



COMUNE DI BIBBIANO

Provincia di Reggio Emilia

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

DELIBERAZIONE N. 115

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DEI SERVIZI SOCIOASSISTENZIALI DEL
COMUNE DI BIBBIANO

L'anno duemiladodici addì tredici del mese di dicembre alle ore 16:15 nella casa Comunale, previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalle vigenti leggi in materia, si è riunita la Giunta Comunale.

All'appello risultano:

1 - VENTURELLI SANDRO	- Sindaco	presente
2 - CATELLANI EMILLO	- Assessore	presente
3 - BELTRAMI UMBERTO	- Assessore	presente
4 - CARLETTI ANDREA	- Assessore	presente
5 - VIOLI FULVIO	- Assessore	presente
6 - ARDUINI LUIGI	- Assessore	presente

Hanno giustificato l'assenza i Sigg. \\\

Assiste il Segretario comunale Sig. Messina dott.ssa Anna il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Sig. Venturelli Sandro assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

Delibera n. 115
Data 13/12/12

Oggetto: Approvazione carta dei servizi socioassistenziali del Comune di Bibbiano

LA GIUNTA COMUNALE

Richiamata la normativa regionale dell'Emilia Romagna in materia di accreditamento dei servizi sociali e socio-sanitari ed in particolare:

- l'art. 38 della L.R. 2/2003 e successive modificazioni ed integrazioni;
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 772/2007;
- l'art. 23 della L.R. 4/2008;
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 514/2009;
- la deliberazione della Giunta Regionale n. 2110/2009

Preso atto che con gli atti n. 4 e n. 6 del 31.12.2010 dell'Ufficio di Piano, competente al rilascio dell'accREDITAMENTO per l'ambito distrettuale, i servizi socioassistenziali di centro diurno e di assistenza domiciliare sono stati accreditati in via transitoria fino al dicembre 2013;

Considerato che nell'ultimo piano di adeguamento presentato in data 30 novembre 2011 si dichiarava l'approvazione e l'assunzione della carta dei servizi nel corso dell'anno 2012;

Dato atto che:

- attraverso la carta dei servizi assumono un ruolo fondamentale l'informazione e la trasparenza;
- le informazioni contenute nel documento permettono di conoscere i servizi, le loro peculiarità, nonché le modalità per accedervi;
- la carta dei servizi offre la possibilità di esprimere opinioni, suggerimenti, osservazioni e reclami;
- la carta dei servizi costituisce uno strumento di partecipazione e coinvolgimento e dialogo costante e fondamentale con i cittadini cui vengono erogati i servizi al fine di ottenere un servizio in costante miglioramento;

Vista l'allegata Carta dei servizi socioassistenziali di centro diurno e assistenza domiciliare del Comune di Bibbiano, elaborata unitamente al soggetto gestore Coopselios società cooperativa di Reggio Emilia;

Visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica espresso ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18/8/2000 n. 267;

Con voti unanimi favorevoli espressi nei modi di legge;

DELIBERA

1. di approvare l'allegata "Carta dei servizi socioassistenziali del Comune di Bibbiano, parte integrante del presente atto;
2. di dare mandato al Responsabile del IV Servizio di darne la massima diffusione anche tramite il sito internet del Comune;



**SERVIZI SOCIOASSISTENZIALI
DEL COMUNE DI BIBBIANO**

CARTA DEI SERVIZI

Coopselios	Carta dei Servizi del servizio di AD Parte Generale	Rev.0 Pag. 2/24
------------	--	-----------------

Indice

- 1. Perché una Carta dei Servizi
- 2. Chi siamo
 - 2.1. I valori di riferimento
 - 2.2. I settori di intervento
- 3. Il Settore Anziani
 - 3.1. Principi guida del settore anziani
 - 3.2. La struttura tecnico gestionale del settore anziani
- 4. Standard di qualità, impegni e programmi
 - 4.1. Standard di qualità
 - 4.2. Impegni e programmi di miglioramento
- 5. Meccanismi di tutela e verifica
 - 5.1. Incontri con i familiari
 - 5.2. Procedure di reclamo
 - 5.3. *Questionari di soddisfazione sul servizio erogato*
 - 5.4. Divulgazione pubblica dei risultati
 - 5.5. Modalità di verifica degli impegni assunti con la presente carta dei servizi

Allegati

- Allegato 1 "Scheda del servizio di assistenza domiciliare"
- Allegato 2 "Scheda del servizio di centro diurno"
- Allegato 3 "Tariffe "
- Allegato 4: "Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari"

1. Perché una Carta dei Servizi

La Cooperativa Sociale Coopselios ha elaborato questa prima edizione della "Carta dei Servizi" relativa all'assistenza domiciliare con l'obiettivo di:

- **informarLa dei servizi offerti;**
- **comunicarLe gli impegni assunti;**
- **garantirLe una risposta efficace ai bisogni degli assistiti nel contesto della domiciliarità.**

La Cooperativa si impegna affinché questa diventi uno strumento di partecipazione e coinvolgimento, attraverso un dialogo costante, indispensabile per una sempre maggiore qualità dei servizi erogati.

L'adozione della Carta dei Servizi, attraverso la quale vengono enunciati e garantiti standard di qualità dei servizi, è volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

Nella "Carta dei Servizi" assumono un ruolo fondamentale l'informazione e la trasparenza.

Le informazioni contenute nel documento permettono di conoscere la Cooperativa e le caratteristiche del servizio domiciliare e capire con quale modalità accedervi.

Attraverso la possibilità di esprimere opinioni, suggerimenti, osservazioni ma anche reclami sarà garantito un costante confronto e un costruttivo dialogo tra le parti al fine di offrire un servizio in continuo miglioramento

2. Chi siamo

COOPSELIOS è una Cooperativa sociale fondata nel 1984 con il nome di Elios e che a seguito di diverse fusioni con altre cooperative, "COOP.S.E." di Piacenza, "Favrega" di Reggio Emilia, e per ultima "Girasole" di La Spezia ha consolidato la propria esperienza nel settore della psichiatria, dell'handicap e di minori.

Oggi Coopselios è un'impresa cooperativa sociale fortemente consolidata: da una dimensione locale è passata ad una diffusa presenza in più regioni del Nord e Centro Italia.

Coopselios è una cooperativa sociale che si occupa della gestione di

- strutture per anziani non autosufficienti;
- strutture per portatori di handicap;
- strutture educative per la prima infanzia.
- strutture educative per minori.

Coopselios assicura l'applicazione:

- della normativa sulla sicurezza dei lavoratori (ex D.Lgs 626/94, testo unico);
- della normativa sull'autocontrollo igienico (D.Lgs 155/96);
- della normativa sulla tutela dei dati personali (D. Lgs 196/2003);
- del contratto collettivo nazionale di lavoro di comparto.

Coopselios già dal 2001, ha certificato il proprio Sistema Qualità in base alle norme UNI EN ISO 9001:2000

La persona è al centro della filosofia di Coopselios sia nel ruolo di lavoratore sia di cliente/utente.

2.1. I valori di riferimento

Coopselios gestisce i propri servizi ispirandosi ai seguenti principi:

Coopselios	Carta dei Servizi del servizio di AD Parte Generale	Rev.0 Pag. 4/24
------------	--	-----------------

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, ad Istituzioni pubbliche ed a 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. Coopselios è un soggetto del *welfare community*, che opera in una logica di integrazione con le Istituzioni nei settori: Infanzia, Minori, Handicap, Psichiatria e Anziani.

COMPETENZE: gli operatori di Coopselios, sono professionisti qualificati e costantemente aggiornati, che operano quotidianamente avendo come obiettivo prioritario la qualità, nel contesto di una organizzazione moderna, efficiente ed efficace.

2.2. I settori di intervento

Coopselios articola il proprio intervento in cinque settori differenti:

- **ANZIANI:** con la progettazione e la gestione di servizi domiciliari, centri diurni, case protette, case di riposo, case albergo, residenze sanitarie e assistenziali, mini alloggi, centri diurni e nuclei residenziali specialistici per la cura dei disturbi cognitivi;
- **INFANZIA:** con la progettazione di modelli organizzativi e con la gestione di asili nido, micronidi, scuole per l'infanzia, ludoteche e spazi bambini;
- **MINORI:** con la progettazione e la gestione di servizi domiciliari, centri diurni e residenziali;
- **HANDICAP:** con la progettazione e la gestione di servizi domiciliari, centri diurni e centri residenziali e formazione professionale.

3. Il settore anziani

Il Settore Anziani rappresenta oltre il 70% dell'attività complessiva di Coopselios.

La ricerca costante di metodologie di assistenza e cura innovative, la individuazione di proposte di servizi diversificati, flessibili e specialistici, il miglioramento continuo della qualità dei servizi, sono gli elementi caratteristici del Settore Anziani. Questi elementi, unitamente alla capacità di analisi dei bisogni della popolazione anziana e di collaborazione con le Istituzioni Pubbliche, rendono il Settore Anziani di Coopselios un partner affidabile e in grado di co-progettare servizi e strutture complesse.

Operatori socio-sanitari, Responsabili delle Attività Assistenziali, Infermieri, Terapisti della Riabilitazione, Medici, Coordinatori di Struttura/Servizio, Educatori, Animatori, Psicologi, Logopedisti, Assistenti Sociali: queste le professionalità degli operatori impegnati quotidianamente nei servizi e che mettono a disposizione la loro competenza per assistere, curare e riabilitare migliaia di persone anziane.

3.1. Principi guida del settore anziani

Nei servizi di Assistenza Domiciliare, Coopselios si ispira ai seguenti principi:

- La flessibilità del servizio in base alle esigenze dell'assistito;
- Il mantenimento e il recupero dell'autonomia individuale;

- La valorizzazione e il mantenimento di relazioni con le risorse presenti nei servizi ed in modo particolare con i familiari/caregiver;
- L'informazione, il supporto ed il sostegno rivolti ai familiari/caregiver relativamente al servizio e al percorso di cura dell'assistito;
- L'integrazione del servizio con il territorio di appartenenza;
- La valorizzazione degli interventi di socializzazione e di relazione;
- La cura ed il rispetto degli spazi domestici nei quali si svolge il servizio;
- La valorizzazione, il supporto e la formazione del personale;
- L'integrazione fra le varie figure professionali presenti nel servizio e il lavoro d'équipe;
- La collaborazione con i Responsabili/Referenti dei servizi;
- Il rispetto della privacy.

3.2. La struttura tecnico gestionale del settore anziani

Il Settore Anziani di Coopselios si avvale di uno Staff Tecnico composto da il Responsabile Tecnico di Settore, i Responsabili Tecnici di Produzione di ogni area territoriale, Responsabile dei processi infermieristici, Direttore Sanitario aziendale, Referente Tecnico Alzheimer, i Coordinatori delle strutture residenziali e dei servizi territoriali con la finalità di:

- affinare e migliorare la qualità dei servizi erogati;
- ricercare, individuare e garantire parametri organizzativo / gestionali innovativi, in linea con le normative del settore e coerenti con i bisogni sempre in evoluzione della popolazione anziana;
- garantire l'attività di coordinamento tecnico e operativo dei diversi servizi;
- ricercare e progettare servizi innovativi;
- garantire la diffusione delle innovazioni nei servizi.

4. Standard di qualità impegni e programmi

4.1. Standard di qualità

Coopselios ritiene fondamentale definire gli impegni e gli standard di qualità che si assume nei confronti degli assistiti. Garantisce all'interno del servizio domiciliare i seguenti standard di qualità.

Personale

- Coopselios garantisce il ricorso a personale qualificato OSS (Operatore Socio Assistenziale) per le attività di cura dell'assistito;
- Formazione del personale neo assunto: è prevista la realizzazione di un piano personalizzato di addestramento per ogni operatore;
- Aggiornamento e formazione del personale: Coopselios garantisce l'aggiornamento del personale in servizio attraverso la pianificazione e la realizzazione annuale di attività formative.

Indicatore:

- Numero di iniziative formative realizzate;
- Numero ore di formazione realizzate per operatore

Coinvolgimento dei familiari

Coopselios	Carta dei Servizi del servizio di AD Parte Generale	Rev.0 Pag. 6/24
------------	--	-----------------

Si garantisce almeno una riunione annuale con i familiari degli assistiti per illustrare i risultati della verifica sulla soddisfazione del servizio erogato (customer satisfaction) o per illustrare e discutere tematiche di interesse generale.

Indicatore:

- numero di riunioni effettuate con tutti i familiari;
- risultati dei sondaggi

Controllo dei fornitori

Coopselios, ad ogni consegna, si impegna ad effettuare un controllo qualitativo e quantitativo sui prodotti/servizi forniti. Le eventuali non conformità rilevate, verranno utilizzate dall'Ufficio Acquisti per valutare il grado di affidabilità dei fornitori. Quando necessario verranno aperte azioni correttive compresa la esclusione del fornitore dall'albo aziendale.

Indicatore:

- presenza di valutazione annuale dei fornitori;
- presenza di sistema di controlli sui fornitori in ogni servizio e relativo sistema di registrazione e trattamento delle non conformità

Controllo del servizio erogato

- Monitoraggio indicatori

Coopselios si impegna a garantire nei servizi di AD, ai fini del miglioramento continuo, il monitoraggio mensile di alcuni indicatori descritti nell'allegato 1 "Scheda del servizio". L'andamento degli indicatori verrà analizzato mensilmente dal Coordinatore del servizio e semestralmente dai Responsabili della Cooperativa.

- Monitoraggio della corretta presentazione dell'operatore in servizio

Coopselios garantisce il monitoraggio e il controllo relativo alla presentazione e all'immagine dell'operatore domiciliare in servizio attraverso la compilazione di una check list appositamente predisposta.

Indicatore:

- numero di controlli annuali effettuati per operatore

4.2. Impegni e programmi di miglioramento

Il Settore Anziani per il servizio di Assistenza Domiciliare si impegna :

- a redigere ed applicare i documenti previsti dalle normative regionali per l'accreditamento;
- a garantire, per ogni servizio di SAD, la definizione annuale di obiettivi di miglioramento;
- a estendere gradualmente, a tutti i servizi domiciliari, l'applicazione del sistema qualità in base alle vigenti normative UNI EN ISO 9001;
- a innovare costantemente il processo di erogazione del servizio adeguandolo all'evoluzione dei bisogni degli anziani, così come il sistema di controllo e monitoraggio;
- a mettere in rete i servizi, attraverso un lavoro di equipe che coinvolga tutti i coordinatori, in modo da favorire la comunicazione interna, la condivisione e lo scambio di idee, di esperienze ed innovazioni.

5. Meccanismi di tutela e verifica

5.1. Incontri con i familiari:

Il coordinatore del servizio domiciliare presiede a incontri periodici con i familiari per valutare il grado di efficienza e la soddisfazione dei servizi e per raccogliere eventuali segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami.

5.2. Procedure di reclamo

L'assistito e i suoi familiari hanno diritto a sporgere un reclamo, in forma scritta, ogniqualvolta si verifici 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 verrà 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 di intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

5.3. Questionari di soddisfazione sul servizio erogato

Il livello di soddisfazione degli assistiti e dei familiari viene misurato mediante:

- la realizzazione annuale di interviste telefoniche affidate ad una azienda esterna per garantire la qualità della rilevazione e l'obiettività dei dati;
- la somministrazione di un questionario di soddisfazione dei familiari

Anche gli operatori del servizio e la Committenza (es. Asl, Comuni) sono soggetti a monitoraggi annuali di soddisfazione.

5.4. Divulgazione pubblica dei risultati

Coopselios si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli standard di qualità, dei reclami, delle interviste di gradimento agli assistiti e ai loro familiari.

5.5. Modalità di verifica degli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi

Con periodicità almeno annuale, il Responsabile Tecnico di Settore in collaborazione con i Responsabili Tecnici di Produzione, verificherà il rispetto degli impegni assunti con l'introduzione della Carta dei Servizi.

Relativamente agli indennizzi si fa rinvio al contratto di inserimento in struttura che si allega alla presente carta.

ALLEGATO 1**Il servizio di assistenza domiciliare del Comune di Bibbiano****1. Definizione e finalità**

Il servizio di assistenza domiciliare del Comune di Bibbiano, in attinenza di quanto disposto dalla DGR n.1206/2007 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.

2. La sede operativa del servizio

Il servizio domiciliare del Comune di Bibbiano ha una **sede operativa in via Rosemberg, presso il Centro diurno**, dove si trovano gli uffici di riferimento del Coordinatore e delle responsabili/referenti del servizio (RAA). Gli orari di apertura degli uffici sono i seguenti:

- Dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 14.00 presso la sede del servizio. Il Coordinatore del Servizio è contattabile in altri orari il pomeriggio al numero 0522-240457 e al 366-4522726
- Negli orari diversi da quelli indicati sopra è attiva una segreteria telefonica, ascoltata a distanza e regolarmente che permette di ricevere comunicazioni e/o richieste durante tutto l'arco della giornata. L'assistito e/o il familiare che avrà necessità sarà ricontattato in tempi brevi.

3. Destinatari del servizio

I destinatari degli interventi sono quelli previsti dal Regolamento Comunale per i servizi socioassistenziali, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n° 58/2001.

In particolare sono:

- anziani totalmente o parzialmente non autosufficienti o con ridotto grado di autonomia;
- disabili adulti;

Coopselios	Carta dei Servizi del servizio di AD Parte Generale	Rev.0 Pag. 9/24
------------	--	-----------------

- adulti in difficoltà a gestirsi autonomamente per i quali è in atto una progettualità da parte dei Servizi Sociali Comunali o dell'Azienda USL;
- i 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.

4.Procedure di ammissione al servizio

Il servizio deve essere richiesto all'Assistente Sociale o allo Sportello Sociale, Piazza D. Chiesa a Bibbiano, tel 0522-253261 (sportello.sociale@comune.bibbiano.re.it) che attiverà l'unità di valutazione multidimensionale (UVM).

I criteri di priorità per accedere al servizio sono:

- **la residenza nel Comune**
- **non autosufficienza parziale o totale.**

Possono accedere al servizio di assistenza domiciliare anche anziani domiciliati sul territorio comunale.

E' previsto un **contributo economico** al costo del servizio in base alla condizione economica dell'anziano e del suo nucleo familiare, per quanto riguarda i residenti, mentre agli anziani domiciliati, ma non residenti, che chiedono il servizio sarà chiesto il contributo economico per i non residenti (vedi allegato 3 tariffe)

Il tipo, la durata e la frequenza delle prestazioni vengono definiti in seguito alla valutazione dei casi e in collaborazione con l'anziano e la sua famiglia. Il servizio si impegna a garantire 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.

L' Assistente sociale referente invia formalmente la richiesta di attivazione del servizio (scheda sociale) al Responsabile al Coordinatore della Cooperativa. I tempi di attivazione sono al massimo 48 ore.

L'attivazione avviene a seguito di una visita domiciliare congiunta (Assistente Sociale del Comune e Coordinatore del Servizio Domiciliare della Cooperativa e Operatore di riferimento).

Non è possibile accedere al servizio con modalità privata.

5.Interventi previsti

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

A) **SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE**

- Attività dedicate alla persona (adulta, anziana, disabile)**

Coopselios	Carta dei Servizi del servizio di AD Parte Generale	Rev.0 Pag. 10/24
------------	--	------------------

- igiene e cura della persona, 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 dei presidi e ausili sanitari;
 - collaborazione con i familiari nella sorveglianza della corretta assunzione dei farmaci.
- **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 generi alimentari, medicinali e materiali igienico-sanitari.
 - **Attività di monitoraggio della condizione di vita della persona**
 - **Attività diverse**
 - accompagnamenti (compresi eventuali accessi a strutture socio-sanitarie).

Oltre a ciò 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.

B) SERVIZI AGGIUNTIVI previsti a supporto del servizio domiciliare

○ Servizio pasti a domicilio

Viene garantito il servizio pasti a domicilio (pranzo) . La domanda per l'ammissione al servizio può essere fatta attraverso l'assistente sociale o direttamente al Coordinatore del Servizio

Coopselios coordina l'organizzazione dell'intero sistema di, trasporto e consegna pasti a domicilio, di tutti gli utenti ammessi ad usufruirne. Per questa ragione l'assistito che usufruisce del pasto può contattare il Coordinatore attraverso i numeri di riferimento, con le stesse modalità relative al servizio domiciliare.

E' previsto un contributo da parte degli assistiti in relazione al reddito dichiarato nel modello ISEE.

○ Telesoccorso

Coopselios	Carta dei Servizi del servizio di AD Parte Generale	Rev.0 Pag. 11/24
------------	--	------------------

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 a domicilio dello stesso.

Il servizio su richiesta dell'Assistente Sociale viene attivato attraverso una convenzione con il Comune di Reggio Emilia che a sua volta gestisce il servizio con Beghelli spa 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.

Le finalità del telesoccorso è anche quella di tutelare 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.

6. Orari e organizzazione del servizio

Il servizio domiciliare è attivo dalle ore 7.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato e i festivi dalle 7 alle 13

E' prevista la possibilità di flessibilizzare la fascia oraria di erogazione del servizio ai giorni festivi, e 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 a domicilio dell'assistito può avvenire secondo diversa frequenza ed intensità:

- quotidianamente (compresi i giorni festivi)
- solo in alcuni giorni della settimana
- una volta al giorno
- più volte al giorno (massimo tre accessi)

Nei casi in cui il carico assistenziale è particolarmente pesante viene autorizzata la presenza di due operatrici durante gli accessi.

7. Il gruppo di lavoro

□ Coordinatore del servizio-RAA

Il coordinatore del servizio domiciliare svolge le funzioni di referente e responsabile della gestione complessiva del servizio: il coordinatore è il principale punto di riferimento dei

Responsabili del Comune in merito all'attivazione dei servizi e alle attività assistenziali erogate, è l'interlocutore dei familiari e degli utenti stessi riguardo all'andamento del servizio e ad eventuali problematiche e/o richieste emergenti dalla quotidianità. Il Coordinatore è garante della qualità ed efficacia del servizio erogato e predispone i piani di lavoro giornalieri/settimanali delle assistenti domiciliari attivate sul territorio. Verifica costantemente la corretta erogazione delle prestazioni in relazione ai tempi, modalità e richieste del Comune e dell'assistito.

□ **Operatori socio sanitari (OSS)**

Gli operatori impegnati dalla Cooperativa sono professionisti qualificati la cui attività di cura e assistenza sono dedicate 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 della sua famiglia. Gli operatori si presentano al domicilio degli assistiti muniti di cartellino di riconoscimento e con un kit di strumenti per l'igiene e la cura della persona.

Coopselios si impegna ad offrire un servizio professionale ma anche a garantire un'immagine adeguata dell'operatore domiciliare al fine di monitorare sia la qualità reale che la qualità percepita del servizio.

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.

8. Il controllo del servizio

Il servizio s'impegna a garantire, ai fini del miglioramento continuo, il monitoraggio mensile degli indicatori descritti nella tabella che segue:

Tempi di inserimento di un nuovo assistito	Media dei giorni intercorrenti tra la richiesta di inserimento di un nuovo assistito e l'effettiva presa in carico	< 2 giorni
Tempi per l'eventuale modifica delle prestazioni richiesta dall'A. Sociale	Media dei giorni intercorrenti tra la richiesta di modifica delle prestazioni e l'effettiva modifica	< 1 giorno
Verifica del PAI	% PAI verificati sul totale degli assistiti	70%
Rispetto della programmazione	% Interventi effettuati con scostamento di 1 ora rispetto a quanto concordato per motivi organizzativi (non derivanti dalle esigenze degli assistiti) sul totale degli interventi.	3%

9. Dimissioni

Le dimissioni possono avvenire per:

1. decesso;

2. mancato pagamento della retta. L'assistito può venire dimesso, con disposizione del Responsabile del Servizio sociale comunale in accordo con il Direttore d'Area di Coopselios ;
3. impossibilità del servizio a rispondere ad eventuali mutate condizioni psicofisiche;
4. dimissioni volontarie;
5. trasferimento ad altro servizio (es. ingresso in struttura residenziale).

Al momento della dimissione il servizio predisporrà apposita relazione socio- assistenziale per garantire la continuità assistenziale dell'anziano.

Se la dimissione avviene per le ragioni descritte nei punti 4 e 5, l'assistito deve darne comunicazione al Coordinatore con preavviso di almeno una settimana.

Coopselios	Carta dei Servizi del servizio di AD Parte Generale	Rev.0 Pag. 14/24
------------	--	------------------

ALLEGATO 2

IL CENTRO DIURNO ANZIANI DEL COMUNE DI BIBBIANO

TIPOLOGIA E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno (CD) per anziani, si colloca nella rete dei servizi socio sanitari, è rivolto a persone che abbiano compiuto i 65 anni di età, residenti nel Comune di Bibbiano.

Il centro diurno si rivolge ad anziani che vivono presso il loro domicilio con compromissione dell'autosufficienza, affette da pluripatologie cronicodegenerative, inclusa la demenza, oppure per anziani con discreta autonomia ma con rischio di isolamento dalle cure, che necessitano quindi di un livello superiore di assistenza rispetto a quella erogata dal servizio domiciliare.

Il servizio è volto a garantire:

- sostegno alle famiglie nell'assistenza all'anziano nelle fasce orarie diurne,
- prestazioni socio sanitarie, riabilitative e animative finalizzate al mantenimento dei rapporti sociali.

Il CD trova collocazione in una sede propria al piano terra in Via Rosemberg, a Bibbiano (RE)

RICETTIVITA' E CONVENZIONI/ACCREDITAMENTI

Il Centro Diurno ha una capacità ricettiva di n. 50 posti. Tutti i posti sono accreditati e 16 sono in convenzione.

Il Centro è dotato dei seguenti locali ad uso esclusivo:

- sala soggiorno per attività
- angolo cucina e sala pranzo
- atelier
- palestra
- guardiola
- servizi igienici dedicati
- due camere da letto
- zona adibita all'attività motoria
- giardino recintato
- parcheggio esterno

COME SI ACCEDE

Per l'accoglimento degli anziani:

- è necessario presentare domanda d'ingresso all' Assistente Sociale del Comune di Bibbiano, la quale si fa carico di attivare l'apposita commissione Unità di Valutazione Geriatrica (UVG/UVM).

Criteri per l'inserimento sono:

- residenza
- rilevanza dei bisogni sanitari e sociali;
- risorse familiari di supporto;
- compatibilità delle caratteristiche dell'anziano con l'organizzazione;
- data di presentazione della domanda;

Al momento dell'ammissione occorre consegnare certificato medico con il piano terapeutico

IL GRUPPO DI LAVORO

La dotazione organica è conforme a quanto indicato dalla normativa della Regione Emilia Romagna (DGR 564/00, DGR 514/09).

Il personale, elencato nella tabella che segue, è organizzato in turni di lavoro e avrà diritto ai riposi settimanali stabiliti dalle normative, oltreché alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro applicato.

Settore	Qualifica	Ente di appartenenza
Socio Assistenziale	Coordinatori	Coopselios
Socio assistenziale	Operatori socio sanitari (OSS)	Coopselios
	Animatore	
Sanitario e Riabilitativo	Infermieri Professionali (IP)	ASL
	Fisioterapista (FKT)	
Alberghiero	Fornitura pasti	CIR
	Addetti pulizie dei locali	Coopselios
Trasporti	Volontariato Auser	Auser sezione Bibbiano

SERVIZI EROGATI

Il Centro Diurno offre i seguenti servizi:

- Servizi sanitari e riabilitativi
- Servizi socioassistenziali
- Servizio di animazione, ricreativo-culturale e occupazionale
- Servizio alberghiero
- Servizi accessori

I servizi socio assistenziali

Gli operatori sociosanitari hanno il compito di supportare ed aiutare l'anziano in tutte quelle attività che non è più in grado di svolgere autonomamente e in particolare:

- Aiuto per lo svolgimento di tutte le attività che lo stato di disagio rende difficoltose o di difficile realizzazione
- Socializzazione
- Effettuazione di un bagno settimanale
- Aiuto per la fruizione dei servizi igienici

- Aiuto per l'assunzione dei cibi e bevande
- Aiuto per la deambulazione e la mobilitazione
- Sorveglianza

I servizi riabilitativi ed infermieristici

Le attività infermieristiche sono svolte in modo integrato con il personale OSS insieme al quale sono pianificati gli interventi per il raggiungimento degli obiettivi fissati per ciascun anziano nel Piano Assistenziale Individuale.

Viene erogata l'assistenza medica generica attraverso i medici di medicina generale .

L'attività di riabilitazione è finalizzata al recupero e al mantenimento del più elevato grado di autonomia funzionale

Servizi di animazione e di socializzazione

Interventi di gruppo o individuali per contenere il rallentamento psico-fisico e la tendenza all'isolamento sociale e culturale.

L'attività di animazione viene coordinata e svolta da una specifica figura professionale con il supporto degli operatori.

L'animatore prima di costruire qualsiasi progetto si occupa di conoscere l'anziano nella sua individualità per realizzare progetti mirati e proporre attività consoni ai gusti di ognuno.

Le attività di animazione prevedono lo svolgimento quotidiano di diverse attività ricreativo - culturali e occupazionali sulla base di una programmazione che viene esposta nella bacheca del CD. Vengono indicate precisamente le date, l'orario e la tipologie delle attività previste per coinvolgere e stimolare alla partecipazione tutti gli anziani.

Servizi di sostegno al contesto familiare

Interventi di informazione ed educazione ai familiari, atti a favorire anche al suo ritorno a casa l'adattamento dell'ambiente domestico al grado di non autosufficienza raggiunto e supportino l'autonomia residua della persona e le risorse assistenziali del nucleo familiare a cui appartiene l'anziano.

Servizio di ristorazione

I pasti vengono confezionati all'interno della cucina della scuola dell'infanzia S. Allende collocata a fianco del CD. Il servizio di cucina è affidato alla ditta CIR che provvede sia all'approvvigionamento delle materie prime che all'approntamento dei pasti. CIR fornisce inoltre consulenza dietistica e garantisce, dietro prescrizione medica, la *preparazione di menu personalizzati e di diete speciali*.

Per gli anziani che non hanno consumato la colazione a casa è prevista la possibilità del servizio presso il CD.

Al pranzo è prevista la possibilità di scelta (almeno due scelte per primo, secondo e contorno).

Il menu è articolato su quattro settimane, varia con l'avvicinarsi delle stagioni e subisce modifiche, sempre debitamente comunicate.

Nella bacheca attigua alla sala pranzo del CD e in quella dell'ingresso viene esposto quotidianamente il menu del giorno.

I pasti vengono trasportati al CD attraverso appositi carrelli termici che consentono di mantenere i cibi ad una temperatura adeguata, come previsto dalla normativa HACCP che regola la preparazione degli alimenti secondo criteri di sicurezza e qualità.

Nel pomeriggio è prevista la distribuzione di una merenda accompagnata da the o altra bevanda calda o fredda.

Servizio di pulizia locali:

La pulizia e la sanificazione dei locali del CD è svolta direttamente da personale di Coopselios

Servizio di manutenzione:

Il servizio manutenzione ordinaria di tutti gli impianti viene effettuato da Ditte specializzate esterne, con le modalità e la periodicità richieste dalle normative vigenti. Il servizio di manutenzione straordinaria è gestito direttamente dal Comune di Bibbiano proprietario dell'immobile.

Servizio di trasporto:

Il servizio viene fornito il servizio di trasporto per chi ne necessita, sia per l'arrivo presso il CD, sia per il ritorno al domicilio serale/pomeridiano, il costo giornaliero viene addebitato oltre alla retta giornaliera (si veda l'art. relativo alla retta).
Il servizio viene svolto in collaborazione con Auser – sezione di Bibbiano

Gli standard assistenziali

Lo STANDARD assistenziale applicato presso il CD che avrà accolto a regime 50 anziani sarà quello previsto dalla normativa regionale (DGR 1378/99, DGR 564/00, DGR 514/09) ed esattamente, qui di seguito specificato:

RESPONSABILE GESTIONALE CON FUNZIONI DI COORDINAMENTO	2 coordinatori P. Time per un totale di 38 ore settimanali
OPERATORI SOCIO SANITARI (OSS)	9 figure presenti: 4 figure al mattino e 4 figure al pomeriggio più una figura part-time mattino e pomeriggio
INFERMIERE	1 figura presente al bisogno
ANIMATORE	1 unità a 18 ore settimanali

IL LAVORO CON L'ANZIANO

Valutazione dei bisogni

Al momento dell'accesso al servizio, le diverse professionalità dell'equipe di lavoro eseguono una valutazione dei bisogni dell'anziano, utilizzando specifici strumenti di lavoro come le Scale di Valutazione Multidimensionale. Tutto il personale viene informato degli esiti della valutazione attraverso la compilazione di un'apposita scheda.

Stesura del programma di lavoro

Sulla base della valutazione effettuata, l'equipe predispone il programma di lavoro personalizzato per l'anziano.

Organizzazione delle attività assistenziali

In base ai bisogni rilevati e al programma di lavoro, l'anziano viene inserito nei programmi generali delle attività socio- assistenziali, sanitarie e riabilitative del servizio.

Monitoraggio dell'anziano

Durante tutto il periodo di permanenza in CD il personale ha il compito di monitorare e osservare le condizioni generali dell'anziano, e di registrarle negli appositi strumenti in dotazione ad ogni figura professionale (es. consegne, diario infermieristico, Scale di Valutazione Multidimensionale, schemi vari) al fine di garantire un'assistenza sempre coerente con i bisogni espressi.

• Predisposizione Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Entro la prima settimana dall'accesso al servizio si riunisce l'equipe per la redazione del primo PAI, la stesura e l'aggiornamento del successivo PAI avverrà dopo un mese di frequenza al servizio.

Il PAI viene elaborato sulla base delle informazioni raccolte:

- a seguito del monitoraggio delle condizioni dell'anziano;
- attraverso la somministrazione di alcune Scale di Valutazione Multidimensionale (es. scale per valutare il rischio di insorgenza di lesioni da decubito, il rischio di cadute, il rischio nutrizionale, scale per valutare il grado di autonomia, e per valutare la presenza di disturbi cognitivi e dell'umore).

Coerentemente alle problematiche individuate a seguito di questa valutazione, l'equipe determina gli obiettivi che si intendono raggiungere, definendo contestualmente il tipo di prestazioni da erogare e le figure incaricate allo svolgimento delle stesse.

Il PAI, una volta redatto, viene archiviato nella cartella, a disposizione di tutto il personale dedicato all'assistenza, per garantire la conoscenza degli obiettivi da raggiungere e le attività da svolgere.

Il PAI viene verificato almeno semestralmente, salvo mutamenti delle condizioni dell'anziano che ne richiedono un'immediata revisione.

DIMISSIONI

L'anziano che desidera lasciare il servizio deve darne comunicazione al Coordinatore con preavviso di almeno una settimana.

Al momento della dimissione il servizio predisporrà apposita relazione socio- assistenziale e sanitaria per garantire la continuità assistenziale dell'anziano.

Verranno riconsegnati gli originali dei documenti personali portati al momento dell'accoglienza nel servizio, così come gli oggetti personali o altro lasciato presso il CD.

Tali oggetti saranno tenuti, se non ritirati subito dai familiari, presso il centro per un massimo di giorni 30, scaduto tale termine Coopselios si solleva da qualsiasi responsabilità circa il ritrovamento delle cose.

ORARIO APERTURA SERVIZIO

Il centro diurno sarà aperto tutto l'anno, dal lunedì alla domenica con eccezione dei giorni in cui cadono festività infrasettimanali.

Apertura: feriale dalle ore 7.30 alle ore 19.00

Festiva dalle ore 8.30 alle ore 17.30.

LA GIORNATA AL CENTRO DIURNO DI BIBBIANO

Accoglienza e prima colazione
Presentazione della giornata e raccolta delle prenotazioni per il pranzo
Attività assistenziali e di animazione
Pranzo
Riposo
Merenda del pomeriggio
Attività assistenziali e di animazione
Ritorno al domicilio

Le attività assistenziali e di animazione consistono in:

- Lettura e commento del quotidiano.

- Attività motoria di gruppo.
- Attività motoria e/o palestra individuale.
- Deambulazione assistita.
- Attività di animazione, concordate e programmate settimanalmente in équipe, quando possibile accordate con gli anziani, che vengono stimolati a parteciparvi.

Inoltre, oltre alle attività di sorveglianza, le operatrici del Centro Diurno si occuperanno di:

- accompagnare in bagno gli anziani che ne abbiano necessità, anche secondo i piani programmati al fine del mantenimento o del recupero della continenza;
- igiene personale agli anziani soli che non dispongono di un aiuto nell'alzata del mattino;
- aiutare gli anziani che necessitano aiuto nel mantenere capacità autonome di spostamento, nella deambulazione;
- cura della persona (manicure, pedicure, barba e barbette)
- misurazione parametri vitali, glicemia, peso
- effettuare bagni assistiti in programma

Si ritiene importante che gli anziani siano occupati in qualsivoglia attività ma è soprattutto rilevante che non siano mai lasciati in disparte specialmente coloro i quali hanno più problemi a relazionarsi; compete all'operatore stimolarli con l'affiancamento anche di un volontario.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

La famiglia è considerata una risorsa nel processo di cura e assistenza dell'anziano. Per tale ragione il familiare riceve tutte le informazioni sanitarie e assistenziali sul proprio congiunto.

Il Coordinatore di struttura convoca almeno annualmente una riunione con tutti i familiari per illustrare il programma annuale delle attività e i risultati dei sondaggi di soddisfazione sul servizio erogato.

Il Coordinatore è a disposizione dei familiari, previo appuntamento.

Annualmente, viene consegnato ai familiari un questionario (vedi in allegato il "**Questionario sul grado di soddisfazione dei familiari**") per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio erogato. I risultati del questionario vengono resi noti.

Collaborazione tra familiari e residenza

I rapporti tra i familiari ed il personale del CD devono essere improntati al reciproco rispetto e comprensione.

I familiari sono tenuti a collaborare per quanto afferisce:

- alla fornitura di un cambio di indumenti che saranno portati presso il CD;
- a non far portare all'anziano medicinali, bevande alcoliche, o alimenti se non autorizzati.

INFORMAZIONI CHIARE E TRASPARENTI

- All'interno della bacheca delle informazioni del CD vengono affissi i turni di lavoro adottati per le singole professionalità, la programmazione delle attività settimanali del servizio.
- Ogni addetto è dotato di cartellino di riconoscimento recante nome, cognome e qualifica.
- Vengono organizzate, previo appuntamento, visite guidate di preingresso con la finalità di fornire informazioni dettagliate sul servizio offerto e di visitare i locali del CD.

Coopselios	Carta dei Servizi del servizio di AD Parte Generale	Rev.0 Pag. 20/24
------------	--	------------------

NORME DI SALVAGUARDIA

Durante la frequenza dell'anziano al CD, l'ente non risponde:

- ✓ dello smarrimento o furto di suoi eventuali oggetti preziosi e di somme ingenti di denaro.
- ✓ Fermo quanto sopra e per solo rispetto del principio di precauzione, COOPSELIOS dichiara di essere assicurata per la RCT presso primaria compagnia di assicurazione per massimali adeguati al rischio che essa corre nell'esercizio della sua attività
- ✓ dello smarrimento delle protesi dentarie indossate da ospiti con problemi cognitivi;

STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E PROGRAMMI

Coopselios ritiene fondamentale definire gli impegni e gli standard di servizio che si assume nei confronti degli anziani.

Coopselios garantisce all'interno dei servizi i seguenti standard di qualità.

Attività di animazione e di socializzazione: Il servizio si impegna a garantire quotidianamente secondo apposito programma lo svolgimento di attività di animazione e di feste programmate mensilmente e annualmente.

Si impegna inoltre a realizzare almeno n° 2 eventi all'anno che vedano coinvolti i familiari e/o il volontariato e/o il territorio

Indicatore:

- n° 2 eventi/anno realizzati
- n° 4 festa programmate/realizzate
- Presenza di documento di programmazione delle attività di animazione quotidiane/settimanali/mensili

Integrazione con il territorio: Il servizio si impegna a garantire annualmente almeno n° 2 iniziative di integrazione con il territorio (es. uscite, iniziative con le scuole, iniziative con associazioni, volontariato)

Indicatore:

- n° 2 iniziative di integrazione con il territorio/anno realizzate

Continuità assistenziale: In caso di dimissione presso altro servizio o a domicilio Coopselios assicura la predisposizione di apposita scheda socio assistenziale di continuità

Indicatore:

- Raffronto in % tra il numero di dimissioni/numero di schede di dimissione rilasciate

Procedure/protocolli/istruzioni sanitarie e assistenziali: il servizio s'impegna ad utilizzare procedure/protocolli/istruzioni, formalizzati in forma scritta e osservati da tutti gli operatori, in grado di assicurare lo svolgimento di tutte le attività previste secondo le migliori prassi e la massima efficacia.

Indicatore:

- n° 3di protocolli formalizzati e applicati in ogni struttura.

Piani Assistenziali Individuali (PAI): Il CD si impegna a garantire all'anziano la redazione di un PAI che viene verificato almeno due volte all'anno e ogniqualvolta siano mutate le condizioni psico/fisiche dell'anziano

Indicatore:

- n° 2 verifiche PAI per anziano all'anno
- Raffronto in % tra PAI programmati e PAI redatti
- Raffronto in % tra verifiche PAI programmate e verifiche PAI effettuate

Formazione del personale neo assunto: Coopselios si impegna a garantire:

1. la realizzazione di un piano personalizzato di addestramento per ogni neo assunto
2. l'aggiornamento al personale attraverso la pianificazione e realizzazione di attività formative c/o ogni servizio.

Indicatore:

1. N° 2 piani di addestramento realizzati per N° Operatori neo assunti
2. N°15 ore (media/annua) di formazione/aggiornamento svolto per qualifica

Coinvolgimento dei familiari. Riunioni con familiari: Si assicura lo svolgimento di almeno **due** riunioni annuali con tutti i familiari per illustrare il programma annuale delle attività e avere un momento di socializzazione dei risultati del questionario di soddisfazione somministrato agli utenti ed ai familiari stessi.

Indicatore:

- N° 2 riunioni con tutti i familiari effettuate

Controllo dei fornitori

Coopselios, ad ogni consegna, si impegna ad effettuare un controllo qualitativo e quantitativo sui prodotti/servizi forniti. Le eventuali non conformità rilevate, verranno utilizzate dall'Ufficio Acquisti per valutare il grado di affidabilità dei fornitori delle strutture. Quando necessario verranno aperte azioni correttive compresa l'esclusione del fornitore dall'albo aziendale.

Indicatore:

- Presenza di valutazione annuale dei fornitori
- Presenza di sistema di controllo sui fornitori in ogni struttura e relativo sistema di registrazione e trattamento delle non conformità

CONTROLLO DEL SERVIZIO EROGATO

Monitoraggio indicatori: Coopselios s'impegna a garantire in tutti i servizi per anziani, ai fini del miglioramento continuo del servizio erogato, il monitoraggio mensile degli indicatori di efficacia/efficienza descritti nella tabella che segue.

Standard di qualità	Indicatore monitorato	Standard
Adeguatezza attività di prevenzione lesioni da decubito	Media per anziano dell'insorgenza di lesioni da decubito	Max 0.1
Adeguatezza attività di sorveglianza	Media per anziano dell'applicazione di strumenti di contenzione meccanica	Max 1
Adeguatezza attività di sorveglianza	N° casi di allontanamento anziano dal servizio	0
Adeguatezza attività di prevenzione cadute	Media delle cadute per anziano	Max 0.3
Adeguatezza attività di gestione degli effetti personali	Media di smarrimenti/danneggiamenti effetti personali per anziano	0.2
Adeguatezza attività di mobilitazione	Media lesioni per anziano da errata movimentazione	Max 0,06

Indicatore:

- % report mensili predisposti/ totale servizi
- N° azioni di miglioramento/correttive aperte a seguito del monitoraggio degli indicatori

Coopselios	Carta dei Servizi del servizio di AD Parte Generale	Rev.0 Pag. 22/24
------------	--	------------------

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Incontri con i familiari: Il Coordinatore del servizio presiede a periodici incontri con i familiari per valutare il grado di efficienza dei servizi, la soddisfazione dell'utenza e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami.

Procedure di reclamo: L'anziano o i suoi familiari hanno il diritto di sporgere un reclamo ogniqualvolta si verifici il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto in vari modi:

- a) Reclamo scritto. Copia del modulo di segnalazione del reclamo è allegato alla Carta dei Servizi ed è facilmente reperibile nel servizio.
- b) Colloquio diretto con il Coordinatore o con i diversi responsabili;
- c) Colloquio con il personale della struttura
- d) Reclamo telefonico

In ogni caso la risposta al reclamo verrà garantita al massimo entro 8 giorni dalla data della presentazione. 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 ospiti e dei familiari viene misurato mediante la somministrazione annuale di questionari che indagano il gradimento delle prestazioni sanitarie, assistenziali, riabilitative, di animazione, alberghiere, dell'ambiente della struttura, della comunicazione e informazione.

Divulgazione pubblica dei risultati: Coopselios si impegna a fornire i dati relativi al monitoraggio degli standard di qualità, dei reclami, dei questionari di gradimento agli ospiti e ai familiari attraverso affissione nella bacheca delle informazioni del servizio, e ai committenti attraverso apposita relazione.

Allegato 3

TARIFFE IN VIGORE PER L'ANNO 2012

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

ASSISTENZA NON AUTOSUFFICIENTE 1 OPERATORE	7,10 €
ASSISTENZA NON AUTOSUFFICIENTE 2 OPERATORE	9,00 €
ASSISTENZA AUTOSUFFICIENTE	6,50 €
BAGNO NON AUTOSUFFICIENTE	15,30 €
BAGNO AUTOSUFFICIENTE	13,30 €
PASTO A DOMICILIO	8,00 €

DOMENICA AUTOSUFFICIENTE	10,00 €
DOMENICA NON AUTOSUFF 1 OPERATORE	12,00 €
DOMENICA NON AUTOSUFF. 2 OPERATORI	15,00 €

Ai non residenti si applica una maggiorazione del 20% sulla prestazione di cui si usufruisce

CENTRO DIURNO

ASSISTENZA NON AUTOS. GIORNATA INTERA (compreso pasto)	18,00 €
ASSISTENZA NON AUTOS. MEZZA GIORNATA (senza pasto)	5,00 €
ASSISTENZA AUTOS. GIORNATA INTERA (compreso pasto)	15,00 €
ASSISTENZA AUTOS. MEZZA GIORNATA (senza pasto)	5,00 €
BAGNO	12,00 €
TRASPORTO	3,00 €
APPOGGIO GIORNALIERO (compreso pasto)	22,00 €
APPOGGIO MEZZA GIORNATA	13,00 €

DOMENICA INTERA (compreso pasto)	35,00 €
DOMENICA MEZZA GIORNATA	15,00 €

Ai non residenti si applica una maggiorazione del 20% sulla prestazione di cui si usufruisce



COMUNE DI BIBBIANO
Provincia di Reggio Emilia

DELIBERAZIONE DI G.C. N. 115 DEL 13/12/12

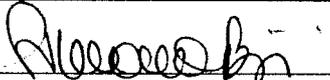
OGGETTO: **Approvazione carta dei servizi socioassistenziali del Comune di Bibbiano**

AI SENSI DELL'ART. 49 DEL D.LGS. 18/8/2000 N. 267:

PARERE FAVOREVOLE/CONTRARIO (1) DEL RESPONSABILE DEL SERVIZIO IN
ORDINE ALLA REGOLARITA' TECNICA

(1) PER _____

BIBBIANO, Li _____

FIRMA 

PARERE *FAVOREVOLE*/CONTRARIO (1) DEL RESPONSABILE DI RAGIONERIA IN
ORDINE ALLA REGOLARITA' CONTABILE

(1) PER _____

BIBBIANO, Li _____

FIRMA _____

Il Presidente
f.to Venturelli Sandro

Il Segretario
f.to Messina dott.ssa Anna

La presente deliberazione viene affissa all'Albo Pretorio nel sito istituzionale accessibile al pubblico (art. 32, comma 1, L. 69/2009) per restarvi 15 giorni consecutivi a partire dal 17/01/2013 al 31/01/2013 ai sensi dell'art. 124, comma 1, D.Lgs. 267/2000.

Bibbiano, li' 17/01/2013

f.to IL SEGRETARIO

Per copia conforme

Bibbiano, li' 17/01/2013



IL SEGRETARIO

A handwritten signature in black ink, appearing to be "A. Messina", written over the printed text "IL SEGRETARIO".