



# CARTA DEI SERVIZI 2016

## Servizio di assistenza domiciliare

## tutelare ed educativa

Servizio accreditato per anziani non autosufficienti e disabili

nel circondario imolese gestito dalla cooperativa



Consorzio Comunità Solidale S.c.s. – Sede legale e operativa: Via F.lli Cairoli, 60 – 40026 Imola (BO)

tel. 0542/30386 fax 0542/27138 pec: [comunitasolidale@pec.confcooperative.it](mailto:comunitasolidale@pec.confcooperative.it)



# INDICE

<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>p. 4</b>
Principi ispiratori	p. 4
<b>IL CONSORZIO COMUNITA' SOLIDALE</b>	<b>p. 5</b>
Mission	p. 5
Politica e pianificazione strategica dei servizi per anziani	p. 6
I nostri servizi	p. 7
<b>ACCESSO E COSTO DEI SERVIZI</b>	<b>p. 8</b>
Accesso ai servizi residenziali o semiresidenziali e costo	p. 8
Accesso al servizio di assistenza domiciliare (SAD) e costo	p. 9
<b>SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE TUTELARE ED EDUCATIVA</b>	<b>p. 10</b>
Che cosa significa per noi assistenza	p. 10
Attenzione alla persona	p. 11
In un ambiente accogliente e sicuro	p. 12
Con l'aiuto di persone preparate e disponibili	p. 13
Nel rispetto di alcune regole comuni	p. 14
Per venire incontro agli ospiti e alle loro famiglie	p. 16
Garantendo un'alta qualità del servizio	p. 17
<b>LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO</b>	<b>p. 18</b>

## LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, introdotta dalla normativa italiana sin dal 1995, è uno strumento di comunicazione e socializzazione del nostro modo di intendere l'assistenza e il prendersi cura della persona attraverso la valorizzazione del patrimonio di conoscenze, competenze tecniche e professionalità delle risorse umane impegnate nell'erogazione dei servizi.

Si tratta di una dichiarazione pubblica "trasparente" in cui si danno informazioni a utenti, familiari, alle Aziende Sanitarie, alle Istituzioni e, non da ultimo, agli operatori interni sulle modalità di accesso, sul servizio erogato e sugli standard di qualità offerti.

Ha lo scopo di informare ma anche e soprattutto di innescare un processo di miglioramento costante dei servizi erogati attraverso il confronto con tutte le parti coinvolte nel servizio; per questo periodicamente sarà riaggiornata.

**La Carta dei Servizi è quindi da intendersi come strumento di partecipazione attiva e collaborazione reciproca con la cittadinanza.**

### Principi ispiratori

Le normative di riferimento della Carta dei Servizi sono le seguenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994
- Schema Decr. Pres. Cons. Ministri del 19 maggio 1995 (in attuazione della direttiva sopra citata)
- Linea guida n. 2/95 del Ministero della Sanità

Tali documenti contengono i principi fondamentali a cui attenersi nell'erogazione dei servizi pubblici alla cittadinanza e che noi ci impegniamo ad attuare e rispettare:

- **Eguaglianza**  
Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; neppure la localizzazione geografica può essere ragione di differenza nel diritto
- **Imparzialità**  
E' l'uguaglianza dei diritti vista dalla parte dei doveri del servizio: i soggetti erogatori hanno l'obbligo d'ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, (cittadini utenti/clienti) a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità
- **Continuità**  
"L'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni" quindi come continua è la validità del diritto, altrettanto continuo deve essere il servizio che ne garantisce il godimento
- **Diritto di scelta**  
"ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio"
- **Partecipazione**  
Garantire alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione, secondo quanto disposto dalle direttive in materia di informazione agli utenti con l'impiego di strumenti a ciò finalizzati.
- **Efficienza ed Efficacia**  
La capacità del servizio di rispondere in maniera adeguata (efficacia) alle esigenze dell'utenza nell'ambito delle risorse economiche disponibili (efficienza).

## IL CONSORZIO COMUNITA' SOLIDALE

### Mission

Il Consorzio **Comunità Solidale** (la cui precedente denominazione era Ippogrifo), è un consorzio che aggrega soggetti della cooperazione sociale che operano nel territorio del Circondario Imolese. Il Consorzio non ha scopo di lucro e si ispira ai principi di mutualità, solidarietà, associazionismo tra cooperative, rispetto della persona, priorità dell'uomo sul denaro, democraticità interna ed esterna, che sono alla base del movimento cooperativo mondiale.

Operando secondo questi principi il Consorzio ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso il sostegno ed il coordinamento delle cooperative socie e la loro integrazione con altri soggetti pubblici e privati, soci e non.

Le cooperative sociali sono organizzazioni non lucrative di utilità sociale/ONLUS che svolgono servizi socio-assistenziali a 360 gradi; troviamo infatti all'interno del Consorzio: asili nido, scuole materne, comunità di accoglienza per minori, per disabili e per persone con disagio psichico e anziani.

Il Consorzio tende a realizzare i propri scopi sociali operando nell'ambito territoriale del Circondario imolese mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità locale.

La missione sociale del Consorzio e delle sue consociate si può sintetizzare nei seguenti punti:

- ✓ la realizzazione del bene comune attraverso la partecipazione, la trasparenza delle decisioni, il coinvolgimento e la valorizzazione delle persone
- ✓ la promozione di una cooperazione sociale che è forma di auto-organizzazione della società civile per elaborare e realizzare servizi ai cittadini, ed in particolare alle fasce più deboli e per contribuire alla diffusione di una cultura della società attraverso l'agire
- ✓ coinvolgere tutti i cittadini creando opportunità di incontro, socializzazione e consapevolezza del vivere in comunità per tutti coloro che cercano una modalità di partecipazione attiva nella realtà sociale: dai servizi all'infanzia, agli adulti in situazione di disagio, agli anziani
- ✓ Il rispetto dei presupposti etici: le cooperative sociali condividono con il resto del mondo imprenditoriale la cultura dell'ottimizzazione delle risorse, del miglioramento continuo, dell'innovazione, del rischio, dell'attenzione al mercato; tuttavia la loro organizzazione imprenditoriale non è finalizzata al profitto ma piuttosto ad una finalità di tipo sociale.
- ✓ essere non solo ammortizzatori del disagio ma anche agenti di cambiamento sociale
- ✓ operare nel territorio che abitiamo per costruire sistemi territoriali di welfare a forte intensità di partecipazione



“Le cooperative costruiscono un mondo migliore”

ONU – 2012  
Anno mondiale della  
cooperazione

## Politica e pianificazione strategica dei servizi per anziani

Ognuna delle nostre strutture e dei nostri servizi ha una storia e un'esperienza proprie, un know how distintivo, una capacità organizzativa e gestionale specifica, una missione da realizzare in base alle proprie competenze: tutte, però, sono accomunate dalla forte volontà di prendersi cura al meglio delle persone che si rivolgono ad essi, facendosi carico in maniera globale dei loro bisogni, sviluppando soluzioni e servizi di qualità, efficienti ed efficaci e ponendo sempre al primo posto il rispetto dell'individuo.

1. Ci occupiamo di servizi di interesse generale legati alla salute e al benessere: la nostra missione è servire l'utente in maniera personalizzata dal punto di vista assistenziale, riabilitativo e socio-sanitario, all'interno del Sistema pubblico e nella massima integrazione con la programmazione pubblica dei servizi sociali del territorio.

2. Dedichiamo il nostro impegno al raggiungimento della massima efficienza, anche nella sfera professionale, per consentire agli utenti adulti e anziani di conseguire il più alto grado possibile di indipendenza nella vita quotidiana e di relazione.

3. Attuiamo una presa in carico complessiva degli utenti, per conseguire i migliori risultati nella formulazione e attivazione dei progetti e programmi riabilitativi di cura e di assistenza (Piani Individualizzati di Vita e di Cure – PIVeC, Piani Assistenziali Individuali – PAI, Piani Educativi Individuali – PEI) operando con equipe multidisciplinari. La valutazione globale delle condizioni generali dei nostri utenti è una caratteristica fondamentale del nostro lavoro, al fine di garantire il miglior benessere possibile per gli utenti e i loro familiari.

4. La competenza professionale, il lavoro in equipe, il confort ambientale, la qualità dell'assistenza, la preparazione e la cortesia di tutti i nostri operatori sono requisiti imprescindibili dell'operare quotidiano.

5. Intendiamo essere partner di rilievo all'interno della rete dei servizi socio-sanitari del territorio del Circondario Imolese, collaborando e confrontandoci con le istituzioni del territorio.

6. Riteniamo fondamentale l'accreditamento istituzionale per le strutture socio-sanitarie che rappresenta una garanzia di qualità per gli utenti e per la cittadinanza.

*“La bellezza delle stagioni è racchiusa  
Nel loro divenire continuo,  
Negli istanti rubati ad un tempo che sfugge,  
Fatto di colori, emozioni, ricordi infiniti.  
Tu, uomo, non desiderare di afferrarla,  
perderesti l'essenza più preziosa...”*

## I nostri servizi

Dal 1° luglio 2011 siamo accreditati dal Nuovo Circondario Imolese per la gestione in accreditamento socio sanitario (DGR Emilia Romagna 514/09) dei seguenti servizi territoriali:

### **Casa Residenza Anziani “Venturini” - Imola**

Via Venturini, 14/16-E 40026 Imola (BO)

n. posti letto accreditati: 138 n. posti letto autorizzati privati: 6

recapiti: tel. 0542/22020 fax 0542/655940 e-mail [deanna.bussolari@seacoop.coop](mailto:deanna.bussolari@seacoop.coop) ,  
[rosanna.meli@seacoop.coop](mailto:rosanna.meli@seacoop.coop)

Gestore del servizio: Cooperativa sociale Seacoop

Coordinatrici di struttura: Bussolari Deanna, Meli Rosanna

### **Casa Residenza Anziani “S. Maria” – Tossignano**

Via S. Michele, 9 40021 Tossignano – Borgo Tossignano (BO)

n. posti letto accreditati: 43

recapiti: tel. 0542/91007 fax 0542/90777 e-mail [vvignoli@solcoimola.it](mailto:vvignoli@solcoimola.it)

Gestore del servizio: Cooperativa sociale Solco Assiste

Coordinatrice di struttura: Vignoli Valeria

### **Casa Residenza Anziani “S. Antonio Abate” - Fontanelice**

Via S. Ferri, 47/A 40025 Fontanelice (BO)

n. posti letto accreditati: 30

recapiti: tel. 0542/92316 fax 0542/92567 e-mail [vvignoli@solcoimola.it](mailto:vvignoli@solcoimola.it)

Gestore del servizio: Cooperativa sociale Solco Assiste

Coordinatrice di struttura: Vignoli Valeria

### **Centro diurno “Vita insieme” - Medicina (BO)**

Via A. Saffi, 1 40059 Medicina (BO)

n. posti accreditati: 16

recapiti: tel. 051/850386 fax 051/850386 e-mail [coopidapoli@tin.it](mailto:coopidapoli@tin.it)

Gestore del servizio: Cooperativa sociale Ida Poli

Responsabile attività assistenziali: Claudia Bressan

### **Servizio di assistenza domiciliare tutelare ed educativa**

Gestore del servizio: Consorzio Comunità Solidale

Tutelare per Comuni di Imola, Mordano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Fontanelice, Borgo Tossignano

Sede operativa: Via Malatesta, 83 40026 Imola

Recapiti: Tel. 0542/640029 fax 0542/645014 e-mail: [coordinamentosad@solcoimola.it](mailto:coordinamentosad@solcoimola.it)

Coordinatrice del servizio: Monica Mirri

Socio educativa Comuni di Imola, Mordano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Fontanelice, Borgo Tossignano

Sede operativa: Via F.lli Cairoli, 60 40026 Imola

Recapiti: Tel. 0542/30386 fax 0542/27138 e-mail: [sgaddoni@solcoimola.it](mailto:sgaddoni@solcoimola.it)

Coordinatrice del servizio: Simonetta Gadoni

Tutelare e socio educativa per i Comuni di Castel Guelfo e Medicina

Sede operativa: Via A. Safi, 73 40059 Medicina (BO)

Recapiti: Tel.: 051/6970872 fax 051/6970872 e-mail: [coopidapoli@tin.it](mailto:coopidapoli@tin.it)

Coordinatrice del servizio: Irene Gardi

## ACCESSO E COSTO DEI SERVIZI

La porta di accesso ai nostri servizi è lo Sportello sociale dell'ASP Circondario imolese: qui i cittadini possono ottenere informazioni, orientamento e aiuto ai relativi problemi sociali.

Per accedere ai nostri servizi gli sportelli attivi sono i seguenti:

Sportello sociale Imola – Viale D'Agostino 2/A Imola Tel. 0542-606720 fax 0542/606762 e-mail: <a href="mailto:sportello.imola@aspcircondarioimolese.bo.it">sportello.imola@aspcircondarioimolese.bo.it</a> Orari: dal lunedì al venerdì ore 8,30/12,30 martedì pomeriggio Ore 15,00/17,45
Sportello sociale Borgo Tossignano – Piazza dell'Unità d'Italia, 7 (c/o Municipio) Borgo Tossignano Tel. 0542/94206 Orari: Martedì e giovedì ore 9,00-12,00
Sportello sociale Castel Guelfo – Via Gramsci, 24 (c/o Poliambulatorio Medicina di Gruppo) Castel Guelfo Tel. 0542/54057 Orari: lunedì mattina ore 9,00-11,00
Sportello sociale Medicina – Via Saffi, 73 Medicina Tel. 051/6973900 fax 051/6970359 e-mail: <a href="mailto:sportello.medicina@aspcircondarioimolese.bo.it">sportello.medicina@aspcircondarioimolese.bo.it</a> Orari: lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì mattina dalle 8,30 alle 12,30; il martedì pomeriggio dalle 15,00 alle 17,45.
Sportello sociale Sesto Imolese – Via San Vitale 125/126 (c/o Centro civico) Sesto Imolese Tel. 0542/75107 Orari: ogni 1° e 3° giovedì del mese ore 9,00-11,00
Sportello sociale Mordano – Via Bacchilega, 6 (c/o Municipio) Mordano Tel. 0542/672408 Orari: lunedì mattina ore 10,00-12,00

### Accesso ai servizi residenziali e semi-residenziali e costo

I cittadini per i quali venga individuato il percorso dell'ammissione alle strutture residenziali (Casa Residenza) e semi-residenziali (Centro diurno) quale risposta più appropriata per le proprie necessità vengono valutati dall'Unità di Valutazione Geriatrica (UVG) che attribuisce un punteggio di gravità della non autosufficienza che determina la relativa posizione nella graduatoria di accesso.

Il Servizio Assistenza Anziani (SAA) dell'ASP mantiene aggiornata la lista pubblica unica per tutto il territorio di riferimento contenente i nominativi degli utenti in ordine di priorità individuata dalla data di protocollo della domanda e dalla gravità del punteggio. A parità di punteggio si dà priorità alla domanda con data protocollo antecedente.

La lista è aggiornata due volte a settimana e si compone di un elenco di nominativi, con a fianco l'indicazione del Comune di residenza, la data di protocollo, la data di nascita, il punteggio di gravità attribuito, il responsabile del caso, l'opzione dell'area e della struttura prescelta ed i dati dei parenti di riferimento.

Le strutture provvedono a chiamare gli utenti seguendo l'ordine della graduatoria e segnalano al SAA l'accettazione o meno del posto offerto per l'aggiornamento della graduatoria.

Per le procedure relative all'ammissione, trasferimento e dimissione dell'anziano in struttura si fa riferimento al regolamento di accesso dell'ASP Circondario Imolese.

Nel caso di inserimento nei servizi semi-residenziali viene di norma effettuata anche una visita domiciliare dall'Assistente sociale di riferimento con la RAA del Centro diurno per fare la conoscenza dell'anziano e della sua famiglia.



L'utente è tenuto alla compartecipazione al costo del servizio attraverso la corresponsione delle rette, che sono determinate dal Nuovo Circondario Imolese nella seguente misura:

Case Residenze anziani Venturini - Imola, S. Maria – Tossignano, S. Antonio Abate – Fontanelice

- utente non autosufficiente su posto accreditato: 49,50 euro/giorno iva inclusa
- utente non autosufficiente su posto accreditato per ricoveri di temporanei: 26,50 euro/giorno iva inclusa

Centro diurno Vita Insieme – Medicina

- utente non autosufficiente su posto accreditato: 20,00 euro/giorno iva inclusa

L'utente può richiedere l'integrazione retta all'ASP Circondario Imolese presentando la documentazione economica richiesta (ISEE, etc.) allo Sportello sociale. Gli uffici competenti valuteranno la documentazione e definiranno se l'utente ha diritto ad una contribuzione. In tal caso l'ASP ne darà comunicazione all'utente e alla struttura in cui l'utente è stato inserito.

#### Accesso al servizio di assistenza domiciliare (SAD) e costo

I cittadini per i quali venga individuato il percorso di accesso ai servizi di assistenza domiciliare quale risposta più appropriata per le proprie necessità vengono presi in carico dall'Assistente Sociale dell'ASP Responsabile del caso che definisce il Piano Individualizzato di Vita e di Cura (PIVeC). Tale strumento viene inviato al nostro coordinamento SAD per l'attivazione del caso e la definizione, attraverso una visita domiciliare, del Piano di Assistenza Individuale.

L'utente che accede al servizio è tenuto alla compartecipazione dei servizi domiciliari attraverso la corresponsione delle rette, che sono determinate dal Nuovo Circondario Imolese. In particolare:

- per il servizio di assistenza domiciliare la retta oraria è rapportata alle ore di effettiva prestazione ricevuta
- per il servizio di consegna pasti a domicilio la tariffa unitaria del pranzo e/o della cena è rapportata al numero di pasti fruiti.

Le rette definite dal Nuovo Circondario Imolese sono le seguenti:

- intervento di assistenza tutelare o socio educativa ad un operatore: 11,40 euro/ora iva inclusa.
- intervento di assistenza tutelare o socio educativa a 2 operatori: 11,40 euro/ora iva inclusa. primo operatore e 10,20 euro/ora iva inclusa. per il secondo operatore.

L'utente può richiedere l'integrazione retta all'ASP Circondario Imolese presentando la documentazione economica richiesta (ISEE, etc.) allo Sportello sociale. Gli uffici competenti valuteranno la documentazione e definiranno se l'utente ha diritto ad una contribuzione. In tal caso l'ASP ne darà comunicazione all'utente e al coordinamento del servizio domiciliare in cui è stato inserito.

## SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE TUTELARE ED EDUCATIVA

### Che cosa significa per noi assistenza:

**1 Attenzione alla persona** intesa come “assistenza globale” nella quale trovano spazio: l’assistenza tutelare diretta alla persona, la consegna e l’assistenza al pasto, interventi di relazione e supporto sociale all’assistito e alla famiglia, interventi di supporto socio educativo, emotivo e psicologico, l’attività di animazione, finalizzate al recupero dell’autonomia funzionale dell’anziano e a rallentare il decadimento psicofisico.

**2 In un ambiente accogliente e sicuro** che garantisca l’adeguatezza degli spazi e delle attrezzature necessarie per far sì che l’anziano venga assistito in una situazione di benessere e nel rispetto degli standard normativi di sicurezza.

**3 Con l’aiuto di persone preparate e disponibili** ponendo la nostra attenzione alla selezione, alla formazione e all’aggiornamento continuo degli operatori per garantire professionalità e competenza nello svolgimento delle attività; garantendo un adeguato rapporto numerico tra operatori e utenti e curando tutti quegli aspetti che garantiscono umanizzazione e personalizzazione dell’intervento nel rispetto

della dignità della persona, del suo diritto alla privacy e all’informazione.

**4 Nel rispetto di alcune regole comuni** pensate e definite proprio nell’interesse degli anziani e dei loro abituali stili di vita e consapevoli della necessità di avere il massimo rispetto per la libertà e l’individualità di ciascun utente; per garantire chiarezza e trasparenza con gli utenti e familiari rispetto alle caratteristiche dei nostri servizi.

**5 Per venire incontro agli ospiti e alle famiglie** con le quali desideriamo instaurare un rapporto basato sulla fiducia, trasparenza e chiarezza che si consolidi nel tempo; nella consapevolezza che le indicazioni e i suggerimenti che provengono dagli ospiti e dalle loro famiglie rappresentano le informazioni più utili per migliorare la qualità del nostro servizio.

**6 garantendo un’alta qualità del servizio** attraverso l’analisi dei risultati dei questionari di soddisfazione degli utenti e familiari e con una continua attenzione agli standard di qualità del servizio.



## 1 Attenzione alla persona

Il Servizio di Assistenza Domiciliare tutelare ed educativa offre assistenza personalizzata finalizzata al mantenimento della persona nella sua realtà familiare, ambientale e sociale, perché la casa è il luogo delle memorie, delle proprie radici; dal punto di vista psicologico rappresenta uno spazio che difende e dà sicurezza.

Tutto il servizio è incentrato sui due strumenti principali ossia il **PIANO INDIVIDUALIZZATO DI VITA E DI CURE (PIVeC)** e dal **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** o **Piano Educativo Individualizzato (PEI)**:

Il **PIVeC** è lo strumento principe che ci permette di conoscere l'ospite nella sua globalità, di pianificare le azioni che consentono di accompagnarlo nei cambiamenti della vita.

Per ogni utente preso in carico l'**Assistente Sociale di riferimento dell'ASP** redige il PIVeC, in cui vengono riportati, oltre ai dati anagrafici i seguenti dati:

Condizione di non autosufficienza

Condizione di salute

Situazione socio-familiare

Situazione economica

Verifica della fruizione di altri servizi

Sulla base di questi dati viene definito, in accordo con la famiglia, l'obiettivo del Piano Individualizzato di vita e di cure dell'utente, la modalità e i tempi di realizzazione. Il PIVeC ha quindi una scadenza e un monte ore mensile di servizio predefiniti sulla base delle esigenze dell'utente.

Il PIVeC una volta autorizzato dal Servizio Sociale dell'ASP viene inviato al gestore del servizio per l'attivazione:

il **Coordinamento del servizio SAD** effettua quindi la **Visita Domiciliare** a casa dell'utente nel corso della quale declina, in accordo con l'utente e la sua famiglia, la modalità e la tempistica per la realizzazione del servizio previsto dal PIVeC. La progettazione operativa del servizio viene descritta nel **PAI/PEI** in cui oltre ai dati anagrafici e all'obiettivo del servizio vengono definiti:

- la tabella delle fasce orarie giornaliere e/o settimanali di accesso a casa dell'utente
- il Piano di lavoro previsto nelle fasce orarie concordate ossia a titolo di esempio: igiene della persona e alzata, igiene e messa a letto,

bagno settimanale, accompagnamenti e o servizi di segretariato sociale, supporto educativo, emotivo psicologico, consegna e assistenza al pasto, interventi di confort, di igiene e di sicurezza degli ambienti di vita.

Nel corso del primo mese di servizio, che viene definito periodo di osservazione, gli operatori segnalano al coordinamento del servizio eventuali inadeguatezze e/o necessità aggiuntive in modo tale che sia il PIVeC che il PAI possano essere rivisti per rispondere al meglio ai bisogni dell'utente.

La verifica del PIVeC viene effettuata dall'Assistente Sociale ASP di norma ogni 6 mesi o prima in tutti i casi in cui le condizioni dell'utente lo richiedano. Il gestore del servizio può, sulla base dei bisogni rilevati nel corso del servizio, rivedere il PAI ed aggiornarlo e/o chiedere all'Assistente sociale ASP la revisione del PIVeC.



Nel caso in cui l'utente usufruisca anche del servizio di Assistenza Domiciliare Infermieristica (ADI) erogata dall'AUSL di Imola il Coordinamento del servizio SAD condivide con i responsabili del servizio ADI i progetti individualizzati in modo che l'azione risulti coordinata per garantire il massimo beneficio dell'utente.

Particolare importanza riveste per la nostra organizzazione la cura e l'efficienza del **Servizio di consegna e assistenza al pasto**.

La preparazione dei pasti è affidata ad un'azienda specializzata e certificata nei servizi di ristorazione, che opera nel rispetto della normativa vigente. Il menù definito con la dietista dell'azienda fornitrice varia ogni giorno ed è diversificato in base al ciclo delle stagioni. Comprende ricette della tradizione locale ed è maggiormente elaborato nei giorni festivi. Ogni anziano può scegliere i piatti preferiti tra un'ampia scelta di opportunità. Sono previsti menù dietetici personalizzati su richiesta del Medico di base e sono disponibili cibi tritati od omogeneizzati in base alle diverse esigenze degli ospiti. I pasti possono essere scelti e prenotati dai singoli utenti attraverso la compilazione di un modulo di prenotazione che gli operatori consegnano al domicilio dell'utente con le modalità e i tempi indicati negli accordi iniziali. Nel caso in cui l'utente non effettui la scelta il servizio prenoterà automaticamente il pasto comune previsto nel menù. Per favorire la trasparenza e il monitoraggio del servizio nell'ambito del Questionario di Soddisfazione

dell'utente sono state inserite domande ad hoc per la valutazione del servizio ristorazione. Sia gli ospiti che i loro familiari possono esprimere la loro opinione che sarà valutata dal gestore del servizio nell'ottica del miglioramento continuo.



## 2 In un ambiente accogliente e sicuro

### L'adeguatezza dell'ambiente domestico

Nel corso della Visita Domiciliare il Coordinatore del servizio SAD, oltre a conoscere l'utente, la sua famiglia e la sua condizione socio sanitaria, effettua anche un sopralluogo rispetto all'ambiente domestico. Attraverso una check list vengono rilevate le condizioni logistiche dell'ambiente domestico, gli spazi per la movimentazione sia nella camera che nel bagno, l'altezza del letto, l'eventuale necessità di presidi e/o modifiche degli arredi che si rendano necessarie per garantire la sicurezza dell'assistenza e della movimentazione in ottemperanza a quanto indicato nel D.lgs. 81/08 Testo Unico sulla sicurezza nel lavoro.

### I mezzi di trasporto

Le cooperative per la realizzazione del servizio mette a disposizione del personale un parco auto adeguato alle esigenze del servizio. Alcuni mezzi in particolare sono dedicati all'accompagnamento degli utenti. Nel caso siano necessari mezzi attrezzati per disabili la cooperativa collabora con le Associazioni di Volontariato del territorio per garantire il trasporto delle persone con disabilità.

### 3 Con l'aiuto di persone preparate e disponibili

La gestione degli interventi è il frutto di un lavoro comune in cui concorrono tutte le specificità professionali presenti. Alla competenza e professionalità i nostri collaboratori accompagnano una grande sensibilità nel corrispondere ai bisogni degli utenti del servizio.

Le cooperative che gestiscono il SAD, considerando la **gestione delle risorse umane** un elemento strategico per offrire un servizio di qualità, selezionano attentamente il personale da inserire rispetto alle competenze professionali e alle caratteristiche personali che debbono essere possedute per svolgere l'attività di assistenza e socio educativa. I nuovi assunti vengono affiancati nel primo periodo da personale esperto per facilitare il loro inserimento e la conoscenza e il rapporto con gli utenti. Annualmente viene predisposto il **Piano della Formazione** che, oltre alla formazione obbligatoria sulla sicurezza prevista dalle normative vigenti (l. 81/08), include corsi, convegni, incontri su tematiche coerenti con le problematiche e le patologie degli utenti che usufruiscono del servizio. Il personale ogni anno compila un **Questionario di Soddisfazione degli Operatori** attraverso il quale l'organizzazione raccoglie informazioni e suggerimenti da parte del personale interno in funzione del miglioramento della qualità del servizio.

Tutto il personale adibito al servizio è munito di un tesserino di riconoscimento personale e di una divisa per facilitare agli utenti e ai familiari l'identificazione delle figure professionali.

I profili professionali previsti per i servizi per gli anziani non autosufficienti sono normati da apposite Direttive Regionali, cui si rimanda. Di seguito sono brevemente descritte alcune funzioni che sono attribuite a ciascun ruolo.



#### **Coordinatore del servizio**

Il ruolo del coordinatore è quello di garantire lo sviluppo delle condizioni di qualità di servizio previste dagli standard regionali e dalle politiche della Cooperativa, al fine di conseguire i risultati di benessere, di riabilitazione globale e di sicurezza indicati nella presente Carta dei Servizi.

A tale scopo elabora, e propone alla Direzione, i cambiamenti che ritiene opportuno apportare nell'ambito assistenziale, professionale ed organizzativo del Servizio per realizzare le migliori condizioni di assistenza possibili in relazione alle risorse disponibili e all'evoluzione della domanda di assistenza agli anziani.

Cura la gestione dei rapporti con i familiari favorendone il coinvolgimento attivo nelle attività del servizio e nello sviluppo di relazioni positive con gli anziani anche attraverso regolari incontri.

Svolge una costante azione di indirizzo, coordinamento, controllo, valutazione e regolazione delle attività socio assistenziali e socio educative e delle risorse destinate al servizio. Attraverso l'integrazione delle varie figure professionali, garantisce che l'approccio all'anziano sia globale e non frammentato.

### **Operatore Socio-Sanitario (O.S.S.)**

L'Operatore Socio Sanitario eroga direttamente l'assistenza agli ospiti e provvede, in relazione alle esigenze individuali, all'igiene, all'alimentazione, all'abbigliamento, alla mobilitazione, alla socializzazione, per il mantenimento e/o miglioramento delle sue capacità residue.

Raccoglie le informazioni relative alle condizioni, ai bisogni, ai comportamenti e alle richieste del singolo Ospite, contribuendo a programmare, realizzare e regolare gli interventi di assistenza anche attraverso la partecipazione all'elaborazione dei PAI.

### **Educatore**

Realizza interventi di animazione socio-culturale ed educativa per singoli utenti, attivando processi di sviluppo dell'equilibrio psico-fisico e relazionale e stimolandone le potenzialità ludico-culturali ed espressivo-manuali.

## **4 Nel rispetto di alcune regole comuni**

Il servizio di Assistenza Domiciliare dispone di 3 sedi operative che osservano i seguenti orari:

Tutelare per Comuni di Imola, Mordano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Fontanelice, Borgo Tossignano

Sede operativa: Via Malatesta, 83 40026 Imola

Recapiti: Tel. 0542/640029 fax 0542/645014 e-mail: [coordinamentosad@solcoimola.it](mailto:coordinamentosad@solcoimola.it)

Coordinatrice del servizio: Monica Mirri

Orario apertura al Pubblico: **8.00 - 11.00 dal lunedì al sabato.**

Socio educativa Comuni di Imola, Mordano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Fontanelice, Borgo Tossignano

Sede operativa: Via F.lli Cairoli, 60 40026 Imola

Recapiti: Tel. 0542/26705 fax 0542/27138 e-mail: [sgaddoni@solcoimola.it](mailto:sgaddoni@solcoimola.it)

Coordinatrice del servizio: Simonetta Gaddoni

Orari apertura al Pubblico: **9.00 – 13.00 e 14.00 – 17.00 dal lunedì al venerdì**

Tutelare e socio educativa per i Comuni di Castel Guelfo e Medicina

Sede operativa: Via Saffi, 73 40059 Medicina (BO)

Recapiti: Tel.: 051/6970872 fax 051/6970872 e-mail: [coopidapoli@tin.it](mailto:coopidapoli@tin.it)

Coordinatrice del servizio: Irene Gardi

Orari apertura al Pubblico: **8.30 – 11.30 lun, mer, gio, ven.**

Negli orari di apertura è sempre possibile telefonare; si può inoltre accedere agli uffici, previo appuntamento fissato telefonando o inviando una mail ai riferimenti indicati.

L'erogazione del servizio è regolamentata dal Contratto Individuale di assistenza, che viene firmato dal Gestore del servizio e dall'utente e/o familiari nel corso della Visita domiciliare, dai contenuti del PIVeC e dei PAI/PEI che sono sempre condivisi con l'utente e i familiari.

Gli interventi previsti dal servizio possono anche essere sospesi per un tempo massimo di un mese sulla base di:

- Richiesta specifica dell'utente o dei suoi familiari
- Ricovero ospedaliero
- Ricoveri di sollievo presso una Casa Residenza Anziani.

Nei casi di sospensione il PIVEC dell'utente rimane attivo, il PAI viene aggiornato con la sospensione e l'accesso al domicilio dell'utente viene sospeso. In questo modo nel momento in cui la causa della sospensione verrà meno, il servizio potrà essere riattivato con una tempistica adeguata alle esigenze dell'utente senza dover riattivare tutta la procedura di accesso al servizio.

Per comunicare o concordare **sospensioni temporanee** è necessario telefonare ai numeri delle sedi operative sopra indicati:

per il servizio di assistenza domiciliare:	<b>entro le ore 11.00 del giorno precedente l'erogazione dal lunedì al sabato. Per le sospensioni del lunedì è necessario avvisare entro le ore 11.00 del sabato precedente.</b>
per la consegna pasti dei Comuni di Imola, Mordano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Fontanelice, Borgo Tossignano:	<b>entro le ore 9.00 del giorno in cui si vuole usufruire della sospensione dal lunedì al sabato. Per la sospensione dei pasti domenicali è necessario avvisare entro le ore 9.00 del sabato precedente.</b>
Per la consegna pasti dei Comuni di Medicina e Castel Guelfo:	<b>entro le ore 8,30 del giorno in cui si vuole usufruire della sospensione dal lunedì al venerdì. Per la sospensione dei pasti del sabato e della domenica è necessario avvisare entro le ore 13.00 del venerdì precedente.</b>

Nel caso in cui non si rispetti tale termine, l'utente si farà carico del costo dell'intervento programmato e non realizzato. Analogamente, nel caso in cui l'operatore, recandosi al domicilio dell'utente nelle fasce orarie definite nel PAI/PEI, ne rilevi l'assenza, il costo dell'intervento sarà conteggiato come se l'intervento fosse stato normalmente eseguito.

In caso di ricovero o altre emergenze si ricorda di contattare sempre le sedi operative, anche lasciando un messaggio in segreteria o inviando una mail: il coordinamento del servizio provvederà a ricontattare la famiglia per concordare la gestione della variazione di servizio in emergenza.

In relazione alla **Trasparenza e Privacy (D.lgs. 196/03)** si evidenzia che l'organizzazione tratta i dati personali e sensibili degli ospiti in maniera conforme a quanto dichiarato nell'informativa che viene illustrata e fatta firmare all'ingresso in struttura e quindi nel pieno rispetto del D.lgs. 196/03 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"). Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle condizioni di salute dell'utente, fornendo indicazioni esclusivamente all'interessato e, in caso di sua autorizzazione, ai familiari o ad altre persone designate.

## 5 Per venire incontro agli ospiti e alle famiglie

Di fondamentale importanza è l'apporto che i familiari possono dare agli operatori nel corso dell'erogazione del servizio: sia in termini di informazioni iniziali (gusti alimentari, abbigliamento, esigenze particolari dell'utente,...) che in termini di segnalazioni successive e, soprattutto, in termini di supporto affettivo.

La partecipazione alle attività quotidiane del servizio non è necessaria in quanto i piani di lavoro sono stati studiati con preciso obiettivo di fornire un servizio completo. Tuttavia, obiettivo del servizio, è anche quello di offrire un supporto al familiare che desiderasse acquisire maggiori competenze nella gestione del proprio parente, attraverso consigli, confronti e collaborazione continua.

Ritenendo importante l'ascolto delle esigenze degli utenti e dei familiari per il miglioramento continuo del servizio, oltre a tutti i momenti di scambio informali che ci possono essere nella

quotidianità e alla condivisione del PIVeC e dei PAI/PEI, ricordiamo che i Coordinatori del servizio sono a disposizione per fissare eventuali **colloqui individuali** con utenti e familiari.



Nel corso dell'anno viene organizzato almeno un **incontro conviviale con il coinvolgimento degli utenti del servizio e dei familiari** per condividere un momento di festa, ma che diventa anche occasione di incontro e di scambio tra famiglie che vivono lo stesso percorso e che possono confrontarsi anche con gli operatori del servizio e i coordinatori presenti.

Utenti e familiari hanno infine la possibilità di fornire **segnalazioni e/o eventuali reclami** a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Chiunque e in qualsiasi momento può inviare via posta o mail o consegnare a mano una lettera in carta semplice con le proprie segnalazioni, reclami, o suggerimenti.

Il servizio provvederà a dare all'utente e/o ai suoi familiari pronta risposta per le segnalazioni o i reclami che si presentino di immediata e prevedibile soluzione; nei casi più complessi, si provvederà a dare risposta scritta con lettera raccomandata entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione/reclamo.

Contemporaneamente saranno avviate tutte le procedure necessarie per eliminare le cause accertate degli eventuali disservizi.



## 6 Garantendo un'alta qualità del servizio

La qualità del servizio fornito è per noi essenza del nostro lavoro quotidiano.

Per questa ragione ogni anno predisponiamo il **Questionario di soddisfazione degli utenti e familiari** che chiediamo di compilare a tutti i soggetti che usufruiscono del servizio. I dati raccolti con questo strumento vengono elaborati per avere un quadro chiaro della qualità percepita: tale elaborazione viene restituita agli utenti e familiari con la consegna a casa, o tramite invio o attraverso gli operatori, di una sintetica relazione sui risultati ottenuti, ma soprattutto viene utilizzata come base per agire azioni di miglioramento continuo nella pianificazione ed erogazione del servizio stesso.

L'altro elemento che è alla base del nostro agire è il continuo controllo e monitoraggio del raggiungimento degli **Standard di qualità del servizio**, definiti dalla DGR 514/09 norma sull'accreditamento dei servizio socio assistenziali, declinati nella nostra organizzazione in Indicatori di qualità verificabili e misurabili.

Di seguito riportiamo una sintesi dei principali standard di qualità e relativi indicatori che costantemente sono monitorati:

Fattore di qualità	Descrizione	Indicatore
Standard di erogazione e organizzazione del servizio socio assistenziale/educativo	Elaborazione PAI/PEI entro 20 gg dall'ingresso dell'utente nel servizio	n. PAI/PEI realizzati entro 20 gg dall'accesso /n. utenti entrati nel semestre
	Revisione PAI/PEI ogni 6 mesi e/o al bisogno	n. PAI/PEI revisionati entro 6 mesi/n. PAI totali
	Richiesta di revisione PIVEC al bisogno e/o entro 6 mesi all'AS di riferimento	N. richieste di revisione PIVEC entro 6 mesi /n. PIVEC totali
	PAI/PEI condivisi con utente/familiare	n. PAI/PEI condivisi/n. PAI/PEI totali
	Rispetto delle fasce orarie concordate nei PAI	N. reclami relativi a problemi di orario/N. accessi (semestrale)
	Rispetto del piano di lavoro definito nel PAI	n. reclami relativi alla qualità del servizio/n. accessi (semestrale)
Standard di erogazione e organizzazione del servizio di consegna pasti a domicilio	Rispetto delle fasce orarie di consegna pasti	N. reclami relativi a problemi di orario/N. accessi (semestrale)
	Qualità del pasto consegnato	n. reclami relativi alla qualità del servizio/n. accessi (semestrale)

## LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO (D.G.R. 14/12/2001 – N. 7/7435)

### La persona anziana ha il diritto:

- Di sviluppare e conservare la propria individualità e libertà;
- Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti;
- Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel proprio ambiente di appartenenza;
  - Di conservare la libertà di scegliere dove vivere;
- Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa;
  - Di vivere con chi desidera;
  - Di avere una vita di relazione;
- Di essere messa in condizione di esprimere le proprie abitudini personali, la propria originalità e creatività;
- Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale;
- Di essere messa in condizioni di godere e conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

### Le istituzioni hanno il dovere:

- Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica;
- Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione;
- Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza che questo venga meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita di comunità;
- Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato;
- Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto di ricovero in una struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione;
- Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni opportunità di integrazione;
- Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione;
- Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie abitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo;
  - Di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani;
- Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione, e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.



