Coopselios
PRENDERSI CURA, DI PERSONA

Unicoop

SAD
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE
COMUNE DI PIACENZA

CARTA DEI SERVIZI / 2022-2023

Unicoop

Unicoop Cooperativa Sociale a r.l.
Piazza Cittadella 2 - 29121 Piacenza
Tel. 0523.323677 - Fax 0523.306734
unicoop.pc@cooperativaunicoop.it
www.cooperativaunicoop.it

Coopselios
PRENDERSI CURA, DI PERSONA

Coopselios Società Cooperativa
Largo Erfurt, 7 - 29122 Piacenza
Tel. 0523.593193 - Fax 0523.593129
infopc@coopselios.com
www.coopselios.com

CARTA SERVIZI SAD
Servizio di Assistenza Domiciliare
Comune di Piacenza

Indice

Perché una carta dei servizi ..... pag. 4
Premessa: servizio di assistenza docimiciliare e Covid 19 ..... pag. 5
Riferimenti legislativi ..... pag. 6
Chi siamo ..... pag. 7
I valori di riferimento ..... pag. 7
Caratteristiche generali del servizio di assistenza domiciliare ..... pag. 9
- Descrizione del servizio ..... pag. 9
- Destinatari del servizio ..... pag. 10
- Procedure di ammissione al servizio ..... pag. 10
- Interventi previsti ..... pag. 11
- Orari e organizzazione del servizio ..... pag. 15
- Figure coinvolte nel servizio ..... pag. 15
- Controllo del servizio ..... pag. 16
- Dimissioni dal servizio ..... pag. 16
- Rapporti con le famiglie e coinvolgimento dei familiari ..... pag. 17

Informazioni chiare e trasparenti ..... pag. 18
- Cartellino di riconoscimento ..... pag. 18
- Informazioni sul servizio ..... pag. 18
- Determinazione della quota di contribuzione ..... pag. 18

Standard di qualità, impegni e programmi ..... pag. 20
- Standard di qualità ..... pag. 20
- Personale ..... pag. 21
- Coinvolgimento dei familiari ..... pag. 21

Meccanismi di tutela e verifica ..... pag. 22
- Incontri di verifica dei progetti individuali ..... pag. 22
- Procedure di reclamo ..... pag. 22
- Questionari di soddisfazione sul servizio erogato ..... pag. 22
- Divulgazione pubblica dei risultati ..... pag. 22
- Modalità di verifica degli impegni assunti con la carta dei servizi ..... pag. 23

Allegati ..... pag. 24

Perché una carta dei servizi

La Carta dei Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare del Comune di Piacenza ha l'obiettivo di:

- informare gli utenti dei servizi offerti;
- comunicare gli impegni assunti;
- garantire agli utenti una risposta efficace ai loro bisogni nel contesto della domiciliarità.

Il nostro impegno è fare in modo che la Carta diventi anche uno strumento di partecipazione e coinvolgimento attraverso un dialogo costante con gli utenti, indispensabile per una sempre maggiore qualità dei servizi erogati.
La Carta dei Servizi, attraverso la quale vengono enunciati e garantiti gli standard di qualità del servizio, è volta essenzialmente alla tutela dei diritti dell'utente, conferendo allo stesso un potere di controllo.
In questo documento la chiarezza e la trasparenza sono fondamentali: le informazioni fornite permettono di conoscere i gestori, le caratteristiche del servizio domiciliare e di capire con quali modalità vi si può accedere.
La possibilità di esprimere opinioni, suggerimenti, osservazioni ed eventuali reclami garantisce un confronto costante e un dialogo costruttivo tra le parti per offrire un servizio in continuo miglioramento.

Premessa: servizio di assistenza domiciliare e Covid 19

Il Servizio di Assistenza Domiciliare rivolto ad anziani e adulti del Comune di Piacenza viene erogato nel rispetto delle normative e prescrizioni previste per contrastare la diffusione del contagio da Covid 19. Già dalla primavera del 2020, allo scopo di garantire maggior sicurezza ai lavoratori e alle famiglie, sono state adottate alcune misure di prevenzione protezione riguardanti sia gli operatori che gli utenti:

- L'operatore prima di iniziare il turno di lavoro ha l'obbligo di misurarsi la febbre; in caso di temperatura superiore ai 37,5°, l'utente sarà avvisato dal coordinatore dell'eventuale sostituzione.

- Misurazione due volte al giorno (mattino e sera), prima dell'arrivo dell'OSS, della temperatura dell'utente del servizio e dei familiari e verifica della presenza di sintomi influenzali quali tosse, rinite ecc.
- Viene offerto triage telefonico.
- In caso di situazioni e sintomi sospetti è richiesto di avvisare immediatamente l'operatore che, in presenza dei sintomi sopra descritti, informerà immediatamente il medico di base e il coordinatore del servizio.
- Per gli accessi al domicilio dell'utente l'operatore si doterà di mascherina, guanti e camice/casacca (monouso), visiera e calzari al bisogno e provvederà ad igienizzarsi le mani con il gel antibatterico.
- È richiesto all'utente e ai familiari presenti di indossare la mascherina, di proteggere il naso e la bocca con un fazzoletto, in caso di starnuti o colpi di tosse e buttare il fazzoletto, lavandosi successivamente le mani.
- Non toccarsi occhi, naso e bocca con le mani.
- Occorre evitare che durante l'ingresso a domicilio del personale assistenziale siano presenti altre persone non necessarie per il normale svolgimento del servizio (es. vicini di casa, amici, parenti non conviventi ecc.)
- Chiediamo di lavare e igienizzare le superfici della casa in cui l'operatore andrà ad operare; sanificare le superfici con disinfettanti a base di cloro o alcool (ad esempio candeggina, solventi a base alcolica-etanolo al 75%, acido peracetico o cloroformio). Si raccomanda di pulire e disinfettare soprattutto le superfici ad alto rischio di contaminazione, come sanitari (wc, bidet), le maniglie delle porte, i pulsanti, le ringhiere e tutte le superfici più esposte al contatto.

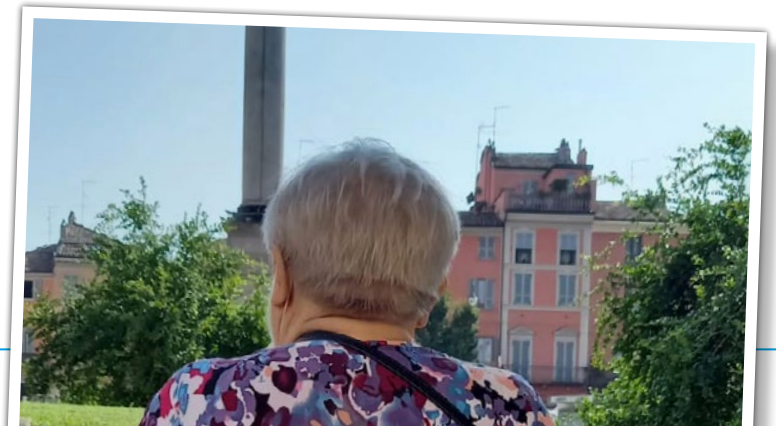
Per il 31 marzo il governo ha annunciato la fine dello stato di emergenza. Alla data di pubblicazione della presente carta non sono ancora disponibili le normative di sicurezza sanitaria per l'anno 2022-2023 e quindi sarà cura della cooperativa Unicoop informare a tempo debito le famiglie di eventuali nuove procedure, indicazioni o diversa organizzazione del servizio.

Riferimenti Legislativi

Il Servizio di Assistenza Domiciliare applica nell'organizzazione ed erogazione delle prestazioni le seguenti normative di settore:

- **L.R. N. 2/2003** Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- **DGR 1206/2007** Fondo regionale per la non autosufficienza
- **DGR 514/2009** Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art. 23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi socio-sanitari
- **DGR 2110/2009** Approvazione del sistema omogeneo di tariffa per i servizi socio-sanitari per anziani valevole per l'accreditamento transitorio
- **DGR ER 1828/2013** Seconda modifica della Dgr 514/2009 Primo provvedimento della Giunta regionale attuativo dell'art.23 della L.R. 4/08 in materia di accreditamento dei servizi socio sanitari
- **DGR ER 292/2014** Adeguamento remunerazione servizi socio-sanitari accreditati
- **DGR ER 715/2015** Accreditamento sociosanitario: modificazioni e integrazioni
- **DGR ER 273/2016** Approvazione del sistema di remunerazione dei servizi socio-sanitari accreditati provvisoriamente e/o definitivamente

Per ogni materia non specificatamente contemplata nel seguente Regolamento, si rimanda alla normativa regionale o nazionale di riferimento.



Chi siamo

L'Associazione Temporanea d'Impresa (ATI) costituita dalle cooperative sociali UNICOOP e COOPSELIOS gestisce dall'aprile del 1996 il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) del Comune di Piacenza.
L'ATI assicura la coerenza con le scelte della programmazione socio sanitaria del Distretto Città di Piacenza.
Unicoop e Coopselios gestiscono il servizio organizzandolo in una ripartizione che coincide con il modello territoriale comunale di suddivisione in ex circoscrizioni. In virtù di tale divisione, Unicoop si dedica ai beneficiari residenti nelle ex circoscrizioni n. 1 e 3, Coopselios a quelli residenti nelle ex circoscrizioni n. 2 e 4. Per ogni area territoriale, è stato individuato un Coordinatore responsabile del servizio e un Referente operativo/RAA.
L'associazione temporanea di impresa assicura l'applicazione:

- della normativa sulla sicurezza dei lavoratori (D.Lgs 81/08);
- della normativa sull'autocontrollo igienico (D.Lgs 155/96);
- della normativa sulla tutela dei dati personali (GDPR 679/2019);
- del contratto collettivo nazionale e territoriale di lavoro delle cooperative sociali.
- delle leggi, Ordinanze e Protocolli Nazionali, Regionali e Comunali in materia di contrasto alla diffusione del contagio da Covid 19.

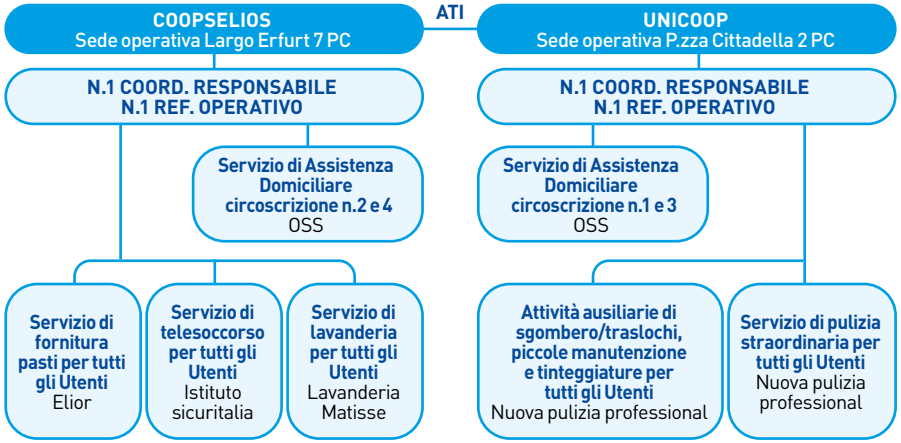
I VALORI DI RIFERIMENTO

L'ATI gestisce i servizi ispirandosi ai seguenti principi

- **RISPETTO**: ogni persona, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche, è accolta con cortesia e attenzione nel rispetto della sua identità, dignità e diritto alla riservatezza.
- **SENSIBILITÀ**: è la capacità di comprendere i bisogni di una collettività in costante divenire, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione, operando per offrire risposte adeguate e rispettose dell'individualità di ciascuna persona.
- **AFFIDABILITÀ**: è la certezza di offrire alle istituzioni pubbliche e ai privati servizi diversificati, integrati e conformi alle normative, certificati per la gestione e l'assicurazione della qualità, coerentemente con la propria missione d'impresa no profit.

- **IMPEGNO SOCIALE**: è la scelta di offrire servizi esclusivi alle fasce più deboli della popolazione, assicurando professionalità, innovazione e qualità delle prestazioni.
- **COMPETENZA**: i nostri operatori sono professionisti qualificati e costantemente aggiornati, che operano quotidianamente avendo come obiettivo prioritario la qualità, nel contesto di un'organizzazione moderna, efficiente ed efficace.
- **PARTECIPAZIONE**: al fine di promuovere la partecipazione degli utenti e dei loro familiari, l'ATI garantisce un'informazione completa e trasparente, ricerca la semplificazione delle procedure e la collaborazione di tutte le persone coinvolte nei servizi.
- **TUTELA DEI DIRITTI**: per tutelare i diritti dei cittadini, gli obiettivi dichiarati sono valutati attraverso i seguenti strumenti:
  - misurazione di standard oggettivi;
  - costanti controlli interni effettuati sui servizi erogati;
  - interviste/questionari mirati finalizzati a misurare il grado di soddisfazione delle persone e delle organizzazioni coinvolte;
  - monitoraggio, valutazione e gestione delle osservazioni/reclami.

Alle persone è garantita la possibilità di trasmettere a Unicoop e Coopselios reclami, rilievi e suggerimenti per migliorare i servizi e le modalità di erogazione attraverso l'apposito modulo allegato (allegato 2: Modulo Reclami e Suggerimenti).

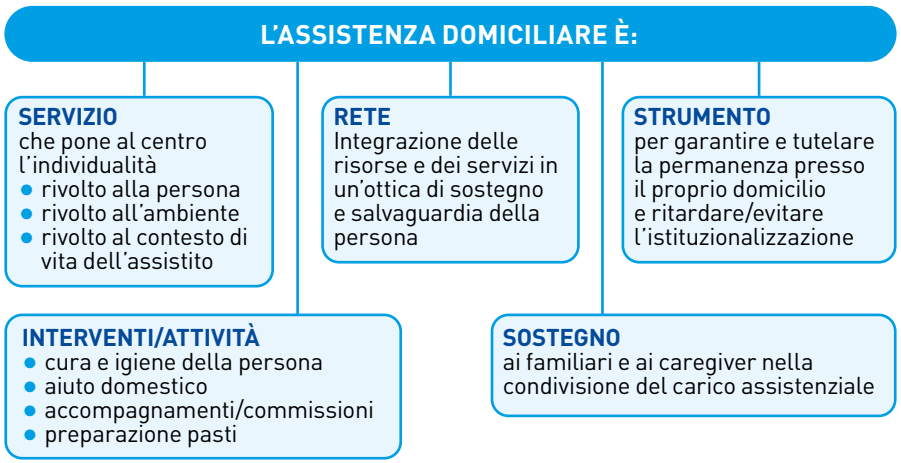


Caratteristiche generali del servizio di assistenza domiciliare

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'assistenza domiciliare è l'insieme di interventi diretti a persone o a nuclei familiari che, per particolari contingenze o per una non completa autonomia, non sono in grado, anche temporaneamente, di soddisfare le proprie esigenze personali, domestiche, sociali e sanitarie.
In linea con quanto disposto dalla DGR n.1206/2007, il servizio domiciliare persegue la finalità di mantenere la persona nel proprio ambiente di vita, prevedendo e rimuovendo le cause che ne limitano l'autonomia, sostenendo l'azione di cura delle famiglie e contrastando le situazioni di emarginazione e i processi di istituzionalizzazione.
La cultura della domiciliarità, alla quale si ispira il servizio, si esprime nel seguente modo:

- domiciliarità come dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali;
- domiciliarità come recupero e tutela del senso di appartenenza della persona;
- domiciliarità come costruzione di una rete di sinergie in risposta all'allontanamento dal proprio contesto di vita.



DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari degli interventi sono quelli previsti dall'art. 3 del Regolamento comunale del Servizi di sostegno alla domiciliarità approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 132 del 15/9/2008.
In particolare sono:

- anziani ultrasessantacinquenni totalmente o parzialmente non autosufficienti o con ridotto grado di autonomia;
- disabili adulti;
- adulti in difficoltà a gestirsi autonomamente e per i quali è in atto una progettualità da parte dei Servizi Sociali comunali o dell'Azienda USL;
- familiari che si fanno carico di anziani non autosufficienti o di soggetti adulti non autosufficienti a causa di forme morbose a forte prevalenza nell'età senile.

Requisito per l'accesso al servizio di assistenza domiciliare è la residenza nel comune di Piacenza.

PROCEDURE DI AMMISSIONE AL SERVIZIO

Il servizio deve essere richiesto all'assistente sociale o all'educatore di riferimento della circoscrizione in cui risiede l'anziano/adulto.
Per sapere chi è l'assistente sociale/l'educatore di riferimento si può chiedere allo sportello di orientamento ai servizi socio sanitari Informasociale, che si trova in via Taverna, 39 a Piacenza, telefono/fax: 0523.492731, e in via XXIV Maggio 26/28 a Piacenza, telefono 0523.492022.
Email: informasociale@comune.piacenza.it
L'ammissione al servizio è autorizzata dal settore Servizi Sociali del Comune di Piacenza sulla base di specifiche liste d'attesa.
L'utente partecipa al costo del servizio in base a quanto previsto dal Regolamento comunale in vigore.
L'assistente sociale o l'educatore di riferimento predispone un progetto individualizzato che contiene indicazioni sulle caratteristiche dell'assistito e descrive le sue necessità assistenziali, specificando la tipologia e gli obiettivi degli accessi a domicilio, i tempi e la frequenza degli interventi in collaborazione con l'anziano/adulto e la sua famiglia.
Le cooperative dell'ATI Unicoop e Coopselios assicurano la partecipazione alla definizione del PAI/PEI e ne garantiscono la completa attuazione. Il servizio si impegna a offrire la massima flessibilità per rispondere alle necessità motivate da cambiamenti repentini della situazione di salute degli utenti e/o alle necessità di accompagnamenti per prestazioni sanitarie.
Il dirigente del servizio Promozione Sociale invia formalmente la richiesta di attivazione del servizio al gestore. Il servizio viene attivato entro massimo 8 giorni dalla richiesta, 48 ore in caso di emergenze, previa autorizzazione scritta del Comune.
L'attivazione del servizio avviene a seguito di una visita domiciliare congiunta (assistente sociale o educatore di riferimento, coordinatore del Servizio Domiciliare e operatore socio sanitario della cooperativa) alla presenza dei familiari (o altri riferimenti) per favorirne la partecipazione e la condivisione delle attività.
Non è possibile accedere al servizio con modalità privata.
Le modalità di ammissione ed erogazione del servizio possono variare a seconda dell'andamento dell'epidemia da Covid 19.

INTERVENTI PREVISTI

I servizi erogati presso il domicilio dell'utente, in base a quanto previsto dal PAI, possono essere così riassunti:

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

- **Attività dedicate alla persona (adulta, anziana, disabile)**
  - igiene e cura, aiuto per il bagno;
  - alzata/messa a letto;
  - vestizione;
  - nutrizione/aiuto per l'assunzione dei pasti;
  - mobilizzazione/aiuto per la corretta deambulazione;
  - aiuto nell'uso di presidi e ausili sanitari;
  - collaborazione con i familiari nella sorveglianza della corretta autoassunzione dei farmaci.

- **Attività inerenti il governo della casa**
  - pulizia ordinaria degli ambienti;
  - rifacimento del letto;
  - lavaggio e stiratura della biancheria dell'assistito;
  - lavaggio delle stoviglie.

- **Attività riferite al contesto di vita del beneficiario**
  - supporto/intervento educativo al caregiver nella cura dell'assistito;
  - affiancamento/tutoraggio del personale privato impiegato presso il nucleo dell'anziano nelle attività di assistenza all'anziano stesso;
  - affiancamento del familiare in caso di dimissioni ospedaliere in situazioni di sopravvenuta non autosufficienza;
  - stimolo alla socializzazione;
  - segretariato sociale;
  - sollievo ai familiari nelle attività di cura con particolare riferimento ai familiari di persone affette da malattia di Alzheimer o altre patologie comportamentali e cognitive ad essa assimilabili;
  - acquisto di generi alimentari, medicinali e materiali igienico-sanitari.

- **Attività di monitoraggio della condizione di vita della persona**
  - controllo microclimatico ambientale.

- **Attività diverse**
  - accompagnamenti (compresi eventuali accessi a strutture socio-sanitarie).

Inoltre, il servizio provvede ad assicurare il coinvolgimento dei familiari e/o dell'assistente privato nel processo di cura, con la definizione e il coordinamento dei rispettivi compiti e la programmazione delle attività di supervisione, affiancamento e tutoring del caregiver.
L'utente partecipa al costo del servizio sulla base di quanto previsto dal Regolamento comunale in vigore.
In caso di sciopero i servizi minimi essenziali sono garantiti agli utenti indicati dagli assistenti sociali o dagli educatori di riferimento.
Tutti gli interventi e le attività potranno subire variazioni in relazione alla compatibilità con le procedure di sicurezza per il contrasto alla diffusione del Covid 19.

SERVIZI AGGIUNTIVI PREVISTI A SUPPORTO DEL SERVIZIO DOMICILIARE

- **Servizio pasti a domicilio**

  Viene garantito il servizio pasti a domicilio (pranzo), tutti i giorni dell'anno, per gli utenti inseriti secondo una lista d'attesa comunale. La domanda per l'ammissione al servizio può essere presentata all'assistente sociale o dall'educatore di riferimento.
  Per l'ATI, Coopselios coordina l'organizzazione dell'intero sistema di preparazione, trasporto e consegna a domicilio dei pasti (affidato a una ditta esterna) di tutti gli utenti ammessi ad usufruirne nel territorio comunale.
  I pasti sono distribuiti nella fascia oraria compresa tra le ore 11.30 e le 13.30. I menù settimanali proposti sono diversificati a seconda delle stagioni (menù invernale e menù estivo) e prevedono più scelte per ognuna delle portate previste. Sono equilibrati, completi dal punto di vista calorico, definiti in collaborazione con la dietista e concordati con il competente servizio dell'Azienda U.S.L., personalizzati in caso di specifiche patologie comprovate da certificato del medico.
  L'assistito che usufruisce del pasto può, per qualsiasi informazione, contattare il coordinatore chiamando il numero verde 800.286678.
  L'utente partecipa al costo del servizio sulla base di quanto previsto dal Regolamento comunale in vigore. Il gestore individua soluzioni atte a garantire il servizio anche in caso di sciopero o emergenze.

- **Servizio di lavanderia**

  Agli utenti del SAD viene attivato il servizio di lavanderia su richiesta dell'assistente sociale responsabile del caso che ne valuta la necessità. I capi degli utenti vengono ritirati dalle assistenti domiciliari e riconsegnati presso le abitazioni con frequenza di norma quindicinale.

- **Telesoccorso**

  Il servizio di telesoccorso garantisce la possibilità di fronteggiare situazioni di emergenza che richiedano un intervento di soccorso immediato tramite il collegamento telefonico con un operatore in grado di attivare gli interventi necessari. Svolge anche funzioni di telecontrollo, con la finalità di prevenzione socio sanitaria, di accertamento delle condizioni psicofisiche dell'assistito, nonché di verifica del corretto impiego dell'apparecchiatura posta al domicilio dello stesso.

Il servizio, su richiesta dell'assistente sociale, viene attivato dal coordinatore del SAD tramite l'IVRI (Istituti di Vigilanza Riuniti d'Italia), che si occupa di installare l'apparecchio presso l'abitazione dell'utente, assicurandone la funzionalità, l'assistenza e la manutenzione. Tale apparecchiatura, collegata alla linea telefonica, permette all'utente di effettuare chiamate alla centrale operativa di soccorso semplicemente premendo un tasto, in qualsiasi ora del giorno e della notte. Contemporaneamente verranno informate le persone segnalate come riferimenti dell'assistito.
La finalità del telesoccorso è anche quella di garantire all'utente la sicurezza nella propria abitazione; gli anziani possono far intervenire la guardia anche in caso di rumori sospetti.
L'apparecchiatura e il servizio sono concessi senza alcun onere.

- **Attività integrative**

Le attività integrative, ivi comprese le prestazioni di risanamento abitativo, riguardano interventi di supporto alle attività ordinarie finalizzate al mantenimento e al miglioramento delle qualità della vita del cittadino.
Le attività integrative consistono in:

- pulizia straordinaria degli ambienti in presenza di situazioni di particolare degrado;
- servizio di sgombero masserizie e/o traslochi;
- piccole manutenzioni degli alloggi, consistenti in tinteggiature interne e piccole riparazioni di ripristino.

Gli interventi sono richiesti dall'assistente sociale o dall'educatore responsabile del caso.

ORARI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio domiciliare è attivo dalle ore 7.00 alle ore 20.00 di tutti i giorni, compresi i festivi.
Se necessario, è prevista la possibilità di realizzare gli interventi anche nell'arco delle 24 ore in relazione ai bisogni delle persone, delle famiglie e di quanto previsto dal PAI.
A seconda di quanto definito dal PAI, l'accesso al domicilio dell'assistito può avvenire secondo diversa frequenza e intensità:

- solo in alcuni giorni della settimana;
- quotidianamente (una o più volte al giorno per un massimo di tre accessi).

Nei casi in cui il carico assistenziale sia particolarmente gravoso, viene autorizzata durante gli accessi la compresenza di due operatori.
Gli interventi hanno una durata minima di 30 minuti e non possono globalmente superare le 20 ore settimanali (questo tetto rimane valido anche in caso di intervento di due operatori contemporaneamente, che quindi si sommano).
La reperibilità dei responsabili del servizio è descritta nella scheda del servizio allegata (allegato 1: Scheda informativa del servizio).

FIGURE COINVOLTE NEL SERVIZIO

- **COORDINATORE DEL SERVIZIO**

Il coordinatore del servizio domiciliare svolge le funzioni di referente e responsabile della gestione complessiva del servizio, è l'interlocutore dei responsabili del Comune e dell'Azienda USL in merito all'attivazione dei servizi e alle attività assistenziali erogate.
È il punto di riferimento dei familiari e degli utenti per quanto riguarda l'andamento del servizio ed eventuali problematiche e/o richieste riscontrate nella quotidianità.
Il coordinatore è garante della qualità e dell'efficacia del servizio erogato.

- **REFERENTE OPERATIVO/RAA (RESPONSABILE ATTIVITÀ ASSISTENZIALI)**

Questa figura collabora con il coordinatore nella gestione del servizio e predispone i piani di lavoro giornalieri/settimanali delle assistenti domiciliari attivate sul territorio. Verifica costantemente la corretta erogazione delle prestazioni in relazione a tempi, modalità e richieste dei committenti e degli assistiti.

- **OPERATORI SOCIO SANITARI (OSS)**

  Gli operatori impegnati dalle cooperative dell'ATI sono professionisti qualificati la cui attività di cura e assistenza è dedicata agli utenti in un'ottica di presa in carico globale della persona e del suo contesto sociale e relazionale. L'OSS risponde inoltre alle domande di informazione e chiarimento degli assistiti e delle loro famiglie. Per ogni utente viene individuato un OSS di riferimento al fine di favorire la continuità assistenziale.
  Gli operatori si presentano al domicilio degli assistiti muniti di cartellino di riconoscimento, divisa, presidi per la sicurezza e materiale di consumo necessario per le attività a domicilio.
  L'intero staff del servizio ha il dovere di conservare il segreto rispetto a tutte le notizie di cui viene a conoscenza nell'esercizio delle attività, nell'assoluto rispetto della privacy della persona assistita.

CONTROLLO DEL SERVIZIO

Il servizio si impegna a garantire, ai fini del miglioramento continuo, il monitoraggio mensile degli indicatori individuati dal Sistema di Gestione Qualità di ogni singola cooperativa.

DIMISSIONI DAL SERVIZIO

In caso di dimissioni volontarie, è necessario che l'utente o un suo familiare ne diano comunicazione all'assistente sociale o all'educatore responsabile del caso per formalizzare l'interruzione del servizio compilando un apposito modulo. Il responsabile del caso ne darà immediata comunicazione alla cooperativa di riferimento.
L'utente viene dimesso dai servizi, in conformità con quanto previsto all'art. 29 del Regolamento dei servizi a sostegno della domiciliarità, al verificarsi di una delle seguenti situazioni:

- sospensione del servizio non seguita da riattivazione entro tre mesi;
- mancata corresponsione della retta dovuta;
- accertamento, tramite valutazione professionale dell'assistente sociale responsabile del caso, della sopravvenuta inadeguatezza del servizio in rapporto ai bisogni e alle condizioni dell'utente.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

Nel servizio di assistenza domiciliare i familiari e i caregiver sono importanti alleati nel processo di cura. Il servizio lavora al fine di stabilire e mantenere un canale di comunicazione costante, ed è disponibile a:

- fornire informazioni in relazione al PAI, all'organizzazione del servizio, al personale impiegato e ai riferimenti del servizio;
- prevedere e strutturare contatti/colloqui/visite domiciliari del coordinatore/RAA/referente. Durante le visite domiciliari vengono convocati anche i familiari in modo da raccogliere il maggior numero di informazioni e poter effettuare un verifica completa dell'andamento del servizio domiciliare;
- offrire la reperibilità dei referenti del servizio (allegato 1: Scheda informativa del servizio);
- programmare incontri di aggiornamento e verifica;
- redigere opuscoli informativi in relazione a temi attuali e di interesse per gli assistiti (es. alimentazione per la terza età, sicurezza dentro e fuori casa, movimentazione corretta dei carichi, l'amministratore di sostegno). Gli opuscoli vengono consegnati al momento dell'attivazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utenza;
- prevedere annualmente interviste telefoniche/questionari somministrati ai familiari e agli assistiti per verificare il livello di soddisfazione del servizio offerto (customer satisfaction).

In presenza di strumenti di videosorveglianza si ricorda che la registrazione e il trattamento delle immagini acquisite devono avvenire nel rispetto della normativa privacy stabilita dal GDPR 679/2016.

Informazioni chiare e trasparenti

CARTELLINO DI RICONOSCIMENTO

Ogni assistente domiciliare è dotato di cartellino di riconoscimento recante foto, nome, cognome, data di assunzione e qualifica timbrato dal Comune di Piacenza.

INFORMAZIONI SUL SERVIZIO

Al momento della presa in carico, durante la prima visita congiunta presso il domicilio dell'assistito, il coordinatore/RAA/referente presenta la cooperativa di riferimento, consegna la Carta dei Servizi, spiega come sporgere un reclamo, illustra nel dettaglio le caratteristiche e l'organizzazione del servizio e fornisce una scheda con gli orari e i riferimenti, sottopone il "Contratto con l'utente" e lo fa firmare all'utente/garante.
Presso il domicilio dell'assistito gli operatori predispongono una apposita cartella contenente:

- dati informativi indicanti la tipologia e la frequenza delle prestazioni,
- scheda di Continuità Assistenziale,
- scheda di Comunicazione Integrata nel caso di contemporaneo intervento socio-assistenziale e sanitario al fine di garantire un corretto flusso di informazioni.

DETERMINAZIONE DELLA QUOTA DI CONTRIBUZIONE

La quota di contribuzione dell'utente per la fruizione del servizio è:

- unitaria, ossia si riferisce all'unità di servizio fruito (l'ora di assistenza domiciliare, il pasto);
- personalizzata, determinata in proporzione al valore ISEE.

Al di sotto di una soglia determinata dal Consiglio Comunale, le persone potranno:

- usufruire gratuitamente dei servizi di assistenza domiciliare e dei pasti a domicilio;
- accedere ai servizi di lavanderia, pulizia straordinaria e manutenzione degli alloggi se utenti dei servizi oggetto del citato Regolamento;
- accedere al servizio di telesoccorso anche se non utenti dei servizi oggetto del citato Regolamento o in lista di attesa per usufruirne;
- usufruire del servizio di assistenza domiciliare anche in caso di ricovero ospedaliero, compatibilmente al rispetto delle normative e procedure anti Covid 19.

Il modello ISEE deve essere aggiornato annualmente su richiesta dell'ufficio comunale competente.
Qualora l'utente non presenti entro i termini indicati la documentazione necessaria per determinare la tariffa dovuta, gli sarà attribuita la quota di contribuzione massima. È comunque sempre possibile presentare il modello ISEE e ottenere una modifica della quota unitaria personalizzata, a partire dal primo giorno del mese successivo alla presentazione del modello stesso.
Gli utenti del servizio di assistenza domiciliare che necessitano dell'intervento contemporaneo di due operatori corrisponderanno la quota unitaria personalizzata relativamente a una sola ora di assistenza.
La riscossione delle quote di contribuzione dovute dagli utenti spetta al soggetto gestore.
La quota di partecipazione viene comunicata dal Comune alla famiglia contestualmente all'inserimento dell'utente nel servizio; tale comunicazione viene inviata anche in caso di modifica. Il gestore è tenuto a recepire le condizioni economiche fissate dal Comune e deve sottoporre all'utente/garante il "Contratto con l'utente" per la sottoscrizione.

Standard di qualità, impegni e programmi

STANDARD DI QUALITÀ

Le cooperative ritengono fondamentale definire gli impegni e gli standard di qualità che si assumono nei confronti degli assistiti. Garantiscono all'interno del servizio domiciliare i seguenti standard di qualità.

INDICATORE	Frequenza monitoraggio	Limite di accettabilità
Tempi di inserimento/aumento ore/variazione fascia oraria	Mensile	**≤8 giorni**
Turn over sostituzione degli operatori: % degli interventi da planning sostituiti con ≤4 operatori diversi dal titolare	Mensile	**≥95%**
Numero PAI in cui sono specificati obiettivi e azioni relative al rispetto delle dimensioni sociali, culturali e religiose	Semestrale	**90%**
Numero operatori del servizio/struttura che sono stati coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa per l'anno di riferimento	Annuale	**100%**
Numero ospiti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia	Semestrale	**0%**
Numero PAI attivi riportanti firma o sigla dei componenti dell'équipe	Semestrale	**100%**
Numero di eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione degli agenti infettivi	Annuale	**1**
Numero di incontri effettuati dal servizio a cui hanno partecipato insieme operatori, utenti e familiari	Annuale	**1**
Numero PAI riportanti il nominativo del responsabile operativo	Semestrale	**100%**

INDICATORE	Frequenza monitoraggio	Limite di accettabilità
Numero PAI attivi elaborati/rivalutati con firma della persona o familiare delegato	Semestrale	**≥90%**
Valutazione professionale operatori	Annuale	**80%**
Numero utenti frequentanti da almeno sei mesi che hanno dichiarato il gradimento per la modalità di gestione del percorso di cura e assistenza	Annuale	**≥80%**
Tasso di soddisfazione del grado di coordinamento degli interventi (pianificazione, programmazione, gestione imprevisti, affidabilità e continuità della comunicazione del e con il servizio)	Semestrale	**≥80%**

PERSONALE

Per l'erogazione del SAD l'ATI assicura:

- il ricorso a personale qualificato OSS (Operatore Socio Assistenziale) per le attività di cura dell'assistito;
- aggiornamento e formazione del personale: l'ATI garantisce l'aggiornamento del personale in servizio attraverso la pianificazione e la realizzazione annuale di attività formative;
- affiancamento del personale neo assunto con personale esperto.
- il personale partecipa al Piano Strategico di vaccinazione anti Covid 19 del Ministero della Salute ed è sottoposto ai periodici controlli di sorveglianza sanitaria

COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI

Viene organizzata almeno una riunione annuale con i familiari degli assistiti per presentare i risultati della verifica sulla soddisfazione del servizio erogato o per illustrare e discutere tematiche di interesse generale.
In accordo con l'ente committente, la riunione annuale con i familiari può essere sostituita con l'invio di documentazione riportante i dati relativi alla qualità del servizio dell'anno precedente.

Meccanismi di tutela e verifica

INCONTRI DI VERIFICA DEI PROGETTI INDIVIDUALI

Il soggetto gestore garantisce un'organizzazione del lavoro centrata sulla progettazione e sulla verifica del Progetto Individuale e sullo svolgimento di incontri sistematici e periodici di confronto e verifica interprofessionale sui singoli casi, dai quali risultino le questioni affrontate e le decisioni assunte.

PROCEDURE DI RECLAMO

L'assistito e i suoi familiari possono sporgere reclamo, in forma scritta, ogniqualvolta si verifichi il mancato rispetto dei propri diritti. Copia del modulo di segnalazione viene consegnata alla famiglia al momento dell'attivazione del servizio. La risposta al reclamo sarà garantita al massimo entro 15 giorni dalla data di ricevimento. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO EROGATO

Il livello di soddisfazione degli assistiti e dei familiari viene misurato mediante la realizzazione semestrale di questionari o interviste telefoniche affidate a un'azienda esterna. Anche gli operatori del servizio e la committenza (es. Asl, Comuni) sono soggetti a monitoraggi annuali di soddisfazione.

DIVULGAZIONE PUBBLICA DEI RISULTATI

Le cooperative Unicoop e Coopselios si impegnano a fornire al Comune di Piacenza e all'Azienda Unità Sanitaria Locale i dati relativi al monitoraggio degli standard di qualità, dei reclami, dei questionari e delle interviste di gradimento agli assistiti e ai loro familiari.

MODALITÀ DI VERIFICA DEGLI IMPEGNI ASSUNTI CON LA PRESENTE CARTA DEI SERVIZI

Con periodicità almeno annuale, i responsabili del servizio di assistenza domiciliare delle cooperative dell'ATI Unicoop e Coopselios verificano il rispetto degli impegni assunti con l'introduzione della Carta dei Servizi attraverso un confronto diretto con la committenza.

Allegato 1 - SCHEDA INFORMATIVA

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI
Comune di Piacenza (Quartieri 1 e 3)

Il servizio accreditato con il Comune di Piacenza eroga interventi diretti a persone o nuclei familiari residenti nel comune che senza un'adeguata e sufficiente assistenza non sono in grado, anche temporaneamente, di soddisfare le proprie esigenze personali, domestiche, sociali e sanitarie.
Il servizio è destinato ad anziani ultrasessantacinquenni con un ridotto grado di autonomia o non autosufficienti, a disabili o adulti in difficoltà a gestirsi autonomamente, per i quali è in atto una presa in carico e una progettualità da parte del Servizio Sociale del Comune o di altro servizio. L'accesso avviene attraverso gli operatori dei Servizi Sociali (assistenti sociali, educatori ecc.).

SEDE OPERATIVA PER I QUARTIERI 1 E 3

UNICOOP COOPERATIVA SOCIALE a r.l.
Piazza Cittadella, 2 - 29121 Piacenza
Tel. 0523 323677 - Fax 0523 306734
E-mail: unicoop.pc@cooperativaunicoop.it

Coordinatrice responsabile: Sabrina Fulgoni
E-mail: sadpiacenza@cooperativaunicoop.it

Referenti operativi: Stefania Eleuteri, Matteo Bandini

I responsabili del servizio sono reperibili presso la cooperativa durante gli orari di apertura degli uffici:
- dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00
- sabato reperibili su segreteria telefonica

Il numero verde **800488812** dedicato agli utenti del servizio è attivo 24 ore su 24. Nelle fasce orarie di chiusura degli uffici è possibile lasciare messaggi alla segreteria telefonica. L'assistito e/o il familiare che avrà necessità sarà ricontattato in tempi brevi.

L'accesso agli uffici è regolato da misure di prevenzione alla diffusione del contagio da Covid 19, occorre pertanto sempre concordare telefonicamente eventuale appuntamento.

Allegato 1 - SCHEDA INFORMATIVA

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI
Comune di Piacenza (Quartieri 2 e 4)

Il servizio accreditato con il Comune di Piacenza eroga interventi diretti a persone o nuclei familiari residenti nel comune che senza un'adeguata e sufficiente assistenza non sono in grado, anche temporaneamente, di soddisfare le proprie esigenze personali, domestiche, sociali e sanitarie.
Il servizio è destinato ad anziani ultrasessantacinquenni con un ridotto grado di autonomia o non autosufficienti, a disabili o adulti in difficoltà a gestirsi autonomamente, per i quali è in atto una presa in carico e una progettualità da parte del Servizio Sociale del Comune o di altro servizio. L'accesso avviene attraverso gli operatori dei Servizi Sociali (assistenti sociali, educatori ecc.).

SEDE OPERATIVA PER I QUARTIERI 2 E 4

COOPSELIOS SOC.COOP.SOC.
Largo Erfurt, 7 - 29122 Piacenza
Tel. 0523 593193 - Fax 0523 593129
E-mail: infopc@coopselios.com

Coordinatrice responsabile: Marzia Tramelli
E-mail: coord-sad-comunepiacenza@coopselios.com

Referenti operative: Maria Grazia Diligu, Cristina Rebecchi

I responsabili del servizio sono reperibili presso la cooperativa durante gli orari di apertura degli uffici:
- dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
- sabato reperibili su segreteria telefonica

Il numero verde **800286678** dedicato agli utenti del servizio è attivo 24 ore su 24. Nelle fasce orarie di chiusura degli uffici è possibile lasciare messaggi alla segreteria telefonica. L'assistito e/o il familiare che avrà necessità sarà ricontattato in tempi brevi.

L'accesso agli uffici è regolato da misure di prevenzione alla diffusione del contagio da Covid 19, occorre pertanto sempre concordare telefonicamente eventuale appuntamento.

Unicoop

MOD. 102.03
Rev.01

Allegato 2 - RECLAMO O SUGGERIMENTO

Al Coordinatore del Servizio:

.....

c/o Unicoop Coop. Soc. a r.l.
Piazza Cittadella 2, Piacenza

Cognome ..... Nome .....

Familiare di: Cognome ..... Nome .....

Grado di parentela .....

Residente in Via/Piazza ..... n.° .....

Località .....

Tel. di casa/cellulare .....

E-mail .....

Oggetto: ☐ **RECLAMO** ☐ **SUGGERIMENTO**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Data ..... Firma .....

INFORMATIVA AI SENSI DEGLI ART. 13 E 14 G.D.P.R 679/2016

UNICOOP SOC. COOP. SOCIALE in qualità di Titolare del Trattamento La informa che i suoi dati personali saranno trattati nel rispetto della normativa vigente (G.D.P.R. 679/2016 e D.Lgs 196/2003).
La finalità del trattamento si concretizza nella gestione del Reclamo/Suggerimento e non è necessaria l'acquisizione del suo consenso in quanto la base giuridica consiste nella soddisfazione da parte del Titolare di una richiesta da Lei formulata.
I dati raccolti verranno trattati con strumenti manuali e telematici dai soggetti autorizzati al trattamento e/o da responsabili esterni; verranno conservati solo per il tempo necessario al raggiungimento della finalità e successivamente esclusivamente per il periodo di tempo necessario a rispettare le prescrizioni di legge previste.
I dati non sono soggetti a trasferimenti in paesi Extra Ue e non sono soggetti a processi decisionali automatizzati.
In qualunque momento potrà esercitare i suoi diritti (art. 15 a 22 G.D.P.R.) inviando una mail all'indirizzo: privacy@cooperativaunicoop.it o se lo ritiene opportuno proporre reclamo all'Autorità Garante.

Per presa visione.

Data ..... Firma .....

Coopselios PRENDERSI CURA, DI PERSONA	**Allegato 2 SCHEDA RECLAMO**	MOD. A 5.1 Rev.0

SCHEDA RECLAMO

Io sottoscritto Cognome e Nome .....

segnalo in data .....quanto segue per conto di:

me stesso ☐

altra persona ☐ specificare .....

Eventuale grado di parentela .....

Struttura/servizio coinvolto .....

DESCRIZIONE DEL FATTO PER CUI SI RECLAMA

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

COOPSELIOS INVIERÀ RISPOSTA SCRITTA

Indirizzo presso il quale si desidera ricevere risposta scritta

Via..... Località .....

Comune..... CAP ..... Provincia .....

Telefono..... E-mail.....

Unicoop

Unicoop Cooperativa Sociale a r.l.
Piazza Cittadella, 2 - 29121 Piacenza
Tel. 0523.323677 - Fax 0523.306734
unicoop.pc@cooperativaunicoop.it
www.cooperativaunicoop.it

Coopselios
PRENDERSI CURA, DI PERSONA

Coopselios Società Cooperativa
Largo Erfurt, 7 - 29122 Piacenza
Tel. 0523.593193 - Fax 0523.593129
infopc@coopselios.com
www.coopselios.com