

CARTA DEI SERVIZI

**ASSISTENZA
DOMICILIARE
nei Comuni
del Distretto
Cesena Valle
Savio**



CAD Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

edizione documento
revisione 10 - aprile 2024

INDICE

PREMESSA pagina 3

LA COOPERATIVA pagina 4

POLITICA DEL SERVIZIO pagine 6-8

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE pagine 8-9

LE PRESTAZIONI pagine 9-13

I SERVIZI AGGIUNTIVI pagine 13-14

COME SI ACCEDE pagine 14-17

RISCOSSIONE DELLE QUOTE DI CONTRIBUZIONE
pagina 18

DIMISSIONE DAL SERVIZIO pagina 18

IL PERSONALE IMPIEGATO pagine 19-20

MODALITA' DI COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE
pagine 21-22

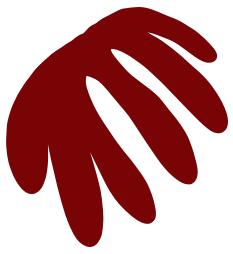
VERIFICA DEL SERVIZIO E DEI RISULTATI pagina 23

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO pagina 24

SICUREZZA E PRIVACY pagina 25

CERTIFICAZIONI E DIRITTI pagina 26

RECLAMI/ELOGI pagina 27



Premessa

**Gentilissima/Gentilissimo,
abbiamo il piacere di presentare la
nostra Carta dei Servizi, strumento
utile per conoscere i servizi offerti e
gestiti dalla Cooperativa
CAD Società Cooperativa Sociale
O.N.L.U.S.**

**La Sua preziosa collaborazione ci
permetterà di migliorare la qualità dei
servizi: l'obiettivo del nostro agire
quotidiano è di realizzare percorsi e
progetti socio-assistenziali e socio-
educativi personalizzati e di offrirLe
un'accoglienza e una cura qualificate
attraverso competenza e professionalità da
parte di coloro che, a vario titolo, operano
a domicilio delle persone.**

**La Presidente Cooperativa CAD
Renata Mantovani**

LA COOPERATIVA CAD

CAD nasce nel 1976 come Cooperativa di Assistenza Domiciliare. Nel corso degli anni ha incrementato la tipologia dei servizi erogati occupandosi della gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali, informativi, educativi e di animazione, rivolti a persone anziane, disabili, minori, adulti, giovani e cittadini in genere, sia al domicilio delle persone che in strutture diurne e residenziali.

La gestione dei servizi avviene in stretta collaborazione con Enti Pubblici (Comuni, Aziende Sanitarie, Scuole), Privati, Cooperative ed Organizzazioni in genere.

Il territorio nel quale operiamo comprende principalmente le Province di Forlì-Cesena, Rimini e Ascoli Piceno con sedi operative a Forlì, Gambettola e Rimini.

Le attività vengono svolte grazie al contributo di operatori con professionalità e competenze specifiche.

DOVE SIAMO - RIFERIMENTI

Gli Uffici della Cooperativa CAD sono in Via Soprarigossa 490 a Gambettola. Telefono 0547.600088

Orario di apertura uffici: dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00.

La Coordinatrice di riferimento per i servizio socio-assistenziali è **PATRIZIA LANZI** - e-mail: lanzi@coopcad.it

La Coordinatrice di riferimento per i servizio socio-educativi è **ELISA URBINATI**.

e-mail: elisa.urbinati@coopcad.it

La Sede Legale ed Amministrativa è in Via Andrea Dragoni 72, a Forlì. Tel. 0543 401633. Fax. 0543 401065 e-mail: cad@coopcad.it

Orario di apertura segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare, si attua nell'ambito dei servizi sociali essenziali e costituisce il livello primario e fondamentale di intervento per la tutela del benessere della persona, non autosufficiente e/o con disabilità.

La Cooperativa **CAD**, in qualità di ente gestore, organizza interventi e attività all'interno di un sistema di cure al cui centro vi è la persona, la qualità della sua vita e della sua rete affettiva.

L'organizzazione del servizio tiene conto delle scelte della programmazione socio-sanitaria dell'ambito distrettuale di riferimento (Distretto socio-sanitario Cesena Valle Savio) in relazione anche all'evoluzione dei bisogni del territorio e delle indicazioni contenute nella programmazione stessa.

Il servizio è finalizzato al mantenimento della persona nel suo naturale e quotidiano ambiente di vita e di relazione, favorendone l'autonomia e il benessere, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali e familiari. Gli interventi privilegiano l'ambito della vita quotidiana e del domicilio, mantenendo e valorizzando le capacità cognitive, relazionali, psico-fisiche e di autonomia delle persone.

Le prestazioni di assistenza, cura e supporto a domicilio promuovono, mantengono e/o ristabiliscono lo stato di salute bio-psico-sociale della persona mirando in taluni casi, al recupero e al mantenimento dell'autonomia funzionale e, in altri, alla valorizzazione delle potenzialità e delle capacità. Le finalità del servizio si sostanziano nel:

- favorire la permanenza nell'ambiente di vita incentivando l'autonomia della persona, la vita di relazione anche in situazioni di grave limitazione funzionale;
- tutelare la salute psico-fisica sia in senso preventivo che di recupero, mantenere le residue capacità funzionali e la vita di relazione;
- sostenere le famiglie e limitare l'allontanamento dall'ambiente di vita familiare e sociale;
- favorire la responsabilizzazione dei familiari ponendosi come risorsa e supporto alla famiglia stessa;
- sostenere e valorizzare le figure genitoriali, in un'ottica di prevenzione;
- valorizzare le risorse del territorio, favorendo l'integrazione con associazioni e gruppi di volontariato.

LA VISION



Il servizio è organizzato secondo i principi e gli standard previsti dalla normativa regionale sull'Accreditamento dei servizi sociosanitari (D.G.R. 514/09 e succ.mod.) nell'ottica dell'approccio multidisciplinare alla persona e nell'offerta di un'assistenza qualificata. La Cooperativa CAD assicura:

- Gestione, valutazione e miglioramento continuo delle attività sanitarie, assistenziali, relazionali;
- Supporto dei processi di lavoro degli operatori che prestano servizio presso la struttura: personale socio-sanitario, educatori, addetti all'assistenza, Coordinatore;
- Definizione di procedure a garanzia dei diritti degli ospiti, richiamate nella presente Carta dei Servizi e/o in appositi documenti e procedure (privacy, protezione di abuso e sfruttamento di qualsiasi tipo, da negligenza, da discriminazioni, da trattamenti non rispettosi della dignità personale, ecc.);
- Verifica dello stato di benessere della persona in relazione alla globalità dei bisogni e al contesto di vita, perseguita in particolare attraverso il controllo dei processi gestionali nell'ottica dello sviluppo continuo dei servizi per migliorare la qualità di vita della persona;
- Pianificazione, monitoraggio e valutazione dei processi aziendali, attraverso il lavoro di equipe, valorizzando il contributo di tutto il personale, instaurando processi relazionali strutturati e orientati al coinvolgimento e alla collaborazione con i familiari/amministratore di sostegno/tutore;
- Formazione e aggiornamento del personale e supporto psicologico;
- Apertura verso le risorse del territorio, legate all'area di cura e di socializzazione.

principi

La Cooperativa CAD si ispira, per la tutela delle persone assistite, ai principi sanciti dalla Direttiva Del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

EGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'

CONTINUITA'

PARTECIPAZIONE

EFFICIENZA ed EFFICACIA

MIGLIORAMENTO e TRASPARENZA

La Cooperativa CAD, inoltre, al fine di superare ogni forma di discriminazione e disuguaglianza ha adottato i principi e le linee guida relative a:

- 'Linee guida su politiche e linguaggio di genere in azienda' - Legacoopromagna;
- 'Glossario fragile - maneggiare con cura'- Legacoopsociali;
- 'Manifesto cooperativo dei servizi residenziali per le persone anziane' - Gruppo Salute e Sanità Legacoopsociali.
- 'Manifesto dei valori: Democrazia, Sostenibilità, Mutualità, Partecipazione, Relazione, Innovazione, Comunità''' - Legacoop Romagna e Federcoop Romagna.
- A tal fine CAD si impegna a:
- verificare che vi siano pari opportunità di accesso alle posizioni da parte di tutto il personale;
- promuovere la formazione interna sui pregiudizi;
- porre attenzione alle pari opportunità di progressione di carriera;
- diffondere e promuovere ai propri soci e dipendenti modalità di comunicazione inclusive e un linguaggio della cura non discriminante.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

La **Cooperativa CAD** ha sottoscritto un Contratto di Servizio per la gestione dell'Assistenza Domiciliare nel Distretto di Cesena Valle Savio con l'Unione dei Comuni Valle del Savio e l'Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna.

Il servizio è rivolto a diverse tipologie di utenti e propone attività diversificate a seconda degli indirizzi dei Comuni coinvolti. Il servizio di assistenza domiciliare è accreditato definitivamente in base alla Deliberazione di Giunta Regionale 514/09 e s.m.i.

Per i residenti in tutti i Comuni appartenenti al Distretto Cesena Valle Savio sono attivati i seguenti servizi:

- assistenza domiciliare socio assistenziale/educativa rivolta a disabili adulti non autosufficienti;
- assistenza domiciliare socioeducativa a disabili minori non autosufficienti.

Per i soli residenti nel Comune di Cesena (quartieri: Centro urbano, Oltresavio, Valle Savio, Borello, Dismano) e nel Comune di Montiano:

- assistenza domiciliare socio-assistenziale rivolta a persone anziane non autosufficienti e a persone parzialmente autosufficienti;
- servizio di tutoring.

Per i residenti nel Comune di Cesena:

- assistenza domiciliare socio assistenziale/educativa rivolta a persone anziane affette da demenza;
- servizio integrativo di consegna pasti a domicilio.

Per i residenti nel Comune di Mercato Saraceno e Sarsina:

- assistenza domiciliare socio-assistenziale rivolta a persone anziane non autosufficienti;
- servizio di tutoring;

Per i residenti nel Comune di Bagno di Romagna e Verghereto:

- assistenza domiciliare rivolta a persone parzialmente autosufficienti e non autosufficienti.
- servizio di tutoring.

Per i residenti nei Comuni di Mercato Saraceno, Sarsina, Bagno di Romagna:

- servizio di Dimissioni Protette.

I servizi si rivolgono a persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti di vario grado, disabili gravi o persone a rischio di non autosufficienza con bisogni assistenziali e socio-educativi di intensità diversa, attraverso interventi di supporto rivolti anche al nucleo familiare. I servizi di assistenza domiciliare assicurano l'erogazione di prestazioni differenti in base al Piano Assistenziale o Educativo Individualizzato (PAI/PEI).

Tale Piano viene elaborato dai Servizi Territoriali e condiviso con l'Operatore Responsabile dell'intervento, la persona assistita e/o i suoi familiari/amministratore di sostegno/tutore. Dall'analisi dei bisogni vengono identificati gli obiettivi conseguibili, periodicamente verificati e aggiornati dall'equipe multi-professionale composta dall'Assistente Sociale, dall'Operatore e da eventuali figure sociosanitarie coinvolte (fisioterapista, infermiere, psicologo).

LE PRESTAZIONI

Le diverse tipologie di prestazioni assistenziali sono volte a rispondere ai diversi bisogni della persona nella gestione della vita quotidiana, in relazione al suo contesto di vita, alle sue condizioni generali di autonomia, al suo grado di collaborazione e partecipazione.

Le prestazioni elencate, a titolo esemplificativo, sono riconducibili alle seguenti aree ed erogate in base al Piano Individualizzato:

Igiene

1. Igiene intima a letto o in bagno
2. Igiene mani/viso/cavo orale a letto o in bagno
3. Bagno a letto o in vasca

4. barba/pedicure-manicure/taglio capelli
5. Mantenimento generale dell'integrità cutanea e prevenzione lesioni da decubito

Mobilità

1. Passaggi posturali letto/carrozzina/wc
2. Passaggi posturali con sollevatore
3. Trasferimento camera/bagno con sostegno
4. Alzata e messa a letto
5. Aiuto alla deambulazione
6. Mobilizzazione

Abbigliamento

1. Vestizione/svestizione a letto
2. Vestizione/svestizione parziale
3. Cambio
4. Assistenza nell'applicazione di ausili

Alimentazione

1. Preparazione e somministrazione colazione
2. Preparazione e somministrazione pranzo/cena

Cura dell'ambiente

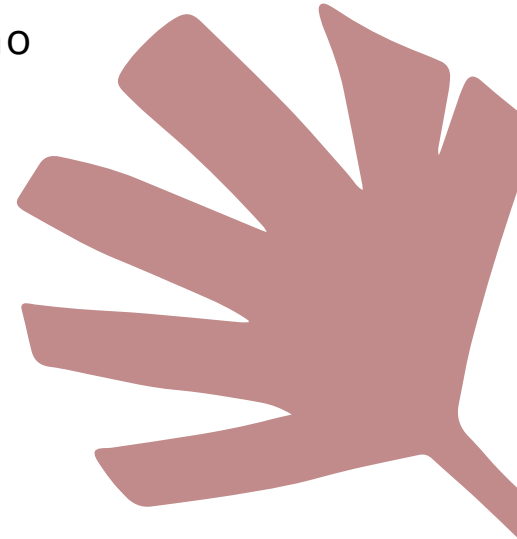
1. Educazione alla cura e riordino domestico
2. Cura/rifacimento letto con allettato
3. Cambio lenzuola
4. Ripristino condizioni ambientali per il benessere della persona

Educazione ed addestramento

1. Passaggio tecniche e competenze a familiari e caregivers
2. Affiancamento utente per pulizia ambiente/preparazione pasto

Controllo e monitoraggio della persona e del contesto

1. Controllo approvvigionamento (cibo, farmaci)
2. Controllo/cura ambiente e cura della persona, scambio relazionale
3. Osservazione e monitoraggio dell'assunzione dei farmaci predisposti da utente/familiare/infermiere



Commissioni

1. Spesa alimentare e generi vari
2. Medico - farmacia
3. Ritiro e consegna pasti/biancheria
4. Accompagnamento a visite
5. Accompagnamento all'esterno (chiesa, cimitero..)
6. Piccolo segretariato (poste, uffici comunali, visite)

Cura dell'ambiente e del contesto domestico

1. Ripristino delle condizioni ambientali per il benessere dell'utente

Partecipazione a momenti di vita associativa

1. Interventi di socializzazione/relazione nei rapporti con l'esterno

Interventi assistenziali per persone affette da malattie neurodegenerative

Nell'assistenza domiciliare socio-assistenziale rivolta a persone affette da malattie neurodegenerative, si prevedono anche le seguenti prestazioni specifiche, sulla base del PAI:

- attività manuali e di bricolage;
- attività motoria di base dolce.

Tutoring domiciliare, monitoraggio anziani fragili, interventi di primo accesso

Si tratta di servizi finalizzati a fornire supporto professionale per agevolare e sostenere il lavoro di cura dell'Assistente familiare se presente e a fornire sostegno alle situazioni di fragilità contrastando l'isolamento e il disagio sociale.

Il servizio di Tutoring fornisce sostegno in relazione alla cura della persona, all'alimentazione, alla mobilitazione, alla cura, igiene e sicurezza dell'ambiente domestico, ponendo attenzione anche alle modalità relazionali tra Assistente familiare, anziano e nucleo familiare. Con il servizio di monitoraggio e primo accesso, l'operatore, su mandato dell'Assistente Sociale, cura la prima visita domiciliare e stila una prima analisi del bisogno diventando l'elemento di connessione tra il bisogno personale e le risorse del territorio-comunità.

In questo senso opera in stretto raccordo con l'Assistente Sociale a cui segnala situazioni di forte disagio o bisogno rilevate durante gli interventi. I servizi sono svolti da parte di Operatori Socio Sanitari Qualificati.

Assistenza domiciliare a pazienti in dimissione protetta

Il servizio di assistenza domiciliare in favore di pazienti in dimissione da strutture ospedaliere è finalizzato a favorire, con una proposta assistenziale personalizzata, il rientro a domicilio delle persone che si trovano in condizioni di fragilità permanente o temporanea. Si tratta di un insieme di prestazioni e di interventi che garantiscono la continuità delle cure e il sostegno al nucleo familiare della persona in dimissione.

Prestazioni socio-educative

L'intervento domiciliare di tipo educativo è rivolto a persone con disabilità certificata e si colloca nell'ambito del progetto personalizzato che l'assistente sociale referente per il territorio condivide, in integrazione con i referenti sanitari, con la persona disabile e i suoi familiari. Le attività educative sono finalizzate a potenziare le autonomie fisiche, relazionali e/o cognitive della persona, sostenendola nelle relazioni con il nucleo familiare e con il territorio; favorendone l'integrazione attraverso il supporto educativo, l'inserimento in contesti ricreativi ed informali come occasione di crescita anche a livello socioculturale; sostenendone l'eventuale inserimento in centri socio-riabilitativi o socio-occupazionali.

Interventi educativi per persone affette da malattie neurodegenerative

Si tratta di interventi svolti a domicilio delle persone, sia individualmente sia in gruppo. Le principali prestazioni riguardano:

- stimolazione cognitiva individuale e di gruppo
- attività occupazionali

- attività motoria di base dolce
- accompagnamento e affiancamento presso ambulatori o centri sociali territoriali per visite e terapie o ai fini dell'inserimento o integrazione nei servizi della rete del territorio
- socializzazione
- sostegno alle figure di riferimento della persona attraverso un ascolto attivo
- sostegno psicologico
- “educazione” alla gestione relazionale e assistenziale della persona
- supporto all'Assistente familiare e ai familiari

I SERVIZI AGGIUNTIVI

- **Servizio integrativo di consegna pasti a domicilio:** il servizio di assistenza domiciliare può essere integrato con un servizio di fornitura giornaliera di pasti a domicilio, se previsto dal Piano individualizzato. Il pasto è consegnato dalle ore 10,30 alle ore 13,00 circa. La Cooperativa CAD si avvale di un fornitore esterno per la preparazione del pasto, mentre il trasporto e la consegna sono a cura di operatori della Cooperativa. CAD, in qualità di soggetto gestore del servizio di assistenza domiciliare, assicura che il servizio integrativo del pasto a domicilio, quando previsto dal Piano Individualizzato, sia integrato con le attività assistenziali e di cura, perseguendo l'obiettivo del benessere complessivo della persona.

Il Responsabile Operativo dell'Intervento di assistenza domiciliare (l'operatore) anche se non cura direttamente la consegna del pasto o se questa non è prevista, educa e supporta la persona per la corretta conservazione degli alimenti, controlla lo stato del frigorifero, eventuali avanzi di cibo, gli scarti riposti nel bidone e la pulizia dello stesso. Se necessario, l'operatore si attiva segnalando all'Assistente Sociale o ai Referenti Sanitari ogni situazione di bisogno o di necessità di intervento in relazione alle condizioni di vita dell'utente.

- **Trasporto sociale:** se previsto dal PAI/PEI, CAD assicura adeguate modalità di trasporto per la partecipazione alla vita sociale e di relazione degli assistiti in accordo con gli enti e le organizzazioni di volontariato del territorio o attraverso l'utilizzo di mezzi di proprietà (auto aziendali/pulmino). In particolare, nel territorio di Cesena, CAD collabora con 'Noi per Te', AUSER e il Centro Risorse Anziani.

COME SI ACCEDE AI SERVIZI

L'accesso ai servizi è disciplinato dai Regolamento dei singoli Comuni. I servizi di assistenza domiciliare si rivolgono a:

1. Persone d'età superiore ai 65 anni parzialmente autosufficienti e non autosufficienti;
2. Persone affette da demenza senile;
3. Persone affette da disturbi comportamentali;
4. Persone adulte in condizione di disabilità fisica e/o psichica certificata che riduce il livello di autonomia personale e determina una limitazione dell'autosufficienza;
5. Minori disabili.

Per attivare il servizio, l'interessato e/o i suoi familiari devono fare una richiesta all'Assistente Sociale delle sede territoriale di riferimento.

-Per i Servizi nel Distretto di Cesena e per il Comune di Montiano rivolgersi al Comune di Cesena: Sportello Sociale Settore Servizi Sociali - Tel. 0547.356856

-Per i Servizi nel Comune di Bagno di Romagna rivolgersi al Servizio Assistenti Sociali Area Anziani e Adulti - Tel. 0547.900423

-Per i Servizi nel Comune di Mercato Saraceno rivolgersi al Servizio Assistenti Sociali Area Anziani e Adulti - Tel. 0547.699719

-Per i Servizi nel Comune di Sarsina rivolgersi al Servizio Assistenti Sociali - Tel.0547.94901

I servizi di assistenza domiciliare assicurano l'erogazione di prestazioni differenti in base al Piano Assistenziale o Educativo Individualizzato (PAI/PEI).

Tale Piano viene elaborato dai Servizi Territoriali e condiviso con l'Operatore Responsabile dell'intervento, la persona assistita e/o il suo nucleo familiare/amministratore di sostegno/tutore. Dall'analisi dei bisogni vengono identificati gli obiettivi conseguibili, periodicamente verificati e aggiornati dall'equipe multi-professionale composta dall'Assistente Sociale, dall'Operatore e da eventuali figure sociosanitarie coinvolte (fisioterapista, infermiere, psicologo, etc).

L'Assistente Sociale di riferimento:

Valuta i bisogni dell'interessato e cura la sua presa in carico congiuntamente ai familiari.

Ove ne sussistono i presupposti, attiva la valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale ai fini della definizione del Piano Assistenziale o Educativo Individualizzato (PAI/PEI).

A seguito della valutazione dei bisogni, richiede all'interessato e/o suo familiare/amministratore di sostegno/tutore, la compilazione della domanda su un modulo predisposto. A tale domanda va allegata la certificazione ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) dell'interessato e del nucleo familiare. Il Comune effettua l'istruttoria amministrativa e definisce la tariffa a carico dell'utente che può essere ridotta o assunta interamente a carico del Comune per gli assistiti in condizioni economiche disagiate.

Predisporre il Piano Assistenziale o Educativo Individualizzato (PAI/PEI) con il coinvolgimento della famiglia/amministratore di sostegno/ tutore e dell'operatore Responsabile dell'intervento.

L'Operatore Responsabile dell'intervento cura la realizzazione, verifica e riformulazione del Piano Individualizzato, di concerto con l'Assistente Sociale; tale piano viene aggiornato periodicamente dalla data di attivazione e ogni qualvolta si modificano le condizioni della persona e sia necessario procedere ad una rivalutazione e/o a una modifica dell'intervento.

Il servizio viene attivato secondo la pianificazione concordata con la famiglia/amministratore di sostegno/tutore.

Gli interventi di assistenza domiciliare accreditata sono erogati tutti i giorni della settimana, nell'arco di 12 ore giornaliere e anche nell'arco delle 24 h se necessario, in base a quanto previsto dal PAI/PEI e a quanto indicato dal Responsabile del Caso.

Il processo di attivazione degli interventi può essere riassunto nei seguenti passaggi:

1. L'Assistente Sociale di riferimento invia al Coordinatore della Cooperativa CAD o al coordinatore della Società Dolce 8 (in base al Comune di residenza) il modulo di attivazione dell'intervento. Ad esso è allegato il Piano Assistenziale o Educativo Individualizzato (PAI/PEI) con la sezione Anagrafica compilata.

2. Il Coordinatore contatta la persona interessata o il suo familiare/amministratore di sostegno/tutore e concorda gli orari dell'intervento.

3. Il Coordinatore, in base alle richieste/caratteristiche e competenze/esperienze individua l'Operatore Responsabile a cui affidare l'Intervento, lo incontra prima dell'avvio del servizio e organizza l'attività seguendo le indicazioni del Piano stesso.

Consegna all'operatore il Piano Individualizzato che va firmato dall'utente o da un suo familiare. L'operatore riconsegna il Piano Individualizzato in ufficio con la documentazione per la realizzazione e monitoraggio del servizio.

Ove previsto, al domicilio dell'utente, l'operatore lascia una copia del "Libro consegne integrato e di attivazione degli Interventi della rete" in cui ogni operatore della "rete" che svolge il proprio servizio presso l'utente, registra quanto di propria competenza (OSS, infermiere, medico ecc.).

Il Piano Individualizzato (PAI/PEI) viene redatto con la partecipazione e condivisione dell'Assistente Sociale, dell'interessato (ove possibile), dei familiari/amministratore di sostegno e dell'operatore.

Viene conservato in Cooperativa ed è disponibile per la famiglia che ne richieda copia.

Oltre ad effettuare le prestazioni previste dal PAI/PEI, il Responsabile Operativo dell'intervento registra le osservazioni relative al monitoraggio della persona in carico, che condivide periodicamente con l'Assistente Sociale.

La verifica del PAI/PEI predisposto all'avvio dell'intervento è effettuata dall'Assistente Sociale, con la condivisione dei familiari/amministratore di sostegno e del Responsabile Operativo dell'intervento.

Il PAI/PEI è aggiornato almeno entro sei mesi dalla data di attivazione e/o ogni qualvolta si modifichino le condizioni della persona e sia necessario procedere ad una rivalutazione dell'intervento.

Il servizio è realizzato coinvolgendo i familiari e tutte le altre figure di riferimento dell'assistito, considerate risorse indispensabili per il raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Il Coordinatore assicura la verifica ed il controllo del livello delle prestazioni attraverso riunioni individuali e d'equipe con gli operatori, i raccordi con le funzioni responsabili, l'osservazione e vigilanza diretta sul servizio.

Tempi di trasferimento

Il tempo di trasferimento da domicilio a domicilio è ricompreso nel PAI/PEI considerando, nell'ambito di un'ora di assistenza, 5 minuti di trasferimento dell'operatore e 55 minuti di prestazione effettiva. Nel caso di più ore consecutive di intervento il tempo di trasferimento va considerato soltanto una volta.

RISCOSSIONE DELLE QUOTE DI CONTRIBUZIONE

Prima dell'avvio del servizio il richiedente o un suo familiare/ amministratore di sostegno/tutore sottoscrive l'impegno al versamento delle quote, se dovute.

Le quote di contribuzione vengono rimosse dalla Cooperativa CAD per i residenti nei Comuni di Cesena, Montiano, Mercato Saraceno, Bagno di Romagna e Sarsina. Le quote di contribuzione sono rimosse entro il mese successivo rispetto all'erogazione delle prestazioni.

La Cooperativa CAD rilascia annualmente, a richiesta dell'interessato in ottemperanza alle normative fiscali vigenti, l'attestazione delle spese sostenute per assistenza specifica onde beneficiare delle agevolazioni tributarie previste dalla normativa in essere.

DIMISSIONE DAL SERVIZIO

La dimissione dal servizio può avvenire sulla base di:

- cessazione del bisogno;
- richiesta dell'utente o dei familiari/amministratore di sostegno/tutore;
- richiesta dell'Assistente Sociale/Responsabile del Caso.

La richiesta di cessazione del servizio deve essere presentata all'Assistente Sociale di riferimento.

In caso di temporaneo mutamento delle esigenze, può essere disposta, in accordo con l'utente e la famiglia, la sospensione del servizio, che potrà essere successivamente riattivato senza necessità di un nuovo iter di ammissione.

IL PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Per l'erogazione dei servizi la Cooperativa CAD impiega:

- Operatori Socio-Sanitari,
- Operatori addetti all'assistenza adeguatamente formati,
- Educatori,
- Educatori professionali,
- Operatori formati per il servizio di Tutoring.

L'organigramma e il funzionigramma sono esposti nella bacheca presso la sede della Cooperativa.

I professionisti impiegati possiedono specifiche qualifiche abilitanti al ruolo secondo quanto previsto dalla vigente normativa e in coerenza con la D.G.R. 514/09.

Il personale è lavoratore dipendente della Cooperativa CAD ed opera in applicazione del Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro e delle normative vigenti. Gli operatori del servizio hanno competenza e professionalità e sono aggiornati attraverso corsi di formazione specifici. Ogni operatore inoltre:

- svolge percorsi formativi in materia di sicurezza sul lavoro secondo quanto previsto dalle normative vigenti (D.Lgs.81/08);
- conosce e opera nel rispetto del Codice in materia di protezione dei dati personali, a tutela della privacy;
- è munito di cartellino identificativo provvisto di foto e descrizione della qualifica professionale/ruolo;
- è fornito dei materiali e degli indumenti di lavoro e dei dispositivi di protezione individuale previsti;
- partecipa ai momenti di coordinamento per la programmazione e la verifica delle attività e per la realizzazione dei progetti individuali;
- partecipa agli incontri di supervisione;
- opera nel rispetto di Istruzioni Operative e Tecniche, Protocolli e Procedure di controllo e verifica delle attività lavorative per ragioni di sicurezza e organizzative, secondo le norme vigenti e il sistema di accreditamento dei servizi socio-sanitari.

Per ogni persona è individuato un **Responsabile Operativo dell'Intervento**, l'operatore che di fatto prende in carico la persona ed è referente per la persona stessa e il suo nucleo familiare. Al primo ingresso a domicilio consegna la Carta per l'Erogazione del servizio, indicante il nominativo dell'operatore, gli orari di intervento e i recapiti delle ulteriori figure che concorrono alla realizzazione del servizio.

- Negli uffici della Cooperativa CAD sono presenti:
 - 2 Coordinatori che organizzano i servizi, ne controllano il corretto funzionamento e accolgono eventuali richieste e suggerimenti;
 - 2 Addetti alla Gestione operativa dei servizi che si occupano dei piani di lavoro degli operatori e della copertura del servizio;
 - 1 Referente Territoriale che ha il compito di verificare i livelli qualitativi e quantitativi del servizio nei confronti degli utenti e della Committenza, a garanzia della corretta erogazione del servizio.

La continuità assistenziale

La sostituzione del personale assente è elemento fondamentale per la garanzia di continuità di erogazione degli interventi. Le due Cooperative hanno predisposto una serie di azioni mirate a pianificare il sistema di sostituzione affinché ad ogni assistito sia assegnato un Responsabile Operativo dell'intervento e personale sostituito prevalentemente dedicato.

MODALITA' DI COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE DI UTENTI E FAMILIARI

Partecipazione dei familiari: l'operatore coinvolge il familiare/amministratore di sostegno/tutore in una "alleanza terapeutica", per contribuire a conseguire l'obiettivo della migliore qualità di vita possibile per il proprio congiunto.

Coinvolgimento della persona/familiare/AdS/tutore nel Progetto (PAI/PEI): per ogni persona è predisposto un Progetto Individualizzato che viene elaborato, condiviso e monitorato e con i familiari/amministratori di sostegno/tutori durante le équipe, attraverso la sottoscrizione dello stesso.

Istruzioni operative specifiche relative alle modalità di comunicazione: il personale riceve specifica formazione in materia di comunicazione ed è in grado di relazionarsi con la persona e i suoi familiari in modo partecipativo e stimolando il dialogo.

Questionari di gradimento: gli utenti e i loro familiari/amministratori di sostegno/tutori sono coinvolti direttamente ad esprimere suggerimenti e valutazioni dei servizi attraverso anche la compilazione di un questionario di gradimento.

Carta dei Servizi: rappresenta uno strumento dinamico di comunicazione e ascolto delle persone che definisce gli impegni assunti dalla struttura nei confronti degli ospiti. Ad ogni aggiornamento e revisione è consegnata ai familiari/tutore/AdS e inviata all'Ente Committente.

La presente Carta dei Servizi, pertanto, sarà oggetto di verifiche e aggiornamenti in relazione alle esigenze del servizio e all'evoluzione del quadro normativo di riferimento, tenendo conto anche di proposte e suggerimenti pervenuti dalle persone assistite, familiari/caregivers e dalla Committenza.

Segnalazioni e reclami: gli utenti e/o i loro familiari/amministratori di sostegno/tutori possono esercitare tale diritto mediante:

-Lettera in carta semplice (anche in forma anonima), indirizzata o consegnata al Coordinatore presso gli Uffici della Cooperativa CAD.

-Segnalazione telefonica al numero 0547.600088;

-Segnalazione via Fax al numero 0547.600134;

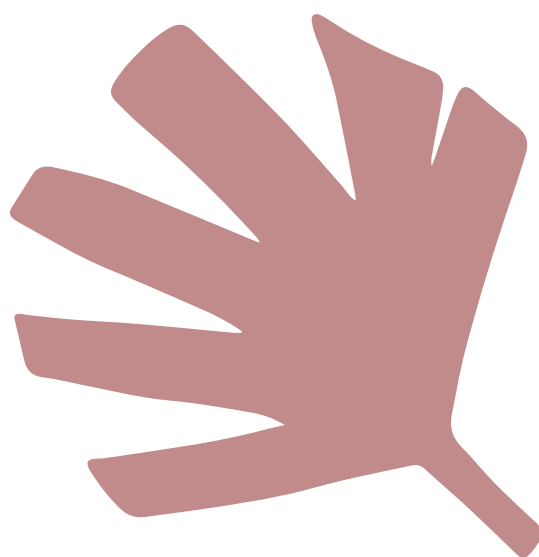
-via e-mail a lanzi@coopcad.it (per i servizi socio-assistenziali) o elisa.urbinati@coopcad.it (per i servizi socio-educativi) e/o dal sito internet [www. coopcad.it](http://www.coopcad.it), nella sezione dedicata "Segnalazioni e reclami" per i servizi gestiti da CAD;

Elogi: gli ospiti e/o i loro familiari/amministratori di sostegno/tutori possono comunicare elogi e ringraziamenti mediante:

-Lettera in carta semplice;

-Segnalazione telefonica al numero 0547.600088;

-segnalazione via e-mail a cad@coopcad.it oppure lanzi@coopcad.it o elisa.urbinati@coopcad.it



VERIFICA DEL SERVIZIO

Il processo di verifica del servizio avviene attraverso:

1) Valutazione da parte dell'equipe del servizio: attraverso le osservazioni e le proposte dell'operatore che consentono di raccogliere le segnalazioni/esigenze degli utenti.

2) Valutazione da parte del Cliente/Utente: i Comuni, l'Azienda Sanitaria Locale, gli utenti e le famiglie sono coinvolti nella verifica del servizio attraverso incontri periodici e la compilazione di questionari relativi alla valutazione della soddisfazione del Cliente/Utente.

3) Valutazione da parte della Committenza: attraverso i controlli periodici previsti da parte dell'AUSL della Romagna e in base alle verifiche da parte dell'Organismo Tecnico di Ambito Provinciale (OTAP) circa il mantenimento dei requisiti previsti per l'accreditamento. La Cooperativa collabora con la Committenza per le verifiche previste.

4) Verifiche da parte del Servizio Sub-committenza dell'ASP del Rubicone: svolge attività di monitoraggio, verifica e controllo dell'assistenza nel servizio di Assistenza Domiciliare (2 volte all'anno). Gli esiti vengono utilizzati ai fini del miglioramento continuo del servizio.

VERIFICA DEI RISULTATI

La verifica dei risultati avviene tramite sistematiche e periodiche valutazioni che tengono in considerazione anche i reclami e i suggerimenti degli utenti e della Committenza, l'indagine di soddisfazione, la relazione annuale, l'analisi dei dati raccolti al fine di individuare azioni ed obiettivi di miglioramento.

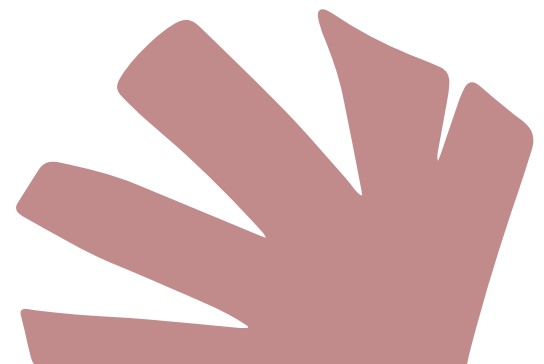
Sul sito internet della Cooperativa CAD (www.coopcad.it) è possibile consultare e/o scaricare il Bilancio Sociale ove sono pubblicati anche dati relativi al Servizio di cui alla presente Carta dei Servizi.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La Cooperative CAD individua, annualmente, gli obiettivi di miglioramento del Servizio che sono riportati anche nella relazione annuale, così come richiesto dalla Regione Emilia Romagna. Tali obiettivi riguardano le persone assistite, i loro bisogni e il loro benessere.

Gli standard di qualità rappresentano gli impegni che CAD dichiara di perseguire nella gestione delle attività e delle relazioni con le persone assistite. Gli standard di qualità individuati comprendono anche gli 'Indicatori di benessere dell'ospite' in base alle 'Linee di indirizzo per la qualità dei servizi erogati' emanate dalla Regione Emilia Romagna. A titolo di esempio, alcuni Indicatori di Benessere:

- 'Dignità della persona': Percentuale PAI/PEI che riportano bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/culturali/sociali;
- 'Ascolto e partecipazione': Percentuale PAI/PEI attivi, elaborati/rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell'utente o del familiare;
- 'Comunicazione, trasparenza, partecipazione': Nr incontri ai quali hanno partecipato insieme agli operatori gli utenti e familiari;
- 'Indicatore specifico': Percentuale PAI/PEI che prevedono l'individuazione di un responsabile operativo;
- 'Indicatore specifico': Tasso di soddisfazione del grado di coordinamento degli interventi (pianificazione, programmazione, gestione imprevisti, affidabilità e continuità della comunicazione del e con il servizio).



ATTUAZIONE D.LGS. 81/2018 E GESTIONE DI SITUAZIONI DI EMERGENZA

La Cooperativa CAD in qualità di soggetto gestore del Servizio di Assistenza Domiciliare ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto Legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli assistiti, predisponendo idonee istruzioni tecniche ed operative, il piano di emergenza, curando il costante aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi e la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza (ad esempio, prevenzione del rischio biologico, utilizzo dei dispositivi di protezione individuale, istruzioni per il lavaggio delle mani, prevenzione delle infezioni).

ATTUAZIONE DEL D.LGS. 196/2003 (Codice Privacy)

Al momento dell'ammissione al servizio, l'utente o chi per lui/lei delegato a rappresentarlo, riceve l'informativa al trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento Generale UE 2016/679 e del Decreto Legislativo n.196/2003 e successive modifiche e integrazioni.

Tale documento, predisposto con un linguaggio semplice ed efficace, assicura agli interessati il diritto di ricevere informazioni sulle finalità e sulle modalità di trattamento dei loro dati personali. L'utente stesso, o in alcuni casi i familiari o chi ne fa le veci, sono chiamati ad esprimere un consenso libero, differenziato e revocabile in relazione alle diverse possibilità di utilizzo dei dati anche da parte di terzi autorizzati. Tale consenso è relativo anche alla possibilità di utilizzo di fotografie e immagini dell'utente.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, CAD applica quanto previsto dalle vigenti normative. Tutti gli operatori sono informati sulle corrette procedure da attuare per la gestione dei dati personali e sanitari degli ospiti.

CERTIFICAZIONI

CAD possiede le seguenti certificazioni:

- sistemi di gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 - rilasciato da RINA Services S.p.A.- per i seguenti capi di attività 'PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI ALLA PERSONA DI TIPO SOCIO-SANITARIO, ASSISTENZIALE, EDUCATIVO, RICREATIVO';
- Marchio di Impresa Etica rilasciato dal Centro per l'Innovazione e lo Sviluppo Economico (CISE) - Azienda speciale della Camera di Commercio della Romagna, relativo agli standard della Responsabilità Sociale secondo i principi della norma guida UNI ISO 26000;
- Certificazione in base alle Linee guida UNI PdR 125:2022 - Parità di genere rilasciata da RINA Services S.p.A.

DIRITTI DELLA PERSONA ASSISTITA

I servizi sono offerti agli ospiti in maniera equa e senza discriminazioni. La dignità personale è sempre rispettata. E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni persona.

Gli obiettivi riferiti al Piano Individualizzato sono condivisi con la persona e il suo nucleo familiare. E' garantito il rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose di ogni persona.

La persona assistita e i suoi familiari/tutore/amministratore di sostegno sono invitati a contribuire al miglioramento del servizio.

La persona assistita può inoltrare reclami e segnalazioni.

Per ogni persona assistita, la Cooperativa CAD favorisce la raccolta delle informazioni, direttamente e/o attraverso i familiari/caregivers, al fine di assicurare una maggiore qualità della vita e maggiori opportunità di partecipazione alle attività.

La persona assistita ha diritto a ricevere protezione da ogni forma di abuso e discriminazione. A tal proposito gli operatori sono formati e informati con apposite Istruzioni Operative.



MODULO RILEVAZIONE SEGNALAZIONE, RECLAMI, ELOGI IN STRUTTURA

La preghiamo di descrivere in sintesi il fatto / evento che ha dato origine alla Sua osservazione, specificando:

Data: _____ Ora: _____

SUGGERIMENTO RECLAMO ELOGIO

DESCRIZIONE:

PERSONE EVENTUALMENTE COINVOLTE:

- COORDINATORE
- OPERATORE SOCIO-SANITARIO
- EDUCATORE
- PERSONALE AMMINISTRATIVO
- ALTRO (specificare)

NOME E COGNOME (EVENTUALE)

N.B. può essere consegnato anche in forma anonima





CAD SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S.:



SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA DI FORLÌ

Via Andrea Dragoni 72 - 47122 Forlì (FC)
TEL. 0543.401633 - FAX 0543.401065



UFFICIO LOGISTICO DI GAMBETTOLA

VIA SOPRARIGOSSA 490
47035 GAMBETTOLA (FC)
TEL.0547.600088 - FAX 0547.600134



UFFICIO LOGISTICO DI RIMINI

Viale XXIII Settembre 1845 n°109 - 47921 Rimini (RN)
TEL. 0541.778274 - FAX 0541.778327



SISTEMA DI GESTIONE

UNI PDR 125
Parità di Genere

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001