

Carta dei servizi

Servizi di Assistenza Domiciliare

Rev. 0



Perché una carta dei servizi

La “Carta dei Servizi” del Servizio di Assistenza Domiciliare ha l’obiettivo di:

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

Il nostro impegno è che la stessa diventi 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 standard di qualità del servizio erogato, è volta essenzialmente alla tutela dei diritti dell’utente, conferendo allo stesso il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati.

In questo documento assumono un ruolo fondamentale l’informazione e la trasparenza.

Le informazioni contenute permettono di conoscere i gestori e le caratteristiche del servizio domiciliare e capire con quale modalità accedervi.

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

Chi siamo

Coopselios è una cooperativa sociale no profit di tipo A, in grado di offrire a istituzioni pubbliche e privati, soluzioni avanzate ai bisogni socio assistenziali ed educativi. Nata nel 1984, conta oggi 3.000 professionisti che operano quotidianamente ponendosi come obiettivi prioritari la qualità e l'affidabilità.

Coopselios è una cooperativa presente a livello nazionale con oltre 170 gestioni nei settori Anziani, Infanzia, Disabili e Minori, particolarmente attenta alle esigenze dei territori nei quali opera. Coopselios offre quotidianamente i propri servizi a oltre 7.000 persone garantendo la certezza di servizi flessibili, integrati, di qualità e conformi alle normative.

Fra i servizi offerti:

progettazione e gestione di Residenze (Case Residenza, Centri Servizi, Alloggi Protetti, Residenze Sanitarie Assistenziali), Centri Diurni, Servizi Domiciliari, Nuclei specializzati per deficit cognitivi e problemi del comportamento;

progettazione e gestione di Asili Nido, Micronidi, Scuole per l'Infanzia, sezioni primavera, asili aziendali e centri bambino;

servizi territoriali per minori con o senza disagio psichico o familiare.

Coopselios dal 16 settembre 2009 si è inoltre dotata di un codice etico, visionabile nella sezione MOGC (Modello Organizzativo di Gestione e Controllo) del sito della cooperativa.

La storia

COOPSELÌOS nasce nel 1984, con il nome di Elios. Gestisce

il primo nido cooperativo a Reggio Emilia e servizi per anziani nel paese dell'Appennino Reggiano.

In decenni di crescita umana e professionale Coopselios ha ampliato e consolidato la propria esperienza nei servizi alla persona, incrementando costantemente il fatturato, il numero dei soci e sviluppando la propria presenza in diversi territori.

Da una dimensione locale è passata a una presenza capillare in più Regioni del nord e del Centro Italia, assumendo una posizione di leadership nel settore dei servizi alla persona.

Coopselios è in grado oggi di fornire una gamma diversificata di servizi, seguendo le più moderne pratiche nel campo della cura, dell'assistenza e dell'educazione e, contemporaneamente, adeguandosi alle culture e alle diverse specificità territoriali, instaurando rapporti con le istituzioni e l'associazionismo locale, e promuovendo sul territorio azioni di sensibilizzazione e promozione di una cultura della persona, dei servizi, dell'integrazione. In questo modo Coopselios riesce a coniugare l'attenzione per il territorio tipica della piccola cooperativa, con il respiro della grande impresa, dotata di solide competenze tecniche, di una notevole efficienza organizzativa e di una riconosciuta solidità patrimoniale.

La mission

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

"La cooperativa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi" (Art. 3 Statuto Sociale).

Nello specifico Coopselios si impegna:

- nella progettazione di soluzioni innovative che sappiano ipotizzare risposte ai nuovi bisogni delle famiglie e alle possibili emergenze economiche;
- nella promozione di politiche per le pari opportunità e per la pari dignità delle persone e in azioni di sensibilizzazione e promozione di una cultura della persona e dei servizi;
- nella promozione, anche attraverso partnership efficaci, di

un modello di welfare innovativo, fondato sui principi di sussidiarietà, prevenzione, mutuo-aiuto e integrazione con il pubblico, sostenibilità economica.

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, l'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 delle persone impegnate quotidianamente nei servizi e che mettono a disposizione la loro competenza per assistere, curare e riabilitare migliaia di persone anziane.

Principi guida

- l'assistenza come "prendersi cura" del benessere globale dell'anziano e della sua famiglia;
- la valorizzazione dell'identità e la personalizzazione dell'assistenza sulla base delle necessità, dei desideri e delle abitudini di ciascun individuo;
- la valorizzazione, il mantenimento e il recupero delle abilità individuali;
- la cura e l'allestimento degli spazi, accoglienti, personalizzati, riconoscibili, sicuri e il più possibile vicini all'idea di casa;
- la relazione, l'ascolto e l'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;

- la valorizzazione dei programmi di socializzazione, relazione e animazione;
- l'integrazione dei servizi con il territorio nel quale sono collocati;
- la diffusione della cultura e della memoria degli anziani come patrimonio sociale e culturale della società;
- la comprensione dei bisogni in divenire degli anziani e delle famiglie;
- il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura, il suo coinvolgimento nella stesura del progetto assistenziale individuale e nella partecipazione alla vita del servizio;
- il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità presente nei servizi;
- la multidisciplinarietà e il lavoro di team.

La struttura tecnico gestionale

Il settore anziani di Coopselios si avvale di uno staff composto dal Responsabile Tecnico di Settore, dai Responsabili Tecnici di Produzione, dai Referenti aziendali e di area del processo infermieristico, dai Referenti del processo di animazione e terapia occupazionale, dal Referente Tecnico Alzheimer con la finalità di:

- presidiare e migliorare la qualità dei servizi offerti;
- promuovere la ricerca e diffondere l'innovazione e le buone prassi nei servizi;
- progettare servizi e parametri organizzativi e gestionali innovativi coerenti con le normative del settore e con l'evoluzione dei bisogni della popolazione anziana;
- realizzare percorsi di formazione permanente per gli operatori dei servizi.

CARATTERISTICHE GENERALI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD)

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.

L'assistenza domiciliare si pone al cittadino come:

- un **SERVIZIO** che pone al centro l'individualità, che offre interventi e attività rivolti alla persona, all'ambiente e al contesto di vita dell'assistito; un servizio integrato con la rete dei servizi sociali e socio sanitari in un'ottica di sostegno e salvaguardia delle persone fragili;
- uno **STRUMENTO** per garantire e tutelare la permanenza presso il proprio domicilio e ritardare/evitare l'istituzionalizzazione;
- un **SOSTEGNO** ai familiari, ai caregivers nella condivisione del carico assistenziale.

La metodologia del lavoro assistenziale

Al momento dell'attivazione del servizio viene predisposto il PAI, un documento che ha la finalità di fornire indicazioni sulle caratteristiche dell'assistito e di descriverne le necessità assistenziali, specificando la tipologia e gli obiettivi degli accessi a domicilio, i tempi e la frequenza degli interventi.

Il PAI viene condiviso con il Coordinatore del servizio che insieme alla Responsabile/Referente delle Attività Assistenziali (RAA) predispose il programma di lavoro e organizza gli interventi a domicilio per rispondere alle esigenze dell'assistito. Inoltre, il Coordinatore e la RAA individuano, quello che diventerà l'operatore di riferimento e fissano un incontro per la conoscenza e per l'attivazione del servizio. L'incontro prevede una visita congiunta a casa dell'assistito da parte del Coordinatore o della RAA, dell'Assistente Sociale e dell'operatore di riferimento. In questa

occasione viene illustrata l'organizzazione del servizio e vengono presentati i referenti da contattare in caso di necessità.

Il PAI, che viene verificato semestralmente e ogni volta che cambiano le condizioni delle persone assistite, è uno strumento operativo caratterizzato da una costante flessibilità:

- la continuità assistenziale a domicilio permette di monitorare costantemente le condizioni di vita, la salute e il benessere psicofisico della persona e di mettere in atto una serie di segnalazioni in caso di cambiamenti;
- ogni volta che emergono segnalazioni il Coordinatore e l'assistente sociale si relazionano per verificarne il contenuto e si attivano per eventuali strategie da attivare;
- il Coordinatore verifica costantemente l'andamento del servizio consultando i familiari e gli operatori e condivide le informazioni con l'assistente sociale di riferimento.

Nella prima riunione successiva all'attivazione del servizio, il PAI viene illustrato a tutti gli operatori dell'equipe assistenziale.

Rapporti con le famiglie e coinvolgimento dei familiari

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

- fornire informazioni in relazione al PAI, all'organizzazione del servizio, al personale e ai riferimenti del servizio;
- prevedere e strutturare contatti/colloqui/visite domiciliari del Coordinatore/RAA. Durante le visite domiciliari vengono convocati anche i familiari in modo da raccogliere il maggior numero di informazioni e poter effettuare una verifica completa dell'andamento del servizio;
- offrire la reperibilità dei referenti del servizio (allegato "*Scheda informativa del servizio*");
- programmare incontri annuali 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) illustrati in appositi incontri tenuti da specialisti nel settore. Gli opuscoli vengono consegnati al momento dell'attivazione del servizio in relazione alle caratteristiche dell'utenza;

- prevedere annualmente interviste telefoniche ai familiari e agli assistiti per verificare il livello di soddisfazione circa il servizio offerto (customer satisfaction).

Rapporti con il volontariato

Riconoscendo le funzioni di utilità sociale del volontariato reso dai singoli cittadini o da associazioni, il servizio, ne promuove l'apporto e l'utilizzo coordinato, tenendo conto delle finalità istitutive del servizio stesso. L'attività di volontariato è, in ogni caso, esclusivamente integrativa, mai sostitutiva di quella del personale in capo al servizio.

STANDARD DI QUALITÀ' IMPEGNI E PROGRAMMI

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 di assistenza 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*

Controllo dei fornitori

Coopselios si impegna ad effettuare un controllo qualitativo e quantitativo sui prodotti/servizi forniti. Le eventuali non conformità rilevate, vengono utilizzate dall'Ufficio Acquisti per valutare il grado di affidabilità dei fornitori. Quando necessario si avviano 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 assistenza domiciliare, ai fini del miglioramento continuo, il monitoraggio mensile di alcuni indicatori descritti nell'allegato "Scheda del servizio". L'andamento degli indicatori verrà analizzato mensilmente dal Coordinatore del servizio e annualmente 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*

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 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.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Incontri di verifica del Progetto Individuale (PAI)

Coopselios garantisce un'organizzazione del lavoro centrata sulla progettazione e verifica del Progetto Individuale e sullo svolgimento di incontri sistematici e periodici di confronto, verifica e integrazione professionale lavoro di equipe) anche sui singoli casi, dai quali risultano le questioni affrontate e le decisioni prese.

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.

Procedure di reclamo

L'assistito e i suoi familiari hanno diritto a sporgere un reclamo, in forma scritta, ogniqualevolta 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 verrà garantita dal Coordinatore del servizio al massimo entro un mese 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.

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

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 e alla committenza.

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

Con periodicità almeno annuale, Coopselios verificherà il rispetto degli impegni assunti con l'introduzione della Carta dei Servizi.

ALLEGATI

- 1) Scheda informativa del servizio
- 2) Recapito referenti del servizio
- 3) Cartolina reclami
- 4) Tariffa per l'anno in corso (ove prevista)
- 5) Consegna Regolamento/Carta dei Servizi

Cooperativa Sociale Coopselios

Sede legale

via A. Gramsci, 54/S 42124 Reggio Emilia
tel. 0522 378610 fax 0522 323658

Sede di Piacenza

largo Erfurt, 7 29122 Piacenza
tel. 0523 575501 fax 0523 593129

Sede di Milano

via G. Quarenghi, 26 20151 Milano
tel. 02 30083011 fax 02 30083055

Sede di La Spezia

via P. Impastato, 2 19123 La Spezia
tel. 0187 715615 fax 0187 708815

info@coopselios.com

www.coopselios.com

