migliorare la capacità di intervento e il monitoraggio della qualità e facilitare la comunicazione e la collaborazione tra operatori, con le famiglie e con gli altri Servizi del Territorio;
- la promozione di modalità innovative di comunicazione e collaborazione con gli utenti e i loro familiari, per migliorare la personalizzazione e la flessibilità globale dei Servizi;
- lo sviluppo continuo delle competenze e delle capacità degli operatori a tutti i livelli, attraverso valutazione strutturata delle competenze, formazione continua e supervisione;
- la strutturazione di sistemi di gestione per la qualità dei Servizi omogenei e integrati in tutta la Rete Sol.Co e pienamente conformi ai requisiti dell'Accreditamento regionale.

### 3.4. L'organizzazione del Servizio e le funzioni da conoscere

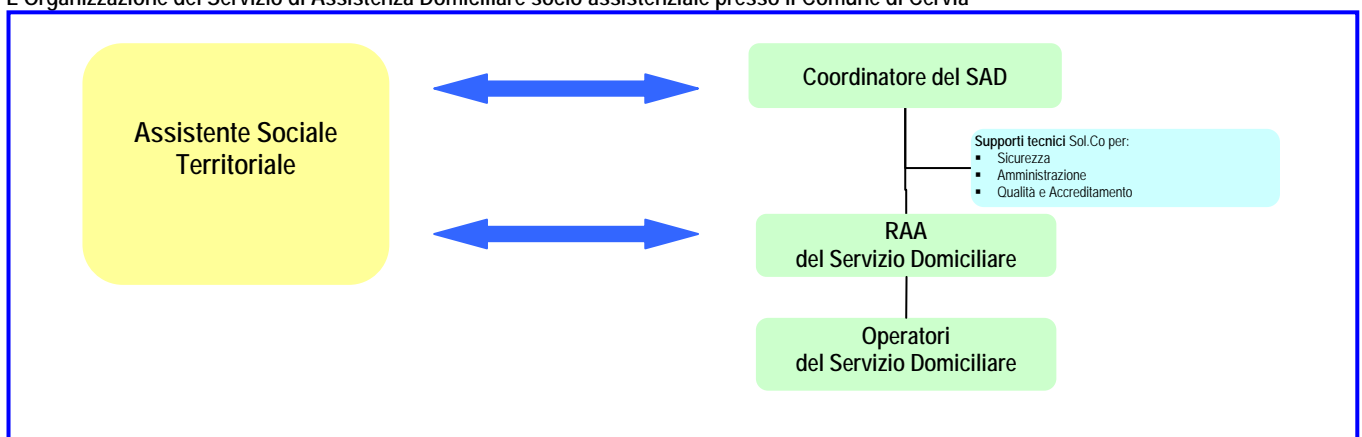
Il Servizio di Assistenza Domiciliare è pianificato e monitorato dal **Servizio Sociale territoriale**, gestito dal Comune di Cervia – Servizi alla Persona.

Il **"Responsabile del caso"** è l'**Assistente Sociale dell'Utente**, che definisce e verifica periodicamente il Piano Assistenziale/Educativo Individualizzato (PAI/PEI) in collaborazione con l'Utente e i Familiari, il Responsabile Attività Assistenziali del Servizio Domiciliare (RAA), il Medico di Medicina Generale (Medico di base), l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM), l'eventuale Infermiere Professionale referente in caso di dimissioni protette, gli eventuali Servizi Specialistici a cui possono afferire gli utenti per problematiche specifiche (es. SerT, Neuropsichiatria Infantile, Centro Salute Mentale).

L'autorizzazione all'attivazione dei Servizi è a cura del **Comune di Cervia – Servizi alla Persona** che, in base alla tipologia di servizio richiesta, al budget disponibile e alla eventuale lista di attesa, autorizza la prosecuzione dell'iter della pratica, garantendo così la qualità e l'omogeneità delle prestazioni e l'equa distribuzione delle risorse.

Approvata la pratica e definito il PAI/PEI, l'**Assistente Sociale** lo trasmette al **Gestore del Servizio** che, in pieno accordo con l'Utente e i suoi familiari, pianifica in dettaglio gli interventi a domicilio e li realizza garantendo monitoraggi e verifiche periodici e condivisi.

L'Organizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare socio assistenziale presso il Comune di Cervia



## Le funzioni da conoscere

### *Assistente Sociale*

E' l'**Operatore Responsabile del Caso**, per conto del Servizio Sociale Territoriale, per tutte le fasi di realizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare, con particolare attenzione a: valutazione dei bisogni dell'Utente e definizione del PAI/PEI, definizione del contratto con Utente/Famiglia, monitoraggio continuativo del Servizio realizzato dal Gestore, verifica periodica ed eventuale aggiornamento del PAI/PEI.

### *Coordinatore del Servizio di Assistenza Domiciliare*

E' il Responsabile del Servizio per conto del Gestore e ha il compito di garantirne la corretta realizzazione complessiva.

### *Responsabile Attività Assistenziali (RAA)*

E' il supporto tecnico diretto dell'Assistente Sociale per la pianificazione di dettaglio degli interventi ed è il Referente operativo per la realizzazione del PAI/PEI per conto del Gestore.

A tal fine, coordina le attività di assistenza domiciliare, ponendosi come interfaccia organizzativa e amministrativa per Utenti e Familiari, assicurando l'integrazione con le attività e le figure sanitarie (ove previste) e la corretta gestione delle procedure assistenziali ed amministrative connesse al Servizio.

### *Operatore Socio Sanitario (OSS)*

E' l'operatore che garantisce all'Utente le prestazioni di assistenza diretta ed un adeguato livello di cura delle relazioni, per rispondere agli obiettivi di autonomia e mantenimento/recupero delle competenze residue proprie del Servizio. Garantisce inoltre il necessario livello di informazione e supporto a familiari ed assistenti, secondo quanto previsto dal PAI/PEI.

## 3.5. La copertura assicurativa

Per tutelare Utente, Familiari e Operatori del SAD, il Gestore e la Cooperativa affidataria garantiscono l'attivazione delle coperture assicurative previste dalle normative vigenti per i rischi ad utente, ambiente domestico, terzi ed operatori derivanti dallo svolgimento delle attività del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Gli Utenti e i loro Familiari possono rivolgersi al Coordinatore del SAD per qualsiasi informazione in merito.

## 4. Lo svolgimento del Servizio

### 4.1 Modalità di accesso al Servizio

Per accedere al Servizio di Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale è necessario rivolgere **formale domanda all'Assistente Sociale di competenza del Territorio**, con allegati i seguenti documenti (sostituiti da autocertificazione ove previsto dalla legge):

- **certificazione medica** di cui l'Utente sia già in possesso, o in assenza certificato del Medico di Medicina Generale;
- **documento ISEE**, come previsto dal "**Regolamento** per la realizzazione di interventi a contrasto dell'esclusione sociale e di sostegno al reddito e alla domiciliarità" e dal **Regolamento** di applicazione ISEE.

L'Assistente Sociale, quindi:

- provvede ad un colloquio con l'Utente e i suoi familiari e alla visita domiciliare, di norma insieme alla RAA, per valutare le esigenze di sostegno di Utente e Famiglia, la disposizione degli spazi e l'eventuale necessità di modifiche o ausili utili a realizzare correttamente il Servizio;
- attiva, se necessario, l'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) per la valutazione del grado di non autosufficienza dell'Utente.

Sulla base dei dati e delle valutazioni raccolti l'**Assistente Sociale**, insieme a Utente e Familiari e, ove necessario, in integrazione con le diverse figure professionali coinvolte (medico di base, infermiere, fisioterapista, operatore assistenziale) formula la **proposta di PAI/PEI**, che contiene:

- i dati anagrafici dell'Utente ed i ruoli/reperibilità del Familiare di riferimento e degli altri Familiari/Assistenti privati coinvolti;
- la sintesi degli interventi concordati;
- il progetto individualizzato;
- le prestazioni da effettuare.

In caso di **Dimissioni Protette a seguito di ricovero**, l'Utente o i Familiari devono rivolgersi all'Assistente Sociale del Punto Unico di Accesso presso l'Ospedale, che attiva il Servizio di Assistenza Domiciliare attenendosi ai criteri indicati nel Protocollo Operativo di AUSL e Comuni per le Dimissioni Protette.

## 4.2 Modalità di avvio del Servizio e primo accesso a domicilio

Per garantire un adeguato avvio del Servizio, Comune di Cervia e Sol.Co hanno definito una procedura che definisce le seguenti attività:

- **prima dell'avvio del Servizio:**
  - l'**Assistente Sociale** di riferimento invia al Coordinatore/RAA del Servizio la Comunicazione di attivazione del Servizio e il primo PAI/PEI;
  - il **Coordinatore/RAA del Servizio Domiciliare** provvede all'organizzazione delle attività indicate, concorda con l'Assistente Sociale la data del primo accesso a domicilio e la comunica ad Utente e Familiare;
- **avvio del Servizio:**
  - **di norma gli interventi vengono avviati entro 2 giorni lavorativi dalla comunicazione**, salvo diverso termine specificato nel PAI/PEI;
  - **nella data concordata, il Coordinatore/RAA del Servizio o l'Operatore incaricato provvedono al primo accesso a domicilio dell'Utente** per:
    - consegnare e far controfirmare all'Utente/Familiare il Contratto amministrativo tra Utente/Familiare stesso e Gestore del Servizio (Sol.Co), quando non sia già stato controfirmato precedentemente in sede di colloquio o di visita domiciliare;
    - consegnare all'Utente: la Carta del Servizio, il Modulo di consenso informato al trattamento dei dati personali e la modulistica di registrazione degli interventi, spiegandone le finalità e le modalità di utilizzo;
    - iniziare la realizzazione degli interventi previsti.

## 4.3 Pianificazione, realizzazione e aggiornamento del Servizio

### 4.3.1 Pianificazione generale e individualizzata del Servizio di Assistenza Domiciliare

Nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare tutte le attività rivolte agli utenti sono pianificate e verificate con due modalità integrate:

- **Piano Organizzativo delle Attività:** definisce tutte le attività degli Operatori del SAD sulla base della durata e della dislocazione territoriale degli interventi da realizzare, indicando per ciascun Operatore la sequenza e gli orari di inizio e fine di ciascun accesso;
- **PAI o PEI:** definisce gli aspetti personalizzati delle attività che riguardano ciascun Utente. E' concordato e aggiornato da Assistente Sociale e Utente/Familiari e mantenuto costantemente a disposizione di tutti gli Operatori interessati.

Per migliorare l'organizzazione del Servizio, Sol.Co adotta un **sistema informatizzato specifico per il Servizio Domiciliare**, basato su una banca dati centralizzata e una rete di telefoni cellulari in dotazione a ciascun operatore. Tale sistema consente di:

- pianificare degli interventi quotidiani in base al PAI di ciascun Utente;
- comunicare con l'Operatore in tempo reale, per garantire la migliore flessibilità del servizio;
- monitorare e valutare i singoli interventi come l'organizzazione complessiva del Servizio.

A garanzia del monitoraggio del Servizio da parte di Utente/Familiari permane anche il Foglio di Registrazione dei singoli accessi, che l'Utente controfirma a fine mese attestando così l'effettiva realizzazione delle attività pianificate.



### 4.3.2 Orari del Servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare garantisce almeno 12 ore di operatività al giorno, in tutti i giorni della settimana, festivi compresi, generalmente dalle 6.45 alle 20.30 nei giorni feriali, e dalle 6.45 alle 13.30 nei giorni festivi. Sono comunque possibili aggiornamenti o personalizzazioni, da concordare telefonicamente con la RAA del Servizio, in base alle esigenze di Utente e Famiglia.

### 4.3.3 Modalità di modifica del Servizio

Modalità di modifica del Servizio da parte di Utente e familiari:

- **modifiche sostanziali al Servizio.** Sono quelle relative a: finalità generali, numero, frequenza e durata degli accessi e tipologia delle prestazioni svolte a domicilio. **Per queste modifiche è necessario rivolgersi sempre all'Assistente Sociale di riferimento** per valutare insieme le nuove esigenze e modificare il PAI/PEI. Conseguentemente l'Assistente Sociale comunica il nuovo PAI/PEI alla RAA insieme alla data di avvio degli aggiornamenti;
- **modifiche occasionali e marginali al Servizio.** Sono quelle che non modificano le finalità di fondo e il monte ore settimanale degli interventi, quali ad esempio: modifica dell'orario di accesso nella stessa giornata, spostamento di giornata nell'arco della settimana, piccole variazioni contingenti alle prestazioni concordate, ecc. **Per queste modifiche è sufficiente prendere accordi telefonici con la RAA del SAD**, che provvede a modificare la pianificazione per le date concordate e ad informare tempestivamente gli Operatori interessati.
- **sospensione del servizio:** in caso di necessità di sospendere o di non effettuare un servizio, l'utente dovrà comunicarlo tempestivamente alla RAA del SAD fra le ore 7.30 e le ore 13.00 della mattina precedente l'erogazione della prestazione. In caso di mancata comunicazione entro questi termini, verrà fatturato all'utente l'intero costo della prima prestazione programmata. Costituirà unica eccezione a tale indicazione il caso di ricovero d'urgenza non programmato avvenuto nelle 24 ore precedenti l'erogazione della prestazione. In tal caso nulla verrà addebitato all'utente.

Utente e familiari possono contattare telefonicamente **la RAA del Servizio** dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 13.30, sia al numero di cellulare (335 – 7981322) che al telefono dell'ufficio (0544 - 974635).

**Modalità di modifica del Servizio da parte del Servizio stesso:**

in caso di esigenze organizzative specifiche del SAD che comportino variazioni di orario/giorno o sospensioni ai servizi pianificati, il Coordinatore o il Referente del Servizio contattano tempestivamente l'Utente interessato e/o i suoi familiari, secondo gli accordi definiti in fase di presa in carico, e concordano le eventuali modifiche di orario necessarie, al fine di perseguire il massimo grado di rispetto degli impegni presi.

## 4.4 Modalità di dimissione dal Servizio

In caso di necessità di porre termine al Servizio:

- **l'Utente o il Familiare referente** comunicano telefonicamente all'**Assistente Sociale di riferimento** la rinuncia al Servizio, specificando le motivazioni e la data di conclusione e controfirmano successivamente il relativo **Modulo di Cessazione del Servizio**;
- **l'Assistente Sociale** comunica formalmente alla RAA del Servizio la data e le motivazioni della conclusione, inviando copia del Modulo di Cessazione del Servizio;
- **la RAA del Domiciliare** provvede all'aggiornamento della pianificazione, all'interruzione del Servizio nella data concordata e alla fatturazione della sola parte di servizio già svolta.

## 5. Il modello operativo e le attività del Servizio

### 5.1 Il modello operativo di riferimento

Il Servizio di Assistenza Domiciliare adotta forme di sostegno assistenziale e riabilitativo volte al recupero ed al mantenimento delle capacità intellettuali, fisiche e sociali dell'Utente come allo sviluppo delle competenze di sostegno

proprie dei parenti e/o degli assistenti familiari, per realizzare condizioni di benessere complessivo per l'Utente e la sua Famiglia tali da favorirne la positiva permanenza a domicilio.

**Il nostro modello professionale ed operativo** è, pertanto, improntato a:

- **flessibilità** rispetto alle diverse esigenze degli utenti e delle famiglie, ed ai loro mutamenti nel tempo;
- **continuità di azione degli Operatori**, sia sul piano delle attività da svolgere che delle modalità di relazione con l'Utente, garantendo omogeneità di intervento da parte di tutti gli Operatori del Nucleo territoriale di riferimento;
- **continuità di azione del Servizio**, che si mantiene in grado di gestire e coordinare al proprio interno l'intera gamma degli interventi domiciliari necessari agli Utenti, anche di fronte al variare improvviso delle condizioni personali e familiari, garantendo all'occorrenza l'integrazione con i gli interventi sanitari a domicilio;
- **sostegno strutturato alle competenze di cura** proprie del nucleo familiare dell'Utente, per mantenere un adeguato livello di benessere e prevenire i rischi di ricovero.
- **adeguate modalità di comunicazione in tempo reale tra tutti gli operatori** coinvolti.

## 5.2 Il Servizio di cura assistenziale

Il servizio di cura assistenziale è svolto da Operatori Socio Sanitari (OSS) qualificati e, in base al PAI concordato, può comprendere i seguenti tipi di interventi:

- **aiuto per l'igiene personale e la cura della persona;**
- **attività di mobilitazione degli arti** colpiti da patologia per mantenerne o recuperarne la funzionalità;
- **aiuto nell'assunzione del pasto, cura dell'alimentazione, preparazione del pasto.** Può comprendere l'aiuto nell'assunzione del pasto o nell'acquisto degli alimenti, quando l'Utente non sia in grado di procurarseli autonomamente o quando sia necessario aiutare nell'organizzazione degli acquisti. Può essere prevista altresì la preparazione o l'aiuto nella preparazione di pasti semplici a domicilio;
- **controllo nell'assunzione di medicinali e contatti con i Medici di Medicina Generale** ("Medici di base"). Comprende il monitoraggio della corretta assunzione dei farmaci e il ritiro e la consegna di ricette e/o farmaci in uso, previo consenso dell'Utente;
- **attività di aiuto e cura nell'organizzazione e gestione della casa.** Gli operatori, quando previsto dal PAI, intervengono nel riordino degli spazi dedicati all'assistenza, operando con materiale fornito dall'Utente e coinvolgendolo nelle attività domestiche per mantenerne o recuperarne le autonomie. Particolare cura viene rivolta all'ambiente di vita dell'Utente, per favorire lo svolgimento delle attività previste dal PAI, anche in collaborazione con i Servizi competenti, quali il Centro Adattamento Ambiente Domestico (CAAD);
- **dimissioni protette.** Comprendono la gestione di dimissioni da presidi ospedalieri secondo quanto indicato nel protocollo operativo specifico di AUSL e Comuni;
- **attività di stimolazione cognitiva rivolta a soggetti con demenza** ("Palestra della mente"). Comprendono attività di supporto individualizzato per il mantenimento/recupero delle competenze cognitive e relazionali, sulla base di quanto indicato nel PAI;
- **attività di accompagnamento e di aiuto nell'integrazione sociale.** Comprendono interventi di mantenimento dei contatti con parenti ed amici e la partecipazione ad attività ricreative, sociali e culturali organizzate nel contesto cittadino;
- **attività di supporto al nucleo familiare e/o all'assistente privato.** Il Servizio assicura le necessarie azioni di informazione e sostegno per i familiari e/o l'assistente familiare coinvolti nel processo di cura, definendo i rispettivi compiti e svolgendo le attività di supervisione, affiancamento e tutoring pianificate.

Nel caso in cui l'Utente necessiti di interventi domiciliari di tipo sia assistenziale che sanitario, il Servizio di Assistenza Domiciliare garantisce la necessaria integrazione concordando con l'AUSL la pianificazione degli interventi e le eventuali modalità operative specifiche necessarie.

**Il Servizio di Assistenza Domiciliare non comprende:**

- la fornitura di ausili e attrezzature, che Utente e Familiari possono richiedere direttamente all'AUSL previo accordo con il Medico di Medicina Generale e l'Assistente Sociale di riferimento;
- la fornitura presidi per l'incontinenza, che devono essere forniti direttamente da Utente/Familiari.

### 5.3 Il Programma di miglioramento della qualità di vita e dell'assistenza delle persone affette da demenza

Ove previsto dal PAI e in coerenza con quanto indicato dalla Regione Emilia Romagna nel "Progetto regionale per la qualità della vita delle persone affette da demenza", le attività della nostro Servizio di Assistenza Domiciliare sono pensate per poter essere personalizzate anche per questa specifica tipologia di bisogni.

In particolare:

- il PAI può comprendere, ove richiesto, attività particolarmente indicate per i casi di demenza, quali:
  - stimolazione cognitiva, funzionale e motoria;
  - attività di socializzazione;
  - interventi di controllo e contenimento dei disturbi comportamentali;
- ai familiari sono offerte opportunità specifiche di sostegno: informazione, colloqui individualizzati, formazione;
- ai familiari viene offerto sostegno nella ridefinizione degli ambienti, per renderli il più idonei possibile all'accoglienza di persone con demenza (es. ausili per l'orientamento, accorgimenti specifici per la prevenzione e il contenimento di dispersezioni e dei comportamenti problema, ecc.);
- tutto il personale è mantenuto costantemente aggiornato, con formazione specifica e supervisione, in merito alle competenze di base e alle tecniche assistenziali più adeguate per il sostegno a persone con demenza.

### 5.4 I Servizi integrativi a sostegno del PAI

Ad integrazione dei sostegni assistenziali ed educativi individualizzati, il Servizio di Assistenza Domiciliare garantisce, ove previsto dal PAI, anche i seguenti servizi:

- **Preparazione e consegna dei pasti** – La preparazione dei pasti è affidata ad azienda esterna qualificata. La consegna a domicilio dei pasti è garantita da operatori dedicati utilizzando automezzi autorizzati al trasporto di alimenti che garantiscono l'igiene ed il mantenimento della temperatura adeguata. Le consegne avvengono nella **fascia oraria dalle 11.30 alle 13.30**.
- **Lavanderia** – Il Servizio è finalizzato al lavaggio, disinfezione e stiratura di biancheria (personale e domestica) e indumenti dell'Utente presso lavanderia esterna qualificata e comprende:
  - ritiro a domicilio del sacco della biancheria da parte dell'Operatore del Servizio Domiciliare;
  - consegna degli indumenti alla lavanderia;
  - lavaggio e stiratura di biancheria e indumenti, con eventuale rammendo, ove necessario e possibile;
  - riconsegna degli indumenti lavati e stirati a domicilio.Per garantire da eventuali smarrimenti è necessaria la siglatura preventiva di tutti i capi da lavare da parte di Utente/Familiari.
- **Telesoccorso** – Il Servizio prevede la consegna all'Utente di segnalatore di emergenza collegato alla rete telefonica che consente la chiamata volontaria a familiari e servizi di riferimento in caso di necessità (caduta, malessere, ecc.). Il Servizio di Assistenza Domiciliare provvede all'attivazione del Servizio e al mantenimento dei contatti con un'Azienda specializzata nel settore che:
  - provvede alla consegna/attivazione a domicilio del segnalatore, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta;
  - garantisce la manutenzione periodica dell'apparecchio;
  - telefona a casa dell'Utente, mediamente ogni 15 giorni, per verificare direttamente la funzionalità dell'apparecchio e l'adeguatezza del Servizio.
- **Pedicure a domicilio** – il Servizio prevede l'accesso a domicilio del Pedicure per lo svolgimento degli interventi concordati.

Per attivare uno o più Servizi Integrativi Utente e/o Familiari devono fare richiesta formale all'Assistente Sociale di riferimento che:

- definisce il livello di contribuzione a carico dell'Utente/Famiglie;
- concorda con Utente/Famiglia le modalità di dettaglio della realizzazione del Servizio;
- comunica tempestivamente al Servizio Domiciliare la data di avvio e tutte le informazioni necessarie.

## 6. Diritti e doveri dell'Utente

L'Utente ha diritto di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel *pieno rispetto* della propria *dignità* e delle proprie *credenze sociali, culturali e religiose*.

L'autonomia e la libera scelta degli utenti sono rispettate come espressione di identità e libertà personali e a questo fine sono definite modalità operative adeguate, compatibili con le esigenze di assistenza e tutela dell'Utente stesso.

Gli Operatori sono impegnati a prestare attenzione alle richieste degli anziani ed ai loro problemi, e li assistono tutelandone la privacy.

L'Utente ed il Familiare di riferimento hanno diritto ad avere informazioni sulle condizioni di salute dell'Utente stesso e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro.

Ove necessario il Servizio applica le "Linee guida per la tutela e la garanzia dell'anziano con patologie e disturbi del comportamento" vigenti a livello regionale e provinciale.

Allo scopo di garantire una tempestiva e corretta informazione sulle condizioni dell'anziano, si richiede ai familiari di riferimento un recapito telefonico presso il quale siano reperibili.

## 7. Quota di contribuzione e modalità di pagamento

### 7.1 La Quota a carico dell'Utente

La quota di contribuzione oraria dovuta dal singolo Utente è calcolata dall'Assistente Sociale in base a:

- parametri di contribuzione definiti nel "Regolamento per la realizzazione di interventi a contrasto dell'esclusione sociale e di sostegno al reddito e alla domiciliarità" del Comune di Cervia, approvato con deliberazione di C. C. n° 81/2005 e s.m. ed i.;
- servizi previsti nel PAI;
- documentazione reddituale (ISEE), ove fornita dall'Utente.

Nel rispetto di quanto stabilito dal "Regolamento per la realizzazione di interventi a contrasto dell'esclusione sociale e di sostegno al reddito e alla domiciliarità" del Comune di Cervia, approvato con deliberazione di C. C. n° 81/2005 e successive modifiche ed integrazioni, ad ogni utente potrà essere fatturato fino ad un massimo di n° 30 ore di servizio per ciascun mese.

Qualora il Piano Assistenziale Individualizzato preveda la compresenza di due operatori, l'utente dovrà corrispondere il servizio prestato da un solo operatore per la sua quota di contribuzione.

Qualora il Piano Assistenziale Individualizzato preveda il servizio articolato in 2 ore continuate di servizio, l'utente dovrà corrispondere tutto il servizio per la quota di contribuzione.

**Gli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare che usufruiscono del programma delle dimissioni protette, sono esentati dall'obbligo di contribuzione.**

### 7.2 Modalità di riscossione e pagamento

La quota di contribuzione non può essere pagata anticipatamente rispetto al mese di competenza.

Il servizio di riscossione e di incasso delle quote di contribuzione degli utenti è assicurato da Sol.Co, tramite:

- SEPA (ex-RID);
- bonifico bancario;
- bollettino postale;
- assegno.

L'Utente che non paga entro il termine indicato dal produttore è considerato "moroso". In questo caso Sol.Co o suo incaricato inviano all'Utente, e per conoscenza ai Servizi Sociali competenti, un sollecito di pagamento a mezzo raccomandata A/R, avente valore di costituzione in mora. Nel sollecito inviato all'Utente Sol.Co dovrà indicare le modalità ed il termine entro cui provvedere al pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, Sol.Co provvederà ad informare i Servizi Sociali territorialmente competenti dell'eventuale inadempienza dell'Utente e della

definitiva messa in mora dello stesso. Conseguentemente Sol.Co potrà procedere al recupero del credito tramite vie legali o normativamente ammesse.

I Servizi Sociali territorialmente competenti avranno a disposizione ulteriori 45 giorni per valutare se, in base alla situazione sociale, reddituale e Familiare, concedere un contributo integrativo a copertura della quota di contribuzione dell'Utente o se autorizzare la cessazione del servizio. Trascorsi i 45 giorni, o comunque dal momento in cui viene disposta la cessazione, al momento in cui tale cessazione verrà fisicamente effettuata, viene garantita a Sol.Co l'intera copertura economica del servizio da parte del Committente.

All'Utente inadempiente e costituito in mora, Sol.Co potrà addebitare, oltre al corrispettivo dovuto, il rimborso delle spese legali, delle spese sostenute per il recupero del credito, degli interessi legali, nonché una penale aggiuntiva alla quota di contribuzione, in ogni caso non superiore ad € 20,00 per ogni mese di morosità.

Non si procederà alla cessazione del servizio nei seguenti casi:

- qualora l'Utente "moroso" si impegni al rientro del suo debito, attraverso la sottoscrizione di un apposito piano di rientro per la rateizzazione del debito e ne rispetti le scadenze;
- in subordine, qualora venga preso in carico dal Servizio Sociale competente, con l'impegno del medesimo al pagamento delle tariffe previste per il servizio erogato.

## **8. La promozione della Qualità dei Servizi**

### **8.1 La tutela della Sicurezza di Utenti, Operatori e Familiari**

Sol.Co e cooperative sono fortemente impegnati a garantire un elevato livello di attenzione alla sicurezza di Utenti, Familiari e Operatori in tutti i suoi aspetti.

Per questo ciascuna Struttura è dotata di un Sistema Integrato che definisce la pianificazione ed i protocolli delle attività necessarie a garantire:

- Sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro;
- Sicurezza alimentare;
- Tutela della privacy.

#### **8.1.1 La sicurezza nei luoghi di vita e di lavoro**

Il SAD è strutturato per garantire la sicurezza di tutti gli interessati, Utenti, Operatori e Familiari, in tutte le fasi di realizzazione del Servizio, in particolare attraverso:

- valutazione preventiva all'attivazione del Servizio, a carico dell'Assistente Sociale o suo incaricato, dei possibili rischi correlati agli ambienti domestici e/o agli ausili da utilizzare, e relativa definizione delle modalità operative da adottare (es: protocolli specifici, compresenza di due operatori, ecc.) e dei miglioramenti eventualmente necessari;
- applicazione scrupolosa dei protocolli più aggiornati per la prevenzione dei principali rischi: infezioni, cadute, corretto utilizzo degli ausili, ecc.;
- informazione a familiari e assistenti privati sui protocolli operativi ufficiali;
- visite mediche periodiche per tutto il personale, a tutela della sicurezza degli operatori e degli utenti;
- formazione continua agli operatori sulle modalità più aggiornate di prevenzione dei rischi per sé e per gli utenti nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare.

Tutte le attività pianificate e realizzate per la sicurezza sono rendicontate nella Relazione periodica del SAD e messe a disposizione di Utenti, Familiari, Committenti ed Operatori.

#### **8.1.2 La sicurezza alimentare**

Per garantire la piena sicurezza in tutto il processo di consegna e somministrazione dei pasti, il SAD ha definito:

- modalità di selezione e monitoraggio del fornitore di pasti che prevedano il pieno rispetto di tutte le norme in materia (protocolli HACCP) ed il possesso di certificazione ISO 9001;
- Modalità di controllo periodico da parte degli Operatori del SAD dei parametri di sicurezza dei pasti (temperature, integrità ed igiene delle confezioni, ecc.) previsti dai protocolli HACCP;

- Modalità di pulizia/disinfezione e manutenzione degli automezzi e/o dei contenitori dedicati alla consegna a domicilio dei pasti;
- Modalità di formazione continua di tutto il personale addetto alla consegna e alla somministrazione dei pasti in merito ai protocolli di sicurezza alimentare.

Tutte le attività pianificate e realizzate per la sicurezza alimentare sono rendicontate nella Relazione periodica del SAD e messe a disposizione di Utenti, Familiari, Committenti ed Operatori.

### **8.1.3 La tutela della privacy**

Il SAD persegue un elevato livello di tutela della privacy degli Utenti e dei loro Familiari in tutte le fasi di realizzazione del Servizio, in particolare attraverso:

- Informazione preliminare alla sottoscrizione del consenso informato al trattamento dei dati personali e sensibili;
- Utilizzo di sistemi informatici specializzati nella gestione dei dati assistenziali, per facilitare la corretta informazione di tutti gli Operatori coinvolti nella realizzazione del Servizio con la massima garanzia di tutela della riservatezza personale;
- formazione continua agli operatori sulle regole relative al segreto professionale e sulle modalità aggiornate gestione dei dati in formato sia cartaceo che elettronico.

Tutte le attività pianificate e realizzate per la tutela della Privacy sono rendicontate nella Relazione periodica del SAD e messe a disposizione di Utenti, Familiari, Committenti ed Operatori.

## **8.2 Il diritto di Utenti e Familiari all'informazione, al coinvolgimento e alla libera espressione**

### **8.2.1 Le modalità di informazione e coinvolgimento di Utenti e Familiari**

Sol.Co assicura agli Utenti del SAD e ai loro Familiari la massima trasparenza e possibilità di confronto e collaborazione in tutte le fasi di realizzazione. Lo fa in particolare:

- in fase di ingresso, informandoli puntualmente, sia verbalmente che attraverso la Carta del Servizio, in merito a:
  - finalità, organizzazione e attività del Servizio;
  - diritti e doveri di Utente e Familiari e regolamento del SAD;
  - definizione e modalità di pagamento della retta;
  - modalità di tutela della sicurezza e della privacy;
  - modalità di comunicazione e partecipazione proprie del Servizio;
- in fase di realizzazione del Servizio:
  - informando tempestivamente (via telefono) Utente e Familiari della pianificazione periodica delle attività e delle eventuali modifiche;
  - garantendo ad Utente e Familiari la possibilità di interloquire nel minor tempo possibile con le funzioni di responsabilità e coordinamento del SAD, per tutti gli approfondimenti, segnalazioni o accordi ritenuti necessari;
  - mettendo a disposizione adeguata sintesi della Relazione periodica del Servizio.

### **8.2.2 La rilevazione della qualità percepita**

La percezione di qualità espressa dagli Utenti e/o dai loro Familiari di riferimento è uno degli elementi più importanti sui quali il Coordinamento del SAD basa le proprie scelte per mantenere e migliorare la qualità del Servizio e la qualità della vita degli anziani.

Pertanto Sol.Co e ASSCOR hanno sviluppato nel tempo un sistema di rilevazione così articolato:

- ogni anno viene fornito a tutti i familiari di riferimento un questionario anonimo, preventivamente concordato con il Committente, per la rilevazione del grado di soddisfazione in merito ai principali aspetti del Servizio;
- tutte le segnalazioni o i reclami (verbali o scritti, firmati o anonimi) prevenuti al SAD vengono registrati e gestiti con le modalità previste dalla specifica procedura del Sol.Co e monitorati insieme a tutte le altre indicazioni sul grado di soddisfazione di Utenti e Familiari.

Annualmente, tutti i dati raccolti con queste modalità vengono sintetizzati nella Relazione del Servizio e utilizzati per definire indicatori di gradimento relativi ai principali aspetti del Servizio, che il Sol.Co ed il Coordinamento del Servizio

utilizzano per definire le azioni di miglioramento eventualmente necessarie per l'anno entrante, che saranno poi comunicate ai Committenti con le modalità opportune.

### 8.2.3 Il diritto di espressione, segnalazione e reclamo

A ciascun Utente e ai suoi Familiari è garantito il diritto di esprimere, in qualsiasi momento, segnalazioni, valutazioni proposte o reclami attraverso:

- comunicazione scritta indirizzata al Coordinatore del SAD;
- comunicazione verbale al Coordinatore o al Referente di Area.

E' responsabilità del Coordinatore del SAD ( o suo incaricato):

- aprire la procedura apposita di gestione di segnalazioni e reclami prevista dal Sistema Qualità del Sol.Co;
- avviare tutti gli accertamenti e le valutazioni necessari;
- avviare le eventuali azioni conseguenti ritenute necessarie;
- informare in ogni caso il segnalante (salvo comunicazioni anonime) per iscritto entro 15 giorni delle azioni intraprese e/o provvedere, ove necessario, ai chiarimenti del caso;
- registrare la segnalazione/reclamo e la relativa modalità di gestione ed esito nel sistema di monitoraggio del Servizio e nella relativa Relazione periodica.

Periodicamente Il Coordinatore del SAD analizza le segnalazioni ricevute e le azioni conseguenti per valutarne l'adeguatezza e l'efficacia e definire gli eventuali miglioramenti all'organizzazione necessari.

Annualmente, poi, i risultati di segnalazioni, reclami e azioni conseguenti sono sintetizzati nella Relazione della Servizio, condivisa con gli Operatori e presentata ai Committenti.

## 8.3 Standard di Qualità e Sistema di Monitoraggio del Servizio

A garanzia della qualità per gli Utenti, Sol.Co e cooperative socie definiscono e pubblicano, nella presente Carta del Servizio, gli "standard di qualità" del Servizio. Essi sono gli obiettivi che il Servizio si pone nella presa in carico di ciascun utente e sono condivisi con Utenti, Familiari, Committenti ed Operatori per garantire la trasparenza dei processi, la verificabilità dei risultati e la partecipazione di tutti gli interessati al percorso di miglioramento continuo del Servizio.

Di conseguenza, Sol.Co mantiene attivo un sistema di monitoraggio che rileva periodicamente i risultati realmente conseguiti rispetto a ciascuno obiettivo di qualità e consente al Coordinamento e al Gestore del Servizio di valutare la reale qualità erogata e migliorare con continuità la propria organizzazione.

Riportiamo di seguito i nostri "standard di qualità" formalizzati, raggruppati in base ai principi di qualità del Servizio indicati nella Legge per l'Accreditamento sociosanitario.

### Area 1 – Politica e Pianificazione Strategica del Servizio

**Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi**

Il Gestore esplicita la mission e gli obiettivi strategici propri e del Servizio specifico, con particolare riferimento alle prestazioni offerte, alle tipologie di destinatari, e alle relazioni con la comunità locale e con la rete dei servizi.

**Quindi:**

- il Servizio è organizzato e condotto in modo responsabile verso la comunità e nel miglior interesse degli Ospiti, che beneficiano dell'approccio etico definito dal Gestore.

Standard di qualità	Indicatore	Modalità di rilevazione e rendicontazione dell'indicatore
Il Servizio definisce e mantiene aggiornati la propria Politica e i propri obiettivi strategici di medio e lungo termine	Stato di aggiornamento della politica e della pianificazione strategica del Servizio e loro chiara esplicitazione nella Carta del Servizio	Relazione annuale del Servizio
Il Servizio promuove il coinvolgimento degli operatori nella pianificazione strategica del Servizio	N° delle riunioni degli incontri del personale (equipe, collettivo, ecc.) in cui sono stati trattati temi di pianificazione e rendicontazione del servizio (Piano	Relazione annuale del Servizio

	strategico; PAS; dati di relazione anno precedente; ecc.)	
Il Servizio garantisce un approccio etico nei confronti della persona e dei suoi familiari; viene garantito il rispetto della dignità della persona e delle sue credenze sociali, culturali e religiose (indic. reg. gen. 1)	Percentuale di PAI /PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali /sociali.	Rilevazione semestrale. Sintesi nella Relazione annuale del Servizio

## Area 2 – Pianificazione Operativa del Servizio

### Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Il Gestore definisce un progetto gestionale complessivo per il Servizio e dettaglia le risorse disponibili e le scelte organizzative e assistenziali, con particolare riferimento al personale e alle relazioni con i servizi sociali e sanitari territoriali.

#### Quindi:

- i bisogni degli Utenti trovano risposte in un Servizio pensato coerentemente, gestito e organizzato in modo ordinato e trasparente. Il Servizio è condotto da figure responsabili adatte al compito, con capacità relazionali adeguate e capaci di far fronte pienamente alle proprie responsabilità e compiti;
- le competenze del Gruppo di Lavoro e le relazioni sistematiche che questo mantiene con i servizi del Territorio arricchiscono la qualità e l'appropriatezza del Servizio rispetto ai bisogni degli Utenti.

Standard di qualità	Indicatore	Modalità di rilevazione e rendicontazione dell'indicatore
Il Gestore garantisce l'adeguatezza dell'organico agli standard normativi	Rispetto dei requisiti (DGR 514 e seguenti)	Organigramma, Relazione annuale
Il Gestore garantisce l'adeguatezza della qualificazione del personale agli standard normativi	Rispetto dei requisiti (DGR 514 e seguenti)	Organigramma, Relazione annuale

## Area 3 – Comunicazione, trasparenza, ascolto e partecipazione

### Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Il Gestore assicura comunicazione, da parte propria e del Servizio, trasparenza e partecipazione nelle relazioni, per garantire l'integrazione nella comunità locale, la libertà di scelta e la tutela dei diritti degli utenti, dei loro familiari e degli operatori.

#### Quindi:

- i potenziali utenti ed i loro familiari hanno le informazioni necessarie per fare una scelta informata e possono accertarsi personalmente della qualità dei Servizi;
- ciascun Utente ha un PAI che esplicita i termini e le condizioni del Servizio;
- Utenti e familiari sono sicuri che i loro bisogni, osservazioni e reclami saranno ascoltati, presi seriamente in considerazione e che saranno effettuate azioni conseguenti appropriate.

Standard di qualità	Indicatore	Modalità di rilevazione e rendicontazione dell'indicatore
E' garantito l'aggiornamento della Carta del Servizio, ove necessario	Frequenza e stato di aggiornamento della Carta del Servizio	Relazione annuale del Servizio
Sono garantite la distribuzione e la presentazione a utenti e familiari della Carta del Servizio, ad ogni aggiornamento	% degli utenti/familiari ai quali è stata distribuita e presentata formalmente la Carta del Servizio aggiornata	Modulo firmato per ricevimento e Relazione annuale del Servizio
E' garantita la distribuzione della Carta dei Servizi agli Enti Istituzionali interessati.	Numero degli Enti a cui è stata distribuita la Carta del Servizio aggiornata	Lista di distribuzione e Relazione annuale del Servizio
E' garantita la chiara identificazione di ciascun operatore con apposito cartellino di riconoscimento.	% degli operatori in servizio con il cartellino visibile.	Check list di audit interno
Il Servizio garantisce l'elaborazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) con modalità che prevedono la partecipazione (tenendo conto del livello cognitivo) della persona e/o del suo familiare (indic. reg. gen. 2)	% di PAI elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare	Relazione annuale del Servizio
Garanzia del diritto all'ascolto, al recepimento delle osservazioni/reclami e a risposte adeguate in tempi certi	N° di osservazioni/reclami ricevuti	Relazione annuale del Servizio
	% di osservazioni/reclami ricevuti e resi oggetto di risposta e di azione conseguente	
	% delle osservazioni/reclami ricevuti con risposta entro 15 gg	
Rilevazione annuale della qualità percepita da utenti/familiari con strumenti concordati	% questionari somministrati annualmente.	Relazione annuale del Servizio
	% questionari restituiti compilati	
	Analisi degli esiti del questionario	



## Area 6 – Formazione, gestione e sviluppo delle Risorse Umane

### Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Il Gestore assicura una politica complessiva di qualificazione del personale e del lavoro (selezione, accompagnamento, formazione permanente, sviluppo, integrazione interprofessionale) adeguata a garantire la qualità del servizio del servizio e la tutela dei diritti delle persone.

#### Quindi:

- le politiche e le modalità di assunzione ed inserimento di nuovo personale assicurano che il Servizio sia condotto avendo presenti la natura e le caratteristiche dell'assistenza e cura complessiva da rendere agli Utenti;
- gli Utenti sono "in mani sicure" in ogni momento, perché il personale è formato e competente in riferimento a ciò che fa e il Gruppo di lavoro è appropriatamente condotto.

Standard di qualità	Indicatore	Modalità di rilevazione e rendicontazione dell'indicatore
In Gestore assicura l'inserimento di nuovo personale con un percorso di formazione adeguato	% di operatori inseriti nel Servizio nell'anno con percorso di formazione conforme	Relazione annuale del Servizio
Il Gestore assicura una politica complessiva di qualificazione del personale e del lavoro-selezione, accompagnamento, formazione permanente, sviluppo, integrazione professionale, per garantire la qualità del servizio e la tutela dei diritti delle persone (indic. Reg. gen. 4)	% di Operatori del servizio/struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento.	Relazione annuale del Servizio
Il Gestore garantisce agli Operatori formazione adeguata sul tema delle demenze. In particolare su: -modalità dell'approccio relazionale dell'operatore con la persona demente e con i familiari; - l'importanza dell'ambiente umano nella gestione del demente; - la gestione dei disturbi comportamentali; - la progressione della malattia ed il suo monitoraggio (indic. Reg. gen. DEMENZE 1)	% Percentuale degli operatori che nell'anno hanno partecipato a eventi formativi su tematiche inerenti le demenze	Piano Formativo Annuale del Servizio e Relazione annuale del Servizio
Il Gestore assicura una politica complessiva di qualificazione del personale e del lavoro-selezione, accompagnamento, formazione permanente, sviluppo, integrazione professionale, per garantire la qualità del servizio e la tutela dei diritti delle persone. (indic. reg. gen. 7)	Nr°. di eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi, organizzati dal servizio o da altri soggetti (AUSL, altri soggetti gestori, etc) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna.	Piano annuale della formazione e Relazione annuale del Servizio

## Area 7 – Sistema Informativo

### Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Si adotta un sistema informativo e di documentazione sui principali processi assistenziali in relazione agli obblighi informativi interni ed esterni e per la verifica e il miglioramento.

#### Quindi:

- a ciascun Utente è garantita la compilazione e l'aggiornamento della Cartella Personale;
- il trattamento degli Utenti è regolato anche da meccanismi amministrativi che definiscono i rapporti tra la Struttura e gli Enti Pubblici che sostengono parte degli oneri finanziari e rappresentano la comunità.

Standard di qualità	Indicatore	Modalità di rilevazione e rendicontazione dell'indicatore
Il Gestore persegue il miglioramento continuo del Sistema informativo del Servizio mediante l'adozione sistematica della Cartella Personale Informatizzata	100% degli utenti con Cartella Personale informatizzata implementata come da Piano Annuale del Servizio	Check list di Audit interno e Relazione annuale del Servizio

## Area 8 – Organizzazione e prestazioni assistenziali ed integrative

### Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Il Gestore definisce i principali processi assistenziali ed organizzativi e le procedure che garantiscono equità nell'accesso, la personalizzazione, l'appropriatezza e la continuità del percorso assistenziale, la partecipazione di utenti e familiari.

Standard di qualità	Indicatore	Modalità di rilevazione e rendicontazione dell'indicatore
A ciascun ospite/utente sono garantiti la compilazione e l'aggiornamento della documentazione sociosanitaria e un approccio multidisciplinare nell'ambito del processo	% di PAI attivi che riportano annotazioni/obiettivi riferite alla persona corredate dalla firma/sigla (o dalla	Relazione annuale del Servizio

di presa in carico e nella continuità assistenziale. (indic. reg. gen. 6)	equivalente registrazione digitale) dei componenti dell'equipe attestanti la diversa tipologia di intervento	
Le procedure/protocolli operativi del Servizio sono messi tempestivamente a conoscenza di tutti gli operatori ad ogni aggiornamento come all'inserimento di nuovo personale	% di operatori a cui è stato messo adeguatamente a disposizione il protocollo – 100%	Relazione annuale del Servizio
Il Servizio di Assistenza Domiciliare è pianificato con flessibilità, nel rispetto delle richieste di modifica di Utente/familiari.	Min. 80% di richieste di modifiche temporanee del giorno di intervento accolte rispetto al totale di quelle ricevute.	Relazione annuale del Servizio
Il Servizio di Assistenza Domiciliare riscuote un positivo livello di gradimento da parte degli utenti	Min. 90% di questionari individuali di soddisfazione con valutazione media compresa tra 3,5 e 5	Relazione annuale del Servizio

## Aree 9 e 10 – Verifica dei risultati e Miglioramento continuo

### Principi di qualità proposti dalla normativa e relativi risultati attesi

Il Gestore adotta metodi e strumenti per la valutazione continua del raggiungimento degli obiettivi assistenziali e organizzativi, per garantire e documentare l'appropriatezza, l'efficacia e l'efficienza del Servizio. Garantisce inoltre metodi e strumenti per il miglioramento continuo della qualità e lo sviluppo del sistema anche tramite la partecipazione di utenti, familiari ed operatori.

#### Quindi:

- gli utenti sono salvaguardati dalle procedure di autovalutazione e rendicontazione cui il Servizio è tenuto nei confronti di Utenti, Familiari, Committente, Comunità;
- il Servizio rimedia a disservizi, garantisce azioni di prevenzione su potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello del Servizio, coinvolgendo gli utilizzatori.

Standard di qualità	Indicatore	Modalità di rilevazione e rendicontazione dell'indicatore
Il Servizio recepisce e gestisce tempestivamente i reclami e le segnalazioni di Utenti e Familiari	n° dei reclami ricevuti nell'anno % di reclami correttamente gestiti nell'anno	Relazione annuale del Servizio
Il Servizio rimedia a disservizi, garantisce azioni di prevenzione su potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello di servizio, coinvolgendo gli utilizzatori. (indic. reg. gen. 11/a)	1) N° di azioni preventive e correttive attuate dal Servizio nell'anno di riferimento	Relazione annuale del Servizio
Il Servizio rimedia a disservizi, garantisce azioni di prevenzione su potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello di servizio, coinvolgendo gli utilizzatori. (indic. reg. gen. 11/a)	2) % di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di Operatori e al gradimento degli Utenti (evidenza di registrazioni) rispetto alle azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento.	Relazione annuale del Servizio