



Carta dei Servizi

INDICE

PREMESSA	pag. 3
1. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA E MISSION	
1.1. I VALORI AI QUALI SI ISPIRA L'ORGANIZZAZIONE	pag. 4
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO	pag. 4
2.1. I DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI	pag. 5
3. FINALITA' E OBIETTIVI DEI SERVIZI E LORO ARTICOLAZIONE NEL TEMPO (ACCESSIBILITA', TEMPESTIVITA' E TRASPARENZA)	pag. 6
4. SERVIZI OFFERTI, TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI E MODALITA' DI EROGAZIONE	pag. 12
5. AMBITI TERRITORIALI NEI QUALI LA COOPERATIVA SVOLGE LE PROPRIE ATTIVITA'	pag. 15
6. MODALITA' DI ACCESSO E DI RACCORDO NELLA GESTIONE DELL'UTENZA, NEL MANTENIMENTO DEI CONTATTI CON LA FAMIGLIA DELL'UTENTE E CON IL SETTORE WELFARE DI RIFERIMENTO	pag. 16
7. MODALITA' E TEMPI MASSIMI DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO DALLA RICHIESTA	pag. 16
8. SISTEMA ADOTTATO PER L'INVIO DI SEGNALAZIONI E RECLAMI	pag. 17
9. ORARI DI APERTURA, RIFERIMENTI DI SEDI E TELEFONICI	pag. 17
10. STANDARD DI QUALITA', DIMENSIONI E INDICATORI	pag. 19
11. CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE RAPPRESENTANO I LORO DIRITTI	pag. 20
12. SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO, DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEL PERSONALE IN SERVIZIO, SISTEMA DI VERIFICA E DI CONTROLLO	pag. 20
12.1. MODALITA' DI DIREZIONE E CONTROLLO DEL PERSONALE	pag. 22
12.2. METODOLOGIA APPLICATA PER LA SOSTITUZIONE DELLE RISORSE UMANE E PROCEDURE DI TURNOVER	pag. 22
13. PROTOCOLLO COVID 19 - SINTETICO	pag. 22

PREMESSA

La Carta dei servizi è una guida informativa offerta all'utente per far conoscere più da vicino i servizi che lo riguardano, le modalità di erogazione la loro struttura organizzativa, i percorsi di accesso e soprattutto i principi e i valori che ispirano il lavoro quotidiano degli operatori. La carta dei Servizi rappresenta, dunque, uno strumento di conoscenza tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio il quale ha come secondo fine, non meno importante del primo anche l'obiettivo di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo. La Carta vuole pertanto essere un vero e proprio contratto che l'Ente sottoscrive con l'utente/cliente al fine di :

- migliorare costantemente i servizi resi;
- valutare e comprendere le aspettative degli utenti/clienti;
- descrivere come intende espletare i servizi;
- instaurare un dialogo con gli utenti per farli sentire parte integrante del sistema.

1. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA E MISSION

La cooperativa sociale Don Bosco, nata il 5 gennaio 2003, dietro iniziativa di alcuni animatori di Comunità unitamente dall'esigenza di intraprendere la strada tracciata dal Progetto Policoro, all'interno della pastorale del lavoro della diocesi di Cosenza-Bisignano. La cooperativa sociale Don Bosco opera da anni nella provincia di Cosenza realizzando iniziative solidali nel campo educativo, sportivo e riabilitativo, con particolare attenzione al mondo del disagio giovanile e della marginalità sociale. Lo scopo principale che la Cooperativa intende perseguire è quello dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso - la gestione di servizi socio - sanitari, assistenziali ed educativi, ai sensi dell'art. 1, lettera A) della legge n. 381/1991.

La cooperativa Don Bosco ha fra le sue attività principali (come citate nell'oggetto sociale dello statuto):

- la gestione diretta o in convenzione con enti pubblici o società private di opere sanitarie e assistenziali, di strutture residenziali protette, comunità alloggio, case famiglia, centri diurni, residenze sanitarie assistite per portatori di handicap, anziani, minori, malati psichici, etc effettuati tanto presso la famiglia, quanto presso la scuola o altre strutture di accoglienza svolgendo anche servizi di trasporto semplice e di trasporto attrezzato.
- istituire e gestire, anche per conto terzi, strutture quali centri diurni, centri ricreativi e sociali, circoli culturali, centri socio educativi, centri servizi per l'infanzia, asili nido, asili aziendali, mense, bar, palestre sportive etc finalizzate a creare benessere e miglioramento della qualità della vita nella popolazione e/o a favorire l'inclusione sociale;

Nell'anno 2011 ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2008 per i seguenti servizi: "progettazione ed erogazione di servizi socio assistenziali ed educativi per anziani, persone diversamente abili, svantaggiate e non". Nella città di Cosenza la cooperativa gestisce il "Centro Don Bosco", un centro socio educativo per minori, giovani ed anziani. Da anni si occupa di assistenza domiciliare ad anziani e disabili per conto di enti pubblici.

1.1 I VALORI AI QUALI SI ISPIRA L'ORGANIZZAZIONE

L'orientamento strategico e la mission della cooperativa si fondano su una serie di valori cardine, ispiratori della attività professionale, ovvero:

- la centralità della persona, posta all'apice di una piramide rovesciata che si sviluppa con una socialità progressiva: la persona, la mutualità interna, la solidarietà esterna, il territorio, la società civile; tale centralità si realizza a tutti i livelli sia essa socio, lavoratore, volontario, fornitore dei servizi, fruitore della cooperazione, utente dei servizi;
- l'orientamento etico dell'impresa finalizzato all'interesse generale ed alla promozione umana e del territorio, attraverso l'orientamento costante alla correttezza, all'integrità e alla trasparenza delle azioni e dei comportamenti e la costante verifica della loro coerenza con idee e valori;
- la visione di una imprenditorialità che consenta alla persona, associata in forma cooperativistica, di sentirsi portatore di una cultura nuova e portatrice di valori economici compatibili e sostenibili. Questa visione richiede l'assunzione personale di responsabilità sia nell'attività imprenditoriale che nella testimonianza di comportamenti coerenti con idee e valori;
- la democrazia partecipativa attraverso un'organizzazione, un governo e una gestione delle scelte basata sul consenso generale;
- l'etica della solidarietà in riferimento alle azioni e ai comportamenti dei singoli e delle organizzazioni, quale elemento di valutazione dell'attività imprenditoriale;
- il pluralismo e il riconoscimento della diversità come risorsa attraverso il rispetto e la valorizzazione delle idee e delle esperienze individuali e collettive.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DEL SERVIZIO

Uguaglianza: tutti i Servizi che la cooperativa intende erogare tenderanno al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, fondato sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”. L'obiettivo consiste nel non limitarsi a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile “su misura” per l'utente.

Imparzialità e continuità: la cooperativa svolgerà la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni.

Partecipazione: la cooperativa, al fine di promuovere ogni forma di partecipazione degli utenti, garantirà un'informazione completa e trasparente sui servizi erogati, ricercando la massima semplificazione delle procedure.

Efficienza ed efficacia: l'erogazione dei Servizi verrà effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano i diretti fruitori del Servizio.

Riservatezza: la cooperativa garantirà ai propri Clienti riservatezza rispetto alle informazioni cui si viene a conoscere durante tutte le fasi di erogazione del servizio, dalla presa in carico/progettazione, alla erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione dell'Utente). Tutti gli operatori della cooperativa saranno tenuti al rispetto del segreto professionale.

2.1. I DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

La cooperativa si attiverà, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi

compiti istituzionali, per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

Diritto all'informazione. L'utente avrà il diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso; egli avrà il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono;

Diritto alla sicurezza. L'utente avrà diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

Diritto alla protezione. La Cooperativa avrà il dovere, all'interno delle condizioni di erogazione del Servizio, di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato, si trovi in una condizione momentanea o permanente di difficoltà. L'utente avrà il diritto di essere assistito con premura ed attenzione.

Diritto alla fiducia. L'utente avrà il diritto di vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia.

Diritto alla qualità. Ogni utente avrà diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: la qualità del servizio erogato. Egli avrà il diritto di proporre reclami che dovranno essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Diritto alla differenza. Ogni utente avrà il diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati secondo le diverse esigenze.

Diritto alla normalità. Ogni utente avrà il diritto di essere assistito senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita, fatti salvi gli specifici obiettivi progettuali stabiliti dall'equipe operativa.

Diritto alla decisione. L'utente, all'interno del percorso di assistenza elaborato e redatto dall'equipe operativa in collaborazione con i referenti dell'amministrazione comunale, avrà il diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative degli operatori, di mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito al proprio progetto assistenziale e di vita.

Diritto alla privacy. L'utente avrà il diritto di ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano e all'osservanza dell'utilizzo dei dati in relazione alle autorizzazioni firmate per accettazione.

Dovere di accesso. L'utente ha il dovere di informarsi sull'organizzazione della cooperativa e sulle regole di comportamento al suo interno.

Rispetto dei valori. L'utente deve rispettare l'organizzazione della cooperativa informando, se ritiene opportuno, sulle proprie credenze e contribuendo così ad una loro maggiore conoscenza.

Dovere di informazione. I doveri dell'utente sono di informarsi sull'organizzazione aziendale, sull'utilizzo adeguato delle prestazioni erogate e di formulare eventuali proposte migliorative presso gli uffici della cooperativa.

Dovere di informazione sul Consenso. L'utente se ritiene di non aver ricevuto informazioni adeguate per esprimere il proprio consenso/dissenso deve chiedere chiarimenti al professionista coinvolto, valutare il materiale informativo fornito e porre tutte le domande necessarie che lo aiutino ad una scelta consapevole.

Dover di ascolto e tutela. L'utente deve presentare suggerimenti migliorativi o reclami quando si ritenga danneggiato, fornire il proprio contributo rispetto alla pianificazione aziendale e tenersi aggiornato sulle attività dell'Azienda.

Dovere di partecipazione alla valutazione della qualità percepita. L'utente deve compilare i documenti relativi alla valutazione della qualità percepita in modo preciso e responsabile. Solo in questo modo può contribuire al miglioramento continuo del servizio erogato.

Dovere di privacy e riservatezza. L'utente ha il dovere di rispettare la distanza di cortesia e di far rispettare le sue richieste nel fornire informazioni a terzi circa il suo stato di salute.

3. FINALITA' E OBIETTIVI DEI SERVIZI E LORO ARTICOLAZIONE NEL TEMPO (ACCESSIBILITA', TEMPESTIVITA' E TRASPARENZA)

Di seguito vengono indicate le finalità generali dl servizio, ovvero:

- favorire l'autonomia personale e la permanenza nel proprio ambiente familiare delle persone anziane non autosufficienti e delle persone con disabilità nonché la loro integrazione sociale;
- sostenere la capacità di "prendersi cura di se stessi", contenere la dipendenza e mantenere l'autonomia residua della persona;
- evitare istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale, di isolamento e di solitudine;
- favorire l'integrazione ed il collegamento con i servizi sanitari e socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona;
- tutelare e valorizzare le capacità di autonomia e di relazione della persona;
- alleviare il peso e diminuire le pressioni che gravano sui familiari accudenti la persona;
- sostenere la famiglia e coinvolgerla in una collaborazione solidale e partecipata ai piani di assistenza.

Accessibilità

- giorni e orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00.
- numero di personale operante nel Servizio: 5 operatori OSS, 5 operatori OSA, 2 assistenti sociali, 1 educatore/pedagogista.
- tempo di attesa: la cooperativa si impegnerà ad attuare i servizi richiesti in massimo 48 ore. Laddove sarà possibile offrire risposte in tempi inferiori, la cooperativa metterà in campo tutte le iniziative necessarie affinché si possa fornire le prestazioni richieste nel minor tempo necessario, andando incontro alle esigenze specifiche degli utenti e dei familiari che li assistono.

Tempestività

- frequenza di erogazione del servizio: I servizi saranno erogati dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle 8.00 alle 19.00, in relazione alle esigenze dell'utenza e delle famiglie.

Trasparenza:

- modalità di diffusione delle informazioni (informativa, spazi web, modulistica, brochure): la cooperativa attua la diffusione delle informazioni attraverso brochure, pagina facebook, sito internet e modulistica reperibile presso gli uffici amministrativi della stessa.
- indicazione dei contatti del Servizio di riferimento: i contatti telefonici e l'indirizzo e-mail presso ai quali effettuare eventuali richieste: 0984/32148 – 346/7307397 email: coopdonb@libero.it, pec: donbosco@pec.confcooperative.it.

-frequenza degli aggiornamenti: gli aggiornamenti vengono effettuati in caso di variazioni e comunque ogni anno con la verifica del sistema di gestione della qualità.

Rispetto agli obiettivi del servizio e alla loro articolazione e verifica nel tempo, indichiamo di seguito uno schema sintetico per la programmazione delle attività suddiviso in 4 trimestri, ovvero in un arco temporale complessivo di 12 mesi:

Obiettivi	Interventi	Tempistica	Verifica I-II Trimestre
Fornire all'anziano supporto in casa per stimolare le funzioni motorie residue	aiuto per la corretta deambulazione	Almeno 5-10 minuti durante ciascun accesso	Miglioramento delle funzioni deambulatorie con il supporto di un operatore o del caregiver
Fornire all'anziano indicazioni operative sul corretto uso di ausili	aiuto nell'uso degli ausili per la mobilitazione	Utilizzo degli ausili 5-10 minuti durante ciascun accesso	Miglioramento della capacità di indosso e utilizzo degli ausili con il supporto di un operatore o del caregiver
Fornire supporto nella scelta e nell'acquisto di generi alimentari; Monitorare la qualità dell'alimentazione dell'anziano	Acquisto generi alimentari	1 volta a settimana	Miglioramento delle procedure di individuazione degli alimenti che contribuiscono al benessere dell'anziano, valutando sempre il rapporto qualità/prezzo
Fornire supporto nella preparazione del pasto e nella corretta scelta degli alimenti, in relazione alla condizione dell'anziano; Fornire supporto nel consumo del pasto; Fornire indicazioni al caregiver sulle procedure per minimizzare lo sforzo dell'anziano nel consumo del pasto (posizione corretta, uso di alimenti particolarmente digeribili, ecc.)	Preparazione pasto	Su richiesta di in familiare o dell'utente, almeno 10 minuti durante ciascun accesso	Miglioramento della capacità di assunzione del pasto; Miglioramento della capacità di somministrazione del pasto da parte del caregiver.
Valutare le condizioni igieniche dell'ambiente e di decoro dell'anziano, e intervenire all'occorrenza supportandolo nelle attività specifiche	Lavaggio e stiratura biancheria	Su richiesta di in familiare o dell'utente, 1 volta a settimana	Miglioramento delle condizioni igieniche complessive
Intervenire nella risoluzione di problematiche connesse alla gestione di pratiche amministrativo-burocratiche (bollette, banca, Caf, ecc.)	Disbrigo commissioni varie	Su richiesta di in familiare o dell'utente, in relazione a specifica problematica da risolvere	Risoluzione delle problematiche amministrativo burocratiche anche in raccordo con altre risorse della cooperativa (Ass. sociale, ecc.); Trasferimento delle informazioni connesse alla risoluzione del problema a caregiver e all'anziano

Fornire supporto nell'applicazione delle corrette procedure di alzata dal letto, sia all'anziano sia al caregiver	Alzare dal letto	Nei casi più gravi, almeno 1 volta per ogni accesso	Miglioramento delle capacità di attuazione dei movimenti necessari per compiere l'azione di alzarsi dal letto
Fornire supporto nell'applicazione delle corrette procedure di pulizia personale, sia all'anziano sia al caregiver	Pulizia personale	Nei casi più gravi, almeno 1 volta per ogni accesso	Riduzione di eventuali infezioni o problematiche igienico-sanitarie
Fornire supporto nell'applicazione delle corrette procedure di mobilizzazione, sia all'anziano sia al caregiver	Mobilizzazione	Nei casi più gravi, almeno 1 volta per ogni accesso	Riduzione di eventuali piaghe da decubito
Fornire supporto nell'applicazione delle corrette procedure di vestizione, sia all'anziano sia al caregiver	Vestizione	Nei casi più gravi, almeno 1 volta per ogni accesso	Miglioramento nella capacità di gestione delle procedure di vestizione da parte dell'anziano e/del caregiver; Miglioramento nella individuazione di capi di abbigliamento di facile indosso
Fornire supporto nel raggiungimento di luoghi di cura; Fornire supporto nelle relazioni con figure medico-sanitarie	Accompagnamento visite mediche/terapie	Su richiesta di in familiare o dell'utente, in relazione a specifica problematica da risolvere	Miglioramento dei livelli di comprensione di documentazione medico-sanitaria da parte del caregiver e/o dell'anziano
Supportare l'anziano attraverso stimoli dialogici e cognitivi	Compagnia	Su richiesta di in familiare o dell'utente, anche durante ciascun accesso	Miglioramento dell'umore dell'anziano e del benessere psico-fisico complessivo
Supportare l'anziano e/o il familiare/caregiver nella risoluzione di problematiche di carattere psicologico	Supporto Psicologico	Su richiesta di in familiare o dell'utente, in relazione a specifica problematica da risolvere (con il supporto di uno psicologo)	Miglioramento della condizione psicologica dell'anziano e/o del familiare/caregiver

Obiettivi	Interventi	Tempistica	Verifica Trimestre III-IV
Fornire all'assistito supporto in casa per stimolare le funzioni motorie residue	aiuto per la corretta deambulazione	Almeno 5-10 minuti durante ciascun accesso	Miglioramento delle funzioni deambulatorie con il supporto di un operatore o del caregiver
Fornire all'assistito e/o al familiare/caregiver indicazioni operative sul corretto uso di ausili	aiuto nell'uso degli ausili per la mobilitazione	Utilizzo degli ausili 5-10 minuti durante ciascun accesso	Miglioramento della capacità di indosso e utilizzo degli ausili con il supporto di un operatore o del caregiver
Fornire supporto nella scelta e nell'acquisto di generi alimentari; Monitorare la qualità dell'alimentazione dell'assistito	Acquisto generi alimentari	1 volta a settimana	Miglioramento delle procedure di individuazione degli alimenti che contribuiscono al benessere dell'assistito, valutando sempre il rapporto qualità/prezzo
Fornire supporto nella preparazione del pasto e nella corretta scelta degli alimenti, in relazione alla condizione dell'assistito; Fornire supporto nel consumo del pasto; Fornire indicazioni al caregiver sulle procedure per minimizzare lo sforzo dell'assistito nel consumo del pasto (posizione corretta, uso di alimenti particolarmente digeribili, ecc.)	Preparazione pasto	Su richiesta di in familiare o dell'utente, almeno 10 minuti durante ciascun accesso	Miglioramento della capacità di assunzione del pasto; Miglioramento della capacità di somministrazione del pasto da parte del caregiver.
Valutare le condizioni igieniche dell'ambiente e di decoro dell'assistito, e intervenire all'occorrenza supportandolo nelle attività specifiche	Lavaggio e stiratura biancheria	Su richiesta di in familiare o dell'utente, 1 volta a settimana	Miglioramento delle condizioni igieniche complessive
Intervenire nella risoluzione di problematiche connesse alla gestione di pratiche amministrativo-burocratiche (bollette, banca, Caf, ecc.)	Disbrigo commissioni varie	Su richiesta di in familiare o dell'utente, in relazione a specifica problematica da risolvere	Risoluzione delle problematiche amministrativo burocratiche anche in raccordo con altre risorse della cooperativa (Ass. sociale, ecc.); Trasferimento delle informazioni connesse alla

			risoluzione del problema a caregiver e all'anziano
Fornire supporto nell'applicazione delle corrette procedure di alzata dal letto, sia all'anziano sia al caregiver	Alzare dal letto	Nei casi più gravi, almeno 1 volta per ogni accesso	Miglioramento delle capacità di attuazione dei movimenti necessari per compiere l'azione di alzarsi dal letto; Miglioramento della capacità complessiva di compimento dell'azione di alzata dal letto
Fornire supporto nell'applicazione delle corrette procedure di pulizia personale, sia all'assistito sia al caregiver	Pulizia personale	Nei casi più gravi, almeno 1 volta per ogni accesso	Riduzione di eventuali infezioni o problematiche igienico-sanitarie
Fornire supporto nell'applicazione delle corrette procedure di mobilizzazione, sia all'anziano sia al caregiver	Mobilizzazione	Nei casi più gravi, almeno 1 volta per ogni accesso	Riduzione di eventuali piaghe da decubito
Fornire supporto nell'applicazione delle corrette procedure di vestizione, sia all'assistito sia al caregiver	Vestizione	Nei casi più gravi, almeno 1 volta per ogni accesso	Miglioramento nella capacità di gestione delle procedure di vestizione da parte dell'assistito e/o del caregiver; Miglioramento nella individuazione di capi di abbigliamento di facile indosso
Fornire supporto nel raggiungimento di luoghi di cura; Fornire supporto nelle relazioni con figure medico-sanitarie	Accompagnamento visite mediche/terapie	Su richiesta di in familiare o dell'utente, in relazione a specifica problematica da risolvere	Miglioramento dei livelli di comprensione di documentazione medico-sanitaria da parte del caregiver e/o dell'assistito
Supportare l'assistito attraverso stimoli dialogici e cognitivi	Compagnia	Su richiesta di in familiare o dell'utente, anche durante ciascun accesso	Miglioramenti dell'umore dell'assistito e del benessere psico-fisico complessivo
Supportare l'assistito e/o il familiare/caregiver nella risoluzione di problematiche di carattere psicologico	Supporto Psicologico	Su richiesta di un familiare o dell'utente, in relazione a specifica problematica da risolvere (con il	Miglioramento della condizione psicologica dell'assistito e/o del familiare/caregiver

		supporto di uno psicologo)	
Supportare il minore/disabile nei processi di integrazione scolastica	Educativa domiciliare	Su indicazione dei Servizi Sociali competenti	Miglioramento dei processi di integrazione in sinergia con le altre figure professionali coinvolte

4. SERVIZI OFFERTI, TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI E MODALITA' DI EROGAZIONE

Le prestazioni socio-assistenziali domiciliari concorreranno a favorire l'autonomia personale residua, la permanenza in ambiente familiare ed a ridurre i rischi di isolamento ed emarginazione. Esse verranno erogate nel rispetto delle potenzialità dei soggetti, i quali verranno supportati nello svolgimento delle attività quotidiane, in coerenza con le specifiche capacità di autodeterminazione e discernimento soggettivo, salvaguardando abitudini, cultura, tessuto relazionale, in coerenza con stili di vita che tutelino lo stato di salute e il benessere psico-fisico del soggetto. In tal senso, le azioni degli operatori non avranno una funzione sostitutiva, bensì una funzione rafforzativa e di sostegno delle capacità residue di ciascun anziano di "prendersi cura di se stesso", agendo sugli aspetti motivazionali e di autostima degli assistiti, allo scopo di salvaguardare le condizioni di vita, l'autonomia residua, il benessere relazionale, la salute e la loro dignità di cittadini. I servizi offerti verranno contestualizzati rispetto alle esigenze degli utenti e al corrispondente contesto di riferimento, così da avere un quadro sistemico dei casi, utile alla definizione delle reali situazioni di bisogno e dei successivi interventi di assistenza da realizzare, anche in collegamento con i servizi sanitari e socio-sanitari del territorio. L'utilizzo di questa metodologia garantirà flessibilità e personalizzazione massima degli interventi. Inoltre, gli orari e il calendario delle prestazioni non saranno rigidamente prefissati, ma terranno conto delle specifiche esigenze dell'utenza, anche in termini di contenuto e modalità delle attività, in coerenza con eventuali indicazioni dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare e del PAI. La flessibilità delle prestazioni sarà funzione delle esigenze dei diversi contesti familiari/parentali concorrendo alla conciliazione tra i tempi di assistenza a carico della cooperativa e quelli a carico delle famiglie, prendendo in considerazione particolari richieste di assistenza da erogare ad esempio in orario pomeridiano. La cooperativa si impegnerà a mantenere alti livelli di sicurezza delle prestazioni attraverso l'utilizzo delle dotazioni di protezione individuale. In casi particolari di interventi in favore di persone portatrici di malattie infettive, verranno forniti camici monouso. In generale, verranno forniti tutti i mezzi, gli strumenti ed il materiale necessari per l'erogazione delle prestazioni, conformi alle prescrizioni di legge, anche con riferimento alla prevenzione, infortuni, igiene del lavoro e tutela ambientale. La gamma dei servizi offerti sarà continuamente monitorata e calibrata sulla base delle esigenze degli utenti, garantendo la costanza del servizio da parte degli operatori ed agendo tempestivamente nella ricalibrazione del calendario delle prestazioni, nei casi in cui si verificasse, ad esempio, l'assenza di un operatore o vi fossero sollecitazioni provenienti dai soggetti destinatari del servizio. Dall'osservazione delle dinamiche operatore-assistito in diversi contesti di gestione, è emerso che l'assistito preferisce non sostituire il proprio operatore abituale, a meno che non si verificassero assenze prolungate per malattia o incompatibilità particolari utente-operatore. Si

crea nel tempo un sistema di fidelizzazione dell'anziano al proprio operatore, che scaturisce dalla elevata soddisfazione rispetto alla erogazione delle prestazioni da parte degli assistenti domiciliari e, al contempo, dalla relazione affettiva/amicale che sovente si instaura tra le parti, prodotta anche da standard comportamentali adeguati che gli operatori debbono mantenere nei confronti dell'utenza di riferimento. Per tale motivo, si cercherà di mantenere nel tempo, laddove possibile, gli abbinamenti utente-operatore, rispettando e valorizzando le esigenze degli utenti.

Di seguito la descrizione della tipologia prestazioni erogabili.

A. Servizi professionali domiciliari (Assistenza domiciliare socio assistenziale e socio assistenziale)

Considerando la condizione di non autosufficienza e fragilità dei destinatari del servizio, gli operatori forniranno assistenza di base e prestazioni para-infermieristiche di semplice attuazione.

In dettaglio, le prestazioni di assistenza domiciliare socio-assistenziale a favore delle persone non autosufficienti si configurano prevalentemente in:

A.1) prestazioni di semplice attuazione quando queste siano complementari alle attività assistenziali e non rientrino nelle specifiche competenze e prestazioni di altre figure professionali;

A.2) prestazioni di aiuto domestico;

A.3) aiuto per la cura ed igiene della persona.

In particolare, gestiranno la persona non autosufficiente nell'alzata dal letto e messa a letto, nelle attività di mobilizzazione, nella predisposizione e posizionamento di cuscini o altri accessori antidecubito, nel cambio di pannolone su richiesta, nella sorveglianza e controllo della sacca di raccolta catetere, nel controllo di eventuali cannule o sondini, ecc. Nei casi in cui l'utente fosse sottoposto a terapie da parte delle figure professionali dell'ASP, l'operatore lo supporterà nel superamento di eventuali criticità connesse a terapie dell'ASP (cura ematomi, controllo piaghe da decubito e prevenzione mediante movimentazione della persona, ecc), attivandosi per offrire al soggetto non autosufficiente il maggiore sollievo possibile dal dolore o da condizioni di disagio psico-fisico. Infine, si occuperà di gestire l'assistito nelle attività di igiene personale, con particolare attenzione alle procedure di bagno assistito, così da migliorare le condizioni igienico-sanitarie del paziente ed evitare eventuali rischi connessi con l'entrata in vasca da bagno o nella doccia di un non autosufficiente.

L'operatore, su richiesta, si occuperà di supportare l'utente dell'attività di deambulazione in casa e fuori casa, nelle situazioni in cui la non autosufficienza non abbia comportato compromissioni delle abilità motorie (disabilità fisica).

Il supporto riguarderà, anche l'utilizzo corretto di ausili per la mobilizzazione. Infatti, l'utente sarà spronato a utilizzare i propri ausili specifici, correggendo eventuali errori di utilizzo che potrebbero compromettere le condizioni motorie e mettere l'assistito a repentaglio di cadute o traumi.

B) Preparazione pasti ed altri servizi a domicilio: Laddove venisse richiesto, l'operatore preparerà i pasti, tenendo conto di eventuali patologie, intolleranze o fattori di rischio, coerentemente con tabelle alimentari fornite dal medico di base o da eventuali specialisti. Su richiesta verranno realizzate attività di lavaggio e stiratura biancheria, disbrigo commissioni varie e di acquisto di generi alimentari. Tutte le attività verranno svolte, ove possibile, in collaborazione con le persone anziane, allo scopo di rafforzare il dialogo con l'operatore e di

responsabilizzare i destinatari del servizio. I servizi saranno erogati dal lunedì al venerdì nella fascia oraria dalle 8.00 alle 19.00, in relazione alle esigenze dell'utenza e delle famiglie.

C) Solievo domiciliare: La cooperativa si impegna ad erogare interventi di sollievo domiciliare, diurni extra domiciliari e residenziali, anche per sostituzioni temporanee degli ordinari *caregivers* svolti da assistenti familiari. Gli operatori agiranno mettendo sempre al centro del proprio operato la persona e le sue esigenze, senza trascurare la valorizzazione dei punti di forza di ciascuno, delle capacità fisiche e psicologiche latenti e manifeste. La cooperativa si impegna a mettere a disposizione delle famiglie di utenti non autosufficienti e fragili, un servizio di vigilanza notturna e diurna a richiesta, nei casi in cui i familiari che assistono l'utente necessitassero di supporto nella gestione quotidiana dello stesso o dovessero allontanarsi per brevi periodi di tempo dal domicilio presso il quale l'utente vive ed è accudito dai familiari. La richiesta di vigilanza potrà essere inoltrata direttamente alla cooperativa su format apposito messo a disposizione dagli uffici amministrativi.

D) Attività motorie per anziani e/o per persone non autosufficienti: Per quanto riguarda le attività motorie per il rallentamento della degenerazione del livello di non-autosufficienza, l'operatore terrà conto dello stato di salute e di deambulazione del soggetto e, laddove possibile, farà svolgere all'utente piccoli gesti motori assistiti e procedure di ginnastica passiva, che migliorino lo stato psico-fisico del soggetto e prevengano processi aggravamento delle condizioni fisiche. Tutte le attività preventive verranno condotte secondo una logica di mantenimento dello stato di salute e di prevenzione di eventuali problematiche aggiuntive connesse con l'avanzare degli anni. In tutti i casi, l'attività motoria facilitata e la ginnastica passiva serviranno ad agire positivamente sulle condizioni complessive dell'assistito dal punto di vista psico-fisico. Per i soggetti allettati, si interverrà con semplici movimenti che mantengano, ove possibile, la tonicità muscolare e prevengano la formazione di piaghe da decubito. Gli operatori in servizio valuteranno quotidianamente le condizioni igieniche dell'abitazione del soggetto e procederanno alla igienizzazione tenendo presente particolari situazioni in cui fosse necessario un grado di igienizzazione più profonda, nel caso di patologie particolari.

E) Segretariato sociale: Gli operatori si occuperanno di erogare eventuali servizi di Segretariato Sociale, anche in raccordo con ulteriori professionalità esperte presenti nella cooperativa. Il servizio di Segretariato Sociale consiste nel fornire informazioni, prevalentemente in materia socio-assistenziale, facilitando l'accesso ad uffici e servizi e aiutando l'interessato nell'espletamento delle procedure. Il servizio ha lo scopo di dare una prima risposta all'utente:

- sulla presa in carico del caso grazie alla realizzazione di un progetto che risponda, in modo efficace, ai bisogni della persona;
- su strutture e risorse sociali territoriali, pubbliche e private;
- sull'eventuale indicazione di servizi, strutture o istituzioni idonee per la soluzione di problemi specifici, laddove non fosse possibile gestire la persona unicamente con l'assistenza domiciliare.

F) Percorsi di integrazione scolastica per persone diversamente abili

L'assistenza e il supporto domiciliare ed extra-domiciliare agli alunni disabili mirano a favorire il processo di integrazione scolastica e a sostenere il diritto allo studio costituzionalmente garantito. In quest'ottica, la cooperativa si impegna a fornire assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni con handicap fisici o sensoriali,

garantendo attività di sostegno mediante l'assegnazione di educatori specializzati. Gli educatori collaboreranno in stretta sinergia con tutte le figure che entrano in contatto con l'alunno disabile (insegnanti curricolari, insegnanti di sostegno, ecc.) allo scopo di concorrere al benessere del bambino/ragazzo e favorire il raggiungimento di obiettivi del Piano Educativo Individuale. Infatti, il P.E.I. è, al contempo:

- un progetto operativo interistituzionale tra operatori della scuola, dei servizi sanitari e sociali, in collaborazione con i familiari;
- un progetto educativo e didattico personalizzato riguardante la dimensione dell'apprendimento correlata agli aspetti riabilitativi e sociali.

5. AMBITI TERRITORIALI NEI QUALI LA COOPERATIVA SVOLGE LE PROPRIE L'ATTIVITA'

La cooperativa nel 2015 ha svolto attività di assistenza domiciliare socio-assistenziale in ADI in tutti i Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale n.1-Cosenza (Cosenza, Aprigliano, Carolei, Casole Bruzio, Celico, Cerisano, Dipignano, Domanico, Lappano, Mendicino, Pedace, Pietrafitta, Rovito, Serra Pedace, Spezzano Piccolo, Spezzano Sila, Trenta, Zumpano). Dal 2011, svolge attività di assistenza domiciliare socio-assistenziale nel Comune di Cosenza. Nel 2016, svolge attività di assistenza domiciliare socio assistenziale in ADI in tutti i Comuni del Distretto Socio Assistenziale di Trebisacce e di Castrovillari. Nel 2016 si è accreditata all'Albo distrettuale delle Cooperative che erogano servizi socio-assistenziali e socio-assistenziali in ADI (Fondi Pac II riparto e Fondi 311/2013 Regione Calabria), istituito dal Distretto Socio Assistenziale Media Valle Crati (Capofila: Montalto Uffugo). Dal 2016 si è accreditata all'Albo dei soggetti erogatori di servizi di cura agli anziani non autosufficienti del Distretto Socio-Assistenziale di Rogliano. Dal 2017 è iscritta nell'elenco degli enti erogatori di prestazioni integrative Home Care Premium 2017, nei Distretti Socio-Assistenziali di Amantea, Paola e Praia a Mare.

6. MODALITA' DI ACCESSO E DI RACCORDO NELLA GESTIONE DELL'UTENZA DEI SERVIZI DOMICILIARI, NEL MANTENIMENTO DEI CONTATTI CON LA FAMIGLIA DELL'UTENTE E CON IL SETTORE WELFARE DI RIFERIMENTO

L'utenza accede ai servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale mediante apposita domanda al Punto Unico di Accesso (PUA) del territorio e/o mediante domanda ai servizi sociali comunali competenti. La lista degli aventi diritto, viene comunicata alla cooperativa che gestisce il servizio la quale, di concerto con l'ente pubblico, avvia le procedure di attuazione del PAI del soggetto in assistenza e definisce in tempi rapidi l'abbinamento operatore-utente, concordando con l'utenza la tipologia di prestazioni, gli orari e le procedure di controllo/verifica delle prestazioni. La cooperativa collabora costantemente con l'ente pubblico competente per la verifica periodica dell'attuazione dei servizi nonché, per il controllo dell'operato delle risorse umane impiegate nelle attività di assistenza.

Per accedere ai servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale in ADI, la domanda viene presentata presso la competente ASP. La lista degli aventi diritto, viene comunicata alla cooperativa che gestisce il servizio la quale avvia, di concerto con l'ente pubblico, le procedure di attuazione del PAI del soggetto in assistenza e definisce in tempi rapidi

l'abbinamento operatore-utente, concordando con l'utenza la tipologia di prestazioni, gli orari e le procedure di controllo/verifica delle prestazioni. La cooperativa collabora costantemente con l'ente pubblico competente per la verifica periodica dell'attuazione dei servizi nonché, per il controllo dell'operato delle risorse umane impiegate nelle attività di assistenza.

La cooperativa collaborerà costantemente con la committenza per l'elaborazione e l'attivazione delle prestazioni, attraverso l'azione delle diverse figure professionali coinvolte (coordinatore, operatori, ecc.), le quali lavoreranno in una logica multidisciplinare d'equipe. Inoltre, attuerà modalità di raccordo e confronto con la famiglia, con i Servizi Sociali di riferimento e con la rete di servizi territoriali, attraverso la una linea telefonica dedicata ai servizi, attraverso comunicazioni e-mail e incontri periodici finalizzati al confronto continuo e alla diffusione delle informazioni. I tempi di attivazione dei servizi sono brevi (1-2 giorni), previa indicazione dell'utenza da parte dei Servizi Sociali di riferimento.

7. MODALITA' E TEMPI MASSIMI DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO DALLA RICHIESTA

A partire dalla segnalazione del Comune, Capofila dell'Ambito Territoriale Sociale competente, la cooperativa si impegnerà ad attuare i servizi richiesti in massimo 48 ore. Laddove sarà possibile offrire risposte in tempi inferiori, la cooperativa metterà in campo tutte le iniziative necessarie affinché si possa fornire le prestazioni richieste nel minor tempo necessario, andando incontro alle esigenze specifiche degli utenti e dei familiari che li assistono. L'obiettivo è quello di offrire un sistema di risposta ai bisogni delle persone che sia efficace in termini di qualità dei servizi ma, al contempo, efficiente rispetto allo spazio temporale che intercorre tra la richiesta di aiuto e l'effettivo avvio delle prestazioni.

8. SISTEMA ADOTTATO PER L'INVIO DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

La gestione dei reclami e dei suggerimenti è un'azione importante per le organizzazioni pubbliche e private. In primo luogo, essa consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi/prodotti erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/clienti. La cooperativa intende realizzare un efficace sistema di risposta ai reclami in modo da evitare che il cittadino percepisca che il suo contributo è caduto nel vuoto. Le risposte saranno private (telefono o lettera) se il reclamo/suggerimento è di carattere personale e non interessa gli altri utenti, oppure saranno pubbliche se la questione segnalata è di interesse generale. Le informazioni relative ai reclami verranno periodicamente consegnate al coordinatore ed utilizzate come possibili correttivi da apportare alle prestazioni offerte. I report periodici contenenti anche questa tipologia di informazioni saranno volti a:

- 1) individuare chiaramente il volume di reclami, suddivisi secondo le diverse categorie;
- 2) raffrontare standard di servizio programmati e risultati raggiunti;
- 3) avviare un'analisi qualitativa dei temi chiave, per la individuazione delle criticità;
- 4) proporre azioni per il miglioramento delle prestazioni assistenziali.

Gli utenti e i familiari degli utenti dei servizi potranno, individualmente o in forma associata,

fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Verrà indicato all'utente presso quale sede potrà dirigersi a chi rivolgersi per sottoporre un reclamo, attraverso la compilazione di apposito modulo per le segnalazioni e i reclami. L'eventuale reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi familiari verrà raccolto e si provvederà alla correzione dell'errore segnalato, fornendo successivamente risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 15 giorni lavorativi dal reclamo stesso. In caso di reclamo verbale, sarà messo a disposizione un addetto che avrà il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti. I reclami potranno essere presentati verbalmente, in forma scritta, o telefonicamente.

9. ORARI DI APERTURA, RIFERIMENTI DI SEDE E TELEFONICI

Gli orari di apertura degli uffici della cooperativa sono i seguenti:

- dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

La sede legale e operativa si trova in Corso Luigi Fera, 166 (Cosenza).

La cooperativa può fare riferimento ad altre sedi operative sparse sul territorio Sovra-Ambito nel quale opera.

Di seguito, i riferimenti telefonici e l'indirizzo e-mail presso ai quali effettuare eventuali richieste: 0984/32148, coopdonb@libero.it, donbosco@pec.confcooperative.it.

10. STANDARD DI QUALITÀ, DIMENSIONI E INDICATORI

L'orientamento alla Qualità riguarderà l'organizzazione nel suo complesso e nei singoli processi, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia degli interventi attraverso la valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza e delle risorse interne alla cooperativa.

La Cooperativa definirà il proprio sistema interno di gestione del Sistema Qualità come mezzo strategico per garantire efficacia ed efficienza dei servizi erogati o, più in dettaglio:

1. per garantire ai propri clienti/utenti che i propri servizi siano in grado di soddisfare le loro esigenze nel rispetto delle normative e leggi applicabili e di produrre il massimo beneficio;
2. per consolidare la tendenza ad intervenire sulle cause dei problemi anziché limitarsi, dopo che gli effetti sono stati rilevati, alla loro risoluzione.

La Qualità intrinseca dei servizi offerti rappresenterà, pertanto, un importante fattore strategico e dovrà essere considerata elemento integrante per la realizzazione degli stessi.

Al fine di permettere il raggiungimento degli obiettivi per la Qualità e il costante accrescimento della soddisfazione dei propri utenti, la cooperativa stabilirà e pianificherà le attività necessarie, individuerà i processi primari e di supporto del Sistema di Gestione per la Qualità e le loro interconnessioni, individuerà le risorse necessarie, definirà le attività di monitoraggio e di verifica. La Cooperativa dal 2011 è in possesso della certificazione del proprio Sistema Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008 rilasciata dalla Rina Services spa. (Ente Certificatore). La certificazione riguarda la progettazione e la erogazione di servizi socio assistenziali ed educativi per utenti, persone diversamente abili, svantaggiati e non.

Il lavoro che la Cooperativa Don Bosco intende realizzare, prevede la definizione puntuale di procedure da attivare nel tempo, funzionali ad una miglior organizzazione delle prestazioni e dei servizi.

Le fasi di progettazione, sviluppo e attuazione del servizio sono di seguito indicate:

- 1)) valutazione multidimensionale a cura dell'UVM (per i casi di non autosufficienza grave);
- 2) stesura del progetto assistenziale individuale (PAI) con l'indicazione delle caratteristiche tecniche delle prestazioni (contenuti, tempi e modalità di erogazione);
- 3) condivisione del progetto assistenziale individuale elaborato con il coordinatore del servizio della cooperativa, l'utente, i suoi familiari;
- 4) attuazione pratica degli interventi previsti da parte degli operatori della ditta aggiudicataria;
- 5) monitoraggio da parte della cooperativa dei livelli di soddisfazione dei nuovi utenti rispetto al servizio erogato. Se il livello di soddisfazione non fosse sufficiente, verrà modificato l'abbinamento operatore-utente;
- 6) raccolta mensile delle schede contenenti il dettaglio dei servizi effettuati dagli operatori per ciascun utente, firmate per accettazione dai destinatari del servizio;
- 7) elaborazione da parte del coordinatore di un report giornaliero con informazioni sul servizio(criticità, soluzioni attuate, ecc.);
- 8) riunioni periodiche (settimanali, quindicinali) tra il coordinatore del servizio e le Assistenti sociali della Stazione Appaltante e/ l'UVM, per la valutazione complessiva dell'andamento del servizio e la risoluzione di eventuali richieste, reclami, controversie provenienti dall'utenza;
- 9) riunioni settimanali tra coordinatore e gruppi di operatori (massimo 5),per la valutazione dell'andamento del servizio e discussioni su eventuali rimodulazioni di abbinamenti per assenza di operatori, richiesta cambio orario da parte dell'utente, ecc.;
- 10) incontri/riunioni tra coordinatore del servizio e familiari dell'assistito, nei casi in cui vi siano esigenze o richieste particolari espresse dalla famiglia;
- 11) riunioni mensili tra operatori, coordinatore del servizio e responsabile generale del servizio, al fine di valutare l'andamento delle prestazioni ed eventuali correttivi apportabili per il miglioramento della qualità delle prestazioni;
- 12) controlli telefonici periodici dell'utenza da parte del responsabile generale e del responsabile impiegato presso la linea telefonica dedicata, al fine di valutare il livello di soddisfazione espresso rispetto alle prestazioni;
- 13) monitoraggio periodico sull'andamento complessivo del servizio mediante la somministrazione di questionari, la raccolta di informazioni qualitative presso l'utenza da parte del coordinatore, la valutazione di segnalazioni/reclami.
- 14) stesura di rapporti di monitoraggio trimestrali del servizio;
- 15) trasferimento tempestivo delle informazioni dagli operatori agli utenti, ai responsabili della cooperativa, all'Assistente Sociale della Stazione Appaltante (ritardi, assenze, malattie, permessi, ferie), all'UVM e viceversa informazioni provenienti dagli anziani (vacanze, interruzioni del servizio, allontanamenti momentanei, ricoveri, ecc.)agli operatori, ai responsabili della cooperativa e all'Assistente Sociale della Stazione Appaltante, all'UVM;
- 16) verifica periodica da parte della Stazione Appaltante per il tramite del settore Welfare del Comune capo ambito.

A partire dalla data di avvio del nuovo servizio, la cooperativa si impegna alla presentazione trimestrale di una relazione di monitoraggio contenente i seguenti indicatori di qualità del

servizio e di qualità percepita dagli utenti:

- 1) grado di soddisfazione dell'utente rispetto alle prestazioni di semplice attuazione, complementari alle attività assistenziali e non rientrano nelle specifiche competenze e prestazioni di altre figure professionali;
- 2) grado di soddisfazione dell'utente rispetto alle prestazioni di aiuto domestico;
- 3) grado di soddisfazione dell'utente rispetto alle prestazioni di aiuto per la cura e igiene della persona;
- 4) grado di soddisfazione dell'utente rispetto ad eventuali interventi volti alla socializzazione e alla vita di relazione;
- 5) grado di soddisfazione dell'utente rispetto alle prestazioni di accompagnamento visite mediche o terapie, rapporti con i medici di base ed altri operatori sanitari, attività motorie e prevenzione;
- 6) grado di utilizzo delle prestazioni/servizi aggiuntivi inclusi;
- 7) grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni/servizi aggiuntivi;
- 8) rispetto dei giorni stabiliti per gli interventi (in termini percentuali);
- 9) valutazione della puntualità dell'operatore nel raggiungimento del domicilio dell'assistito;
- 10) valutazione del rispetto degli orari concordati per la erogazione delle prestazioni;
- 11) valutazione del rapporto operatore-utente;
- 12) grado di soddisfazione complessivo dell'utente rispetto alle prestazioni erogate dall'operatore;
- 13) grado di soddisfazione complessivo dell'utente rispetto al comportamento tenuto dall'operatore;
- 14) valutazione percentuale degli utenti che cambierebbero l'operatore di riferimento;
- 15) valutazione quali/quantitativa di eventuali servizi dei quali gli utenti i vorrebbero usufruire in futuro.

La dimensione del campione analizzato sarà rappresentata da tutta l'utenza in carico, alla quale verranno somministrati questionari quali quantitativi, tesi alla valutazione dell'andamento dei servizi e alla valutazione della customer satisfaction.

11. CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE RAPPRESENTANO I LORO DIRITTI

La valutazione della soddisfazione degli utenti verrà perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni durante l'intero ciclo di vita dei servizi: dalla definizione dell'offerta alla fornitura del servizio fino alla cessazione. Il monitoraggio della soddisfazione dei clienti/utenti sarà garantito attraverso le registrazioni previste dalla modulistica dedicata. Ad ogni utente verranno somministrati periodicamente questionari sulla "customer satisfaction". Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la Qualità saranno sottoposti a verifica. Sulla base di eventuali indicazioni dell'utenza, la cooperativa si occuperà di controllare e revisionare opportunamente le modalità di esecuzione prestazioni in atto, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia. Per tale motivo, verranno definiti una serie di indicatori per il monitoraggio e la misurazione dei propri processi. Tali indicatori consentiranno di stabilire gli obiettivi della Qualità, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi, valutandone l'adeguatezza e l'efficacia, e definire opportunamente le eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso. Alla

realizzazione del sistema di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza, parteciperanno gli utenti e le loro famiglie, al fine di rilevare punti deboli e di forza del servizio, mantenendo alti i livelli complessivi di soddisfazione e rettificando in tempo reale anomalie e/o disguidi che potrebbero inficiare la qualità delle prestazioni erogate. Sia le procedure di controllo della qualità, sia le procedure di controllo delle anomalie disguidi (gestione dei reclami), verranno opportunamente codificate. Ad esse si potrà accedere mediante compilazione di semplice modulistica che verrà fornita all'assistito o ai familiari dello stesso.

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO, DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEL PERSONALE IN SERVIZIO, SISTEMA DI VERIFICA E DI CONTROLLO.

Il sistema di valutazione che si propone, tiene conto sia della presenza di diversi soggetti che entrano in gioco nel sistema di erogazione del servizio, sia della necessità di specificare con chiarezza gli obiettivi di valutazione in termini di appropriatezza, efficacia ed efficienza delle prestazioni fornite. Gli strumenti che possono garantire una corretta valutazione del servizio di assistenza, sono pertanto:

- una scheda di controllo tesa ad accertare, tramite fogli di presenza, la corrispondenza tra interventi previsti e relative frequenze presenti nel progetto assistenziale individuale e quelli effettivamente erogati, con la regolarità degli interventi nei giorni e negli orari stabiliti dai PAI e successive modifiche. I fogli presenza, che ciascun operatore compilerà giornalmente, conterranno il dettaglio delle prestazioni effettuate presso ciascun utente, controfirmate dall'utente o da un familiare nei casi più gravi. I fogli firmati verranno consegnati al coordinatore alla fine di ogni settimana di servizio. Il coordinatore, avrà cura di raccogliere i fogli controfirmati di ciascun operatore e di consegnarli entro la fine di ciascun mese agli uffici amministrativi della cooperativa, allo scopo di avviare le necessarie verifiche amministrativo- contabili sulla coerenza tra le ore assegnate e quelle effettivamente svolte.

- Una cartella utente, comprensiva di informazioni sulla condizione socio-economica, psicologica e sanitaria dell'utente, utili a comprendere l'efficacia degli interventi in relazione ai singoli casi, nonché, a valutare la condizione di "fragilità" degli utenti, attribuendo un indice di fragilità utile a individuare i casi di maggiore gravità con il maggior grado di oggettività possibile. La cooperativa sociale Don Bosco ha già elaborato una dettagliata "cartella utente" che potrà essere utilizzata nella presente proposta di gestione.

- Raccolta di informazioni presso l'utente mediante la somministrazione periodica di un questionario strutturato teso a recepire i livelli di soddisfazione sui singoli interventi. Il questionario terrà conto di diversi elementi riguardanti la cura della persona e dell'ambiente personale, il mantenimento/recupero dell'autonomia personale e/o dell'autonomia sociale, capacità e competenze del personale, ecc. Gli utenti parteciperanno al processo di valutazione tramite le risposte al questionario e i colloqui costanti con il coordinatore e con gli operatori.

La cooperativa Don Bosco ha elaborato ed elabora da anni questionari quali-quantitativi di valutazione dei servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale, in coerenza con il proprio sistema di certificazione di qualità delle prestazioni aziendali. In questo caso, la struttura del questionario comprenderà almeno tre parti fondamentali, inserite per raccogliere il maggior numero di informazioni possibili sull'andamento del servizio di assistenza. La prima parte

sarà relativa alla raccolta di informazioni sull'assistito e sulle condizioni nelle quali egli si trova a vivere. La seconda riguarda la raccolta di informazioni rispetto al rapporto utente-operatore ed alla qualità percepita dall'utente relativamente a vari aspetti del servizio. La terza parte tenta di inquadrare e analizzare eventuali elementi migliorativi delle attività di assistenza alla persona. Il sistema di valutazione proposto permette la creazione di un report periodico comprensivo di:

- valutazione caratteristiche generali dell'utenza (target);
- valutazione della condizione di fragilità dell'utenza;
- valutazione attività svolta;
- verifica corrispondenza tra attività programmata ed erogata;
- verifica profilo del servizio contenente il livello di qualità percepita.

Il modello operativo dovrà essere realizzato da una équipe costituita da 1 Coordinatore/ Assistente Sociale ed un nucleo stabile di operatori (OSS, OSA, educatori, ecc) altamente qualificati.

Tenendo conto della descrizione generale del servizio, per dare risposte adeguate al singolo utente sarà necessario partire dalla stesura di un piano di lavoro. Il piano di lavoro è lo strumento essenziale da utilizzare per raggiungere il massimo dell'efficacia di un intervento. E' una previsione delle attività-risorse-strumenti organizzativi. L'uso di tale strumento coinvolge tutti gli operatori, per individuare gli obiettivi, per definire i tempi e per la verifica delle prestazioni erogate.

12.1. MODALITA' DI DIREZIONE E CONTROLLO DEL PERSONALE

Il servizio verrà sottoposto a controllo continuo attraverso l'azione del coordinatore e gli strumenti di monitoraggio/controllo. La supervisione avverrà attraverso periodici controlli sulla effettiva esecuzione degli interventi, attraverso il confronto diretto con l'utenza ed il relativo contesto parentale/amicale di riferimento, attraverso colloqui telefonici e personali con gli operatori, attraverso le schede che ciascun operatore dovrà compilare in relazione alle proprie attività con gli utenti. Il controllo del servizio su più livelli servirà a evidenziare potenziali criticità emergenti da affrontare in itinere. Le informazioni confluiranno in relazioni periodiche del coordinatore sull'andamento del servizi, strumento qualitativo aggiuntivo rispetto agli strumenti di analisi quantitativa della qualità percepita dagli utenti. Gli strumenti di valutazione/analisi in itinere verranno attivati per la durata dell'intervento e le informazioni quali-quantitative confluiranno in rapporti trimestrali del servizio.

Nel caso di eventuali assenze improvvise del singolo operatore incaricato del servizio, verrà assicurato il completo e corretto espletamento del servizio programmato ricorrendo alla sostituzione immediata dell'operatore assente, ovvero la mancata prestazione per motivata assenza dell'operatore assegnato dovrà essere recuperata su indicazione dell'utente. Inoltre, si procederà alla realizzazione di modalità di contenimento di eventuali fenomeni di abbandono da parte degli operatori, attraverso l'utilizzo di strumenti di valutazione del livello di soddisfazione rispetto al lavoro realizzato, che consentano all'organizzazione di analizzare i punti critici ed intervenire affinché gli operatori trovino massima soddisfazione professionale. Il mantenimento/incremento dei livelli di soddisfazione degli operatori verrà garantito anche mediante un opportuno percorso di formazione, al fine di migliorare le specifiche conoscenze professionali.

12.2. METODOLOGIA APPLICATA PER LA SOSTITUZIONE DELLE RISORSE UMANE E PROCEDURE DI TURNOVER

I servizi che si vogliono offrire mirano alla conoscenza approfondita della realtà territoriale di competenza e dei singoli casi, per definire - in base alle reali situazioni di bisogno - gli interventi da effettuare. Gli utenti saranno informati delle azioni previste nel progetto e si cercherà da subito di instaurare un rapporto basato sul rispetto e sulla fiducia. L'utilizzo di questa metodologia garantirà flessibilità e personalizzazione massima degli interventi. Inoltre, gli orari e il calendario non saranno rigidamente prefissati, ma terranno conto delle specifiche esigenze dell'utenza, anche in termini di contenuto e modalità delle prestazioni. La flessibilità delle prestazioni sarà funzione delle esigenze dei diversi contesti familiari/parentali concorrendo alla conciliazione tra i tempi di assistenza a carico delle cooperative e quelli a carico delle famiglie, prendendo in considerazione particolari richieste di assistenza da erogare ad esempio nel periodo estivo, periodo nel quale molte persone (inclusi soggetti anziani) risultano esposte a maggiori rischi di abbandono, di salute, di raggiri. La cooperativa si impegna, qualora vi fossero variazioni nell'organico, a garantire la sostituzione con personale di pari professionalità, provvedendo al tempestivo aggiornamento di detti elenchi in caso di sostituzioni sia provvisorie che definitive. Nel caso di eventuali assenze improvvise del singolo operatore incaricato del servizio, verrà assicurato il completo e corretto espletamento del servizio programmato ricorrendo alla sostituzione immediata dell'operatore assente, ovvero la mancata prestazione per motivata assenza dell'operatore assegnato dovrà essere recuperata su indicazione dell'utente. In tema di turnover inteso, in questo caso, come rapporto tra assunzioni e sostituzioni/licenziamenti, si procederà alla realizzazione di modalità di contenimento dei fenomeni di abbandono da parte degli operatori, attraverso la realizzazione di strumenti di valutazione in itinere del livello di soddisfazione rispetto al lavoro realizzato, che consentano all'organizzazione di analizzare i punti critici ed intervenire affinché gli operatori trovino massima soddisfazione professionale. Il mantenimento/incremento dei livelli di soddisfazione degli operatori verranno garantiti anche attraverso un opportuno percorso di formazione che renda le attività professionali maggiormente gestibili, più interessanti e stimolanti anche in termini di nuovi contenuti/metodologie apprese.

13. PROTOCOLLO COVID 19 - SINTETICO

L'obiettivo del presente protocollo condiviso di regolamentazione è fornire indicazioni operative finalizzate a incrementare, negli ambienti di lavoro non sanitari, l'efficacia delle misure precauzionali di contenimento adottate per contrastare l'epidemia di COVID-19.

Il COVID-19 rappresenta un rischio biologico generico, per il quale occorre adottare misure uguali per tutta la popolazione. Il presente protocollo contiene, quindi, misure che seguono la logica della precauzione e seguono e attuano le prescrizioni del legislatore e le indicazioni dell'Autorità sanitaria

Per i Dipendenti

- Divieto assoluto di viaggio da e per paesi ad alto rischio
- Riduzione di occasioni di assembramento utilizzando tecnologie di riunioni in remoto

- Poster in tutte le sedi aziendali con istruzioni per le necessarie precauzioni igieniche e per chiarire le limitazioni a viaggi e trasferimenti
- Massima adozione di pratiche di telelavoro
- Divieto di partecipazione a raduni e restrizioni all'uso di trasporti pubblici
- Divieto di presentarsi al lavoro in presenza di febbre o altri sintomi tipici del CoVid-19
- Istruzioni sulle precauzioni di igiene e di sicurezza a casa e in viaggio
- Presenza ed uso obbligatorio di gel disinfettanti per le mani in ogni accesso agli uffici
- Aumento della frequenza di pulizia e sanificazione degli uffici

Inoltre

- Tutti i dipendenti sono tenuti a misurare la temperatura corporea all'inizio di ogni giornata lavorativa
- Chiunque abbia una temperatura di 37.5 °C o superiore è tenuto a rimanere a casa ed ad informare immediatamente la direzione aziendale.
- Chiunque abbia sintomi di raffreddore, influenza o febbre o con un caso di CoVid-19 confermato o sospetto in famiglia è tenuto a restare a casa e segnalare il problema alla propria persona di riferimento
- Tutti sono continuamente sollecitati a lavarsi accuratamente le mani ed a sanificare telefono e tutte le altre dotazioni ovvero usare guanti quando possibile
- Dotarsi di maschera di protezione da usare obbligatoriamente se non è possibile mantenere la distanza minima di 1 metro dalle altre persone
- Dotarsi di gel igienizzante per le mani
- Se comunicate dal cliente/fornitore i dipendenti vengono istruiti su precauzioni igieniche aggiuntive definite e su richiesta possono fornire assistenza nell'istruzione e nel monitoraggio del personale.

Il Presidente

Angela Rosaria Bosco

