

# SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE

**Comune di Rubiera**



## **Carta dei Servizi**

**Gestore:**

**Cooperativa Sociale *elleuno* s.c.s.**



# INDICE

Gestione.....	5
Chi siamo.....	6
Principi Ispiratori.....	7
Finalità e Valori .....	8
Modalità di presa in carico, erogazione, registrazione, caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni .....	9
Servizi offerti.....	9
Destinatari .....	10
Orari di apertura del Servizio.....	10
Accesso, dimissioni, sospensioni e modalità di registrazione.....	11
Il percorso per l'ammissione al servizio di assistenza domiciliare prevede i seguenti passaggi: .....	11
La dimissione dal servizio può avvenire:.....	11
Il Piano di Assistenza Individualizzato e il Piano Educativo Individualizzato....	12
Organico.....	13
Diritti e Doveri degli Utenti e dei loro Familiari\Care giver .....	15
Quote di contribuzione .....	16
Deducibilità fiscale delle quote di contribuzione.....	17
Qualità del servizio .....	18
Tutela della Privacy .....	23
Normativa di riferimento .....	25
Ufficio Informazioni e Personale di Riferimento.....	27



## Dove raggiungerci

Cooperativa Sociale Elleuno s.c.s. , sede centrale : Viale Ottavio Marchino, 10 - Casale Monferrato (AL).

**Sede del servizio:** l'ufficio di coordinamento è situato in via Vittorio Emanuele, 5/c, nel centro di Rubiera. È raggiungibile tramite la linea 2 dei servizi pubblici Act.

La sede del SAD è identificabile grazie alla presenza di segnaletica adeguata ed accessibile.

I locali sono adeguati alle funzioni che vi vengono svolte e a norma rispetto ai requisiti di sicurezza.

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle ore 13.00.

La Referente è presente per il ricevimento in ufficio dalle 11:30 circa.

È garantita, inoltre, la reperibilità telefonica del coordinamento attraverso un cellulare aziendale durante l'erogazione delle attività di assistenza.

## Gestione

Dal 1995 la gestione è stata affidata anche alla Cooperativa Sociale *elleuno s.c.s.* di Casale Monferrato (AL).

Dal 1° gennaio 2015 il servizio è accreditato definitivamente a seguito della determinazione n. 183 del 18/12/2014 emesso ai sensi della normativa regionale 514 del 2009.

Il gestore unico del servizio è diventato la **Cooperativa Sociale elleuno**, che ne garantisce la responsabilità gestionale unitaria.

Il rapporto con il Comune di Rubiera, l'Ausl di Reggio Emilia, distretto di Scandiano, e l'Unione Tresinario Secchia è regolamentato da apposito **contratto di servizio**. Tale documento definisce:

- Oggetto e finalità del contratto
- Requisiti e modalità di realizzazione dei servizi
- Modalità di gestione
- Aspetti economici
- Disposizioni relative al personale
- Monitoraggio e verifiche del servizio
- Gestione del rapporto contrattuale
- Il rispetto delle normative.

## Chi siamo

La Cooperativa Sociale **elleuno s.c.s.** è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS) nata nel 1993, che opera nel settore degli anziani, minori e portatori di *handicap*, specializzata nell'offrire servizi qualitativamente elevati e diversificati. È un'impresa sociale che gestisce servizi socio assistenziali, sanitari e alberghieri, in strutture residenziali, semiresidenziali ed in contesti territoriali su buona parte del territorio nazionale con attività in Piemonte, Toscana, Emilia - Romagna, Veneto, Liguria, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo e Sardegna. Al suo interno lavorano oltre 2.000 professionisti tra medici, infermieri, terapisti della riabilitazione, psicologi, assistenti sociali, educatori, addetti all'assistenza e personale ausiliario.

*Elleuno* è in possesso della **Certificazione di Qualità** secondo le norme **UNI EN ISO 9001:2008**, "Sistemi di Gestione per la qualità" ed è costantemente impegnata in percorsi e processi di miglioramento, al fine di soddisfare al meglio le esigenze e le aspettative dei committenti e dei fruitori dei Servizi.

Ha ottenuto anche la **Certificazione UNI EN ISO 14001:2004** relativamente al **Sistema di gestione Ambientale** e la **Certificazione OHSAS 18001:2007** per il **Sistema di Gestione della tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro**. Entrambe le certificazioni garantiscono un alto standard di gestione nel rispetto dell'impatto ambientale esterno e nella tutela degli utenti e dei lavoratori.

*Elleuno* ha, inoltre, ottenuto la **Certificazione SA8000:2008** relativa alla **Responsabilità Sociale**, che contempla un insieme di regole che assicurano il pieno rispetto dei diritti dei lavoratori.

In ottemperanza a quanto previsto dall'art. 6 del d.lgs 321/01, *elleuno* ha eletto apposito Organo di Vigilanza, costituito da 2 membri esterni e 1 membro interno alla cooperativa, che ha il compito di vigilare efficacemente sul funzionamento e sull'osservanza del modello organizzativo e cura il suo aggiornamento.

*Elleuno*, in una ottica di Corporate Social Responsibility (Responsabilità Sociale d'Impresa), ha inserito nel proprio statuto accanto allo strumento del Bilancio di Esercizio, la redazione del Bilancio Sociale, redatto ogni anno a seguito delle linee guida contenute nel D. Lgs 24 gennaio 2008 (Decreto attuativo del d.lgs. 24 marzo 2006, n. 155).

## Principi Ispiratori

Tutte le attività e le prestazioni, sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque il rispetto dei seguenti principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- ◆ **EGUAGLIANZA** I servizi sono erogati nel rispetto degli Utenti e dei loro diritti, senza alcuna distinzione o discriminazione di razza, sesso, condizioni economiche e religione. La diversificazione degli interventi è giustificata esclusivamente dalle esigenze personali e socio-sanitarie.
- ◆ **IMPARZIALITA'** Ogni comportamento nei confronti dell'Utente è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- ◆ **CONTINUITA'** L'organizzazione è volta ad assicurare la continuità nelle prestazioni, nel rispetto dei Piani Assistenziali Individualizzati. Non è quindi consentita alcuna immotivata sospensione o modifica delle prestazioni erogate.
- ◆ **DIRITTO DI SCELTA** Il cittadino è libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.
- ◆ **PARTECIPAZIONE** Agli Utenti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto tra Responsabili del Servizio, familiari e utenti, per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione. Inoltre, il Piano di Assistenza Individualizzato, periodicamente elaborato, aggiornato e rivisto da tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale, è condiviso coi familiari.
- ◆ **EFFICIENZA ED EFFICACIA** L'efficienza del servizio è garantita grazie all'impiego di personale competente e qualificato, oltre che dall'utilizzo di strumenti e tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni espressi dagli utenti.

## Finalità e Valori

*Elleuno* al fine di migliorare la qualità di vita degli Utenti, persegue le seguenti **Finalità e Valori** fondamentali:

- ◆ **Permettere all'utenza di rimanere al proprio domicilio** rimuovendo gli ostacoli tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona, favorendo l'autonomia e l'autodeterminazione;
- ◆ **Prefiggersi il benessere psico-fisico dell'anziano e del disabile**, grazie ad interventi che prevengano le complicanze nelle patologie croniche invalidanti e, per quanto possibile, il deterioramento collegato all'età.
- ◆ **Mantenere le capacità residue** delle persone non- autosufficienti o parzialmente non autosufficienti;
- ◆ **Valorizzare e sostenere le risorse della rete parentale** che quotidianamente sono impegnate nella cura di persone non- autosufficienti o parzialmente non autosufficienti;
- ◆ **Evitare ricoveri impropri** in strutture sanitarie o socio-sanitarie;
- ◆ **Contrastare l'emarginazione e l'isolamento**, mantenendo e sostenendo le relazioni affettive, familiari e sociali indispensabili per vivere in maniera autonoma, favorendo così l'inclusione sociale;
- ◆ **Mantenere ed elevare la continuità, la qualità e la professionalità delle prestazioni**, assicurando organicità e unitarietà ai diversi interventi, la formazione e il coordinamento del personale, ed una organizzazione che si impegna ad un uso ottimale delle risorse umane e tecniche;
- ◆ **Promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino** e rafforzare la rete dei servizi presenti, per favorire la partecipazione degli Utenti alla vita sociale del territorio e supportarli quotidianamente nel mantenimento della propria indipendenza e nelle proprie relazioni;
- ◆ **Assicurare interventi personalizzati e flessibili**, individuando diversi livelli di intervento che tengano conto della storia personale dell'utente e del suo stato di salute;
- ◆ **Garantire all'Utente e ai suoi familiari la partecipazione all'organizzazione del servizio** e la conoscenza del tipo di assistenza erogata.

# Modalità di presa in carico, erogazione, registrazione, caratteristiche organizzative e qualitative delle prestazioni

## Servizi offerti

Il servizio garantisce l'erogazione, in base al programma assistenziale, di diverse tipologie di prestazioni fornite in modo flessibile ed integrato tra professionisti e discipline differenti:

- ◆ **Servizio di assistenza domiciliare anziani e disabili:**
- ◆ **Servizio di assistenza domiciliare socio-educativa**
- ◆ **Servizio di consegna e assistenza pasti a domicilio**

Sono erogate:

**prestazioni socio assistenziali** riguardanti le attività sulla persona che comprendono: alzata e messa a letto, igiene, vestizione, aiuto nell'assunzione del pasto, attività motoria, segretariato sociale, ecc.

**prestazioni socio sanitarie** : controllo delle lesioni, semplici medicazioni, controllo delle cure farmacologiche, ecc..

**consegna dei pasti a domicilio:** è garantita la preparazione e fornitura giornaliera di pasti a domicilio, con la possibilità di scelta tra menù diversi e personalizzati in base alle esigenze dietetiche particolari.

La gestione e l'organizzazione del servizio mutano sulla base dell'evoluzione dei bisogni presenti nel territorio e coerentemente con la programmazione socio sanitaria del distretto di riferimento.

## Destinatari

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è rivolto ad anziani ed adulti parzialmente autosufficiente e non-autosufficienti nel territorio comunale, o temporaneamente domiciliati nel comune di Rubiera nei casi previsti dalla L.R. 2/85. Possono inoltre usufruire del servizio:

- *persone che sono nelle condizioni generali di ricovero in istituto, ma che non trovano collocazione immediata;*
- *anziani o disabili che vivono da soli o in coppia in condizione di non-autosufficienza o parziale non-autosufficienza;*
- *persone dimesse da istituto o da ospedale in condizione di non-autosufficienza temporanea;*
- *anziani o disabili temporaneamente bisognosi di assistenza per l'insorgere di problemi acuti legati alla loro situazione psico-fisica e familiare;*
- *persone portatrici di handicap, la cui condizione fisica, psichica o sociale le renda non autosufficienti, o che siano inserite in nuclei familiari non in grado di garantire risposte idonee;*
- *anziani o disabili non autosufficienti, inseriti in un nucleo familiare al quale si garantisce un temporaneo intervento di sostegno;*
- *minori in situazioni di gravissima disabilità esclusivamente su proposta progettuale dei servizi sanitari competenti condivisa con il Coordinatore della Coop. Elleuno gestore del servizio.*

## Orari di apertura del Servizio

I servizi sono garantiti 7 giorni su 7, di norma nell'arco di 12 ore giornaliere, ma sono modulati comunque in relazione ai bisogni delle persone, del nucleo familiare e di quanto previsto nei PAI o PEI.

I giorni e gli orari effettivi di ogni singolo intervento vengono definiti nel Piano Assistenziale Individualizzato in base al bisogno del richiedente.

## Accesso, dimissioni, sospensioni e modalità di registrazione

L'ammissione e la dimissione al servizio di assistenza domiciliare e al servizio pasti a domicilio verranno effettuati, su richiesta dell'interessato, dall'assistente sociale di riferimento, che provvederà anche alla definizione del Piano Individualizzato di Vita e di Cura.

La domanda di ammissione deve essere presentata presso il Servizio Sociale del Comune di Rubiera.

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;
- Il Responsabile del Caso assieme al Responsabile delle Attività Assistenziali (R.A.A.), concordano con l'Utente e/o i suoi familiari una visita domiciliare.
- L'Assistente Sociale effettua una seconda valutazione del bisogno e attiva l'Unità di Valutazione Multidimensionale o Geriatrica (U.V.G./U.V.M.) per una valutazione approfondita dei livelli di auto/non autosufficienza dell'Utente.
- Viene quindi predisposto il Piano di Vita e di Cura che viene consegnato alla RAA del servizio con cui l'assistente sociale pianifica l'intervento.

### **La dimissione dal servizio può avvenire:**

- cessazione del bisogno valutata dal responsabile del caso
- per volontà dell'assistito, con preavviso minimo di 2 giorni
- Per decisione del Gestore e dell'Amministrazione Comunale e, con lo stesso preavviso minimo e su proposta debitamente documentata, qualora l'Utente non possa essere adeguatamente assistito per le sue condizioni di salute fisica e/o mentale, o qualora non fossero rispettati gli impegni economici assunti in base al Regolamento comunale;
- Qualora venga meno il rispetto nei confronti del personale di servizio (molestie, aggressioni, minacce in forma ripetute, ecc.).

## Il Piano di Assistenza Individualizzato e il Piano Educativo Individualizzato

Lo strumento principe attorno cui ruota la programmazione del lavoro socio-assistenziale e socio-educativo sia nell'ordinario sia nell'emergenza e il PAI/PEI che una volta formulato dall'assistente sociale di riferimento diventa lo strumento che Elleuno aggiorna per verificare l'appropriatezza e l'efficacia del singolo intervento.

Il PAI/PEI è un progetto di assistenza finalizzato alla gestione dell'Utente che prevede la raccolta di tutti i dati assistenziali, sanitari e di relazione utili alla progettazione degli interventi assistenziali, sanitari, educativi necessari non solo alla sostituzione delle funzioni già perse, ma anche al mantenimento e potenziamento delle funzioni residue e della sfera sociale.

Viene registrato in apposita scheda allegata alla cartella individuale di ciascun Utente e permette di evidenziare:

- ◆ i bisogni socio-assistenziali e di relazione;
- ◆ gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni dell'utente che si intendono realizzare, ipotizzati sulla base del complesso delle risorse effettivamente disponibili;
- ◆ il piano operativo, che definisce le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari al raggiungimento dei risultati attesi;
- ◆ l'identificazione del responsabile operativo delle diverse fasi dell'intervento;
- ◆ l'individuazione dei criteri e dei tempi di verifica del risultato stesso;

Il Piano di Assistenza Individualizzato e il Piano Educativo Individualizzato vengono ridiscussi dall'assistente tutelare, dal coordinatore del servizio e dall'assistente sociale di riferimento di norma ogni sei mesi, a meno di variazioni significative dello stato dell'Utente, e viene condiviso nelle sue linee fondamentali coi familiari di riferimento.

## Organico

Al fine di erogare all'anziano una assistenza personalizzata, tutti i professionisti che compongono l'équipe di lavoro del servizio, lavorano sinergicamente e con unicità di intenti. Qui di seguito viene riportata una breve descrizione dei professionisti del Servizio di Assistenza Domiciliare.

### **COORDINATORE RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

Ha la responsabilità della gestione complessiva del servizio.

Si occupa, in particolare, del coordinamento delle varie figure professionali ed è il garante della loro formazione professionale. È il referente per gli Utenti e i loro familiari per comunicazioni relative al servizio in caso di assenze o modifiche dei giorni di intervento per inderogabili esigenze.

Garantisce il controllo della gestione complessiva del servizio monitorando e verificando costantemente i risultati, sia in termini di prestazioni offerte, sia in relazione al livello di soddisfacimento raggiunto.

Deve dare risposte tempestive e personalizzate agli interventi e ha funzioni di coordinamento, controllo verifica degli operatori ma anche di raccordo tra gli operatori, gli enti committenti, gli assistenti sociali e la sede della cooperativa.

È presente e riceve su appuntamento tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 13.00.

**OPERATORI SOCIO SANITARI:** Gli OSS provvedono al soddisfacimento dei bisogni primari, in particolare si occupano dell'igiene, dell'alimentazione, dell'abbigliamento, della socializzazione, della mobilitazione degli Utenti.

**RESPONSABILE OPERATIVO** È un assistente domiciliare responsabile per ogni singolo utente in modo da garantire che la presa in carico ponga la dovuta attenzione nell'aspetto relazionale e al fine di instaurare e mantenere nel tempo un rapporto di natura fiduciaria.

**PSICOLOGO:** Tale professionista agisce su più fronti: l'utente, la famiglia e il gruppo di operatori. Si occupa di fornire sostegno psicologico ad utenti e familiari in relazione alle problematiche dell'utente e al suo inserimento nel

servizio. Supporta l'equipe professionale nella stesura dei progetti individuali particolarmente complessi. Si occupa inoltre di effettuare percorsi formativi specifici per il personale e può organizzare incontri informativi per gruppi di familiari.

**SERVIZIO DI TRASPORTO E PASTI** Questi servizi verranno attivati qualora siano previsti dal PAI\PEI dell'utente perseguendo l'obiettivo del benessere complessivo dell'anziano e la promozione alla vita sociale.

**COLLABORAZIONE PER ASSISTENZA PROTESICA** La cooperativa Elleuno in qualità di ente gestore collabora con i soggetti istituzionali competenti per assicurare la tempestiva, appropriata e personalizzata fruizione dell'assistenza protesica (di cui al D.M. 332\99 e succ. mod. e int.), favorendo il benessere complessivo delle persone e dei loro care givers.

## Diritti e Doveri degli Utenti e dei loro Familiari\Care giver

### **Gli Utenti e i loro familiari hanno il diritto di:**

- vedere rispettati i termini indicati nella presente Carta dei Servizi;
- vedere rispettato il proprio stile di vita e della propria riservatezza;
- essere informati in modo chiaro e comprensibile sulle procedure e modalità di erogazione del servizio.
- conservare la propria individualità e identità vedendo rispettate le proprie credenze, opinioni e sentimenti ed esprimendo la propria personalità.

### **Doveri della persona interessata e dei familiari:**

- Rispetto degli accordi presi con il gestore del servizio relativamente alle prestazioni concordate, riguardo alla tipologia della prestazione e le modalità di erogazione della stessa (orario giornaliero, frequenza settimanale, ecc.);
- Segnalare tempestivamente al coordinatore del servizio di Assistenza Domiciliare eventuali assenze al domicilio per:
  - ricovero
  - visite mediche
  - stato febbrile incompatibile con l'intervento dell'operatore
- non richiedere all'assistente domiciliare prestazioni fuori orario, né prestazioni non previste dalla presente e dal P.A.I.;
- non incaricare privatamente il personale per attività aggiuntive a quelle previste nel piano personalizzato o diverse da quanto pattuito con i servizi sociali di riferimento.

## Quote di contribuzione

Il servizio prevede una quota di contribuzione definita secondo fasce di reddito (ai sensi della delibera comunale di riferimento):

- 1- esenzione
- 2- € 5,74
- 3- € 7,84
- 4- € 10,59

La quota oraria massima a carico degli utenti che usufruiscono dei servizi domiciliari, è stabilita in base a quanto previsto dalla normativa regionale 514/2009 e sue successive modifiche e a quanto concordato nel Contratto di Servizio.

Eventuali forme di contribuzione per il pagamento delle quote, potranno essere richieste dall'Utente o dai suoi familiari ai servizi sociali del Comune di Rubiera.

Sarà cura del Comune di Rubiera e di *elleuno* comunicare gli eventuali aggiornamenti.

Al momento dell'avvio del servizio sarà sottoscritto da *elleuno* e dall'utente o dai suoi familiari uno specifico **contratto di assistenza** che individua il riparto economico della quota di contribuzione dell'utente.

Relativamente al servizio di fornitura e consegna pasti la quota di contribuzione per l'anno 2015 è di:

€ 7,50 (IVA inclusa) per pranzo consegnato

## Deducibilità fiscale delle quote di contribuzione

Sarà rilasciata, di norma entro il mese di marzo dell'anno successivo al pagamento, una dichiarazione inerente detto pagamento, finalizzata alla deducibilità degli oneri sanitari. Tale dichiarazione sarà indirizzata all'intestatario della fattura e potrà essere utilizzata esclusivamente dai soggetti ed alle condizioni indicati dalla normativa vigente (art.10, comma 1, lett. b, DPR 917/86 e s.m.i. ed istruzioni ministeriali per la compilazione del modello 730).

## Qualità del servizio

Elleuno al fine di migliorare la soddisfazione degli Utenti utilizza al meglio le risorse disponibili grazie al pieno coinvolgimento dell'équipe di lavoro.

In particolare, viene prestata particolare attenzione all'implementazione di soluzioni organizzative adeguate, a metodi di lavoro efficaci ed efficienti, alla formazione del personale, ad una efficace comunicazione interna ed esterna e alla gestione del rischio e della sicurezza sui luoghi di lavoro.

I livelli di qualità dei servizi sono determinati:

- ◆ da quanto contenuto nel Contratto di Servizio con il Comune di Rubiera, l'Unione Tresinario Secchia e l'Azienda USL di Reggio Emilia Distretto di Scandiano;
- ◆ dalla presente Carta dei servizi;
- ◆ dal rispetto dei parametri stabiliti sia a livello regionale e sia a livello distrettuale;
- ◆ dalle Indagini periodiche sul livello di soddisfazione di utenti/familiari e sull'andamento degli indicatori di qualità fissati anche per il servizio in ambito Distrettuale.

Elleuno in quanto soggetto gestore predispone e utilizza **protocolli** formalizzati in forma scritta e condivisi in équipe (relativi ad esempio alle principali procedure assistenziali, alla prevenzione e al trattamento delle lesioni da decubito, alle procedure operative per far fronte alle emergenze, ecc.).

## **FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Elleuno è impegnata nella formazione e aggiornamento del personale, tenendo conto anche delle proposte formative definite a livello aziendale/distrettuale dall'Azienda USL di Reggio Emilia Distretto di Scandiano.

Il personale partecipa al piano formativo che riguarda temi inerenti la formazione da normativa (ad esempio la sicurezza sul lavoro, la prevenzione incendi), o argomenti socio-assistenziali (ad es. sulle terapie non farmacologiche per l'assistenza di persone affette da demenza). All'inizio di ogni anno la Direzione di elleuno predispone il piano formativo annuale che tiene conto delle criticità emerse nell'anno precedente.

## **SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI UTENTI E FAMILIARI**

Periodicamente *elleuno* effettua un'indagine sul livello di soddisfazione degli utenti, familiari o dei tutori degli utenti attraverso la somministrazione di un questionario anonimo. Dell'analisi dei questionari, effettuata dall'Ufficio Qualità di *elleuno*, viene dato riscontro negli incontri periodici coi familiari. Sulla base delle informazioni raccolte dall'indagine vengono definiti piani di miglioramento del servizio o della comunicazione con gli utenti.

## **RECLAMI, SUGGERIMENTI, RINGRAZIAMENTI**

I referenti del servizio domiciliare sono disponibili ad ascoltare Utenti e familiari ed a promuovere la partecipazione diretta degli utenti al fine di migliorarsi continuamente e costruire relazioni basate sulla fiducia mediante la comunicazione. *Elleuno* utilizza una procedura dei reclami ormai consolidata, che prevede un'adeguata gestione dei reclami attraverso una corretta raccolta, registrazione, trasmissione e rielaborazione delle informazioni raccolte.

## **ASSEMBLEA DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI**

Periodicamente la direzione del servizio ed il Comune di Rubiera invitano i familiari ad un'assemblea. La convocazione avviene tramite avviso consegnato a mano.

## MONITORAGGIO E VERIFICA DEI PROCESSI

Il Monitoraggio del servizio erogato avviene attraverso la rilevazione di eventi significativi e/o prestazioni erogate, i suoi esiti sono verificati a livello di servizio ed a livello aziendale con cadenza periodica. La verifica dei processi avviene tramite *verifiche della qualità* che valutano la coerenza e l'efficacia dei servizi erogati.

Viene assicurata la partecipazione da parte degli operatori e della committenza alla programmazione e verifica delle attività.

Viene predisposto un piano di verifica annuale del servizio i cui risultati sono portati a conoscenza e discussi con utenti, familiari, operatori e committenza.

## PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

In seguito alle attività di monitoraggio e verifica vengono definite, a diversi livelli, azioni adeguate atte ad allineare i processi alle *performance* attese.

Periodicamente potranno essere adottati progetti di miglioramento derivanti dall'utilizzo dei dati di analisi dei reclami e segnalazioni (sulla base di omogeneo schema interpretativo regionale) e dei risultati delle valutazioni della soddisfazione, espresse dagli utenti, e dai familiari e dagli operatori. *Elleuno* inoltre collabora a sperimentazioni, piani e progetti di monitoraggio e miglioramento della qualità assistenziale sanitaria e socio-sanitaria proposti dall'Azienda USL.

Elleuno, infine, assicura la collaborazione ai servizi sanitari per garantire la partecipazione degli utenti del servizio ai programmi di screening/diagnosi precoce avviati a livello nazionale e regionale nel caso in cui gli stessi siano tra la popolazione target.

## INDICATORI PER IL MONITORAGGIO PERIODICO DEI SERVIZI OFFERTI

In questo ambito vengono raccolti a cadenza semestrale e annuale un set di indicatori di misura del benessere della persona e della qualità dell'assistenza erogata, definiti dalla Regione Emilia Romagna per i servizi accreditati, ai sensi della DGR 514/2009 e delle successive integrazioni.

S'intende, in questo modo, verificare l'efficacia, la funzionalità, l'efficienza, vale a dire i risultati dei servizi prestati.

Nella tabella sottostante sono riportati gli indicatori di qualità adottati:

INDICATORI GENERALI	
1	Percentuale PAI in cui sono specificati obiettivi e azioni relative al rispetto delle dimensioni sociali, culturali e religiose
2	Percentuale PAI elaborati nell'anno con il coinvolgimento dell'utente o familiare delegato
3	Percentuale utenti frequentanti da almeno 6 mesi soddisfatti del percorso di accoglienza nella fase di informazione, orientamento, presentazione dei servizi e della modalità di gestione dell'accesso al servizio
4	Percentuale operatori coinvolti nella costruzione dell'offerta formativa
5	Percentuale utenti presenti nel periodo con contenzione fisica non ai fini posturali o di salvaguardia (escluse le spondine del letto)
6	Percentuale PAI attivi riportanti firma/sigla dei componenti equipe attestanti così la diversa tipologia di intervento
7	Numero eventi formativi relativi alla gestione del rischio di trasmissione agenti infettivi organizzati dal servizio o altri soggetti
8	Numero incontri plenari tra operatori, utenti e famigliari
9	Percentuale cartelle/PAI che riportano obiettivi ed azioni conseguenti alla misurazione del dolore
10	Percentuale utenti con interventi personalizzati finalizzati alla prevenzione delle cadute
11	Numero azioni preventive e correttive attuate dal servizio (sulla base di valutazioni di operatori e/o utenti)

INDICATORI SPECIFICI DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE	
1	Percentuale PAI/PEI che prevedono l'individuazione di un responsabile operativo.
2	Tasso di soddisfazione del grado di coordinamento degli interventi (pianificazione, programmazione, gestione imprevisti, affidabilità e continuità della comunicazione del e con il servizio)



## Tutela della Privacy

Nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 sulla *privacy*, i dati idonei a rivelare lo stato di salute della persona, possono essere trattati solo con il consenso scritto dell'interessato.

Il trattamento dei dati comuni e sensibili, va effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

- ◆ Esecuzione della prestazione;
- ◆ Corretta compilazione della cartella clinica;
- ◆ Svolgimento delle attività;
- ◆ Trattamento su sistema informatico.

Tali dati sono trattati mediante idonee misure di sicurezza e conservati per il periodo strettamente necessario.

Al momento della Visita domiciliare, all'Utente o al Familiare viene richiesto, attraverso apposito modulo, alla cui lettura si rimanda, di esprimere liberamente il proprio consenso al trattamento dei dati personali nei modi e nelle forme previste dalla legge.

Nel rispetto della normativa sulla *privacy*, il personale non può fornire alcuna informazione telefonica relativa agli utenti afferenti al servizio.

La cooperativa *elleuno* s.c.s. è, inoltre, in possesso del *Documento Programmatico per la Sicurezza dei Dati* (D.P.S.), redatto per soddisfare tutte le misure minime di sicurezza che devono essere adottate in via preventiva da tutti coloro che trattano dati personali in ambito aziendale.



## Normativa di riferimento

- Legge Quadro n. 328 del 2000;
- Legge Regionale E. R. n. 5 del 1994;
- Legge Regionale E. R. n. 2 del 2003;
- Delibera Giunta Regionale E. R. 477 del 12/04/1999;
- Delibera Giunta Regionale E. R. 1378 del 26/07/1999 s.s.m. e s.s.i.;
- Delibera Giunta Regionale E. R. 564 del 01/03/2000;
- Delibera Giunta Regionale E. R. 514 del 20/04/2009 s.s.m. e s.s.i.
- Delibera Giunta Regionale E. R. 2110 del 21/12/2009
- Delibera Giunta Regionale E.R. 715 del 20/06/2015

Per ogni materia non specificamente contemplata nella presente carta dei servizi, si rimanda alla normativa regionale o nazionale di riferimento.



## Ufficio Informazioni e Personale di Riferimento

Via Vittorio Emanuele, 5/C – Rubiera (RE)

Numero di telefono: 0522 628843 – 346 3399961

Indirizzo e-mail [segreteria.rubiera@elleuno.it](mailto:segreteria.rubiera@elleuno.it)

- ◆ La referente del servizio Sig.ra Gisella Bonini è il punto di riferimento per qualsiasi informazione relativa al servizio.
- ◆ La coordinatrice del servizio è la dr.ssa Giuliana Margini, presente tutti i giorni dal lunedì al venerdì presso l'ufficio della Casa Residenza Anziani di Rubiera.
- ◆ Le assistenti sociali del Comune di Rubiera sono a disposizione presso gli uffici del Comune nei giorni di apertura al pubblico.

# elleuno

cooperativa sociale **elleuno** s.c.s.

V.le O. Marchino, 10  
15033 Casale Monferrato (AL)  
Tel. +39 0142 452123  
Fax +39 0142 453486  
elleuno@elleuno.it  
www.elleuno.it



n.9122.COPS



n.IT-8006

Sistema di gestione certificato  
UNI EN ISO 9001:2008



n.9191.CSE3



n.IT-73856

Sistema di gestione certificato  
UNI EN ISO 14001:2004



n.9192.CSE4



n.IT-73857

Sistema di gestione certificato  
BS OHSAS 18001:2007



n.SA-1196-RO

Sistema di gestione certificato  
SA8000:2008