



CARTA DEI SERVIZI 2024

Servizio di Assistenza Domiciliare Tutelare e Socio-Educativa

Servizio accreditato per anziani non autosufficienti e disabili del circondario imolese gestito dalle cooperative



Consorzio Comunità Solidale S.c.s. – Sede legale e operativa: Via Villa Clelia 76 – 40026 Imola (BO) tel. 0542/30386 fax 0542/27138 pec: comunitasolidale@pec.confcooperative.it

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI

Principi ispiratori

p. 2

p. 2

IL CONSORZIO COMUNITA' SOLIDALE

Mission

Politica e pianificazione strategica dei servizi

I nostri servizi

p. 2

p. 2

p. 3

p. 4

ACCESSO DIMISSIONI E TARIFFE DEI SERVIZI

Accesso e tariffe dei servizi residenziali o semi-residenziali

Dimissioni dai servizi residenziali o semi-residenziali

Accesso e tariffe dei servizi di Assistenza Domiciliare Tutelare (SAD) e Socio-Educativa

Dimissioni dai servizi domiciliari

p. 5

p. 5

p. 6

p. 6

p. 7

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE TUTELARE E SOCIO EDUCATIVA

Che cosa significa per noi assistenza

Attenzione alla persona

Ambiente accogliente e sicuro

Personale assistenziale e educativo preparato e disponibile

Rispetto di regole comuni

Condivisione dei bisogni e delle necessità di utenti e famiglie

Garantire un'alta qualità del servizio

p. 7

p. 7

p. 8

p. 9

p. 9

p. 10

p. 12

p. 13

LA CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

p. 14

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" con la quale vengono fornite 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 alimentare un processo di miglioramento costante dei servizi erogati attraverso il confronto con tutte le parti coinvolte nel servizio; per questo necessita di un periodico aggiornamento.

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**
- **Imparzialità**
- **Continuità**
- **Diritto di scelta**
- **Partecipazione**
- **Efficienza ed Efficacia**

IL CONSORZIO COMUNITÀ SOLIDALE

Mission

Il Consorzio **Comunità Solidale** 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.

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:

- realizzazione del bene comune attraverso la partecipazione, la trasparenza delle decisioni, il coinvolgimento e la valorizzazione delle persone;
- 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;
- coinvolgimento di tutti i cittadini attraverso la creazione di 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;
- 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.

Politica e pianificazione strategica dei servizi

I servizi domiciliari, semi-residenziali e residenziali vantano una storia, un'esperienza, un know how distintivo, una capacità organizzativa e gestionale specifica, e una missione da realizzare in base alle proprie competenze accomunate ad una determinazione e una spiccata volontà nel prendersi cura delle persone che ad essi si rivolgono, facendosi carico in maniera "olistica" dei loro bisogni, sviluppando soluzioni e servizi di qualità, efficienti ed efficaci, ponendo sempre al centro il rispetto dell'individuo.

I caratteri generali dei servizi residenziali/semiresidenziali e domiciliari:

1. Ci occupiamo di servizi di interesse generale legati alla salute e al benessere: la nostra missione è implementare progetti individualizzati punto di vista assistenziale, educativo, riabilitativo e socio-sanitario, all'interno del Sistema pubblico e nella massima integrazione con la programmazione pubblica dei servizi sociali del territorio.
2. Le attività quotidiane sono orientate 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 e autodeterminazione nella vita quotidiana consolidando e mantenendo capacità e competenze anche sul piano relazionale.
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 all'interno di un sistema integrato di equipe multidisciplinari. La valutazione globale delle condizioni generali degli utenti è l'elemento cardine dell'attività quotidiana che consente di costruire percorsi progettuali finalizzati a garantire a loro e ai familiari il miglior benessere possibile.
4. La competenza professionale, il lavoro in equipe, il confort ambientale, la qualità dell'assistenza, la preparazione e la cortesia di tutti gli operatori sono requisiti imprescindibili dell'operare quotidiano.
5. Viene garantita apertura e trasparenza nella vita della struttura per permettere ai familiari di monitorare il benessere dei loro cari. Per sensibilizzare al tema della prevenzione degli abusi e dei maltrattamenti si prevede la formazione continua di tutto il personale per contrastare situazioni di malessere che potrebbero sfociare in comportamenti incongrui verso gli ospiti da parte degli operatori. Nel questionario di gradimento del servizio è inoltre possibile esprimere una valutazione sulla relazione con gli operatori.
6. Intendiamo essere partner di rilievo all'interno della rete dei servizi socio-sanitari del territorio del Circondario Imolese attraverso un confronto e una collaborazione con le istituzioni del territorio.
7. L'accreditamento istituzionale rappresenta una garanzia di qualità per gli utenti e per la cittadinanza.

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 letizia.bassi@seacoop.coop
coordinatorepalermo@seacoop.coop, simona.sarma@seacoop.coop
Gestore del servizio: Cooperativa sociale Seacoop
Coordinatrici di struttura: Letizia Bassi, Valeriano Palermo, Simona Sarma

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@solcoprossimo.it
Gestore del servizio: Cooperativa sociale Solco Prossimo
Coordinatrice di struttura: Valeria Vignoli

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@solcoprossimo.it
Gestore del servizio: Cooperativa sociale Solco Prossimo
Coordinatrice di struttura: Valeria Vignoli

Centro diurno "Vita insieme"- Medicina (BO)

Via A. Saffi, 1 40059 Medicina (BO)
n. posti accreditati: 16
recapiti: tel. 051/850386 e 335/5295291 fax 051/850386 e-mail societa.idapoli@coopidapoli.it
Gestore del servizio: Cooperativa sociale Solco Ida Poli
Responsabile attività assistenziali: Sabrina Cenacchi

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 Turati, 13 40026 Imola
Recapiti: Tel. 0542/640029 fax 0542/645014 e-mail: coordinamentosad@solcoprossimo.it
Coordinatrice del servizio: Monica Mirri

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

Sede operativa: Via Villa Clelia, 76 40026 Imola
Recapiti: Cell. 340/3905293 fax 0542/27138 e-mail: educativadomiciliare@solcosalute.it
Coordinatore del servizio: Sabina Pia Montemitro

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

Sede operativa: Via A. Saffi, 1/a 40059 Medicina (BO)
Recapiti: Tel.: 340/4863573 e-mail: sad.idapoli.medicina@gmail.com
Coordinatori del servizio: Cazzanti Patrizia e Marco Tullio

ACCESSO DIMISSIONI E TARIFFE 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 è necessario rivolgersi all'ASP Circondario Imolese. Tutti i dati di contatto sono individuabili nel sito dell'ASP al seguente link:

https://aspcircondarioimolese.bo.it/sportello-sociale/copy_of_accesso-ai-servizi

Di seguito vengono riportati i riferimenti di contatto principali:

Sportello sociale Imola – Viale D'Agostino 2/A Imola

Tel. 0542-606720 fax 0542/606762

Orari: dal lunedì al venerdì ore 8,30/12,30 martedì pomeriggio Ore 15,00/17,45

Sportello sociale Medicina – Via Saffi, 73 Medicina

Tel. 051/6973900 fax 051/6970359

Orari: lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì mattina dalle 8,30 alle 12,30; il martedì pomeriggio dalle 15,00 alle 17,45.

Sportello Territoriale Castel Guelfo: via Gramsci, 24 (c/o Poliambulatorio Medicina di Gruppo) - 40023 Castel Guelfo (BO) - tel. 0542/54057. Orari: lunedì mattina ore 9.00 /11.00;

Accesso e tariffe dei servizi residenziali e semi-residenziali

I cittadini per i quali viene identificato il percorso di 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.

I servizi provvedono a prendere contatto con 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.

Il pagamento della retta concordata per ogni utente sarà da corrispondere a partire dal giorno d'ingresso, o comunque a partire dal terzo giorno di accettazione del posto, sino al giorno di dimissione/decesso compreso.

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 dagli Enti pubblici di competenza nella seguente misura:

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

- utente non autosufficiente su posto accreditato:

54,15 euro/giorno iva inclusa

In caso di assenze per ricovero ospedaliero o assenze programmate la quota dovuta sarà ridotta al 45%.

- utente non autosufficiente su posto accreditato per ricoveri temporanei **(solo CRA Venturini):**

30,60 euro/giorno iva inclusa

In caso di **assenze per ricovero ospedaliero o assenze programmate** la quota dovuta sarà **ridotta al 45%**.

Centro diurno Vita Insieme – Medicina

- utente non autosufficiente su posto accreditato:
29,35 euro/giorno iva inclusa per frequenza tempo pieno.



20,60 euro/giorno iva inclusa (part-time con pasto, uscita ore 13)

16,90 euro/giorno iva inclusa (part-time senza pasto, uscita ore 12)

La quota dovuta in caso di assenza sarà **ridotta al 45 %**.

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.

Dimissioni dai servizi residenziali o semi-residenziali

L'Ospite/Amministratore di sostegno ha la facoltà di richiedere in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 8 (otto) giorni, mediante comunicazione scritta inviata al Gestore, di poter essere dimesso dalla struttura residenziale.

Per situazioni particolarmente gravi, anche il Gestore, in accordo con i servizi territoriali competenti, può predisporre la dimissione dell'Ospite, qualora l'accoglienza non sia più appropriata alle condizioni dell'Ospite medesimo oppure qualora esista il rischio fondato di grave danno per altri ospiti della struttura.

Se un Ospite dovesse essere dimesso dalla Struttura sul Territorio (ritorno al Domicilio) l'Infermiere provvederà a prendere contatto con:

- l'Assistente Sociale responsabile del caso dell'Ospite
- il P.A.T. (Punto Assistenza Territoriale) relativo
- il MMG che avrà in carico l'ospite

In collaborazione con queste figure sarà redatto il piano per la continuità assistenziale dell'Ospite una volta tornato a Domicilio, assicurando il corretto passaggio ai servizi assistenziali e sanitari competenti sul territorio.

Per i **servizi semi-residenziali** la procedura di dimissione rimanda al regolamento di accesso dell'ASP Circondario Imolese.

Accesso e tariffe dei Servizi di Assistenza Domiciliare Tutelare (SAD) e Socio-Educativa

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 coordinamento SAD per la presa in carico e la definizione, attraverso una visita domiciliare, del Piano di Assistenza Individuale (o PEI per il servizio Domiciliare Socio-Educativo). L'utente che accede al servizio è tenuto alla compartecipazione dei servizi domiciliari attraverso la corresponsione delle rette, che sono determinate dagli Enti Pubblici di competenza.

“Sulla base delle caratteristiche della persona, dei suoi bisogni e degli obiettivi può essere attivato un percorso di assistenza tutelare domiciliare o un percorso socio educativo domiciliare”

Per il servizio di assistenza domiciliare la retta oraria è rapportata alle ore di effettiva prestazione ricevuta. Le rette 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 10,26 euro/ora iva inclusa per il secondo operatore.**

Sono previste, per l'erogazione del servizio di **Assistenza Domiciliare Tutelare**, **un massimo di 30 ore mensili**, alle tariffe sopra indicate, a carico dell'utente/familiari.

Per il servizio di consegna pasti a domicilio la tariffa unitaria del pranzo e/o della cena è rapportata al numero di pasti fruiti. Il costo dei pasti è il seguente:

- **pranzo 6,19 euro iva inclusa**
- **cena 5,15 euro iva inclusa.**

Per tutti i servizi 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.

Dimissioni dai servizi domiciliari

La valutazione finale degli obiettivi raggiunti a seguito delle verifiche progettuali periodiche indicate nel PAI/PEI consente di riformulare un nuovo progetto sulla base di nuovi bisogni/necessità; di proseguire gli interventi in essere per consolidare i traguardi raggiunti; concludere il percorso in via definitiva attraverso la condivisione degli esiti con tutte le parti coinvolte. Le motivazioni che possono comportare una conclusione del progetto anche prima della naturale scadenza, possono essere molteplici e vengono condivise fra il gestore, l'utente/familiari, servizio inviante e coloro che a diverso titolo hanno partecipato al progetto della persona. La conclusione del percorso avviene tramite una comunicazione da parte del servizio inviante e il successivo invio di un PIVeC di chiusura intervento. Resta inteso che la richiesta di dimissione/conclusione del servizio da parte dell'utente/familiare deve essere comunicata al gestore almeno 3 giorni prima della data di termine identificata.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE TUTELARE E SOCIO 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/disabile e a rallentarne il decadimento psicofisico.
- 2. Ambiente accogliente e sicuro** che garantisca l'adeguatezza degli spazi e delle attrezzature necessarie per far sì che gli utenti vengano assistiti in modo adeguato e conforme alle sue necessità e nel rispetto degli standard normativi di sicurezza.
- 3. Personale assistenziale ed educativo preparato e disponibile** con particolare 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. Rispetto di regole comuni** pensate e definite proprio nell'interesse degli utenti e dei loro abituali stili di vita e consapevoli della necessità di avere il massimo rispetto per la libertà e l'individualità di ciascuno; per garantire chiarezza e trasparenza rispetto alle caratteristiche dei servizi offerti.
- 5. Condivisione dei bisogni e delle necessità di utenti e famiglie** attraverso la costruzione e il consolidamento di un rapporto basato sulla fiducia, trasparenza e chiarezza; nella consapevolezza che le indicazioni e i suggerimenti avanzati da utenti e familiari si identificano come elementi fondamentali per migliorare la qualità del nostro servizio.
- 6. Garantire 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** offre assistenza personalizzata finalizzata al mantenimento della persona nella sua realtà familiare, ambientale e sociale, perché la casa è il luogo della memoria, delle proprie radici; dal punto di vista psicologico rappresenta uno spazio che preserva e rassicura.

Il **Servizio Domiciliare Socio- Educativo** rivolgendosi a minori e adulti con diverse disabilità intellettive, anche inseriti in contesti familiari multiproblematici o affetti da disturbi connessi alla degenerazione cognitiva della terza età, opera per consentire agli utenti di permanere, nel modo più funzionale possibile, all'interno del proprio contesto relazionale e familiare realizzando interventi atti a favorirne l'inclusione sociale (anche attraverso attività ricreative e di fruizione delle occasioni culturali e di socializzazione del territorio, eventualmente in collaborazione con altri soggetti), sviluppando autonomie e competenze individuali anche in contesti di gruppo.

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 consente di conoscere l'ospite nella sua globalità, di pianificare le azioni che lo accompagnano 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 l'utente e la famiglia, l'obiettivo del Piano Individualizzato di vita e di cure della persona, 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.

L'Ente, sulla base delle necessità/bisogni rilevati e delle caratteristiche dell'utente decide se avviare un percorso domiciliare di Assistenza Tutelare o Socio-Educativo.

Il PIVeC una volta autorizzato dall'Ente inviante (ASP) viene inviato al gestore del servizio per l'attivazione:

il Coordinamento del servizio SAD (Tutelare o Socio-Educativo) effettua quindi una 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 delle attività 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 all'abitazione dell'utente: per il servizio di Assistenza Domiciliare Tutelare la fascia oraria concordata e indicata nel PAI è sempre una fascia oraria di arrivo, generalmente di 2 ore, nella quale è garantito l'arrivo dell'operatore, la durata dell'intervento avrà quindi decorrenza dal momento di arrivo dell'operatore e per il tempo definito nel PAI;
- 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;
- Individuazione degli operatori deputati all'erogazione delle attività previste da progetto.

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/PEI che deve essere elaborato, possano essere eventualmente rimodulati per rispondere al meglio ai bisogni dell'utente.

La verifica del PIVeC viene effettuata dall'Assistente Sociale ASP di riferimento e tutti gli attori che a diverso titolo sono coinvolti nel progetto, 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/PEI 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 (SID)** erogata dall'AUSL di Imola il Coordinamento del servizio SAD condivide, al bisogno, con i responsabili del servizio SID i progetti individualizzati in modo che l'azione risulti coordinata per garantire il massimo beneficio dell'utente.

Per **Servizio di Assistenza Domiciliare Tutelare** la cura e l'efficienza del **Servizio di consegna e assistenza al pasto** ricopre un ruolo di importanza e rilievo. La preparazione dei pasti è affidata ad una ditta esterna 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 gamma 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. Ambiente accogliente e sicuro

L'adeguatezza dell'ambiente domestico

Nel corso della Visita Domiciliare il Coordinatore del **Servizio di Assistenza Domiciliare Tutelare**, 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.

Gli operatori del Servizio Domiciliare Socio-Educativo invece verificano l'adeguatezza degli ambienti in relazione alle attività che devono essere espletate indicate e condivise nel PEI.

I mezzi di trasporto

Il gestore 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 (per attività di interesse, eventuali incontri con i servizi, supporto a visite mediche, esigenze di carattere organizzativo e amministrativo familiare, attività sul territorio di carattere ludico ricreativo).

3. Personale assistenziale ed educativo preparato e disponibile

La gestione degli interventi è il frutto di un lavoro comune al quale concorrono tutte le specificità professionali presenti. Le competenze e la professionalità i nostri collaboratori sono accompagnate da una grande sensibilità che consente di fornire risposte adeguate ai bisogni delle persone prese in carico.

Le cooperative che gestiscono il SAD (Servizio Assistenza Domiciliare Tutelare e Socio-Educativo), 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 individuali che devono 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, la conoscenza e la relazione 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 (solo per il Servizio di Assistenza Domiciliare Tutelare) 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 ed educativo, professionale ed organizzativo del Servizio per realizzare le migliori condizioni di assistenza e supporto possibili in relazione alle risorse disponibili e all'evoluzione della domanda di cura degli utenti.

Gestisce i rapporti con i familiari favorendone il coinvolgimento attivo nelle attività del servizio e nello sviluppo di relazioni positive con gli utenti 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.

Calendarizza mensilmente un incontro di equipe con tutto il personale per discutere di concerto su problematiche tecnico/organizzative attinenti al servizio o di carattere comunicativo/relazionale predisponendo, ove necessarie azioni di miglioramento.

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 mobilizzazione, 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 di supporto educativo attivando processi di sviluppo dell'equilibrio psico-fisico e relazionale stimolando potenzialità ludico-culturali ed espressivo-manuali. Implementa connessioni con le realtà del territorio.

4. Rispetto di 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 Turati, 13 40026 Imola

Recapiti: Tel. 0542/640029 fax 0542/640107 e-mail: coordinamentosad@solcoprossimo.it

Coordinatrice del servizio: Monica Mirri

Orario apertura al Pubblico: **8.30 - 11.30 dal lunedì al venerdì**. Dopo questi orari è possibile lasciare un messaggio in segreteria che sarà trasferito in tempo reale sul cellulare del Coordinatore reperibile (il quale potrà attivarsi secondo necessità).

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

Sede operativa: Via Villa Clelia, 76 40026 Imola

Recapiti: Cell. 340/3905293 fax 0542/27138 e-mail: educativadomiciliare@solcosalute.it

Coordinatore del servizio: Sabina Pia Montemitro

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

Tutelare e socio educativa per i Comuni di Castel Guelfo e Medicina Sede operativa: Via Saffi, 1/a 40059 Medicina (BO)

Recapiti: Tel.: 340/4863573 e-mail: sad.idapoli.medicina@gmail.com

Coordinatori del servizio: Patrizia Cazzanti e Marco Tullio

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
- Richiesta specifica del servizio inviante

Nei casi di sospensione il PIVeC dell'utente rimane attivo, il PAI/PEI viene aggiornato con la sospensione e l'accesso al domicilio dell'utente viene sospeso. Al cessare della causa di sospensione, il servizio potrà essere riattivato con una tempistica adeguata alle esigenze dell'utente senza dover riattivare tutta la procedura di accesso al servizio, rivalutando, ove necessario le caratteristiche dell'intervento (in raccordo con utente/famiglia e Ente inviante).

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

per il servizio di <u>assistenza domiciliare tutelare</u> :	Per le sospensioni del sabato, domenica e lunedì: è necessario avvisare entro le ore 13.00 del venerdì precedente. Per le sospensioni dal martedì al venerdì: è necessario avvisare entro le ore 11.30 del giorno precedente l'erogazione del servizio.
per la consegna pasti dei Comuni di Imola, Mordano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Fontanelice, Borgo Tossignano:	Per le sospensioni dei pasti dal lunedì al venerdì: è necessario avvisare entro le ore 9.00 del giorno in cui si vuole usufruire della sospensione. Per la sospensione dei pasti del sabato e della domenica: è necessario avvisare entro le ore 13.00 del venerdì precedente.
Consegna pasti dei Comuni di Medicina e Castel Guelfo, Sesto Imolese e Spazzate Sassatelli:	Per le sospensioni dei pasti dal lunedì al venerdì: è necessario avvisare entro le ore 7.00 del giorno in cui si vuole usufruire della sospensione. Per la sospensione dei pasti del sabato e della domenica: è necessario avvisare entro le ore 13.00 del venerdì precedente.
per il servizio <u>assistenza domiciliare socio-educativa</u> :	Le sospensioni temporanee delle attività devono essere comunicate al coordinatore del servizio entro le ore 20:00 del giorno precedente

Nel caso in cui non vengano rispettati i tempi indicati, l'utente è tenuto a corrispondere il 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 verrà 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 (ove attiva) 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 **Privacy**, come previsto dal **Regolamento Europeo n° 679/2016**, si evidenzia che l'organizzazione tratta i dati personali e sensibili degli utenti in maniera conforme alla presente norma e a quanto dichiarato nell'informativa che viene illustrata e fatta firmare all'avvio del servizio. 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. **Condivisione dei bisogni e delle necessità di utenti e famiglie**

Di fondamentale importanza è l'apporto che i familiari possono offrire agli operatori nel corso dell'erogazione del servizio sia in termini di informazioni iniziali (gusti alimentari, abbigliamento, esigenze particolari dell'utente, ecc...) sia 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 il 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, i Coordinatori del servizio sono a disposizione per fissare eventuali **colloqui individuali** con utenti e familiari.

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, rivolgendosi direttamente al Consorzio Solco Civitas utilizzando la mail qualita@solcocivitas.it oppure, nel caso non fossero in possesso di indirizzo mail, tramite l'apposito Modulo Reclami da richiedere al coordinatore. Il modulo può essere spedito a mezzo posta o consegnato in segreteria in Via Villa Clelia 76, 40026, Imola, BO.

Chiunque e in qualsiasi momento può inviare tramite posta, mail o consegna a mano una lettera in carta semplice con le proprie segnalazioni, reclami o suggerimenti all'ufficio di coordinamento del servizio.

Il servizio provvederà a dare all'utente e/o ai suoi familiari pronta risposta per situazioni 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**.

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



6. Garantire un'alta qualità del servizio

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

Per questa ragione ogni anno viene predisposto il **Questionario di soddisfazione degli utenti e familiari** del quale ne viene richiesta la compilazione 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 attraverso un momento di condivisione con il personale coinvolto. Il report una volta elaborato è consultabile anche sui siti internet aziendali.

L'altro elemento che è alla base dell'agire quotidiano è il continuo controllo e monitoraggio del raggiungimento degli **Standard di qualità del servizio**, definiti dalla DGR 514/09 norma sull'accreditamento dei servizi socioassistenziali (tutelare e socio-educativo), 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 riferimento (%)
Erogazione e organizzazione del servizio socio assistenziale/educativo	Elaborazione PAI/PEI entro 30 gg dall'ingresso dell'utente nel servizio	n. PAI/PEI realizzati entro 30 gg dall'accesso /n. utenti entrati nel semestre	100%
	Revisione PAI/PEI ogni 6 mesi e/o al bisogno	n. PAI/PEI revisionati entro 6 mesi/n. PAI totali	100%
	PAI/PEI condivisi con utente/familiare	n. PAI/PEI condivisi/n. PAI/PEI totali	100%
	Rispetto delle fasce orarie concordate nei PAI	N. reclami relativi a problemi di orario/N. accessi (semestrale)	≤ 10%
	Rispetto della pianificazione delle attività quotidiane condivise nel PAI/PEI	n. reclami relativi alla qualità del servizio/n. accessi (semestrale)	≤ 5%
	Percentuale di PAI/PEI che prevedono un responsabile operativo	n. di PAI/PEI che riportano il nominativo del responsabile operativo/n. totale di PAI/PEI relativi agli utenti in carico	100%
	Tasso di soddisfazione del grado di coordinamento degli interventi (pianificazione, programmazione, gestione imprevisti, affidabilità, e continuità della comunicazione e del e con il servizio)	n. utenti che dichiarano nella rilevazione di gradimento di essere soddisfatti del livello di coord. degli interventi/n. di utenti che hanno partecipato al rilevamento del gradimento	≥ 85%
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)	≤ 10%
	Qualità del pasto consegnato	n. reclami relativi alla qualità del servizio/n. accessi (semestrale)	≤ 6%
Organizzazione del servizio	Riunioni di equipe mensili	n. riunioni di equipe (mensile)	100%

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, garantendogli 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.



La Carta dei Servizi è consultabile su:

<https://solcocivitas.it/struttura/servizio-di-assistenza-domiciliare-tutelare-e-consegna-pasti/>
<https://www.coopidapoli.it/SadMedicina.html>