

CARTA DEI SERVIZI

**ASSISTENZA DOMICILIARE
nei Comuni del
Distretto di Forlì**



INDICE

PREMESSA	pagina 3
PRESENTAZIONE: LA COOPERATIVA CAD	pagina 4
LA POLITICA DEL SERVIZIO: MISSION, VISION E PRINCIPI	pagine 5-6
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	pagina 7-8
LE PRESTAZIONI	pagine 8-9
I SERVIZI AGGIUNTIVI E I SERVIZI INTEGRATIVI	pagine 10-12
COME SI ACCEDE E A CHI RIVOLGERSI	pagine 12-14
RISCOSSIONE DELLE QUOTE DI CONTRIBUZIONE e DIMISSIONI	pagina 15
IL PERSONALE IMPIEGATO E FUNZIONIGRAMMA	pagine 16-17
COMUICAZIONE E PARTECIPAZIONE	pagina 18
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO E VERIFICA DEL SERVIZIO	pagina 19
VERIFICA DEI RISULTATI, PRIVACY E SICUREZZA	pagina 20
CERTIFICAZIONI	pagina 21
DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE	pagina 22
MODULO RECLAMI ED ELOGI	pagina 23

Premessa

**Gentilissima/Gentilissimo,
abbiamo il piacere di presentare la
nostra Carta dei Servizi, strumento
utile per conoscere i servizi offerti e
gestiti da 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 assistenziali o 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
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

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

Orario di apertura della Segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30

Per il Servizio di **ASSISTENZA DOMICILIARE ASSISTENZIALE**

La Coordinatrice di riferimento è **Oretta Mariotti**

telefono: 0543.554965 (è attiva una segreteria telefonica h24).

e-mail: domiciliareassistenziale.fo@coopcad.it

Per il Servizio di **ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA**

Le Coordinatrici di riferimento sono:

Federica Montanino e-mail: federica.montanino@coopcad.it

Francesca Maltoni e-mail: maltoni@coopcad.it

Telefono: 0543.401633

POLITICA DEL SERVIZIO

LA MISSION

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.

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.

La Mission del Servizio è di assicurare il benessere bio-psico-sociale della persona ricercando la migliore qualità di vita possibile. 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 promuovendo 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 scongiurare 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.

L'organizzazione del Servizio tiene conto delle scelte della programmazione socio-sanitaria dell'ambito distrettuale di riferimento, in relazione anche all'evoluzione dei bisogni sul territorio e delle indicazioni contenute nella programmazione stessa. Il servizio promuove, altresì, l'integrazione nella realtà socio-culturale locale favorendo, dentro e fuori la struttura, momenti ed occasioni di incontro e solidarietà.

L'organizzazione, la metodologia di lavoro e lo stile professionale costituiscono un sistema orientato alla qualità dell'assistenza, come luogo di accoglienza, tutela ed ascolto della persona.

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 assistenziali, educative, relazionali;
- Supporto dei processi di lavoro degli operatori che prestano servizio al domicilio e/o sul territorio: 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 del miglioramento continuo dei servizi per aumentare la qualità della vita dell'assistito/a;
- Pianificazione, monitoraggio e valutazione dei processi aziendali, attraverso il lavoro di equipe, valorizzando il contributo del 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 supervisione psicologica;
- Apertura verso le risorse del territorio, legate all'area di cura e di socializzazione.

I PRINCIPI

La Cooperativa CAD si ispira, per la tutela degli ospiti, 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, 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.

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

CAD soc.coop.sociale O.N.L.U.S., in qualità di soggetto gestore, svolge i servizi di Assistenza Domiciliare in regime di Accreditamento Definitivo ai sensi della Deliberazione di Giunta Regionale 514/09 (e succ.mod.), assicurando i requisiti e le modalità previste dal contratto di servizio con il Comune di Forlì (in qualità di ente capofila) e l'AUSL della Romagna.

I servizi di Assistenza Domiciliare perseguono l'obiettivo di promuovere e/o mantenere le condizioni di vita indipendente presso il domicilio della persona, sostenendone l'autonomia e la libertà di scelta, garantendo il benessere possibile per le persone anziane e/o disabili a domicilio e per i loro familiari. Il contratto di servizio prevede i seguenti **servizi accreditati**:

- **Assistenza Domiciliare socio-assistenziale di base** rivolta a persone anziane non autosufficienti o parzialmente autosufficienti, residenti nei Comuni di Forlì, Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Forlimpopoli e Predappio.
- **Assistenza Domiciliare educativa e socio-assistenziale** per disabili adulti e minori non autosufficienti residenti nei Comuni di Forlì, Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Portico San Benedetto, Predappio, Premilcuore, Rocca San Casciano, Santa Sofia.

Sono previsti anche **servizi aggiuntivi non accreditati**, connessi ai servizi accreditati, rivolti al benessere e al mantenimento di una adeguata qualità della vita delle persone a domicilio. Tali attività sono previste e programmate nell'ambito dei piani individualizzati:

- Supporto a domicilio
- Informazione, orientamento e consulenza per il lavoro di cura domiciliare (Tutoring domiciliare)
- Operatore di Territorio/Quartiere (per le persone residenti nei Comuni di Forlì, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Predappio, Bertinoro, Forlimpopoli)
- Dimissioni Protette dal presidio ospedaliero al proprio domicilio
- Home Care Premium
- Accompagnamento alla maggiore età
- Assistenza domiciliare sociale per minori (territoriale)

I servizi descritti sono svolti anche in coerenza con le scelte della programmazione socio-sanitaria e con gli obiettivi espressi nei Piani di Zona per la Salute e il Benessere Sociale del Distretto di Forlì, tenendo in considerazione l'evoluzione dei bisogni del territorio e le indicazioni contenute nella programmazione stessa.

I servizi si rivolgono a persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti di vario grado, anziani, disabili gravi o persone a rischio di non autosufficienza con bisogni assistenziali e socio-educativi di intensità diversa, assistibili a domicilio, attraverso interventi di supporto rivolti anche al nucleo familiare.

I servizi di assistenza domiciliare prevedono 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. Dall'analisi dei bisogni vengono identificati gli obiettivi, periodicamente verificati e aggiornati dall'equipe multi-professionale composta dall'Assistente Sociale, dall'Operatore e da eventuali figure socio-sanitarie coinvolte (fisioterapista, infermiere, psicologo, etc).



LE PRESTAZIONI

Le **prestazioni di base** erogate, a titolo esemplificativo, sono riconducibili alle seguenti aree:

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 bagno
4. Barba
5. Pedicure/manicure
6. Taglio capelli

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. Mobilizzazione, aiuto alla deambulazione
6. Mantenimento dell'integrità cutanea e prevenzione lesioni da decubito

Abbigliamento

1. Vestizione o svestizione a letto
2. Vestizione o svestizione parziale
3. Cambio
4. Assistenza nell'applicazione 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 e rifacimento letto
3. Cura/rifacimento letto con persona allettata
4. Cambio lenzuola

Educazione ed addestramento

1. Passaggio competenze a familiari e alle altre figure di sostegno
2. Affiancamento utente per pulizia ambienti/preparazione pasti
3. Passaggio tecniche e competenze ai caregivers
4. Educazione/addestramento posture

Mantenimento della vita di relazione

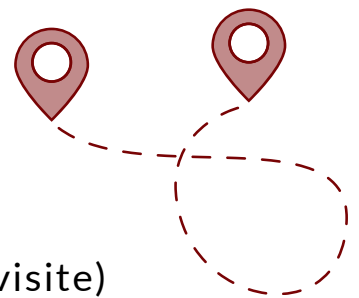
1. Interventi di socializzazione/relazione nei rapporti con l'esterno

Controllo e monitoraggio della situazione

1. Controllo approvvigionamento (cibo, farmaci...)
2. Controllo cura ambiente e cura persona, scambio relazionale
3. Osservazione e monitoraggio dell'assunzione dei farmaci

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. Segretariato (poste, uffici comunali, prenotazione visite)



Cura dell'ambiente e del contesto domestico

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

Prestazioni socio-educative per disabili (adulti e minori)

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 scolastica attraverso il supporto educativo didattico e l'inserimento in contesti ricreativi ed informali come occasione di crescita.

I SERVIZI AGGIUNTIVI



Oltre agli interventi di assistenza domiciliare accreditata già descritti, sono previsti ulteriori servizi aggiuntivi e complementari, le cui attività sono programmate nell'ambito dei piani individualizzati.

Area Assistenziale (Anziani e Disabili adulti):

- **Servizio di supporto a domicilio:** prevede azioni di supporto alla vita quotidiana (assistenziali o educative) presso il domicilio delle persone, volte al mantenimento di buone condizioni relazionali e ambientali e ad assicurare il collegamento con i servizi del territorio. Le attività riguardano la cura dell'alimentazione, cura dell'ambiente domestico, sostegno e affiancamento ai familiari, mantenimento della vita di relazione, commissioni e disbrigo pratiche, interventi di riordino del contesto domestico per il benessere della persona.
- **Servizio di operatore di territorio/quartiere:** svolto da operatori qualificati e appositamente formati, è rivolto ad anziani e disabili di un quartiere o di un territorio circoscritto. Prevede attività di informazione, segretariato sociale, accompagnamento ai servizi, monitoraggio, rilevazione di bisogni e richieste, sostegno alla vita quotidiana e alla domiciliarità, di concerto con le risorse e i servizi del territorio e/o attraverso interventi diretti di assistenza domiciliare. E' importante sottolineare la valenza socio-relazionale dell'intervento attraverso il sostegno delle reti sociali e relazionali e l'attivazione delle risorse della comunità.
- **Servizio di informazione, orientamento e consulenza per il lavoro di cura domiciliare (Tutoring domiciliare):** si tratta di un servizio di tutoring svolto da operatori adeguatamente preparati che si sostanzia in un'azione di sostegno nei confronti della famiglia e dell'assistente familiare. Nei confronti della famiglia si assicura:

consulenza, affiancamento e sostegno nella valutazione dei bisogni, consulenza sugli aspetti assistenziali organizzativi e logistici e sul ruolo dell'assistente familiare, orientamento alla rete dei servizi del territorio. Nei confronti dell'assistente familiare si offre: informazione e orientamento su corsi e iniziative di formazione e qualificazione nel territorio, orientamento ai servizi, consulenza per lo svolgimento del lavoro di cura domiciliare, distribuzione di materiale formativo/informativo sul lavoro di cura e guide ai servizi e opportunità del territorio.

- **Dimissioni protette:** consiste nel fornire un servizio socio-assistenziale a pazienti (anziani e disabili adulti) in dimissione dal Presidio ospedaliero. L'intervento consiste in prestazioni domiciliari effettuate da personale qualificato con l'obiettivo di tutelare le autonomie residue ed il parziale recupero delle capacità (ove possibile) e di qualificare la "cura domestica" attraverso interventi volti all'empowerment del familiare/caregiver nel processo di cura. Il servizio viene attivato dall'Assistente Sociale dell'Azienda USL.

E' attivo nei Comuni di: Forlì, Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Dovadola, Forlimpopoli, Portico San Benedetto, Predappio, Rocca San Casciano.

- **Home Care Premium (HCP):** il programma Home Care Premium consente l'erogazione di prestazioni finalizzate a garantire la cura a domicilio delle persone non autosufficienti iscritte alla Gestione Unitaria delle prestazioni Creditizie e Sociali e/o loro familiari. Il programma si concretizza nell'erogazione da parte dell'Istituto Nazionale Previdenza Sociale (INPS) di servizi di assistenza alla persona chiedendo la collaborazione di Enti Pubblici che abbiano competenza a rendere i servizi di assistenza alla persona.

Area educativa:

- **Assistenza domiciliare per minori a carattere sociale:** gli interventi educativi a carattere sociale hanno la finalità di supportare le famiglie in situazioni di difficoltà o famiglie con minori fragili. Gli interventi realizzati sono esplicitati attraverso progetti adatti a situazioni specifiche di crisi o di rischio che vedono come finalità la promozione di un processo di cambiamento del minore e della famiglia, utilizzando anche la metodologia del Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione (P.I.P.P.I.).
- **Mentoring:** servizio di Accompagnamento alla maggiore età finalizzato alla costruzione di risposte qualificate direttamente sul territorio in cui i bisogni si manifestano e si sperimentano. I destinatari sono ragazzi e ragazze che stanno vivendo problematicità in ambito sociale, familiare, scolastico o formativo: offrire un sostegno sotto forma di "identificazione positiva" proponendo e condividendo momenti di ascolto, progett-azione, informazione e accompagnamento all'individuazione e allo sviluppo delle capacità e delle risorse dei ragazzi/e. 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 scolastica e l'inserimento in contesti ricreativi ed informali.

I SERVIZI INTEGRATIVI

CAD, in qualità di soggetto gestore, persegue l'obiettivo del benessere complessivo della persona anche attraverso l'integrazione delle attività assistenziali e di cura con eventuali servizi che concorrono al benessere complessivo.

- **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, che sono consegnati nella fascia oraria dalle ore 11,00 alle ore 13,00 circa. La preparazione dei pasti avviene presso la cucina della Casa Residenza Anziani "Paolo e Giselda Orsi Mangelli di Forlì", gestita dal "Consorzio Archimede", mentre il trasporto e la consegna sono a cura di operatori CAD.

Per richiedere il servizio rivolgersi all'Assistente Sociale di riferimento.

Il Responsabile Operativo dell'Intervento (operatore) di assistenza domiciliare può effettuare un monitoraggio al domicilio della persona verificando la corretta conservazione degli alimenti, lo stato del frigorifero, la presenza di eventuali avanzi di cibo, gli scarti riposti nel bidone e la pulizia dello stesso, se previsto dal PAI/PEI.

Se necessario, l'operatore si attiva immediatamente 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.

COME SI ACCEDE AI SERVIZI

I servizi di assistenza domiciliare sono rivolti a:

1. Persone d'età superiore ai 65 anni parzialmente autosufficienti e non autosufficienti;
2. Persone affette da malattie degenerative;
3. Persone affette da disturbi comportamentali;
4. Persone adulte d'età inferiore ai 65 anni, in condizione di disabilità fisica e/o psichica certificata che riduce il livello di autonomia personale e determina una limitazione dell'autosufficienza o in presenza di situazioni in cui manca il supporto del nucleo familiare;
5. Minori con disabilità o con disturbo e in carico al servizio di Neuropsichiatria Infantile dell'Ausl.
6. Minori con disagio sociale.

Al servizio sia accede su richiesta dell'interessato/a o dei suoi familiari/AdS/tutore, rivolgendosi all'Assistente Sociale di riferimento previo contatto telefonico con il Call Center al numero 0543.712888.

Il Coordinatore della Cooperativa prende i contatti con l'interessato e/o familiare/AdS/tutore per verificare gli orari di accesso al domicilio in base alle indicazioni dell'Assistente Sociale.

Il servizio viene attivato coniugando le esigenze della famiglia con la pianificazione oraria e l'organizzazione degli operatori.

Il Coordinatore, in base alle richieste/caratteristiche e competenze/esperienze individua l'Operatore Responsabile a cui affidare l'Intervento e la presa in carico della persona. Incontra l'operatore prima dell'avvio del servizio e organizza l'attività seguendo le indicazioni dell'Assistente Sociale.

Il Coordinatore consegna all'operatore la modulistica da sottoporre alla presa visione e alla firma dell'utente/familiare/amministratore di sostegno. L'operatore riconsegna la modulistica firmata al Coordinatore presso la sede della Cooperativa.

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.

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.

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.

A CHI RIVOLGERSI PER FARE DOMANDA



Servizi per anziani: richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'Assistente Sociale della sede territoriale di riferimento.

Orari call center:

- Per il Comune di Forlì: Unità Anziani - Servizio Politiche di Welfare, Tel. 0543.712888 - Orario: lunedì, mercoledì e venerdì 8.30-13.30; martedì e giovedì 8.30-18.00.
- Per il Comune di Bertinoro: Assistente Sociale Area Anziani, Adulti, Disabili, Tel. 0543.469228
- Per il Comune di Castrocaro Terme e Terra del Sole: Assistente Sociale Area Anziani, Tel. 0543.767101
- Per il Comune di Forlimpopoli: Assistente Sociale Area Anziani, Tel. 0543.749257 - 749233
- Per il Comune di Predappio: Assistente Sociale Area Anziani, Tel. 0543.921711

Servizi per disabili (adulti e minori): richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'Assistente Sociale del Comune Capofila (Forlì).

Rivolgersi a:

- Unità Disabili - Comune di Forlì. Per appuntamento telefonare allo Sportello Sociale Tel. 0543.712888.
- ASP di Santa Sofia, Civitella di Romagna, Galeata, Premilcuore - telefonare al numero 0543.972747 oppure 0543.972258
- Comune di Bertinoro - telefonare al numero 0543.469228
- Comune di Forlimpopoli - telefonare al numero 0543.749251
- Comune di Meldola - telefonare al numero 0543.499454
- Comune di Predappio - telefonare al numero 0543.733066
- Comune di Castrocaro T. e Terra del Sole - telefonare al numero 0543.733927

RISCOSSIONE DELLE QUOTE DI CONTRIBUZIONE

Per gli interventi rivolti alle persone anziane:

prima dell'avvio del servizio il richiedente o un suo familiare/amministratore di sostegno/tutore sottoscrive l'impegno al versamento delle quote dovute. Al momento dell'attivazione del servizio, il Coordinatore consegna ai familiari/AdS/tutore, il modulo R.I.D. come possibilità di pagamento della quota mensile di contribuzione.

Le quote di contribuzione vengono rimosse dalla Cooperativa CAD entro il mese successivo rispetto all'erogazione delle prestazioni.

La Cooperativa CAD rilascia annualmente, a richiesta dell'interessato in ottemperanza alle normative regionali e fiscali vigenti, l'attestazione delle spese sostenute per assistenza specifica onde beneficiare delle agevolazioni tributarie ove ne ricorrano i requisiti oggettivi e soggettivi previsti dagli articoli 10 e 15 del T.U.I.R., D.P.R. n.917/86 e successive modificazioni ed integrazioni.

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.

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 (ad ogni profilo professionale è abbinato un colore distintivo della divisa);
- 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.

Con la certificazione del Marchio di Impresa Etica, CAD tutela i propri lavoratori in base ai requisiti della Responsabilità Sociale (UNI ISO 26000) rispetto ad alcune dimensioni come il rifiuto del lavoro infantile e del lavoro obbligato, la non discriminazione per ceto, religione, sesso, età, nazionalità.

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.

Negli uffici CAD di Forlì sono presenti 2 Coordinatori che organizzano i servizi assistenziali ed educativi, ne controllano il corretto funzionamento e accolgono eventuali richieste dei familiari/caregivers.

Sono presenti anche 3 Addetti alla gestione operativa dei servizi che si occupano dei piani di lavoro degli operatori, della copertura del servizio e del supporto operativo al coordinatore di riferimento.

A garanzia della corretta erogazione del servizio, CAD impegna un Referente Territoriale che ha il compito di verificare i livelli qualitativi e quantitativi del servizio reso anche nei confronti della Committenza.

La continuità assistenziale

La sostituzione del personale assente è elemento fondamentale per la garanzia di continuità di erogazione degli interventi. CAD ha 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.

FUNZIONIGRAMMA

Coordinatore: concorre ad assicurare la qualità della vita e il benessere complessivo delle persone accolte dal punto di vista biopsicosociale. Concorre alla definizione della pianificazione del servizio; coordina la gestione delle risorse umane, tecniche e economiche; effettua la valutazione e il controllo complessivo del servizio.

Operatore Socio Sanitario (OSS): opera a domicilio e/o sul territorio, in funzione del progetto individualizzato. Contribuisce all'identificazione dell'evoluzione dei bisogni della persona e del contesto di vita con particolare attenzione a quelli socio-assistenziali.

Educatore: cura la presa in carico della persona concorrendo alla definizione dei bisogni, delle potenzialità e capacità individuali. Attiva una relazione educativa personalizzata con la persona e i familiari/caregivers/AdS. Supporta e accompagna le persone in carico nelle attività quotidiane previste dal PEI. Partecipa agli incontri di programmazione e verifica per i singoli progetti individualizzati.

Psicologo: effettua interventi di supervisione, supporto e prevenzione del burn out degli operatori del servizio.

Allievi Tirocinanti, Stagisti e Volontari Servizio Civile (VSC): è favorita l'accoglienza di allievi tirocinanti, stagisti e volontari del servizio civile nei profili professionali previsti, tramite apposite convenzioni con enti di formazione/istituti scolastici/università.

Volontari: il servizio supporta l'interfaccia con volontari delle associazioni del territorio al fine di offrire opportunità di arricchimento reciproco in un'ottica di comunità educante

COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE

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

- Lettera in carta semplice, anche in forma anonima;
- Segnalazione telefonica al numero della Cooperativa 0543-401633;
- Segnalazione via e-mail a domiciliareassistenziale.fo@coopcad.it per i servizi assistenziali;
- Segnalazione via mail a cad@coopcad.it per i servizi educativi;
- Segnalazione dal sito internet www.coopcad.it, nella sezione dedicata "Segnalazioni e reclami".

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 della Committenza e da parte dell'Organismo Tecnico di Ambito Provinciale (OTAP) circa il mantenimento dei requisiti previsti per l'accreditamento.
- 4) Valutazione da parte di CAD: il Responsabile Sistemi di Gestione Aziendale svolge un'attività di verifica sul corretto funzionamento delle procedure relative all'organizzazione delle attività.

OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

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 e 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).

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 reclami, l'analisi dei dati raccolti al fine di individuare azioni ed obiettivi di miglioramento.

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

ATTUAZIONE D.LGS. 81/2018

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 ospiti, 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

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.



SISTEMA DI GESTIONE

UNI PDR 125
Parità di Genere

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001



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/tutore/amministratore di sostegno. 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.

La Cooperativa CAD, nel rispetto della normativa vigente, supporta la persona assistita, anche in collaborazione con i familiari, offrendo informazioni sulle modalità attraverso le quali la persona stessa può esercitare i diritti legali (es: facoltà di esercizio delle disposizioni testamentarie, consenso informato sulle prestazioni sanitarie, aspetti pensionistici e previdenziali, provvidenze economiche e ausili).

Per quanto non previsto nella presente Carta dei Servizi si fa riferimento alle norme di legge vigenti e alle direttive della Regione Emilia Romagna ed ogni eventuale modificazione ed integrazione.



MODULO RILEVAZIONE SEGNALAZIONE, RECLAMI, ELOGI

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



UFFICIO LOGISTICO DI GAMBETTOLA
Via Soprarigossa 490
47035 Gambettola (FC)
TEL.0547.600088 - FAX 0547.600134



Servizio di
ASSISTENZA DOMICILIARE
nei Comuni del Distretto di Forlì