



## **CARTA DEI SERVIZI**

### ***Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)***

*(Revisione 2) del 02/07/2019*



**Comune di Bellaria  
Igea Marina**



**Comune di  
Rimini**



**Unione di Comuni  
Valmarecchia**

Gentile signore/a,

questo documento costituisce la “Carta dei Servizi del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)” della Cooperativa Il Cigno. In questo documento, che vuole da noi essere definito come una “carta d’impegno” nei suoi confronti, troverà le informazioni utili per conoscere più da vicino il servizio offerto, la sua struttura organizzativa, il percorso di accesso e soprattutto i principi e i valori che ispirano il nostro lavoro quotidiano.

Tramite questa Carta dei Servizi la Cooperativa intende:

informare i cittadini sulle attività offerte dal Servizio di Assistenza Domiciliare,

coinvolgere i cittadini nel processo di miglioramento e sviluppo della qualità del servizio.

Nel suo operare quotidiano, la Cooperativa si impegna a uniformare l’erogazione del Servizio alle normative regionali e nazionali ed ai regolamenti comunali, ispirando il proprio lavoro ai principi di uguaglianza, imparzialità, trasparenza, partecipazione e rispetto della dignità e della centralità della persona.

**Il Cigno Cooperativa Sociale** è una ONLUS, con oltre 25 anni di attività e di impegno nella gestione di servizi assistenziali, educativi, sociali e sanitari.

Il personale de Il Cigno quotidianamente si fa carico dei bisogni di persone anziane, persone disabili, soggetti con fragilità sociale, minori. In ognuno dei servizi nei quali operiamo: servizi domiciliari, Case di Riposo, C.R.A., Case di Cura ecc... il soggetto al centro di ogni attenzione è sempre la persona, in quanto individuo con una propria identità, storia, unica ed irripetibile.

Il Cigno dispone di un'organizzazione flessibile e sensibile alla tipologia dei servizi richiesti, per rispondere direttamente alle esigenze diversificate del cliente.

La qualità dei servizi offerti dal Cigno è il risultato di una crescita professionale garantita mediante strumenti quali: la formazione e l'aggiornamento di tutte le figure professionali, un accurato e dettagliato controllo della gestione e della qualità dei servizi prestati, un'efficiente ricerca e selezione del personale sul territorio di riferimento e, infine, stretti rapporti di consulenza specializzata con professionisti e collaboratori esterni.

## I principi fondamentali della "Domiciliarità"

Nel nostro agire quotidiano ci impegniamo a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **eguaglianza, rispetto e dignità:** nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socioeconomiche
- **imparzialità:** gli operatori del servizio svolgono la loro attività secondo criteri di obiettività e neutralità, garantendo comportamenti di imparzialità e parità di trattamento verso tutti gli utenti;
- **condivisione e partecipazione:** la Cooperativa assicura il confronto tra utenti e professionisti che a qualsiasi titolo intervengono nel processo di erogazione del servizio, al fine di garantire progetti condivisi; nel promuovere inoltre, ogni forma di partecipazione, garantisce un'informazione completa e trasparente e la massima semplificazione delle procedure, affinché l'utente possa:
  - avere facile accesso al servizio
  - verificare la corretta erogazione del servizio fornito
  - avere accesso a tutte le informazioni che lo riguardano
  - avere garanzie precise sul rispetto della privacy
  - poter presentare con facilità reclami ed istanze, nonché **formulare proposte di miglioramento.**
- **continuità:** la Cooperativa garantisce la regolarità, il rispetto degli accessi e la continuità assistenziale del servizio;
- **efficacia ed efficienza:** la Cooperativa si impegna a perseguire il progressivo miglioramento del servizio attraverso: l'efficacia degli interventi e la loro rispondenza ai bisogni espressi dai cittadini, l'efficienza nell'utilizzo ottimale delle risorse.

## Diritti dei fruitori

I principi sopra richiamati garantiscono il rispetto di precisi diritti, l'utente ha quindi diritto:

- ➔ al rispetto di quanto previsto nella Carta dei Servizi
- ➔ al rispetto della propria riservatezza
- ➔ ad essere trattato con educazione, cortesia, disponibilità e solerzia
- ➔ a ricevere informazioni precise sulle modalità di erogazione del servizio e delle prestazioni offerte, ad essere preventivamente informato sull'orario di effettuazione degli interventi e/o di un eventuale cambio di operatore
- ➔ ad essere assistito senza che siano alterate le sue abitudini di vita, unitamente alla garanzia di salvaguardia della specificità derivante da età, sesso, cultura, razza, religione
- ➔ a collaborare ed essere corresponsabilizzato sul progetto di intervento e sulla verifica d'attuazione dello stesso
- ➔ a presentare reclamo e a ricevere risposta entro un termine massimo di 10-15 giorni,
- ➔ a richiedere risarcimento immediato di eventuali danni arrecati involontariamente dal personale e ad ottenere congruo rimborso
- ➔ a recedere dal contratto con le modalità previste dal Servizio.

## Doveri dei fruitori

L'utente ha il dovere di:

- rispettare il personale che lo assiste ed avere un comportamento corretto ed educato
- collaborare con il personale per lo svolgimento del servizio
- informare immediatamente l'assistente sociale in caso di recesso dal servizio
- avvisare tempestivamente dell'eventuale assenza
- non richiedere prestazioni non previste dal piano di assistenza concordato con l'Assistente Sociale

## 1. Finalità del Servizio

Il servizio, di carattere continuativo o limitato nel tempo, ha l'obiettivo di promuovere o mantenere le condizioni di vita indipendente presso il luogo di vita abituale, sostenendo l'autonomia e la libertà di scelta delle persone, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

Il Servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre.

## 1.1. Destinatari

Il Servizio interviene a favore di persone con problematiche legate alla non autosufficienza psico-fisica, residenti all'interno del Distretto Rimini Nord. Gli invii ad accedere al servizio avvengono in coerenza con le linee guida della programmazione distrettuale.

## 1.2. Pai

Il Servizio di Assistenza Domiciliare interviene dopo una prima valutazione sociale, che si traduce nell'elaborazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), frutto dell'integrazione delle diverse competenze e responsabilità delle figure professionali coinvolte (può essere prevista anche la partecipazione di figure sanitarie appartenenti al servizio di medicina di base o altri servizi specialistici).

Il Piano contiene gli obiettivi da raggiungere, la tipologia e la quantità delle prestazioni da erogare, i tempi e le modalità di verifica.

L'attività complessiva del Servizio è monitorata in sede di équipe, al fine di:

- adeguare il piano assistenziale al variare dei bisogni dell'utenza
- confrontarsi su temi di interesse generale per il Servizio
- programmare attività di socializzazione e contatti con la rete di solidarietà della comunità, verificare i progetti di aiuto in atto.

## 1.3. Interventi di Assistenza Domiciliare

Il servizio prevede lo svolgimento delle prestazioni di carattere socio-assistenziale previste nel piano individualizzato, stilato a cura dall'Assistente Sociale di riferimento, relative ai seguenti ambiti:

- Cura personale;
- Supporto sociale nella vita quotidiana, nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni;
- Supporto nella gestione pratica della vita quotidiana;
- Supporto educativo ed interventi educativi finalizzati all'acquisizione e/o al mantenimento delle abilità personali e sociali;

Le attività di seguito elencate saranno svolte sulla base delle esigenze del singolo utente e funzionalmente al raggiungimento degli obiettivi indicati nei piani di assistenza individualizzati (PAI) e dei Piani Educativi Individualizzati (PEI).

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE	ELENCO ESEMPLIFICATIVO DELLE PRESTAZIONI
IGIENE DELLA PERSONA	Igiene intima a letto
	Igiene intima in bagno
	Bagno completo a letto e shampoo
	Bagno completo in vasca e shampoo
	Pedicure/manicure
	Taglio della barba, capelli ecc,,.
	Mantenimento generale dell'integrità cutanea
	Prevenzione piaghe decubito
MOBILITA'	Passaggi posturali letto-carrozzina ecc...
	Trasferimento camera/bagno con sostegno
	Alzata e messa a letto
	Aiuto alla deambulazione
	Alzata e postura su standing
	Mobilizzazione
ABBIGLIAMENTO	Vestizione o svestizione
	Assistenza nell'applicazione ausili
ALIMENTAZIONE	Preparazione/somministrazione pasti (colazione, pranzo/cena)
CURA DELL'AMBIENTE E DEL CONTESTO DOMESTICO	Educazione alla cura e riordino domestico
	Cura/Rifacimento letto con allettato
	Cambio lenzuola (utente allettato)
	Ripristino delle condizioni ambientali per il benessere dell'utente
EDUCAZIONE ED ADDESTRAMENTO	Affiancamento utente per pulizia ambienti/preparazione pasti
	Passaggio tecniche e competenze ai care giver
CONTROLLO E MONITORAGGIO DELLA SITUAZIONE	Controllo approvvigionamenti (cibo, farmaci...)
	Controllo della cura dell'ambiente e della cura della persona, scambio relazionale
	Osservazione e monitoraggio dell'assunzione dei farmaci predisposti da utente, familiare, infermiere, ecc...
COMMISSIONI PER LA PERSONA	Spesa alimentare o generi vari
	Ritiro e consegna pasti/biancheria

	Accompagnamento all'esterno (visite mediche, in chiesa, cimitero ecc...)
	Piccolo segretariato (poste, uffici comunali, prenotazione visite...)
MANTENIMENTO DELLA  VITA DI RELAZIONE	Interventi di socializzazione/relazione nei rapporti con l'esterno

## 2. Organizzazione del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è attivo:

- dal lunedì al sabato dalle 7.00 alle 20.00

con una flessibilità di 30 minuti, in base alle necessità assistenziali concordate.

Reperibilità 24 ore su 24

### 2.1. Collocazione

Il Servizio di Assistenza Domiciliare, sita presso San Fortunato , sita in Via Monterotondo , 3 a Rimini.

### 2.2. Competenze e responsabilità delle singole professionalità

Il servizio prevede il coinvolgimento di diverse figure professionali:

- con funzioni di programmazione e controllo, operano il Coordinatore del Servizio ed il RAA, coadiuvati dall'Ufficio Tecnico e Amministrativo

Risponde : Responsabile assistenziale e accessi assistenziali 344 0260316

coordinatore 346/6633081

0547 25306 fax 0547/22602

email [domiciliarerimini@coopilcigno.it](mailto:domiciliarerimini@coopilcigno.it) reperibilità telefonica 24 ore su 24 al numero

344 0260316 – 0547 25306

orari ufficio: Lun-Sab 8.00 -16.00

orario di ricevimento del pubblico: venerdì ore 8.30 – 12.30 presso la Casa Residenza

San Fortunato , via Monterotondo , Covignano di Rimini

Il Responsabile di gestione e Referente operativo svolge funzioni di:

- supporto tecnico agli Oss nella realizzazione del piano di lavoro
- organizzazione e coordinamento del nucleo degli o.s.s.
- consulenza alle Assistenti Sociali nell'individuazione dei bisogni assistenziali
- supporta il care giver nella condivisione del piano assistenziale
- coordina e gestisce le risorse assegnate al territorio
- partecipa alla definizione del piano annuale complessivo
- partecipa alle riunioni programmatiche indette dal servizio territoriale ed è garante dell'indirizzo del servizio in tal senso
- condivide con le figure preposte al servizio le linee di indirizzo programmatiche

*L'operatore socio sanitario-l'educatore:*

- collabora con l'Assistente Sociale nell'individuazione degli obiettivi del progetto di aiuto assistenziale
- realizza il programma di aiuto all'utente e supporta il care giver nella gestione educazione alla cura assistenziale al domicilio
- verifica insieme alla Assistente Sociale e la Referente il raggiungimento degli obiettivi del progetto

*L'Assistente Sociale è responsabile del progetto complessivo di aiuto rivolto all'utente e affianca gli O.s.s. nelle problematiche derivanti dalla relazione professionale tra gli stessi e gli utenti.*

## **2.3. Ammissione al Servizio**

Il percorso per l'ammissione al servizio di assistenza domiciliare prevede i seguenti passaggi:

- l'Assistente sociale responsabile del caso cura la presa in carico e la valutazione dei bisogni dell'interessato, congiuntamente ai familiari;
- se ne ravvede la necessità, attiva la valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Geriatrica/Multidimensionale per la certificazione della non autosufficienza o della disabilità e ai fini della definizione del progetto personalizzato;
- l'Assistente sociale predispose il PAI/PEI, che prevede anche la quantificazione delle ore di assistenza domiciliare assegnate, con il coinvolgimento della famiglia;
- l'utente effettua la scelta del soggetto gestore accreditato che dovrà fornire le prestazioni definite nel PAI/PEI;
- attivazione, nei tempi concordati, del servizio da parte del soggetto gestore con relativa pianificazione operativa e comunicazioni all'Assistente Sociale Responsabile del caso e alla famiglia.



## 2.4. Dimissioni e sospensione

La dimissione dal servizio stabilite dai Servizi Sociali possono avvenire sulla base di:

- a) cessazione del bisogno valutata dal responsabile del caso;
- b) modifica del PAI/PEI in relazione alle mutate condizioni dell'utente e/o della famiglia.

In caso di temporaneo mutamento delle esigenze, può essere disposta, in accordo con l'utente e la famiglia ed in accordo con il responsabile del caso, la sospensione del servizio, che potrà essere successivamente riattivato senza necessità di un nuovo iter di ammissione.

## 3. Modalità di erogazione delle prestazioni assistenziali

La Cooperativa garantisce lo svolgimento delle prestazioni su indicate attraverso personale in possesso di idonea qualifica e comprovata esperienza.

La Cooperativa fornisce ad ogni operatore di un cartellino identificativo oltre ai dispositivi di prevenzione e protezione per svolgere in sicurezza le attività.

Ad ogni cittadino assistito, viene consegnato un foglio ore da tenere al proprio domicilio dove l'operatore registra: data, orario effettuato prestazioni svolte, eventuali situazioni anomale e appone la sua firma. Vengono consegnati all'utente i riferimenti telefonici, i nominativi dei referenti della Cooperativa, nonché la Carta Servizi. I Referenti del servizio sono garanti di comunicazioni precise e puntuali su eventuali variazioni di orari di accesso al servizio o su sostituzioni del personale.

La Cooperativa si impegna a garantire con continuità l'erogazione delle prestazioni al domicilio degli utenti secondo quanto definito dal PAI e dai moduli affidati al singolo

La Cooperativa, di concerto con i Responsabile dei Servizi Sociali, si impegna ad effettuare verifiche relative al gradimento del Servizio sviluppate anche attraverso interviste telefoniche.

La Cooperativa si impegna a garantire che tutti gli operatori attivi nel servizio siano in possesso delle specifiche qualifiche professionali.

Viene inoltre garantito a tutto il personale un aggiornamento professionale, secondo le esigenze specifiche del servizio.

L'intervento assistenziale, in ottemperanza a quanto previsto da PAI, può essere finalizzato a:

- sostenere e favorire l'integrazione dell'utente con il territorio;
- aiutare la persona ad inserirsi in contesti ricreativi ed informali che possano rappresentare occasione di integrazione a livello socio-culturale;
- attivare percorsi di supporto negli spostamenti sul territorio affinché l'utente possa raggiungere i luoghi di suo interesse (pubblici uffici, ambulatori medici ecc.).

Il Servizio è organizzato in modo da garantire la supervisione continua di tutto il personale che opera al domicilio degli utenti, nonché momenti di supervisione mirata su situazioni specifiche. Infine la Cooperativa si impegna a garantire un supporto psicologico agli operatori, in caso di bisogno. Ciò al fine di migliorare l'efficacia complessiva delle prestazioni erogate e prevenire il fenomeno del burnout.

### 3.1. Prestazioni Socio Educative

L'intervento domiciliare di tipo educativo è rivolto a persone con disabilità certificata e si colloca nell'ambito del progetto personalizzato che l'assistente Sociale referente per il territorio condivide, in integrazione con i referenti sanitari, con la persona disabile e i suoi famigliari.

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

In particolare l'intervento educativo, in ottemperanza a quanto previsto da PEI, può essere finalizzato a:

- potenziare le autonomie fisiche e/o relazionali e/o cognitive del disabile;
- compiere un'osservazione diretta del disabile, delle proprie competenze e delle proprie difficoltà, per consentire all'assistente sociale di articolare in modo preciso e dettagliato il progetto di vita in condivisione con la persona disabile e la sua famiglia, nonché con i referenti sanitari del caso;
- compiere un'osservazione diretta delle relazioni fra la persona disabile, i suoi familiari ed il contesto sociale di appartenenza;
- sostenere e favorire l'integrazione della persona disabile con il territorio;
- aiutare la persona disabile ad inserirsi in contesti ricreativi ed informali che possano rappresentare occasione di crescita personale e/o a livello socio-culturale;
- sostenere la persona disabile nella fase di inserimento in centri socio riabilitativi o socio occupazionali;
- attivare percorsi di autonomia negli spostamenti sul territorio affinché la persona disabile possa raggiungere i luoghi di suo interesse (pubblici uffici, ambiente di lavoro ecc.).

## 4. Gli Impegni per la Qualità

La Cooperativa “Il Cigno” ha implementato un Modello Organizzativo certificato dalla Società di Certificazione Italcert in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 per tutti i Servizi che gestisce.

Tale Modello Organizzativo è atto a garantire che ogni attività gestita, sia chiaramente identificata, attuata, verificata, corretta e migliorata; secondo l’obiettivo aziendale prioritario di un miglioramento continuo.

### 4.1. Gli indicatori del Servizio

Il raggiungimento degli obiettivi di qualità e il miglioramento delle prestazioni offerte dipendono dalla capacità di individuare opportuni criteri e indicatori, la cui rilevazione sistematica permetta un continuo e costante monitoraggio dei Servizi, pianificazione delle azioni, verifica dei risultati, attivazione di azioni correttive e/o preventive in un processo di miglioramento continuo.

**Gli indicatori di servizio sono scelti in coerenza con le linee guida aziendali, il sistema UNI EN ISO 9001: 2008 ed il sistema di rilevazione degli indicatori rilevato a livello regionale attraverso la DGR 514/2009.**

Tali dati vengono analizzati e diffusi, in un’ottica di trasparenza e partecipazione, a famigliari e organi deputati alla vigilanza del servizio, attraverso riunioni specificatamente dedicate.

**Parte peculiare diviene anche la rilevazione della qualità percepita dall’utenza, che viene misurata attraverso la rilevazione annuale del questionario della qualità percepita.**

**Dalla raccolta dei dati si traggono spunti per creare azioni di miglioramento continue nel tempo.**

## 5. Rispetto della Privacy

La Cooperativa si impegna a garantire il rispetto della riservatezza delle informazioni personali raccolte sia verbalmente sia tramite moduli cartacei che informatici. Ogni operatore del SAD è tenuto a non divulgare informazioni sugli utenti e a conservare in luoghi riservati i moduli e le cartelle personali.

## 6. Supporto all’esercizio dei diritti legati agli utenti

Nel caso in cui l’utente o il famigliare lo richieda, la Cooperativa Il Cigno, attraverso le sue figure professionali, indirizza l’utente verso gli organi competenti, anche attraverso il supporto dei Servizi Sociali territoriali, all’esercizio dei propri diritti in merito a disposizioni testamentarie, consenso informato su prestazioni sanitarie nonché gestione degli aspetti pensionistici e previdenziali.

## 7. Procedure di Tutela: reclami e segnalazioni dagli Utenti

Poiché scopo principale della Cooperativa è offrire un servizio che risponda alle esigenze dei suoi utenti, è assolutamente tutelata la possibilità di esporre reclami per eventuali inadempienze o omissioni da parte del servizio e dei suoi operatori. Il reclamo può essere presentato dall'utente, dai suoi familiari, dagli organismi attivati dal Comune e comunque da tutti i portatori di interesse che abbiano potuto rilevare disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o idonei verso gli utenti assistiti. A tale scopo le comunicazioni riguardanti segnalazioni e reclami possono essere fatte inviando per posta il modulo "segnalazione/reclamo" che sarà allegato alla Carta dei Servizi e consegnato all'utente in occasione dell'attivazione del Servizio, all'indirizzo:

Cooperativa Il Cigno – viale Europa, 654 Cesena, oppure scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: *domiciliarerimini@coopilcigno.it*

Al fine di garantire la registrazione e la tracciabilità di tutte le non conformità (con particolare riferimento a quelle che traggono origine da reclami espressi direttamente dall'utente) delle azioni correttive e di miglioramento che sono state intraprese, la Cooperativa utilizza un apposito programma informatico.

### 7.1. La gestione delle Non Conformità e dei Reclami

La gestione delle non conformità e dei reclami prevede che il Responsabile applichi la seguente procedura:

- registrare il reclamo
- rispondere all'utente nell'immediatezza qualora il reclamo sia di agevole definizione

Oppure

- analizzare le motivazioni del reclamo;
- verificare quanto rilevato;
- attuare un'azione correttiva definendo azioni, tempi di intervento e responsabilità;
- rispondere all'utente entro 15 giorni lavorativi;
- verificare il buon fine/esito dell'intervento.

### 7.2. Assicurazione per danni a cose o a persone

La Cooperativa è coperta da polizza assicurativa che copre la responsabilità civile dei propri operatori e i danni a cose o persone che dovessero verificarsi durante l'espletamento del Servizio.

La procedura da attivare in caso di danneggiamenti ad opera del nostro personale prevede il contatto immediato, attraverso l'operatore o direttamente, con la sede operativa per notificare quanto accaduto.

Il Coordinatore del Servizio provvederà a compilare apposito modulo per avviare la pratica di risarcimento danno presso la Compagnia Assicurativa.



### 7.3 Norma sulla tutela della Privacy

Sulla base della disciplina privacy prevista dal Regolamento europeo GDPR, dalla normativa nazionale nonché dalla ISO 9001, i dati idonei a rilevare lo stato di salute della persona possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato, del suo Referente o Amministratore di sostegno. Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento della presa in carico, all'Ospite o al Familiare è richiesto, attraverso apposito modulo, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge; verrà altresì richiesta la firma di una liberatoria relativa all'utilizzo dell'immagine per la riproduzione di fotografie, filmati che potranno essere realizzati nell'ambito delle attività di animazione.

La Cooperativa è inoltre in possesso del "Registro dei trattamenti dei dati personali" dove sono in sintesi riportate tutte le misure di sicurezza che sono adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale