

Carta dei Servizi

Assistenza Domiciliare Socio Assistenziale Educativa



Rev. FEBBRAIO 2023

1 Premessa

La normativa italiana ha introdotto il documento della **CARTA DEI SERVIZI** al fine di impegnare Enti ed Aziende ad attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sui criteri per l'accesso e sulle modalità di funzionamento del servizio. Contemporaneamente la Carta dei Servizi fornisce informazioni agli utenti ed i portatori di interesse (stakeholders), per valutare la qualità del servizio erogato ed il rispetto di quanto dichiarato.

Formula Servizi alle Persone e CAD considerano questa Carta dei Servizi uno **STRUMENTO DI DIALOGO** con gli stakeholders promuovendo l'informazione e la partecipazione in una ottica di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, aderendo ad una logica di Qualità Totale che propone un approccio fondato su alcune strategie base, quali la centralità dell'utente, la qualità dei processi attraverso i quali si eroga il servizio, la verifica dei risultati, il coinvolgimento delle risorse umane.

Formula Servizi alle Persone e CAD si impegnano ad aggiornare periodicamente la Carta dei Servizi per rendere conto dei cambiamenti e delle modifiche necessariamente legate all'evoluzione dell'assistenza e della normativa relativa.

“ CARTA DEI SERVIZI ”

INFORMAZIONE

PARTECIPAZIONE



2 Gli Enti Gestori del Servizio



2.1 Formula Servizi alle Persone Soc. Coop. Sociale ONLUS

Formula Servizi alle Persone è una cooperativa sociale di tipo A che partecipa alla costituzione e diffusione del welfare locale insieme ai partner istituzionali e ad altri attori del privato sociale, confermando le forme di collaborazione con i servizi delle Aziende Sanitarie locali, i Distretti socio sanitari territoriali e le Amministrazioni comunali.

Attualmente Formula Servizi alle Persone gestisce sul territorio provinciale riminese, oltre al Servizio Socio Assistenziale Domiciliare, i seguenti servizi socio-sanitari e sanitari accreditati:

- Residenza Sanitaria Psichiatrica **Le Radici** a San Savino di Montescudo-Monte Colombo
- Gruppo Appartamento Psichiatrico **La Siepe** a San Savino di Montescudo-Monte Colombo
- Centro Socio Riabilitativo Residenziale Disabili **Del Bianco** di San Clemente
- Casa Residenza per Anziani non autosufficienti **Pullè** di Riccione

Gestisce, inoltre, nei territori delle province di Rimini e Forlì, **servizi educativi** rivolti ai minori e attività ludico ricreative (come ad es. **Ludobus Scombussolo**) e il servizio di Assistenza tutelare di base in favore di minori con grave disabilità residenti nella provincia di Rimini che frequentano l'istituto comprensivo scolastico "A. F. Favini" di Coriano (Unità Educativa Assistenziale di Coriano UES).

Inoltre Formula Servizi alle Persone gestisce in Associazione Temporanea di Impresa con CAD servizi di attività socio-ricreative e di socializzazione rivolti ad anziani non autosufficienti in carico al **Servizio Socio-Territoriale del Distretto di Riccione.**



Formula Servizi alle Persone come impresa cooperativa coniuga un duplice vincolo: quello della **mutualità** e quello dell'**efficienza gestionale**, condizioni indispensabili che consentono alla nostra organizzazione di competere sul mercato e di operare secondo i propri valori e principi fondanti.

Per governare al meglio tutti gli aspetti qualitativi, ambientali, di responsabilità sociale e di salute e sicurezza dei lavoratori, Formula Servizi alle Persone implementa e mantiene attivi sistemi di gestione secondo le norme **ISO 9001** per la qualità, **ISO 14001** per l'ambiente, **ISO 45001** per la salute e sicurezza dei lavoratori, **SAS000** per la responsabilità sociale (conforme anche alle Convenzioni ILO, alle leggi vigenti in materia di contrattazione collettiva nazionale e agli altri riferimenti indicati nella norma **SAS000**), e **ISO 11034** per i servizi educativi di infanzia.



◀ Qualità



Ambiente ▶



Salute e Sicurezza ▶



◀ Responsabilità Sociale



◀ Servizi Educativi

2.2 CAD Soc. Coop. Sociale ONLUS



CAD nasce nel 1976 come **Cooperativa di Assistenza Domiciliare**, fortemente radicata nel territorio dove ha sviluppato le proprie attività in stretta collaborazione con Enti Pubblici, Privati, Cooperative ed Organizzazioni in genere, in particolare collaborando con Aziende Sanitarie, Comuni, Scuole di ogni ordine e grado e Aziende di Servizi alla Persona.

Il territorio nel quale operiamo comprende le province di Forlì- Cesena e Rimini, con sedi operative a Forlì, Gambettola e Rimini. Ci occupiamo 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.

Le attività vengono svolte grazie al contributo di operatori con professionalità specifiche e competenze diverse: Operatori Socio Sanitari, Addetti all'assistenza, Responsabili delle Attività Assistenziali, Animatori, Educatori, Educatori Professionali, Assistenti Sociali, Infermieri Professionali, Terapisti della Riabilitazione, Ricercatori di Servizi Informativi e di Orientamento, Coordinatori Pedagogici e Psicologi.

CAD ha le seguenti certificazioni che alimentano un sistema di miglioramento continuo delle proprie performance aziendali in termini di qualità e sostenibilità dei suoi servizi e del suo modello organizzativo.



◀ **Sistema di
Gestione Qualità**



◀ **Certificazione
Marchio Impresa
Etica**

3

I principi fondamentali

Formula Servizi alle Persone e CAD **FANNO PROPRI E SI IMPEGNANO A RISPETTARE E A FAR RISPETTARE** nei propri servizi i seguenti principi fondamentali.

► Uguaglianza

L'accesso ai servizi è garantito a tutte le persone, senza distinzione di sesso, etnia, nazionalità, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni socio-economiche, condizioni fisico-cognitive.

► Imparzialità

I servizi sono erogati con l'obiettivo di corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti e dei loro caregiver ed i comportamenti degli operatori sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

► Efficienza ed efficacia

L'organizzazione dei servizi è ispirata a criteri di efficienza ed efficacia. Formula Servizi alle Persone e CAD stabiliscono un'organizzazione del lavoro centrata sulla qualità, sulla condivisione responsabile e sulla integrazione professionale degli operatori e dunque organizza l'orario di lavoro in modo che accanto al lavoro direttamente prestato agli utenti dei servizi, siano previsti spazi temporali dedicati alla riflessione e al confronto con gli altri operatori, oltre che alla formazione continua.

► Legittimità

Si assicura la costante e completa conformità alle leggi ed ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione dei servizi.

► Trasparenza

Si garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi (procedure, tempi, criteri) ed in merito ai diritti ed opportunità di cui gli utenti, i caregiver e gli operatori possono godere.

► Continuità

Sono erogati servizi continuativi, regolari e senza interruzioni, al fine di garantire la soddisfazione dell'utente. Le scelte organizzative e di erogazione del servizio focalizzano l'impegno nell'operare quotidiano secondo questi principi guida:

- messa in atto di azioni nel contesto familiare dove l'utente possa mantenere rapporti e abitudini consolidate e favorire il mantenimento dei propri vissuti relazionali e territoriali;
- volontà di fornire all'utente un'assistenza professionale e personalizzata attraverso personale qualificato e motivato;
- attenta analisi dei bisogni dell'utente, pianificazione ed attuazione di interventi mirati al mantenimento/miglioramento delle sue condizioni;
- costante supporto del livello professionale e della capacità umana degli operatori.

Qualora dovessero verificarsi eventi imprevedibili, Formula Servizi alle Persone e CAD si impegnano a provvedere dal punto di vista organizzativo, tecnico e procedurale per intervenire tempestivamente nell'individuazione di possibili soluzioni.

► Partecipazione

Si favorisce la partecipazione degli utenti, dei caregiver e degli operatori del servizio per rendere i servizi sempre più vicini e attenti alle esigenze espresse. Ciascun utente può esprimere la propria valutazione della qualità delle prestazioni erogate e presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami ed ha diritto di ottenere sempre una risposta. Si favorisce inoltre la collaborazione con associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

► Coinvolgimento dei lavoratori

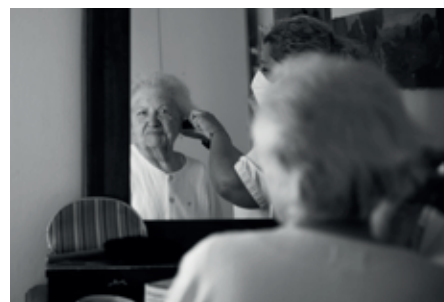
Viene promossa la partecipazione attiva dei lavoratori all'analisi ed al miglioramento continuo dei processi operativi di propria competenza attraverso il lavoro di équipe che ha l'obiettivo di migliorare le procedure ed integrare i processi di lavoro. Formula Servizi alle Persone e CAD si adoperano per la diffusione di una cultura di coinvolgimento, di responsabilizzazione e di senso di appartenenza come garanzia della qualità dei servizi erogati.

4

Il Servizio Domiciliare socio-assistenziale e socio-educativo

La missione del servizio di assistenza domiciliare è promuovere e mantenere le condizioni di vita della persona assistita presso il luogo di vita abituale, **sostenendo l'autonomia e la libertà di scelta** delle persone e garantendo il maggior benessere possibile per il beneficiario e per coloro che se ne prendono cura, tramite l'erogazione di diverse tipologie di prestazioni, fornite in modo flessibile ed integrato tra professionisti e discipline differenti. in base ai progetti assistenziali ed educativi individualizzati elaborati insieme ai Servizi Sociali Territoriali competenti.

Il Servizio si rivolge a persone **non autosufficienti, parzialmente non autosufficienti** o a **rischio di non autosufficienza**, con bisogni socio-assistenziali e socio-educativi di diversa



intensità, assistibili a domicilio con gli opportuni interventi di supporto, in collaborazione con i caregiver.

La delicatezza degli equilibri che consentono le azioni positive degli operatori, pur sempre estranei in contesti socio affettivi fortemente strutturati come la famiglia, impone il riconoscimento di principi ineliminabili:

- la consapevolezza della dignità della persona, qualunque sia la sua condizione fisica, cognitiva o psichica;
- il diritto della persona ad esprimersi nella sua unicità fino all'ultimo giorno di vita;
- il diritto al rispetto della individualità di ogni persona, sia riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della qualità di vita, che riconoscendone abitudini, storia, credenze sociali, culturali e religiose;
- il diritto al rispetto del proprio domicilio e dei propri spazi di vita, testimonianza della storia personale e familiare di ogni individuo.

Al fine di evitare il pericolo di confinare la persona, pur adeguatamente assistita, e la sua famiglia, in una condizione di solitudine, ostacolante il benessere psico-fisico che si ricerca, il Servizio attiva, con la condivisione dell'assistito, strategie di interazione con la comunità locale, con gli organismi sociali del territorio e con le associazioni di volontariato.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si pone come centro di produzione, dotato di elevata e specifica competenza tecnico professionale organizzativa ed imprenditoriale, di servizi domiciliari assistenziali ed educativi, in stretta coerenza con le scelte della programmazione socio-sanitaria distrettuale,

compiute dagli Enti pubblici preposti, e pertanto assicura una flessibilità organizzativa capace di mantenere l'aderenza al fabbisogno rilevato dai committenti, mantenendo alta la qualità dei servizi, anche innovativi, realizzati da lavoratori qualificati e coinvolti nelle decisioni.

Il servizio socio assistenziale e socio educativo territoriale rivolto ad Anziani, Disabili fisici e mentali e il servizio Nucot sono accreditati ai sensi della normativa regionale DGR 514/2009 e smi ed il suo rapporto con gli Enti Pubblici di programmazione territoriale è regolamentato da apposito Contratto di Servizio.



Le finalità

Le finalità perseguite dal **Servizio di Assistenza Domiciliare** possono così essere sintetizzate:

- Rendere possibile all'utente del servizio la scelta di rimanere al proprio domicilio tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona;
- Ricercare la salute della persona secondo la definizione di salute suggerita dall'O.M.S. "stato di benessere fisico, psichico, mentale dell'individuo e della collettività, in interazione dinamica con l'ambiente naturale e sociale", tenendo conto che l'obiettivo "salute", per persone non autosufficienti croniche mira non tanto alla guarigione quanto a prevenire complicanze delle patologie e deterioramento ed a riscoprire, ricostruire, essere accompagnati verso nuovi equilibri.
- Mantenere le capacità residue delle persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti;
- Contrastare l'isolamento e l'emarginazione sostenendo le relazioni affettive familiari ed amicali, nonché sociali;
- Valorizzare e sostenere la rete parentale e le assistenti familiari impegnate nella cura ed assistenza;
- Evitare i ricoveri impropri in Ospedale o in altre strutture non adeguate e/o non scelte;
- Assicurare la qualità e la continuità delle prestazioni e garantire interventi personalizzati e flessibili in rapporto allo stato di salute e alla storia personale della persona;
- Condividere con la persona ed i caregiver il Piano di Assistenza Individuale (PAI) e/o Progetto Educativo Individualizzato (PEI) e l'organizzazione del Servizio.



6

Tipologia delle prestazioni



6.1 Prestazioni socio-assistenziali

Il Servizio di Assistenza Domiciliare garantisce le seguenti attività:

- ▶ **Cura bisogni primari della persona: supporto per l'igiene personale, vestizione, mobilità e assunzione dei cibi, in relazione ai diversi gradi di inabilità e di non-autosufficienza**

- ▶ **Promozione benessere psicologico e relazionale della persona: stimolare le capacità espressive e psico-motorie, fornire supporto emotivo e psicologico, compresa la mediazione interpersonale, aiuto nel mantenimento delle relazioni**

- ▶ **Adattamento domestico ambientale: rilevare esigenze di allestimento e di riordino degli ambienti di vita e cura dell'assistito**

- ▶ **Supervisione, consulenza, tutoring e affiancamento a familiari ed assistenti familiari che assistono direttamente a domicilio persone non autosufficienti**

- ▶ **Prestazioni di supporto nella gestione pratica della vita quotidiana**

6.2 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. Ha lo scopo di rispondere in maniera personalizzata al bisogno di favorire le autonomie personali e relazionali e al bisogno di supporto emotivo, orientando le attività al raggiungimento degli obiettivi previsti nella progettazione personalizzata; assolve anche alla funzione di monitoraggio e verifica sul campo delle condizioni di vita personali e familiari della persona con disabilità fornendo all'Assistente Sociale referente nuovi elementi per effettuare una valutazione più completa e approfondita del caso. L'intervento educativo è finalizzato a:

- ▶ **Potenziare le autonomie fisiche e/o relazionali e/o cognitive del disabile**

- ▶ **Compiere un'osservazione diretta della persona, di competenze e capacità, in modo da articolare un preciso e dettagliato progetto di vita**

- ▶ **Compiere un'osservazione diretta delle relazioni fra la persona disabile, i suoi familiari ed il contesto sociale di appartenenza**

- ▶ **Sostenere e favorire l'integrazione della persona disabile con il territorio**

- ▶ **Sostenere la persona disabile nella fase di inserimento in centri socio riabilitativi o socio occupazionali**

- ▶ **Attivare percorsi di autonomia negli spostamenti sul territorio affinché la persona disabile possa raggiungere i luoghi di interesse (pubblici uffici, ambiente di lavoro ecc.)**

7

Ammissione e Dimissione dell'utente Funzionamento del servizio

L'ammissione al servizio di assistenza domiciliare è effettuata, su richiesta dell'interessato e della famiglia, dall'Assistente Sociale competente per territorio, che provvederà anche alla prima definizione del Piano Assistenziale Individualizzato/Piano Educativo Individualizzato (PAI/PEI). La dimissione dal Servizio può avvenire per cessazione o trasformazione del bisogno valutata dall'Assistente Sociale responsabile del caso o per volontà dell'assistito.

L'utente e i caregiver sono coinvolti nel processo di definizione del PAI/PEI dall'Assistente Sociale di riferimento, mentre nel processo di attuazione sono coinvolti quotidianamente attraverso l'osservazione e il confronto sull'attività insieme all'operatore e alla condivisione del PAI/PEI.

Per il buon funzionamento del servizio anche l'utente e i suoi caregiver è indispensabile che adottino un comportamento decoroso, corretto e rispettoso nei confronti dell'operatore domiciliare. Per la tutela della salute, è richiesto ad utenti e caregiver di **NON FUMARE** mentre l'operatore è presente presso il domicilio.

L'operatività del servizio viene garantita 7 giorni su 7; per 12 ore al giorno (dalle ore 7,00 alle ore 19,00 indicativamente) ed eccezionalmente anche in orario notturno. I giorni e gli orari effettivi di ogni singolo intervento vengono definiti nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e/o Progetto Educativo Individualizzato (PEI), in base al bisogno della persona, così come determinato dai servizi territoriali competenti. Eventuali comunicazioni di interruzione temporanea del servizio possono essere inviate agli uffici di coordinamento e alle Assistenti Sociali di riferimento da parte degli utenti e caregiver.

► Per i servizi Assistenziali:

Ufficio Assistenza Domiciliare Formula Servizi alle Persone
Via Circonvallazione n 9 - 47838 Riccione (RN)
tel 0541 427619 - fax 0541 427636
e-mail: ServiziDomiciliari@formulaserviziallepersone.it
PEC: domiciliare@pec.formulaserviziallepersone.it

L'ufficio è aperto dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 17,30 e il venerdì dalle 8.30 alle 13.00. Il Coordinatore del Servizio è presente per il ricevimento nei medesimi orari (preferibilmente su appuntamento). È garantita, inoltre, la reperibilità telefonica del coordinamento attraverso un cellulare aziendale durante l'erogazione delle attività.

► Per i servizi Educativi:

Ufficio Assistenza Domiciliare Coop. CAD
sede uffici locali: Via Nuova Circonvallazione 57/D - 47923 Rimini
Tel. 0541 778274 - Fax. 0541 778327
e-mail: segreteria.rimini@coopcad.it

L'ufficio è aperto dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle ore 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30, e il venerdì dalle 8.30 alle 13.00. Il Coordinatore del Servizio è presente per il ricevimento nei medesimi orari. È garantita, inoltre, la reperibilità telefonica del coordinamento attraverso un cellulare aziendale durante l'erogazione delle attività.

La **sede del Servizio di Assistenza Domiciliare** è situato a Riccione in Via Circonvallazione n° 9, presso la sede operativa della Cooperativa Sociale Formula Servizi alle Persone.

La **sede è identificabile grazie alla presenza di segnaletica adeguata ed accessibile**. I locali sono adeguati e a norma rispetto ai requisiti di sicurezza.

8

Piano assistenziale individualizzato e Progetto educativo individualizzato

Il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) e/o Progetto Educativo Individualizzato (PEI) è lo strumento principe attorno cui ruota la programmazione del lavoro socio-assistenziale e/o educativo. Una volta formulato dall'Assistente Sociale di riferimento diventa lo strumento per verificare l'appropriatezza e l'efficacia del singolo intervento.

Viene registrato in apposita scheda allegata alla cartella individuale di ciascuna persona assistita e permette di evidenziare i bisogni socio-assistenziali e/o socio-educativi e di relazione; gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni della persona che si intendono realizzare, ipotizzati sulla base del complesso delle risorse effettivamente disponibili; il piano operativo, che definisce le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi e l'identificazione del Responsabile Operativo delle diverse fasi dell'intervento.

Il PAI/PEI viene verificato dall'Operatore Socio-Sanitario e/o dall'educatore, dal Coordinatore del Servizio e dall'Assistente Sociale di riferimento di norma ogni sei mesi, a meno di variazioni significative delle condizioni di vita e salute della persona assistita.

9

Figure professionali presenti

Operano nel servizio, secondo specifica programmazione le seguenti figure professionali:

Responsabile del Servizio per il raggruppamento temporaneo di impresa (RTI)

- Definisce con i Coordinatori gli indirizzi generali del servizio e ne svolge il relativo monitoraggio.
- Collabora con tutta l'equipe multidisciplinare per definire programmi e progetti.
- Coordina la verifica dei risultati con i Coordinatori del Servizio e il Responsabile Sistema di Gestione Integrato al fine di individuare punti di forza e criticità del servizio e per attivare strategie di miglioramento.

Responsabili Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)

- Il RSPP ha la responsabilità delle attività definite dal D.Lgs. 81/08 (Testo unico sulla Salute e Sicurezza sul lavoro) e smi.
- Collabora all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro.
- Elabora, per quanto di competenza, le misure preventive e protettive e le procedure di sicurezza per le varie attività del servizio.
- Propone i programmi di informazione e formazione dei lavoratori in merito alle tematiche della sicurezza.

Responsabili dei Sistemi di Gestione

- Ha la responsabilità dei Sistemi di Gestione dell'azienda (Qualità, Ambiente, Responsabilità Sociale, Salute e Sicurezza) e mantiene attive e persegue le certificazioni degli stessi.
- È responsabile dell'attuazione di quanto previsto dalla normativa di riferimento sull'igiene degli alimenti.
- Monitora l'andamento delle azioni intraprese per il raggiungimento degli obiettivi della cooperativa e di ogni servizio.
- Verifica la corretta applicazione dei sistemi di gestione attraverso riunioni periodiche della struttura produttiva.

Coordinatore Responsabile del Servizio:

- Ha la responsabilità della gestione complessiva del servizio.
- Si occupa del coordinamento e della formazione continua degli operatori.
- È il referente per gli assistiti e i loro familiari.
- Garantisce il controllo della gestione complessiva del servizio monitorando e verificando costantemente i risultati, sia in termini di prestazioni offerte, sia in relazione al livello di soddisfazione raggiunto.
- Cura il raccordo con i servizi territoriali.
- Garantisce la completezza e riservatezza di tutta la documentazione relativa al percorso degli utenti.
- Redige e revisiona la documentazione inerente gli utenti e quella inerente l'andamento generale del servizio.

Operatori Socio-Sanitari:

Gli operatori professionalmente qualificati operano per il supporto nelle attività quotidiane in base agli obiettivi indicati nei PAI che contribuiscono a monitorare e verificare in base ai bisogni rilevati dall'utente.

Educatori

Educatori e educatori professionali così come prevede la normativa sull'accreditamento, formati e con esperienza, sono coloro ai quali sono affidate tutte le prestazioni richieste al Servizio e indicate nei PEI, che contribuiscono a monitorare ed eventualmente modificare in base ai bisogni.

Responsabile Operativo Tutor

È l'OSS/Educatore responsabile per ogni singolo utente, per garantire una assistenza continuativa e qualificata e favorire un rapporto di natura fiduciaria.

Psicologo

Si occupa della Supervisione periodica degli Operatori Socio Sanitari con finalità di sostegno al lavoro di cura.

Personale amministrativo

Si occupa della gestione di pratiche amministrative legate alle prestazioni erogate e alla fatturazione/pagamenti.

10 Strumenti di partecipazione, segnalazione e reclami

L'utente e i suoi familiari/caregiver possono partecipare attivamente al miglioramento del servizio.

Gli strumenti offerti a tale scopo sono un'informazione corretta e costante tra operatori e utenti/famiglie/caregiver, un confronto periodico sul progetto in essere per l'utente e la formulazione di pareri e proposte attraverso questionari di gradimento e moduli di suggerimenti/reclami.

Gli utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami.

10.1 Per le prestazioni socio-assistenziali

- **Segnalazione telefonica** contattando il Coordinatore del Servizio al numero **0541/427619** oppure al **0541/427620**;
- **Invio di una comunicazione e-mail** al Coordinatore all'indirizzo **ServiziDomiciliari@formulaserviziallepersone.it**
- Utilizzo dei moduli **“Suggerimenti e reclami”** e della relativa cassetta presenti nella sede del Servizio;
- Invio di una **comunicazione scritta** al Coordinatore del Servizio Assistenza Domiciliare e/o al Direttore dei Servizi, presso gli uffici della Cooperativa, entrambi in Riccione **via Circonvallazione n 9**;
- **Invio di una comunicazione e-mail** al Responsabile RTI all'indirizzo **direzioneservizi@formulaserviziallepersone.it**.

Formula Servizi alle Persone si impegna a trattare gli eventuali reclami/suggerimenti, intraprendendo le necessarie azioni correttive e fornendo in ogni caso una risposta formale entro 7 giorni dall'arrivo della comunicazione.

Formula Servizi alle Persone effettua annualmente l'analisi dei questionari di gradimento per valutare la soddisfazione rispetto al servizio ricevuto. Tali risultati sono inviati all'ente committente per le valutazioni di competenza.

10.2 Per le prestazioni socio-educative

- **Lettera in carta semplice**, indirizzata o consegnata al Coordinatore presso gli Uffici CAD **in Via Nuova Circonvallazione 57/D, Rimini**;
- Segnalazione telefonica al numero **0541.778274**;
- Segnalazione via Fax al numero **0541.778327**;
- **Via e-mail a segreteria.rimini@coopcad.it** o dal sito internet **www.coopcad.it**, nella sezione dedicata “Segnalazioni e reclami”.

La Cooperativa CAD si impegna a trattare in modo tempestivo i reclami evidenziati dai clienti intraprendendo, entro 7 giorni lavorativi, le necessarie azioni correttive al fine di aumentare il livello di soddisfazione dei clienti stessi. La Cooperativa CAD effettua periodicamente interviste telefoniche a campione agli utenti e/o ai loro familiari per valutare ulteriormente la soddisfazione del servizio ricevuto. Tali risultati vengono inviati all'Ente Committente per le valutazioni di competenza.



11

Qualità e miglioramento

Al fine di valutare la qualità del servizio offerto e le necessarie e possibili costanti azioni di miglioramento, è istituita una “Commissione di Miglioramento” formata da rappresentanti di Formula Servizi alle Persone (FSP) e di CAD quali: Responsabile dell’RTI, Responsabile Sistemi di Gestione di FSP, Coordinatrici del Servizio socio assistenziale, operatori del Servizio socio assistenziale, Coordinatore del Servizio socio educativo, operatori del Servizio socio educativo e dai rappresentanti della committenza. Tale commissione si riunisce semestralmente per prendere in esame l’andamento dei vari servizi e definire le linee guida per gli eventuali interventi di miglioramento da adottare.

I Coordinatori dei Servizi alla fine di ogni anno procedono alla verifica dei risultati coinvolgendo i Responsabili di Area e i Responsabili del Sistema di Gestione, analizzando quanto emerso dalle riunioni delle Commissioni di miglioramento e dai dati raccolti nell’arco dell’anno.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è accreditato come da DGR 514/2009 e smi ed ottempera a quanto previsto in merito agli indicatori degli standard di qualità del servizio offerto definendo obiettivi specifici di conseguimento della soddisfazione delle esigenze e delle aspettative degli utenti e dei committenti rinnovando percorsi di continuo miglioramento del servizio nel rispetto dei fattori sociali ed ambientali presenti.

11.1 Indicatori e Standard di qualità per l'erogazione del servizio per le prestazioni socio-assistenziali:

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	PARAMETRO / STANDARD
Capacità di ascolto del servizio rispetto ad esigenze dell’utente/ caregiver correlate ad aspetti religiosi, culturali e sociali e la capacità di riconoscere e rispettare l’identità ed il valore della persona	Percentuale PAI attivi che riporta-no bisogni ed obiettivi correlati ad aspetti religiosi/ culturali /sociali	> 90 %
Capacità del servizio di perseguire la libertà di scelta e la tutela dei diritti di utenti/caregiver	Percentuale PAI attivi, elaborati/ rivalutati dal soggetto gestore con il coinvolgimento dell’utente o del familiare	100%
Capacità del servizio di coinvolgere l’intera equipe nel processo di presa in carico e nell’erogazione del processo as-sistenziale	Percentuale PAI attivi che riportano annotazioni/obiettivi riferite alla persona corredate dalla firma dei componenti dell’equipe attestanti la diversa tipologia di intervento	100%

Capacità del servizio di garantire per ogni utente l'indicazione di un responsabile operativo del PAI al fine di garantire la necessaria continuità	Percentuale PAI che prevedono l'individuazione di un responsabile operativo	100%
Capacità del servizio di gestire il processo di presa in carico in fase di accoglienza.	Percentuale di utenti soddisfatti del percorso di accoglienza nella fase di informazione, orientamento, presentazione dei servizi	>90%
Capacità del servizio di pianificare e programmare gli interventi (ivi compresa la gestione degli imprevisti) assicurando una costante comunicazione con l'utente/caregiver	Tasso di soddisfazione del grado di coordinamento degli interventi (pianificazione, programmazione, gestione imprevisti, affidabilità e continuità della comunicazione del e con il servizio)	> 90 %
Capacità del servizio di coinvolgere gli operatori nella definizione del bisogno formativo	Percentuale di operatori del servizio che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento	>90%
Capacità del servizio di garantire l'aggiornamento necessario relativo al rischio infettivo al personale socio-sanitario coinvolto nel processo assistenziale	Nr di eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi, organizzati dal servizio o da altri soggetti (AUSL, altri soggetti gestori, ecc...) a cui hanno partecipato più componenti dell'equipe interna	Almeno 1 evento annuale
Tempestività dell'attivazione	Tempo che intercorre dalla formalizzazione della richiesta all'attivazione del servizio	Entro 72 ore se ordinario; entro le 24 h se urgente
Capacità di intervento e risoluzione delle criticità riscontrate	N° di giorni per la risposta ad eventuali reclami ricevuti	Entro 7 gg formale risposta
Capacità del servizio di assicurare il miglioramento dei servizi coinvolgendo gli utilizzatori	n. di azioni preventive e correttive attuate dal servizio nell'anno di riferimento	> 5
	% di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di operatori e al gradimento degli utenti (evidenza di registrazioni) rispetto alle azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento	> 90%

Formula Servizi alle Persone ha le seguenti certificazioni che alimentano un sistema di miglioramento continuo delle proprie performance aziendali in termini di qualità e sostenibilità dei suoi servizi e del suo modello organizzativo.

11.2 Indicatori e Standard di qualità per l'erogazione del servizio per le prestazioni socio-educative:

La comunicazione con le persone assistite e la chiarezza sulle attività da svolgere, sono elementi fondamentali per il buon andamento del servizio. Il processo di valutazione del servizio avviene attraverso:

1 Valutazione da parte dell'operatore:

una prima verifica diretta avviene attraverso le osservazioni e le proposte dell'operatore che consentono di raccogliere le segnalazioni/esigenze degli utenti.

2 Valutazione da parte del Cliente/Utente:

gli enti committenti, 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 di CAD:

oltre ai controlli effettuati dal Coordinatore secondo gli indicatori di qualità previsti per il servizio, il Responsabile Sistemi di Gestione Aziendale svolge un'attività di verifica sul corretto funzionamento delle procedure relative all'organizzazione delle attività. Gli esiti di tali verifiche vengono utilizzati ai fini del miglioramento continuo del servizio.

Oltre agli indicatori di benessere delle persone accolte nei servizi socio sanitari accreditati della Regione Emilia Romagna, di seguito illustriamo il sistema di Indicatori e Standard di qualità per l'erogazione del servizio scelti dal soggetto gestore:

<i>FATTORE DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORE</i>	<i>PARAMETRO / STANDARD</i>
Professionalità degli operatori	Percentuale operatori con adeguata qualifica professionale	100% personale educativo con diploma di laurea o diploma di scuola superiore con esperienza di almeno 1 anno
Tempestività dell'attivazione	Numero giorni per attivazione	Entro 3 giorni se ordinario; se urgente anche nelle 24 h
Attuazione del PEI e coinvolgimento assistito e/o familiare	Numero 1 PEI per ogni utente, aggiornamento e verifiche programmate	100%
Cortesia del personale	Uguale o maggiore a 3,5 su 5	Punteggio dei questionari inviati all'utente/cliente sull'item cortesia
Tempi di risoluzione dei reclami	Nr. di giorni per rispondere al reclamo	Entro 7 giorni lavorativi

12 Procedure ed adempimenti in materia di Privacy

In fase di ammissione al servizio, l'utente od altro specifico soggetto autorizzato a rappresentarlo **riceve l'informativa privacy relativa al servizio oggetto** del presente documento e fornisce le relative manifestazioni di consenso in relazione al trattamento dei dati personali.

Tale informativa, redatta ai sensi della normativa privacy vigente ed, in particolar modo, **nel rispetto del Regolamento UE 679/2016** (di seguito "GDPR") **e del D.Lgs. 196/2003** (di seguito "Codice della Privacy"), come novellato dal D.Lgs. 101/2018 e da successivi decreti di modifica ed integrazione, descrive le caratteristiche del trattamento di dati personali svolto in virtù dell'erogazione del servizio.

A titolo puramente esemplificativo, **l'informativa privacy fornisce indicazioni circa le finalità e la base giuridica del trattamento di dati personali, le modalità ed i tempi del trattamento stesso**, nonché circa le misure di sicurezza applicate e i diritti esercitabili dai soggetti interessati in virtù della normativa di cui sopra. Con riguardo alla manifestazione del consenso al trattamento, si precisa che questo è sempre libero, specifico in relazione a singoli trattamenti di dati personali e comunque sempre revocabile, scrivendo all'indirizzo email di Formula Servizi alle Persone: privacy@formulaserviziallepersone.it.

Si precisa, altresì, che Formula Servizi alle Persone ha approvato un proprio Modello Organizzativo Privacy che illustra la politica adottata in materia privacy; tale ultimo documento è fornito a tutti i lavoratori di Formula Servizi alle Persone **al fine di garantire la piena conoscenza**, da parte di questi ultimi, **delle scelte aziendali in materia di trattamento dei dati personali**, nonché della normativa vigente in tale settore. Inoltre, tutti i dipendenti e collaboratori di Formula Servizi Alle Persone ricevono e sottoscrivono, in fase di assunzione, un apposito atto di autorizzazione al trattamento che definisce le modalità, i limiti e le condizioni relative alle operazioni di trattamento sui dati personali compiute in fase di esecuzione della prestazione lavorativa.

13 Informazioni utili

Nella bacheca degli uffici operativi delle sedi delle cooperative gestori del servizio sono pubblicate altre informazioni come ad esempio: la politica aziendale di Formula Servizi alle Persone e di CAD, l'organigramma ed il funzionigramma sempre consultabili.

► Formula Servizi alle Persone Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.

Sede legale: Via Monteverdi 31 - 47122 Forlì

Sede uffici locali: Via Circonvallazione n 9 - 47838 Riccione (RN)

Tel 0541 427611 - Fax 0541 427637

Ufficio assistenza domiciliare

Via Circonvallazione n 9 - 47838 Riccione (RN)

Tel 0541 427619 - Fax 0541 427636

E-mail: ServiziDomiciliari@formulaserviziallepersone.it

PEC: domiciliare@pec.formulaserviziallepersone.it

Orari apertura uffici: dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 17.30 e venerdì dalle 8.30 alle 13.00



► CAD Soc.Coop. Sociale onlus

Sede legale ed amministrativa: Via Andrea Dragoni n 72, 47122 Forlì

Tel. 0543 401633 - Fax. 0543 401065 - E-mail: cad@coopcad.it

Sede uffici locali: Via Nuova Circonvallazione 57/D - 47923 Rimini

Tel. 0541 778274 - Fax. 0541 778327

E-mail: segreteria.rimini@coopcad.it

Orario di apertura uffici: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.30



14 **Indice**

1	Premessa	1
2	Gli enti gestori	2
3	I principi fondamentali	4
4	Il servizio domiciliare socio assistenziale e socio educativo	6
5	Le finalità	7
6	Tipologie di prestazioni	8
7	Ammissione e dimissione dell'utente <i>Funzionamento del servizio</i>	9
8	Piano assistenziale individualizzato e progetto educativo individualizzato	10
9	Figure professionali presenti	10
10	Strumenti di partecipazione, segnalazione e reclami	12
11	Qualità e miglioramento	14
12	Procedure ed adempimenti in materia di privacy	17
13	Informazioni utili	18
14	Indice	19

Documentazione aggiornata in Febbraio 2023

a cura di **Formula Servizi alle Persone**

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

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



**Formula Servizi alle Persone
Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S.**

Sede legale: Via Monteverdi 31 - 47122 Forlì
Sede uffici locali: Via Circonvallazione n 9
47838 Riccione (RN)
Tel. 0541 427611 - Fax 0541 427637
E-mail: info@formulaserviziallepersone.it

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

Sede legale e Amministrativa:
Via Andrea Dragoni n 72
47122 Forlì (FC)
Tel. 0543 401633 - Fax 0543 401065
E-mail: cad@coopcad.it