

CARTA DEI SERVIZI

**ASSISTENZA DOMICILIARE
nei Comuni del
Distretto Rubicone
e Mare**



INDICE

PREMESSA	pagina 3
PRESENTAZIONE: LE COOPERATIVE	pagine 4-5
LA POLITICA DEL SERVIZIO: MISSION, VISION E PRINCIPI	pagine 6-7
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE	pagina 8
LE PRESTAZIONI	pagine 9-10
I SERVIZI AGGIUNTIVI	pagina 11
COME SI ACCEDE E A CHI RIVOLGERSI	pagine 12-15
RISCOSSIONE DELLE QUOTE DI CONTRIBUZIONE	pagina 15
DIMISSIONI	pagina 15
IL PERSONALE IMPIEGATO	pagine 16-17
COMUNICAZIONE E PARTECIPAZIONE	pagine 17-18
VERIFICA DEL SERVIZIO	pagina 19
VERIFICA DEI RISULTATI E OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	pagina 20
PRIVACY E SICUREZZA, CERTIFICAZIONI	pagine 21-22
DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE E MODULO RECLAMI/ ELOGI, ALLEGATI	pagine 22-23

Premessa

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

**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

Il Presidente Cooperativa Società Dolce
Pietro Segata

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 **MORENA DOMENICONI**

e-mail: domeniconi@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.

SOCIETA' DOLCE

La Cooperativa Sociale Società Dolce nasce a Bologna nel 1988. La sua fondazione è opera di un gruppo di studenti universitari che condividono valori e idee sul mondo e sulla società. Il primo obiettivo è quello di offrire buone opportunità di lavoro a chi desidera impegnarsi nel settore del sociale. Il secondo obiettivo è sintetizzato nella denominazione stessa della Cooperativa "Società Dolce" ed è insieme un auspicio e una speranza: in una società sempre più complessa, difficile e veloce, che lascia ai margini chi trova difficoltà a "tenere il passo", la Cooperativa è lo strumento per produrre servizi che favoriscano una condizione di vita migliore, più serena, in sintesi più "dolce".

Dalla data di fondazione Società Dolce ha continuato a crescere e oggi rappresenta una delle più significative realtà nell'ambito della cooperazione sociale e dei servizi alla persona.

DOVE SIAMO - RIFERIMENTI

La Sede Legale ed Amministrativa è in Via Cristina da Pizzano 5, a Bologna. Tel. 051 6441211. Fax. 051 6441212. e-mail: info@societadolce.it

Per i servizi di Assistenza Domiciliare nel Distretto Rubicone e Mare, gli Uffici sono in Piazza Leonardo Sciascia 218, a Cesena. Tel. 0547 610210. Fax. 0547 21673.

Orario di apertura Ufficio Area Centro: dal lunedì al giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.30. Il giovedì 9.00-16.30, il venerdì smart working/chiuso.

Per informazioni via mail: centralino.areacentro@societadolce.it

Per la parte amministrativa: samuel.bagnoli@societadolce.it

La Coordinatrice di riferimento per i servizi socio-assistenziali e servizio consegna pasti a domicilio è **CARLA GIULIANINI**

e-mail: carla.giulianini@societadolce.it

Il riferimento per i servizi socio-assistenziali è la Referente territoriale **SILVIA CACCHI**

e-mail: silvia.cacchi@societadolce.it

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.

La Cooperativa **CAD** e **Società Dolce**, in qualità di enti gestori, organizzano 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 Rubicone e Mare) 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 socio-sanitari (D.G.R. 514/09 e succ.mod.) nell'ottica dell'approccio multidisciplinare alla persona e nell'offerta di un'assistenza qualificata. Le Cooperative assicurano:

- Gestione, valutazione e miglioramento continuo delle attività assistenziali, educative, relazionali;
- Supporto dei processi di lavoro degli operatori che prestano servizio presso il 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 della persona;
- 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 e **Società Dolce** hanno sottoscritto un Contratto di Servizio per la gestione dell'Assistenza Domiciliare nel Distretto Rubicone e Mare con:

- **l'Unione Rubicone e Mare** (di cui fanno parte i Comuni di Savignano sul Rubicone, Gatteo, San Mauro Pascoli, Borghi, Roncofreddo, Sogliano al Rubicone, Longiano, Gambettola e Cesenatico);
- **l'Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna.**

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

Per i residenti nei Comuni appartenenti al Distretto Rubicone e Mare (Savignano sul Rubicone, San Mauro Pascoli, Gatteo, Gambettola, Sogliano al Rubicone, Borghi, Roncofreddo, Longiano) sono attivati i seguenti servizi:

- assistenza domiciliare socio-assistenziale e socio-educativa rivolta a persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti;
- assistenza domiciliare socio-assistenziale rivolta a disabili adulti;
- assistenza domiciliare socio-assistenziale e socio-educativa rivolta a persone autosufficienti;
- servizio di tutoring;
- interventi educativi per persone affette da malattie neurodegenerative.

CAD Società Coop.Sociale O.N.L.U.S. gestisce direttamente i servizi di assistenza domiciliare assistenziale (anziani e adulti disabili) per i Comuni di Savignano sul Rubicone, San Mauro Pascoli, Gambettola, Gatteo, Cesenatico (solo per gli adulti disabili).

I servizi di assistenza domiciliare educativa per tutti i Comuni del Distretto.

Inoltre, la Cooperativa CAD cura il servizio di dimissioni protette per i Comuni di Savignano sul Rubicone, San Mauro Pascoli, Gambettola, Gatteo e Cesenatico.

Società Dolce gestisce direttamente i servizi di assistenza domiciliare assistenziale e le dimissioni protette per i Comuni di:

- Sogliano al Rubicone,
- Roncofreddo,
- Longiano,
- Borghi.

LE PRESTAZIONI

Le prestazioni socio assistenziali prevedono:

- azioni mirate a favorire il recupero e/o il mantenimento delle capacità residue di autonomia e relazionali;
- azioni di stimolo alla partecipazione a momenti di vita associativa (ricreativa, sociale);
- azioni finalizzate a perseguire la migliore qualità di vita possibile per le persone non autosufficienti e per il nucleo familiare di riferimento;
- cura della persona e gestione dell'abitazione;
- preparazione dei pasti;
- prestazioni di lavanderia;
- disbrigo di commissioni;
- accompagnamento e trasporto degli utenti per visite mediche, commissioni varie;
- azioni previste da piano assistenziale individualizzato.

Tutoring domiciliare

Tra gli interventi di assistenza domiciliare è compreso il servizio di Tutoring che prevede un supporto professionale da parte di Operatori Socio Sanitari qualificati, per agevolare e sostenere il lavoro di cura dell'Assistente familiare se presente (cura della persona, alimentazione, mobilitazione, cura igiene e sicurezza dell'ambiente domestico), ponendo attenzione anche alle modalità relazionali tra Assistente familiare, anziano e nucleo familiare.

L'operatore Tutor, inoltre, fornisce consulenza all'Assistente familiare attraverso attività informativa e di orientamento sui servizi e sulle opportunità di qualificazione per la propria posizione professionale.

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.

Le prestazioni socio-educative consistono in:

- supporto multi-funzionale;
- supporto strumentale (sostegno scolastico);
- supporto educativo, emotivo e psicologico, mediazione nelle relazioni interpersonali e nell'approccio di ambienti diversi;
- monitoraggio del comportamento e supporto alle funzioni cognitive;
- interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento delle abilità personali e sociali;
- interventi previsti da piano educativo individualizzato.

Assistenza domiciliare a minori con gravissime disabilità

E' un servizio rivolto a minori con gravissime disabilità che non possono intraprendere percorsi scolastici e per i quali è previsto un sostegno personalizzato a domicilio.

Interventi educativi per persone affette da malattie neurodegenerative

Si tratta di interventi svolti individualmente al domicilio della persona. Le principali prestazioni riguardano:

- attività motoria di base dolce;
- affiancamento e orientamento presso ambulatori o centri sociali territoriali per visite e terapie o per l'inserimento/integrazione nei servizi della rete del territorio;
- socializzazione;
- sostegno alle figure di riferimento dell'assistito attraverso un ascolto attivo;
- sostegno psicologico;
- 'educazione' relazionale e assistenziale della persona;
- supporto all'Assistente familiare;
- supporto ai familiari/amministratore di sostegno/tutore.

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. La consegna del pasto avviene dalle ore 11,00 alle ore 13,30 circa dal lunedì alla domenica. CAD e Società Dolce in qualità di gestori del servizio di assistenza domiciliare, forniscono il servizio di preparazione e consegna del pasto, qualora previsto dal Piano Assistenziale:

- La Cooperativa CAD si avvale di un service esterno per la preparazione del pasto; la consegna è effettuata da operatori CAD nei Comuni di Savignano sul Rubicone, San Mauro, Gatteo, Gambettola.

- Società Dolce effettua la preparazione del pasto presso la Casa Residenza Anziani in Roncofreddo; la consegna è effettuata da nei Comuni di Longiano, Sogliano al Rubicone, Roncofreddo, Borghi. Le specifiche sull'alimentazione vengono definiti in fase di richiesta di attivazione del servizio. I pasti vengono consegnati sigillati in contenitori isotermitici adibiti alla conservazione dei pasti, con menù stagionali preparati dal nutrizionista e realizzati dal cuoco della CRA di Roncofreddo. Le zone di territorio 'lato mare' sono in carico ad altro soggetto gestore.

La **Cooperativa CAD** e **Società Dolce**, in qualità di soggetti gestori del servizio di assistenza domiciliare, assicurano 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 (operatore) 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.

- **Trasporto sociale:** la Cooperativa CAD e Società Dolce assicurano 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 e/o attraverso l'utilizzo di mezzi di proprietà (auto aziendali). In particolare, nel territorio del Rubicone, CAD collabora con AUSER e PUBBLICA ASSISTENZA (associazioni con le quali è in atto la stesura di protocolli ad hoc).

COME SI ACCEDE AI SERVIZI

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 il suo nucleo familiare/AdS/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'accesso ai servizi è disciplinato dai Regolamenti dei singoli Comuni.

I servizi di assistenza domiciliare si rivolgono a:

1. persone parzialmente autosufficienti e non autosufficienti;
2. persone a rischio o con svantaggio sociale, psicologico e familiare.

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

-Per i Servizi nel Comune di Savignano sul Rubicone:

Sportello Rosa - Tel. 0541.809687.

-Per i Servizi nel Comune di Gambettola:

Servizio Anziani, Tel. 0547.45336

Servizio Disabili Adulti Tel. 0547.45351.

-Per i Servizi nel Comune di Gatteo:

Servizio Adulti e Anziani, Tel. 0541.935514.

-Per i Servizi nel Comune di San Mauro Pascoli:

Servizio Adulti e Anziani, Tel. 0541.936019.

-Per i Servizi nel Comune di Longiano:

Servizi Sociali, Tel. 0547.666468.

-Per i Servizi nel Comune di Roncofreddo:

Servizi Sociali, Tel. 0541.949211 int 6 fax 0541.949444.

-Per i Servizi nel Comune di Sogliano al Rubicone:

Servizi Sociali, Tel. 0541.817352.

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 in cui l'intervento superi l'ora, il tempo di spostamento sarà equivalente a 10 minuti.

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 dovute. Le quote di contribuzione vengono rimosse dalle Cooperative entro il mese successivo rispetto all'erogazione delle prestazioni.

Le Cooperative **CAD** e **Società Dolce** rilasciano 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 e Società Dolce impiegano:

- 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 di ogni 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 delle Cooperative 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.

- **Negli uffici di Società Dolce** sono presenti:

1 Coordinatore del servizio che organizza i servizi, ne controlla il corretto funzionamento e accoglie eventuali richieste e suggerimenti;

1 Referente Territoriale che si occupano dei piani di lavoro degli operatori e della copertura del servizio. Inoltre, verifica i livelli qualitativi e quantitativi nei confronti degli utenti e della Committenza.

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 sostituto 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 con cadenza annuale.

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), indirizzata o consegnata al Coordinatore presso gli Uffici delle Cooperative CAD e Società Dolce.

Per la **Cooperativa CAD:**

-Segnalazione telefonica al numero 0547.600088 o via Fax al numero 0547.600134;

-via e-mail a domeniconi@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, nella sezione dedicata "Segnalazioni e reclami".

Per la **Cooperativa Società Dolce**:

-Segnalazione telefonica al numero 0547.610210 o via Fax al numero 0547.21673

-via e-mail a silvia.cacchi@societadolce.it (per i servizi socioassistenziali) e/o qualita.sistemidigestione@societadolce.it oppure carla.giulianini@societadolce.it

VERIFICA DEL SERVIZIO

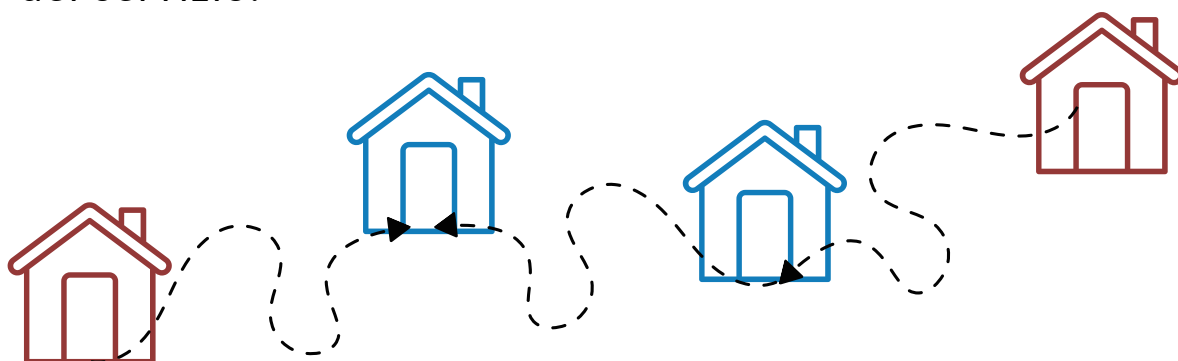
Il processo di verifica del servizio avviene attraverso:

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 della Committenza e da parte dell'Organismo Tecnico di Ambito Provinciale (OTAP) circa il mantenimento dei requisiti previsti per l'accreditamento. Le Cooperative collaborano 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 (1 volta all'anno). Gli esiti vengono utilizzati ai fini del miglioramento continuo del servizio.



OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Le Cooperative CAD e Società Dolce individuano, 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 e Società Dolce dichiarano 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).

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 ogni Cooperativa è possibile consultare e/o scaricare il Bilancio Sociale ove sono pubblicati anche dati relativi al Servizio di cui alla presente Carta dei Servizi.

ATTUAZIONE D.LGS. 81/2018

Le Cooperative CAD e Società Dolce in qualità di soggetti gestori dei Servizi di Assistenza Domiciliare hanno 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

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.

Società Dolce adotta diversi standard di qualità per garantire l'eccellenza dei suoi servizi:

- UNI EN ISO 9001: Sistema di gestione per la qualità.
- UNI 10881: Assistenza residenziale per anziani.
- UNI EN ISO 45001: Sistema di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro.
- UNI EN ISO 14001: Sistema di gestione ambientale.
- UNI/PdR 125: Sistema di gestione per la parità di genere.

DIRITTI DELLA PERSONA ASSISTITA

I servizi sono offerti agli assistiti 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 e Società Dolce favoriscono 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 e Società Dolce, nel rispetto della normativa vigente, supportano 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.

ALLEGATI

- Esito obiettivi qualità (customer fruitori, familiari, personale, ecc...)
- Modulo segnalazione e reclamo
- Modulo elogio e suggerimenti

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 DI GAMBETTOLA

VIA SOPRARIGOSSA 490

47035 GAMBETTOLA (FC)

TEL.0547.600088 - FAX 0547.600134



UFFICIO DI RIMINI

Viale XXIII Settembre 1845 n°109 - 47921 Rimini (RN)

TEL. 0541.778274 - FAX 0541.778327



COOPERATIVA SOCIETA' DOLCE

SEDE LEGALE E AMMINISTRATIVA



Via Cristina da Pizzano, 5 - 40133 Bologna (BO)

Tel. 051.6441211 - fax 051.6441212



UFFICIO DI CESENA

Piazza L. Sciascia, 218 - 47521 Cesena (FC)

TEL. 0547.610210 - FAX 0547.21673

centralino.areacentro@societadolce.it