



www.accreditamentogenova.it

Sommario

Oggetto	2
Chi siamo	3
Principi fondamentali relativi ai Servizi	4
Descrizione del servizio, standard di servizio e tariffe	5
Indicazione e descrizione delle attività integrative e relative tariffe	13
Modalità di accesso e dimissione dei clienti/utenti	14
Tempistica di attivazione del servizio	16
Gestione delle situazioni di emergenza	16
Modalità di presentazione dei reclami da parte dei clienti/utenti	17
Previsione di forme di ristoro in caso di disservizi	19
Previsione di un sistema di controllo delle prestazioni, svolto con visite ispettive a domicilio	19
Strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei beneficiari	20
Sistemi di Gestione e Qualità Aziendale	20
Standard di qualità e indicatori di riferimento	21

Oggetto

La Carta del Servizio è un patto, un impegno che si stipula con il Cittadino/Cliente.

Questa Carta descrive i Servizi sociali domiciliari erogati in regime di accreditamento e rivolti a persone anziane, adulte anche con disabilità e minori con disabilità offerti dalla Cooperativa Socioculturale sul territorio del Comune di Genova.

In particolare, i Servizi consistono in :

Linea di offerta 1 - assistenza domiciliare, comprensiva degli interventi educativi per persone con disabilità;

Linea di offerta 2 - assistenza familiare e personale attraverso la presenza di un Assistente Familiare;

Attività integrative a completamento dei precedenti Servizi.

La Carta descrive le garanzie offerte a coloro che utilizzano i Servizi indicati.

La Carta del Servizio è lo strumento principale con cui la Cooperativa:

- garantisce la corretta applicazione al contratto stipulato con il Comune di Genova (di seguito, per brevità Comune) per i servizi sociali domiciliari;
- ricerca il confronto, la collaborazione e l'integrazione con i servizi pubblici e privati dislocati sul territorio;
- definisce gli standard quali-quantitativi, i metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati,
- definisce gli strumenti di informazione, le modalità di partecipazione e le procedure di tutela del Cittadino/Cliente.

La Carta è conforme alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 che dispone i "principi su cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici". Tiene conto di quanto prescritto dal Comune di Genova nel Disciplinare di accreditamento dei servizi sociali domiciliari rivolti a persone anziane, adulte anche con disabilità e minori con disabilità e di quanto prescritto dal D.L. 1/2012 convertito in legge con L. 27/2012, cd. "decreto liberalizzazioni".

Una copia della Carta viene consegnata a tutti gli utenti e loro familiari nel momento in cui vengono presi in carico, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta.

Ad ogni revisione il documento viene nuovamente diffuso.

La Carta dei Servizi aggiornata è sempre consultabile presso le sedi operative della Cooperativa a Genova e sul sito internet www.accreditamentogenova.it e www.socioculturale.it

Le Carte dei Servizi di tutti gli organismi accreditati sono disponibili sul sito del Comune di Genova www.comune.genova.it

Chi siamo

Socioculturale è una Cooperativa Sociale di Tipo "A", fondata a Venezia nel 1986.

In più di 30 anni di vita ha raggiunto un alto livello di professionalità e competenza, mediante una crescita costante e continua nel numero di soci e nel fatturato. Eroga oggi i propri servizi a Province, Comuni, Regioni, Musei, Università, Aziende ASL ed Aziende Private distribuite sull'intero territorio nazionale.

Socioculturale svolge attività nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario, infermieristico, socio-educativo ed educativo culturale con la progettazione, la promozione e la gestione di attività e servizi sociali, sanitari, riabilitativi, educativi, didattici, ricreativi e culturali.

Siamo presenti a Genova con la gestione di uno storico centro riabilitativo per disturbi del linguaggio e disturbi dello spettro autistico, in convenzione con le ASL Liguri e con la gestione di servizi assistenziali rivolti ad anziani e disabili dal 2013 su appalto del comune di Genova.

Attualmente siamo presenti in molte regioni italiane con uffici operativi a Venezia, Mira (Ve), Genova, Torino, Treviso, Verona, Padova, Rovigo, Belluno, Palermo, Agrigento, Brindisi, Lecce e Napoli, gestendo servizi alla persona con la massima cura e affidabilità.

Le sedi della Cooperativa per lo svolgimento dei Servizi, a Genova, si trovano presso gli Sportelli territoriali informativi siti in:

Corso Sardegna n. 36/1 a Genova

I nostri Sportelli Territoriali sono facilmente accessibili e privi di barriere architettoniche.

Svolgono attività informativa sulle modalità di accesso ai Servizi, sui costi, sulle prestazioni e sulle attività integrative offerte su ogni territorio

Orari di apertura

dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18

o su appuntamento fuori orario

Rispondono al numero di telefono:

010.3514790

Numero Verde gratuito per entrambi gli Sportelli



In caso di impossibilità, da parte della persona interessata ai servizi, di recarsi allo Sportello, è possibile un contatto telefonico nel corso degli orari di apertura, cui segue una visita domiciliare a cura dei nostri Coordinatori dei Servizi

Il responsabile della Carta dei Servizi è il Referente dei Sistemi di Gestione della Cooperativa,

(presidenza@socioculturale.it tel. 041 5322920, fax 041 5321921).

E' reperibile presso la sede operativa della Cooperativa di Mira (VE) dal lunedì al venerdì 9 - 13 e 14 - 17,30.

La Carta **è in vigore dal (data di emissione) e ha validità di anni due salvo modifiche o revisioni.**

La Carta comprende anche supporti con dati ed informazioni a carattere variabile nel tempo. Questi hanno validità annuale e vengono distribuiti come la Carta del Servizio.

I supporti annuali riportano tra l'altro:

- gli obiettivi per la qualità riferiti alle prestazioni del servizio e gli standard (i valori che ci aspettiamo di raggiungere in termini di qualità del servizio) che possono variare da un anno all'altro;
- i risultati delle rilevazioni periodiche della soddisfazione dei Clienti.

E' realizzata con il coinvolgimento dei Coordinatori del Servizio in base alle indicazioni del Responsabile Qualità, tiene conto del Progetto complessivo di erogazione dei Servizi e prevede il coinvolgimento periodico dei Clienti e/o Familiari nella definizione degli standard di qualità, nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali.

La **sua revisione** avviene mediante il coinvolgimento attivo dei Responsabili del Servizio in base alle indicazioni del Responsabile Qualità, mediante un processo di lavoro che può prevedere il coinvolgimento dei Clienti e/o Familiari.

Principi fondamentali relativi ai Servizi

La Carta dei Servizi Sociali è stata introdotta dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Dir.P.C.M. 27 gen. 1994), e successivamente richiamata nella legge n. 59/1997 (art.17); si ispira ai principi fondamentali della Costituzione Italiana (articoli 2 e 3, art. 118) e trova conferma nella Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

I servizi erogati dalla Cooperativa, in conformità alla normativa citata, si uniformano al tempo stesso alla normativa regionale della Liguria, ovvero: Legge Regione Liguria n. 12/2006 "Promozione del sistema integrato di servizi sociali e sociosanitari"; Deliberazione del Consiglio Regione Liguria 18/2013 "Piano Sociale Integrato Regione Liguria 2013-2015"; Legge Regione Liguria n. 42/2012 "Testo unico delle norme sul Terzo Settore".

I principi generali cui si ispirano i servizi consistono in:

Eguaglianza: i Servizi rispondono al principio di eguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche". Il nostro sforzo si concentra dunque nella rimozione di ogni ostacolo alle pari opportunità e alle principali cause di discriminazione;

Imparzialità e continuità: la Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità delle prestazioni. Il servizio, compatibilmente con le risorse disponibili e nel rispetto della normativa vigente, viene svolto in modo regolare e continuo durante tutto l'anno, secondo un calendario che tiene conto delle esigenze del Cittadino e delle indicazioni fornite dall'Assistente Sociale presso il Comune di Genova. Nel caso in cui eventi di forza maggiore, a fronte di giustificate motivazioni, dovessero causare irregolari funzionamenti o interruzioni di un servizio, la Cooperativa provvede ad adottare tempestivamente misure necessarie a contenere al minimo gli eventuali disagi per i Clienti.

Semplificazione: la Cooperativa si impegna a verificare la qualità dei servizi forniti e ad elaborare periodicamente piani di miglioramento della qualità, perseguendo una politica trasparente d'innovazione dei servizi e di modernità delle metodologie impiegate. Si impegna inoltre a razionalizzare, ridurre e semplificare le procedure di accesso ai servizi, di erogazione delle informazioni, di disbrigo pratiche e di ritiro della documentazione personale dei Clienti.

Diritto di scelta: rientra in quello più ampio della libertà personale del Cittadino. Secondo questo principio ciascun Cittadino/Cliente ha diritto di scegliere tra chi è in grado di erogare servizi dello stesso tipo, quindi non solo tra i vari organismi accreditati, ma anche fra i diversi operatori nell'ambito dello stesso organismo. In ragione di ciò, ogni Cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione necessaria ad operare una scelta oculata e libera.

L'elenco dei Soggetti accreditati viene reso pubblico a favore dei residenti nella Città di Genova mediante un Elenco Unico Cittadino.

La scelta del Soggetto accreditato da cui acquistare i servizi domiciliari è effettuata direttamente dai singoli beneficiari.

I cittadini residenti nel Comune di Genova possono richiedere informazioni sui servizi per la domiciliarità agli Ambiti Territoriali Sociali comunali, agli sportelli informativi presenti sul territorio (quali Sportello del Cittadino, CAF, Sindacati) e agli Sportelli Territoriali di ogni organismo accreditato.

Efficienza ed efficacia: il servizio è organizzato in modo da impiegare nel modo più conveniente le risorse disponibili per raggiungere la massima soddisfazione dei Clienti e delle loro famiglie, la valorizzazione professionale degli operatori e professionisti, adottando anche criteri di flessibilità e di innovazione. La Cooperativa s'impegna inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dei destinatari, migliorando al contempo la qualità dell'intervento;

Partecipazione: al fine di promuovere ogni forma di partecipazione del Cliente e della Sua Famiglia, la Cooperativa garantisce un'informazione completa e trasparente sui servizi erogati, ricercando la massima semplificazione delle procedure. Per tale motivo è promossa la partecipazione dei soggetti fruitori del servizio anche mediante la possibilità di presentare richieste, osservazioni, reclami, proposte e suggerimenti in merito ai servizi offerti;

Riservatezza e rispetto della privacy: La Cooperativa garantisce al Cliente la massima riservatezza rispetto alle informazioni di cui viene a conoscenza durante tutte le fasi di erogazione del servizio, dalla presa in carico/progettazione, alla erogazione delle prestazioni, alla verifica dei risultati (soddisfazione del Cliente). Tutti gli operatori e professionisti operanti a qualsiasi titolo presso la Cooperativa sono tenuti al rispetto del segreto professionale. Gli operatori sono altresì consapevoli della necessità di garantire il rispetto dei Clienti e della loro intimità, degli spazi e tempi individuali. I servizi sono dunque caratterizzati dalla personalizzazione delle relazioni, degli spazi, dei tempi e da uno stile di comportamento di tipo familiare, ma serio, discreto, capace di distinguere fra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti, nel pieno rispetto della normativa vigente.

Descrizione del servizio, standard di servizio e tariffe

Prestazioni

LINEA DI OFFERTA 1 – ASSISTENZA DOMICILIARE

L'assistenza domiciliare, che **si rivolge a persone anziane, disabili e in genere a persone fragili**, si declina in **tre tipi di interventi**:

1.1 intervento socio-assistenziale complesso per persone allettate o con mobilità ridotta

1.2 intervento socio-assistenziale semplice e pulizie domestiche per persone con residue autonomie

1.3 intervento educativo (solo per persone con disabilità, minorenni o maggiorenni)

1.1 L'intervento socio-assistenziale complesso consiste in un insieme di attività specializzate di assistenza alla persona anziana o disabile, rivolte a utenti costretti a letto o con mobilità ridotta

Tra le **prestazioni**:

- Igiene del posto letto comprensivo del materasso, con cambio delle lenzuola (con letto vuoto oppure occupato dal paziente);

- Alzata/rimessa a letto per persone costrette a letto o con mobilità ridotta, comprensiva di igiene personale (igiene intima, igiene orale, igiene dei piedi, barba, vestizione/svestizione,...) con adattamento dell'ambiente di vita per facilitare il normale svolgimento delle attività quotidiane;
- Aiuto alla mobilitazione della persona costretta a letto o con mobilità ridotta e aiuto alla deambulazione all'interno dell'abitazione – anche in presenza di 2 operatori ove necessario. Trasferimento letto – carrozzina anche con 2 operatori ove necessario;
- Igiene personale della persona costretta a letto o con mobilità ridotta, anche con bagno a letto o in vasca \ doccia, compreso il lavaggio dei capelli, manicure e pedicure;
- Preparazione e/o somministrazione della colazione e dei pasti anche a persone con esigenze nutrizionali specifiche (ad es. per difficoltà di deglutizione) mediante diete specifiche; lavaggio delle stoviglie e asporto dell'immondizia;
- Igiene ambientale ordinaria: attività giornaliera ad es. riordino del letto (igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria) e della stanza, pulizia delle stanze, cambio della biancheria personale, lavaggio (in lavatrice e/o a mano per capi particolari) e stiratura del vestiario della persona, igiene dei servizi sanitari;
- Assistenza alla corretta assunzione delle prescrizioni di farmaci fatte dal Medico, opportuna segnalazione al Medico e/o ai familiari e/o al Pronto Soccorso in caso di difficoltà in caso di particolari sintomi/modifiche delle condizioni psico-fisiche della persona;
- Attività di informazione e aiuto per accedere ai servizi sanitari, sociali e alle attività svolte dal volontariato e dalle Associazioni presenti sul territorio, ecc.
- Sostegno attivo e aiuto nel caso di aggravamento, ricovero ospedaliero, sfratto esecutivo e, in generale, nelle situazioni di difficoltà.

Per lo svolgimento delle prestazioni, Socioculturale ha stipulato apposita polizza assicurativa RCT\RCO (Responsabilità Civile verso Terzi e Responsabilità Civile verso Prestatori di lavoro).

1.2 L'intervento socio-assistenziale semplice e pulizie domestiche consiste in un insieme di attività di assistenza alla persona di minore complessità di quelle descritte in precedenza, rivolte a utenti anziani o disabili parzialmente autonomi, che sono dunque in grado di svolgere con qualche semplice aiuto molte delle attività quotidiane

Tra le **prestazioni**:

- Alzata/rimessa a letto mediante aiuto nell'uso degli ausili (es. bastone, trepiedi, deambulatore\girello) con supporto da parte dell'operatore, anche all'igiene personale (igiene intima, igiene orale, igiene dei piedi, sbarbatura, vestizione/svestizione). E' previsto un adattamento dell'ambiente di vita per facilitare il normale svolgimento delle attività quotidiane, che tiene conto delle autonomie residue della persona;
- Aiuto nella mobilitazione della persona con autonomie residue (verifica degli ausili, verifica delle condizioni della persona; verifica delle calzature; effettuazione di semplici esercizi con la collaborazione della persona);
- Supporto e/o controllo all'igiene della persona anche con aiuto per farsi il bagno in doccia o vasca, oltretutto per il lavaggio dei capelli, manicure e pedicure;
- Preparazione e/o adattamento della colazione e dei pasti, che la persona è in grado di assumere da sola o con un piccolo supporto e lavaggio delle stoviglie con asporto dell'immondizia;
- Igiene ambientale ordinaria: attività giornaliera ad es. riordino del letto (igiene del posto letto comprensivo del materasso, cambio della biancheria) e della stanza, pulizia delle stanze, cambio della biancheria personale, lavaggio (in lavatrice e/o a mano per capi particolari) e stiratura del vestiario della persona, igiene dei servizi sanitari;

- Effettuazione della spesa alimentare, farmaci, altri beni che occorrono alla persona;
- Supporto/accompagnamento a visite mediche e controlli medici e ospedalieri, per il disbrigo di pratiche e altre esigenze specifiche della persona ad es. la spesa;
- Verifica alla corretta assunzione delle prescrizioni di farmaci fatte dal Medico (che la persona effettua da sola o con un semplice aiuto) opportuna segnalazione al Medico e/o ai familiari e/o al Pronto Soccorso in caso di difficoltà in caso di particolari sintomi/modifiche delle condizioni psico-fisiche della persona;
- Interventi di pulizia della casa, comprensivi di bucato, stiratura, cucito, riassetto, pulizia completa di vetri e infissi, stipiti e porte, lampadari, armadi, tende; riordino, buona conservazione di arredi, suppellettili, lampadari, locali e ambienti;
- Pulizia straordinaria e a fondo della casa, anche in via di urgenza per situazioni di particolare degrado igienico. In tal caso viene effettuata la pulizia accurata, la disinfezione, il riordino e la pulizia di vetri e infissi, tapparelle, pareti, termosifoni ed eventuale sgombero di ingombranti;
- Aiuto nel mantenere le proprie relazioni e interessi anche all'esterno della casa o all'interno di gruppi (es. Circoli, Oratori, ecc.): accompagnamento all'esterno, compagnia nel corso dell'attività, ecc.;
- Attività di informazione e aiuto per accedere ai servizi sanitari, sociali e alle attività svolte dal volontariato e dalle Associazioni presenti sul territorio, ecc.
- Sostegno attivo e aiuto nel caso di aggravamento, ricovero ospedaliero, sfratto esecutivo e cambio della casa e, in generale, nelle situazioni di difficoltà.

Per lo svolgimento delle prestazioni, Socioculturale ha stipulato apposita polizza assicurativa RCT\RCO (Responsabilità Civile verso Terzi e Responsabilità Civile verso Prestatori di lavoro).

1.3 L'intervento educativo consiste in un insieme di attività specializzate, rivolte alle persone disabili minorenni o maggiorenne. Le attività hanno l'obiettivo di promuovere e sostenere le abilità delle persone, promuovendo il mantenimento \ miglioramento di buoni livelli di autonomia

Tra le **prestazioni**:

- Interventi di supporto diretto alla persona e dell'ambiente di vita (inteso come luogo fisico ma anche come ambiente familiare);
- Attività educative per il recupero e lo sviluppo delle abilità delle persone con disabilità per il raggiungimento o il mantenimento di livelli adeguati di autonomia;
- Aiuto per accedere e frequentare i servizi e le strutture sociali, sanitarie, ludico-ricreative;
- Accompagnamenti all'esterno della casa per mantenere le proprie relazioni e interessi (es. Circoli, Oratori, attività di tempo libero, ecc.): accompagnamento all'esterno, compagnia nel corso dell'attività, aiuto per l'inserimento nel gruppo, ecc.;
- Supporto alla famiglia della persona disabile, per favorire un buon inserimento nella comunità ed evitare l'isolamento sociale
- Informazioni e formazione della famiglia per accrescere la capacità di assistere il proprio familiare in modo adeguato;
- Attività di informazione e aiuto per accedere ai servizi sanitari, sociali e alle attività svolte dal volontariato e dalle Associazioni presenti sul territorio, ecc.
- Sostegno attivo e aiuto nel caso di specifiche difficoltà personali e familiari.

Per lo svolgimento delle prestazioni, Socioculturale ha stipulato apposita polizza assicurativa RCT\RCO (Responsabilità Civile verso Terzi e Responsabilità Civile verso Prestatori di lavoro).

LINEA DI OFFERTA 2 - ASSISTENZA FAMILIARE E PERSONALE CON LA PRESENZA DI UN ASSISTENTE FAMILIARE E SUPPORTO

L'assistenza familiare, che si rivolge a persone anziane, disabili e in genere a persone *fragili*, si declina in **due tipi di interventi**:

2.1 primo livello: supporto all'assunzione diretta da parte della famiglia dell'Assistente Familiare

2.2 secondo livello: assunzione dell'Assistente Familiare o Colf da parte dell'Agenzia di Lavoro interinale Synergie Italia sede di Genova (che collabora con Socioculturale)

2.1 Il supporto di primo livello consiste in un insieme di attività specializzate di informazione, assistenza e selezione di un'Assistente Familiare o personale adeguata alle esigenze della famiglia con un componente anziano o disabile, che verrà poi assunta dalla famiglia stessa

In tal caso, la nostra Cooperativa, con la collaborazione dell'Agenzia di Lavoro interinale, **svolge le seguenti prestazioni**:

- Servizio personalizzato di informazione e consulenza che tiene conto delle specifiche esigenze e risorse della famiglia (ad es. aiuti già attivati per la famiglia, tipologia di abitazione, tipologia di esigenza, valutazione di esperienze passate, ecc.);
- Selezione e ricerca di personale specializzato e con referenze adatto alle singole esigenze - disponibile in orari diurni, notturni, fine settimana (anche in convivenza) che verrà poi assunto direttamente dalla famiglia, nel rispetto delle Leggi in vigore;
- Incontro tra domanda della famiglia e offerta, tenendo conto delle esigenze espresse e delle caratteristiche – referenze delle Assistenti Familiari (che sono presenti in un registro aggiornato in tempo reale dalle Agenzie di Lavoro interinale, ma che in futuro saranno inserite in un Registro unico della regione Liguria);
- Presentazione delle Assistenti Familiari selezionate alla famiglia e valutazione della compatibilità;
- Illustrazione alla famiglia delle caratteristiche del contratto di lavoro che dovrà sottoscrivere (diritti, doveri, retribuzione, ferie, orario di lavoro, ecc.);
- A seguire, la famiglia decide se assumere o meno l'Assistente Familiare; in caso positivo la famiglia viene supportata nella redazione del contratto di assunzione e successivi adempimenti (come ad es. predisposizione delle buste paga, bollettini di pagamento dei contributi INPS, calcolo delle ferie spettanti e della liquidazione finale);
- Attività di accompagnamento all'Assistente Familiare per l'inserimento nelle famiglie in modo da poter introdurre gradualmente la figura all'interno della famiglia;
- Sostituzione dell'Assistente Familiare in caso di conclusione del contratto con la precedente.

2.2 Il supporto di secondo livello consiste in un insieme di attività specializzate di informazione, assistenza e selezione di un'Assistente Familiare, personale o Colf adeguata alle esigenze della famiglia con un componente anziano o disabile, che verrà poi assunta da parte dell'Agenzia di Lavoro interinale (che collabora con Socioculturale).

La famiglia può scegliere in base alle proprie esigenze, pacchetti da 12 ore a settimana, 24 ore oppure optare per una soluzione a tempo pieno (Assistente Familiare convivente)

In tal caso, la nostra Cooperativa, con la collaborazione delle Agenzie di lavoro interinale con sede a Genova, **svolge le seguenti prestazioni**:

- Sostegno – a vantaggio o in sostituzione del nucleo familiare - di natura assistenziale e domestica, anche integrandosi con le risorse sociali del territorio, per prevenire o ridurre o situazioni di disagio

e di fragilità, con lo scopo di garantire la permanenza della persona fragile all'interno della propria abitazione;

- Servizio personalizzato di informazione e consulenza che tiene conto delle specifiche esigenze e risorse della famiglia (ad es. aiuti già attivati per la famiglia, tipologia di abitazione, tipologia di esigenza, valutazione di esperienze passate, ecc.);
- Selezione e ricerca di personale specializzato e con referenze adatto alle singole esigenze - disponibile in orari diurni, notturni, fine settimana (anche in convivenza) che verrà poi assunto direttamente dalla famiglia, nel rispetto delle Leggi in vigore;
- Incontro tra domanda della famiglia e offerta, tendo conto delle esigenze espresse e delle caratteristiche – referenze delle Assistenti;
- Presentazione delle Assistenti Familiari selezionate alla famiglia e valutazione della compatibilità;
- Illustrazione alla famiglia delle caratteristiche del lavoro che verrà svolto dall'Assistente Familiare (diritti, doveri, orario di lavoro, ecc.);
- A seguire, la famiglia decide quale Assistente Familiare scegliere; in caso positivo il contratto di assunzione e successivi adempimenti sono a carico dell'Agenzia Interinale, che assume l'Assistente nel rispetto di tutte le Leggi di riferimento;
- Attività di accompagnamento all'Assistente Familiare per l'inserimento nelle famiglie in modo da poter introdurre gradualmente la figura all'interno della famiglia;
- Sostituzione dell'Assistente Familiare in caso di conclusione del contratto con la precedente;
- Controllo del lavoro svolto dall'Assistente Familiare e formazione della stessa per erogare prestazioni adeguate al bisogno della famiglia;
- Individuazione sostituti/e in caso di assenza dell'Assistente ed per malattia, infortunio, festività, ferie e riposo settimanale, maternità;
- Sostituzioni dell'Assistente Familiare in caso di conclusione del contratto con la precedente.

Per lo svolgimento delle prestazioni, l'Agenzia di Lavoro Interinale ha stipulato apposita polizza assicurativa RCT\RCO (Responsabilità Civile verso Terzi e Responsabilità Civile verso Prestatori di lavoro).

Profili degli operatori addetti alle prestazioni

Tutto il personale della Cooperativa è assunto a seguito di una selezione attenta e mirata, che individua sia le competenze professionali richieste per il ruolo che gli aspetti motivazionali: la motivazione verso il lavoro di cura costituisce, infatti, un potente fattore di stabilità e di qualità. L'area Risorse Umane della Cooperativa, inoltre, monitora la soddisfazione del personale, verifica lo stato della motivazione, riorienta le opportunità e l'offerta interna, in caso di mancanza di stimolo, anche per mezzo di procedure interne di valutazione.

Tutto il personale della Cooperativa è **qualificato** in base al ruolo professionale che svolge ed è coperto da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento della propria attività professionale.

Per tutto il personale è assicurato **l'aggiornamento e la formazione costante** (per un minimo di 12 ore annue) sulle tematiche di maggior interesse ed attualità nel campo socio assistenziale e sanitario.

Ogni operatore del servizio frequenta **un incontro mensile di supervisione** del proprio lavoro, nel corso del quale, confrontandosi con i colleghi e sotto la guida di un Esperto, può verificare l'adeguatezza delle modalità e tecniche di intervento con gli utenti, oltreché gli aspetti di relazione e comunicazione con utenti e familiari.

Il personale di Socioculturale è organizzato come **un team di lavoro**, che lavora in modo sinergico e secondo approcci multidisciplinari.

Fanno parte del **team**:

PER TUTTI GLI INTERVENTI – IL COORDINATORE

Il Coordinatore è la figura che per la Cooperativa garantisce l'erogazione di tutti i servizi richiesti nel rispetto degli standard individuati dalla presente Carta del Servizio e dal Comune di Genova. Rappresenta il garante dei servizi e delle procedure che ne regolano lo svolgimento, così come il promotore di una comunicazione trasparente ed efficace nei confronti degli utenti e loro familiari.

In concreto, **il Coordinatore organizza le attività domiciliari**, controlla il loro corretto svolgimento, verifica il rispetto del Progetto di Intervento di ogni singolo utente, cura la comunicazione tra tutti i soggetti coinvolti (operatori, utenti, familiari, risorse sociali presenti nel quartiere, Comune di Genova)

La Cooperativa assegna **almeno un Coordinatore a part time (20 ore settimanali) ogni 30 operatori** assegnati.

Il Coordinatore è una figura che possiede adeguata preparazione ed esperienza: è, alternativamente,

- ♣ in possesso di Laurea attinente alle materie oggetto dei servizi e di 2 anni di esperienza lavorativa come Coordinatore di servizi rivolti alle persone fragili, ovvero
- ♣ in possesso di Diploma di Scuola Superiore e di 4 anni di esperienza lavorativa come Coordinatore di servizi rivolti alle persone fragili

PER TUTTI GLI INTERVENTI – L'ASSISTENTE SOCIALE

L'Assistente Sociale di Socioculturale è il professionista che opera in ambito sociale e sanitario per effettuare la valutazione dei bisogni dell'utente e della sua famiglia, raccogliendo informazioni sul suo stato di salute, sulle sue condizioni di vita e sui suoi bisogni e aspettative. In seguito ad attività di colloquio, consultazione dei documenti forniti dall'utente e dai suoi familiari, contatto con il suo Medico, osservazione diretta, elabora il Piano di Intervento Domiciliare (PID) che condivide con l'utente e la famiglia e con gli Operatori che verranno assegnati al caso. Provvede, allo stesso modo, ad osservare l'efficacia delle prestazioni erogate rispetto ai bisogni dell'utente, così come a rivalutare periodicamente il PID.

PER LA LINEA DI OFFERTA 1 – ASSISTENZA DOMICILIARE

⇒ **intervento socio-assistenziale complesso** per persone allettate o con mobilità ridotta: tutto il personale addetto possiede almeno una delle tre qualifiche professionali seguenti:

1. Qualifica di Operatore Socio Sanitario (OSS);
2. Qualifiche analoghe (Operatore Socio Assistenziale, Operatore Tecnico Assistenziale);
3. Licenza di Scuola Superiore e cinque anni di esperienza specifica nel medesimo lavoro, oltre a un minimo di 24 ore di formazione specifica.

⇒ **intervento socio-assistenziale semplice** e pulizie domestiche per persone con residue autonomie: tutto il personale addetto possiede almeno:

Licenza di Scuola Media e due anni di esperienza specifica nel medesimo lavoro, oltre a un minimo di 24 ore di formazione specifica.

⇒ **intervento educativo** (solo per persone con disabilità, minorenni o maggiorenni). L'operatore che ricopre tale funzione possiede almeno uno dei seguenti titoli:

1. Laurea in Scienze Pedagogiche e dell'Educazione;
2. Laurea per Educatore Professionale;
3. Profilo professionale di Tecnico animatore socio-educativo.

PER LA LINEA DI OFFERTA 2 – ASSISTENZA FAMILIARE - SUPPORTO DI SECONDO LIVELLO

L'intervento di assistenza familiare relativo al supporto di secondo livello viene svolto:

1. da personale inquadrato nella categoria Bs (assistente familiare per persone autosufficienti) del Contratto Collettivo Nazionale Assistenti familiari e colf;
2. da personale inquadrato nella categoria Cs (assistente familiare per persone non autosufficienti);
3. da personale inquadrato nella categoria o A (colf).

Tutte queste figure posseggono:

1. la maggiore età;
2. l'assenza di condanne penali e di procedimenti penali pendenti;
3. il possesso di un adeguato livello di conoscenza della lingua italiana, per le persone straniere;
4. la frequenza di corsi di formazione specifica nell'ambito dell'assistenza domiciliare con attestato di formazione per almeno 15 ore o per numero di ore superiore.

Tariffe orarie

LINEA DI OFFERTA 1 – ASSISTENZA DOMICILIARE

Servizio	Tariffa oraria iva esc.	Tariffa iva inc.
Intervento Socio Assistenziale Complesso	€ 21,40	€ 22,47
Intervento Socio Assistenziale Semplice	€ 19,30	€ 20,27
Intervento Educativo	€ 23,00	€ 24,15

Le tariffe includono, oltre agli interventi diretti alla persona, le azioni correlate alla gestione degli stessi, quali indicativamente:

- stesura calendario giornaliero degli interventi, relazioni periodiche e comunicazioni per la gestione del piano degli interventi domiciliari per ogni utente;
- incontri periodici per la definizione e verifica del PID;
- incontri periodici per il coordinamento e la supervisione degli operatori;
- attività di coordinamento (dell'équipe educativa/socio-assistenziale, dei rapporti con i servizi sociali e la famiglia,...);
- formazione professionale degli operatori;
- spese generali, inclusi i costi relativi agli spostamenti degli operatori.

Servizio	Tariffa iva esc.	Tariffa iva inc
Supporto di primo livello: ricerca-selezione e abbinamento Assistente Familiare *	€ 110,00 (una tantum)	€ 134,20
Intervento dell'Assistente Familiare convivente	€ 40,00 (mensili)	€ 48,80

*Per "Supporto di primo livello" si intende l'offerta di un supporto alle famiglie che assumano direttamente un Assistente Familiare o personale. Nel solo caso in cui l'intervento di ricerca- selezione riguardi più persone conviventi presso soluzioni abitative collettive, la tariffa di € 110,00 viene applicata una sola volta e non a persona.

LINEA DI OFFERTA 2 – ASSISTENZA FAMILIARE - SUPPORTO DI SECONDO LIVELLO

Servizio	Tariffa iva inc. mensile per 12 h. settimana	Tariffa iva inc. mensile per 24 h. settimana	Tariffa iva inc. mensile per convivente
Assistente Familiare non autosuff. assunta da Agenzia Interinale	€ 637,73	€ 1.275,46	€ 1.706,74
Assistente Familiare autosuff. assunta da Agenzia Interinale	€ 584,58	€ 1.169,17	€ 1.540,15
Colf assunta da Agenzia Interinale	€ 478,30	€ 956,59	NO

Nel solo caso in cui l'intervento di supporto riguardi più persone conviventi presso una stessa soluzione abitativa, il pacchetto deve intendersi complessivo e non a persona. Sarà quindi possibile che ad ogni persona sia destinata una quota-parte delle ore del pacchetto, fermo restando che l'importo complessivo dovrà essere corrispondente alla tariffa indicata in tabella.

Le tariffe orarie comprendono il costo del lavoro da Contratto Collettivo, comprensivo della liquidazione (TFR) tredicesima e contributi,, nonché i costi di coordinamento, consulenza e assistenza.

Le tariffe includono, oltre agli interventi diretti alla persona, le azioni correlate alla gestione degli stessi, quali indicativamente:

- stesura calendario giornaliero degli interventi, relazioni periodiche e comunicazioni per la gestione del piano degli interventi domiciliari per ogni utente;
- incontri periodici per la definizione e verifica del piano degli interventi domiciliari;
- incontri periodici per il coordinamento e la supervisione tecnica degli operatori;
- attività di coordinamento (dell'equipe educativa/socio-assistenziale, dei rapporti con i servizi sociali e la famiglia,...);
- formazione professionale degli operatori;
- spese generali, inclusi i costi relativi agli spostamenti degli operatori.

Disponibilità su tutto il territorio cittadino

La Cooperativa è accreditata e può erogare tutti i servizi descritti sul territorio cittadino di Genova.

La sede della Cooperativa per lo svolgimento dei Servizi, a Genova, si trova a

Genova Corso Sardegna n. 36

Lo Sportello Territoriale attivato facilmente accessibili e privo di barriere architettoniche, svolge attività informativa sulle modalità di accesso ai Servizi, sui costi, sulle prestazioni e sulle attività integrative offerte su ogni territorio



Orari di apertura
dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18
o su appuntamento fuori orario

Rispondiamo al numero di telefono:

010.3514790

Numero Verde gratuito



Mail: 

info@accreditamentogenova.it

In caso di impossibilità, da parte della persona interessata ai servizi, di recarsi allo Sportello, è possibile un contatto telefonico nel corso degli orari di apertura, cui segue una visita domiciliare a cura dei nostri Coordinatori dei Servizi

La documentazione relativa ai Servizi è disponibile sul sito internet dedicato www.accreditamentogenova.it e sul sito aziendale www.socioculturale.it e sul sito del Comune www.comune.genova.it

Sul sito www.accreditamentogenova.it è possibile richiedere un preventivo e scaricare la modulistica per la richiesta, la Carta del Servizio, le tariffe delle prestazioni

Connessione con le risorse sociali di Genova

La Cooperativa Socioculturale eroga i propri servizi in una logica di collaborazione con le risorse sociali già attive a favore delle persone fragili e bisognose di aiuto. Queste risorse consistono nel volontariato, nelle Associazioni, nei Circoli sociali, negli Oratori e in tutte quelle organizzazioni anche spontanee, che si prendono cura della comunità cittadina.

In particolare, la **nostra Cooperativa opera in collaborazione con le seguenti risorse sociali:**

- 1) **Circolo Ricreativo Sertoli** di Genova, collabora per ampliare la gamma dei servizi alla persona erogati dalla nostra Cooperativa sul territorio genovese. In particolare, sono previste attività di sensibilizzazione – informazione dell'utenza anziana e disabile delle attività svolte dal Circolo
- 2) **Associazione Nuovo CIEP** di Genova, collabora per offrire iniziative e attività che promuovano forme di aggregazione positive per stimolare e far crescere la solidarietà come via primaria alla prevenzione
- 3) **Fondazione R.ED.U.L.C.O.** ONLUS di Genova, collabora con Socioculturale per la gestione del Centro R.ED.U.L.C.O., Centro di eccellenza a livello nazionale per il trattamento dei disturbi dell'udito, del linguaggio e della comunicazione.
- 4) **Associazione AFA** di Genova, collabora per attività di prevenzione sanitaria ed accompagnamento per l'inclusione sociale e scolastica dei minori disabili
- 5) **Fish Liguria** Onlus di Genova, collabora per la tutela delle persone disabili

Indicazione e descrizione delle attività integrative e relative tariffe

Le prestazioni elencate a seguire sono integrative a quelle già descritte e non sono oggetto dell'accreditamento ma vengono offerte da ogni organismo accreditato in una logica di servizio ai propri utenti. Vengono realizzate mediante convenzioni con professionisti conosciuti e fidati, ovvero con

personale di fiducia della Cooperativa. Sono oggetto di prenotazione e accordo tra l'utente (e la sua famiglia) e la Cooperativa. La nostra Cooperativa offre:

Attività	Descrizione	Tariffa IVA inc
Servizi Infermieristici x ora	Consulenza e prestazione infermieristica domiciliare	31,50
Servizi infermieristici complessi x 30 minuti	Prestazione infermieristica domiciliare a elevata complessità	21,00
Servizi fisioterapici x ora	Consulenza e prestazione del Fisioterapista a domicilio	42,00
Prestazioni di Assistenza Psicologica	Consulenza psicologica domiciliare	34,65
Podologo domiciliare	Prestazioni di podologia domiciliari	32,94
Logopedista domiciliare	Prestazioni logopediche domiciliari	34,65
Consegna Farmaci	Ritiro ricette, acquisto e riconsegna al domicilio	6,71
Pasto al Domicilio con consegna	Fornitura di pasto a domicilio con consegna	11,59
Nutrizionista per ora	Consulenza domiciliare di un Nutrizionista	32,94
Parrucchiere domiciliare (piega e taglio) con lavatesta portatile	Prestazioni domiciliari del parrucchiere – barbiere con lavatesta portatile ove utile	42,70
Accompagnatore del cane di casa x ora	Servizio di passeggiata guidata del cane, corsa in area sgambamento cani	23,18
Accompagnatore del cane o gatto dal veterinario	Servizio di accompagnamento dal veterinario del cane di casa	34,16
Piccole manutenzioni domestiche solo manodopera senza acquisti x ora	Servizio di piccole manutenzioni (solo manodopera)	41,48
Prestito bibliotecario a domicilio per libro	Scelta del volume, prenotazione, ritiro presso la Biblioteca e consegna al domicilio (prevede restituzione)	14,64
Alfabetizzazione all'uso dello smartphone, tablet e internet per ora	Corso di alfabetizzazione mirata alla risoluzione di specifiche esigenze dell'utente - programma concordato	23,18
Organizzazione di festa di compleanno a casa (sistemazione della casa e preparazione\riassetto finale + inviti agli amici o vicini di casa)	Sistemazione della casa e preparazione\riassetto finale + inviti agli amici o vicini di casa. Non prevede fornitura di cibi o bevande ma acquisti a carico dell'utente	109,80

Modalità di accesso e dimissione dei clienti/utenti

Esistono due modalità di accesso ai Servizi:

1) Accesso in regime privato: il cittadino che intende acquistare i servizi privatamente e con oneri a proprio carico sceglie autonomamente tra tutti i soggetti accreditati (consultando un Elenco Unico Cittadino) quello che più soddisfa le sue esigenze. In questo caso, l'accreditamento consente di avere precise garanzie di qualità offerte dal Comune di Genova e di fruire di tariffe unitarie e controllate. Il cittadino e la sua famiglia concordano con il Coordinatore del soggetto accreditato il Piano di Intervento Domiciliare (PID);

2) Accesso tramite gli Ambiti Territoriali Sociali del Comune: il cittadino accede al Servizio mediante gli Ambiti Territoriali Sociali del Comune. Anche in questo caso, il cittadino sceglie in autonomia tra tutti i soggetti accreditati (consultando un Elenco Unico Cittadino) quello che più

soddisfa le sue esigenze.

Successivamente viene elaborato il PID contiene un calendario settimanale degli interventi domiciliari previsti per la persona; indica le attività integrative che verranno svolte all'interno o esterno dell'abitazione, come ad es. socializzazione \ compagnia \ vicinato, anche con la collaborazione di Associazioni e del volontariato. Il PID indica infine le modalità di assistenza (giorno, ora, durata), gli operatori dedicati e i loro turni.

Il Piano di Intervento Domiciliare (PID) viene condiviso all'avvio con l'utente e la sua famiglia ed è oggetto di revisione – modifica in base alle condizioni dell'assistito. La revisione periodica, che viene anch'essa concordata, avviene generalmente ogni 6 mesi.

COME SI PUO' ACCEDERE AI SERVIZI?

1) Recandosi personalmente presso il nostro Sportello Informativo:

Sportello di Corso Sardegna n. 36/1 a Genova
dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18

o su appuntamento fuori orario

Rispondono al numero di telefono:

010.3514790

Numero Verde gratuito per entrambi gli Sportelli



Mail: 

info@accreditamentogenova.it

In caso di impossibilità, da parte della persona interessata ai servizi, di recarsi allo Sportello, è possibile un contatto telefonico nel corso degli orari di apertura, cui segue una visita domiciliare a cura dei nostri Coordinatori dei Servizi

La documentazione relativa ai Servizi è disponibile sul sito internet dedicato www.accreditamentogenova.it e sul sito aziendale www.socioculturale.it e sul sito del Comune www.comune.genova.it

Sul sito www.accreditamentogenova.it è possibile richiedere un preventivo e scaricare la modulistica per la richiesta, la Carta del Servizio, le tariffe delle prestazioni

- 2) TELEFONANDO:** è sufficiente contattare uno dei nostri sportelli informativi ai n° 800411980
- 3) INVIANDO UNA MAIL** info@accreditamentogenova.it a dove andrà indicata la richiesta, i propri dati anagrafici ed un recapito telefonico per essere ricontattati

A ogni utente \ familiare, al momento dell'avvio del servizio:

→ **Viene presentato l'operatore assegnato** (e, se previsto) anche un secondo operatore che potrà svolgere attività in copresenza con l'operatore assegnato;

→ **Viene individuato e presentato l'operatore referente** (che non coincide con l'operatore assegnato), che costituisce il punto di riferimento per utente e famiglia per ogni informazione utile e per segnalazioni. L'operatore referente trasmette all'Ambito Territoriale Sociale tutte le informazioni relative all'andamento dell'assistenza ed eventuali richieste di variazione.

La dimissione dal servizio, sempre concordata con il fruitore e la sua famiglia, avviene per mutamento delle condizioni di salute dell'utente che determini l'accesso ad altri servizi (ad es. Casa di Riposo e struttura diurna), in caso di rinuncia da parte dell'utente o della famiglia ovvero per morte dell'assistito.

L'utente o il suo familiare, per l'accesso ai servizi in regime privato, informano tempestivamente i referenti della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare al servizio, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri utenti di usufruire dei servizi.

Tempistica di attivazione del servizio

L'intervento domiciliare viene attivato dalla Cooperativa **entro 24 ore** e in nessun caso oltre 5 giorni dalla sottoscrizione del contratto da parte dell'utente \ familiare.

Gli interventi domiciliari **sono attivi tutti i giorni, per 24 ore al giorno**, compresi i festivi.

Gestione delle situazioni di emergenza

Le procedure operative di gestione sono definite dal Piano di Emergenza della Cooperativa.

Le emergenze codificate all'interno del nostro Piano corrispondono a: **Emergenza sanitaria**: se un utente o un operatore scivola, cade o ha un malore - il Coordinatore del Servizio, a seguito di verifiche periodiche, coordina il servizio di gestione dell'emergenza; **Emergenza alluvionale**: in caso di colori arancione\rosso (pericolo per persone fisiche) vengono attivate delle procedure, da parte del Coordinatore e dell'addetto all'assistenza, per la messa in sicurezza delle persone assistite; **Emergenza sismica**: nel caso di scosse di terremoto gli addetti all'assistenza ed il Coordinatore attivano le procedure per la messa in sicurezza delle persone assistite; **Emergenza incendio**: nel caso di incendio che si sviluppa nell'abitazione dell'assistito o nelle vicinanze (edifici vicini, veicoli parcheggiati in prossimità), l'operatore dovrà attivarsi per comunicare con il Coordinatore e con i soccorsi esterni; **Emergenza di inquinamento atmosferico**: nel caso di scosse di nube tossica gli addetti all'assistenza ed il Coordinatore attivano le procedure per la messa in sicurezza delle persone assistite.

Il Piano, che viene diffuso sia presso il personale (con formazione specifica teorico-pratica) che presso gli utenti e familiari (in versione semplificata) prevede una procedura di comunicazione interna al gruppo di lavoro che si basa sul ruolo di responsabilità del Coordinatore (affiancato dal Centro Operativo della Cooperativa) nelle comunicazioni e gestione dell'emergenza, attraverso:

L'immediata allerta degli addetti all'assistenza sull'evolversi delle situazioni di emergenza;

La richiesta o ricezione di informazioni dagli Enti Esterni per coordinare l'emergenza;

La tempestiva telefonata di preavviso sia alla committenza che all'utenza con indicazione delle nuove modalità di organizzazione del servizio e delle motivazioni che hanno determinato l'introduzione della variazione o hanno causato l'evento imprevisto;

L'adozione immediata dei comportamenti previsti dal Piano a opera del personale presente al domicilio, consistente in generale nel contatto immediato con il Coordinatore (ove non già avvenuto) per fornire tutte le indicazioni necessarie per una corretta gestione dell'emergenza; nel mettersi a disposizione degli Enti Esterni coinvolti per la gestione dell'emergenza, attendendo l'arrivo dei soccorsi e assistendo l'utente;

L'adeguamento temporaneo e fino a quando perdura l'allerta, delle modalità di erogazione del servizio: con la possibilità di rinforzare il sostegno domiciliare agli utenti che vivono soli (con due telefonate di controllo al dì, consegna della spesa e di generi di prima necessità, ecc.).

Piano di emergenza per sciopero: applicheremo gli accordi sindacali territoriali, mediante: ricezione dell'avviso di sciopero dalle Organizzazioni Sindacali.; comunicazione tempestiva al Comune e pre-allertamento degli utenti e dei loro familiari; stima del n. di lavoratori aderenti, entro 6 dì dallo sciopero; valutazione della ricaduta delle adesioni sul servizio; eventuale precettazione del personale in misura sufficiente a garantire il rispetto dei minimi; riorganizzazione dell'attività; comunicazione a utenti e familiari su come sarà organizzata la giornata di sciopero, nonché comunicazioni al Comune, entro 2 dì dalla data prevista; preparazione del personale in vista dello sciopero e della riduzione di organico (al fine di garantire in quantità e qualità i servizi minimi previsti).

Modalità di presentazione dei reclami da parte dei clienti/utenti

Tutti i cittadini possono, individualmente o in forma associata (ma non in forma anonima) avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo al funzionamento del servizio ed anche sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi.

Come si fa a segnalare osservazioni o suggerimenti per migliorare la qualità del servizio?

Reclami e segnalazioni possono essere presentati a voce o per iscritto:

- ♣ direttamente, presentandosi presso i due Sportelli Territoriali della Cooperativa;
- ♣ indirettamente, inviando una e-mail, oppure telefonicamente, contattando lo Sportello Territoriale o il Numero Verde;
- ♣ il modulo per le segnalazioni, riportato a seguire, è disponibile presso il ns Sportello Territoriale della Cooperativa e sul sito internet www.socioculturale.it e www.accreditamentogenova.it

Dopo aver raccolto la segnalazione o il reclamo, il Coordinatore della Cooperativa (che viene individuato come responsabile delle segnalazioni e reclami) si accerta riguardo alla situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica adatti al caso, allestendo tempestivamente un'Azione Correttiva da attuare per colmare il problema verificatosi. Ogni anno, trasmette al Comune di Genova dei dati sintetici relativi alla gestione dei reclami presentati.

Al massimo entro 20 giorni dalla presentazione della segnalazione, il Coordinatore della Cooperativa comunica al cittadino (per iscritto e telefonicamente o verbalmente) l'esito che ha avuto la sua osservazione o il suo reclamo.

Tutti i moduli di reclamo vengono archiviati in un armadio chiuso a chiave e preventivamente registrati in un Registro dei reclami, nel quale il Coordinatore dei Servizi registra anche la risposta fornita e l'esito delle azioni correttive che vengono effettuate. I reclami sono oggetto di restituzione annuale, in forma sintetica, al Comune di Genova.

SCHEDA SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, RECLAMI	
---	--

Questa scheda può essere consegnata:

- direttamente, presentandosi alla sede dello Sportello Territoriale
- indirettamente, inviandola via e-mail, via fax oppure per posta.



Il/la sottoscritto/a _____

Nato a _____ il _____

Indirizzo _____

Telefono _____ e-mail _____

Segnalo quanto segue per conto di: ☒ me stesso ☐ altra persona (specificare)

Nome e cognome _____

Domicilio

DESCRIZIONE DEL FATTO PER CUI SI RECLAMA – SUGGERISCE O PROPONE – ELOGIA

[illegible]

Il/la sottoscritto/a, ai sensi del D.Lgs 196/2003 concernente la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, fornisce il suo consenso a che codesta Cooperativa, ai fini della gestione del contenuto della presente, tratti i suoi dati personali, generici e sensibili.

Data_____

Firma _____

Previsione di forme di ristoro in caso di disservizi

Come anticipato, il Coordinatore del Servizio riferisce con comunicazione scritta e telefonica all'utente quali accertamenti ha compiuto, i termini entro i quali provvederà a rimuovere le irregolarità riscontrate ovvero quali forme di ristoro sono previste.

Le forme di ristoro possono consistere per casi non gravi nella consegna di un buono-prestazione ad es. igiene ambientale, ovvero in un buono spesa o lavanderia da 20 euro. In casi gravi prevediamo l'intervento dell'Assicurazione della Cooperativa a ristoro del danno subito

Previsione di un sistema di controllo delle prestazioni, svolto con visite ispettive a domicilio

Il controllo costante delle prestazioni domiciliari è svolto, da parte della nostra Cooperativa, dal Coordinatore, mediante:

- ♣ controlli quotidiani del **rispetto dei programmi di servizio** (orari delle prestazioni, presenza dell'operatore al domicilio);
- ♣ verifiche del corretto **utilizzo degli strumenti di lavoro** in uso a ogni operatore (guanti, camice, ecc. ma anche rispetto delle procedure per svolgere le prestazioni ad es. alzata e rimessa a letto, igiene, ecc.);
- ♣ verifica periodica della **motivazione degli operatori**, delle modalità di relazione con utente e famiglia, ecc.

Il controllo generale della qualità dei servizi erogati da ogni soggetto accreditato viene effettuato dal Comune di Genova

Il controllo quotidiano del rispetto dei programmi di servizio viene svolto dal Coordinatore con alcuni strumenti combinati:

- 1) la **verifica** su base settimanale, per ogni utente del servizio, **della presenza e corretta compilazione di Schede utente cartacee** di registrazione delle prestazioni effettuate, che l'operatore compila a ogni accesso e che vengono firmate prima dell'uscita dall'utente o dal suo familiare;
- 2) **telefonate di controllo** svolte dal Coordinatore su base casuale e rivolte a utenti \ familiari, per verificare che l'operatore abbia svolto la prestazione nell'orario e giorno indicati, oltre al gradimento della prestazione e del suo operato;
- 3) **visite ispettive** del Coordinatore presso il domicilio dell'assistito (ad es. all'ingresso della abitazione e non necessariamente al suo interno, per evitare di ledere la *privacy* dell'assistito stesso ovvero la sua tranquillità) negli orari di ingresso e/o uscita dall'abitazione dell'operatore.

Il controllo del corretto utilizzo degli strumenti di lavoro in uso a ogni operatore viene effettuato principalmente nel corso di **riunioni interne alla Cooperativa**, di norma ogni settimana e con verbale scritto degli argomenti trattati, nel corso delle quali il Coordinatore e gli operatori verificano la corretta compilazione delle **Schede utente cartacee** e al tempo stesso la corrispondenza tra queste e quanto registrato con il sistema informatico di registrazione. Nel corso di questi incontri viene anche verificato, da un punto di vista qualitativo, quanto segnalato nei **Diari di attività** (schede in forma di diario in cui l'operatore annota informazioni rilevanti sulle condizioni dell'utente, difficoltà incontrate, ecc. per poi trasmetterle al Coordinatore), oltreché l'utilizzo delle procedure per svolgere le prestazioni (ad es. alzata e rimessa a letto, igiene, ecc.) e le problematiche riscontrate. In caso di utilità, vengono proposte revisioni alle procedure stesse, per adeguarle alle esigenze degli utenti e a quanto segnalato dagli operatori.

La verifica periodica della motivazione degli operatori viene effettuata:

- 1) ogni settimana con **colloqui individuali**: il Coordinatore controlla la motivazione di ciascun operatore, lo stato delle relazioni con l'utenza e le famiglie, la tolleranza allo stress lavorativo, l'atteggiamento (collaborativo o meno) nei confronti dei colleghi e delle altre professionalità eventualmente presenti (Infermieri, Medici, ecc.);
- 2) ogni mese, all'interno degli **incontri di supervisione** del lavoro svolto da ogni operatore, alla presenza di un Esperto;
- 3) ogni 6 mesi, il Coordinatore compila per ogni operatore una **Scheda di Valutazione delle Prestazioni** che viene infine con l'operatore stesso, nell'ottica di un processo condiviso, sereno e volto al miglioramento continuo delle prestazioni professionali;
- 4) ogni sei mesi il Coordinatore (in accordo con i referenti dell'Ambito Territoriale Sociale per gli utenti che godono dei buoni servizio) effettua **colloqui con utenti, familiari** e con i referenti territoriali coinvolti nel processo di cura e assistenza, per rilevarne le opinioni;
- 5) ogni anno il Coordinatore **verifica vari aspetti relativi alla formazione e supervisione** realizzate, così come le opinioni degli operatori rispetto all'utilità della formazione che hanno frequentato.

Strumenti per la rilevazione della soddisfazione dei beneficiari

La definizione di qualità con cui la Cooperativa opera è quella secondo cui la qualità è "l'insieme delle proprietà di un servizio che gli conferiscono la capacità di soddisfare esigenze espresse o inesprese degli utenti e dei loro familiari".

Il servizio, dunque, in questa logica deve soddisfare i bisogni di cui è portatore l'utente e la sua famiglia.

Per valutare ed auto-valutare la qualità del servizio erogato, la Cooperativa raccoglie varie informazioni utilizzando strumenti specifici:

Interviste telefoniche;

Intervista relazionale (direttamente presso il domicilio da parte di un Responsabile o delegato della Cooperativa);

Somministrazione ogni anno di un semplice questionario di gradimento (inviato per posta o distribuito direttamente dagli operatori);

Raccolta e gestione dei reclami, suggerimenti, segnalazioni;

Strumenti di valutazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi previsti dal Piano di Intervento Domiciliare (PID)

Sistemi di Gestione e Qualità Aziendale



certificazione di qualità UNI EN ISO 9001



certificazione di etica SA 8000



certificazione sicurezza nei luoghi di lavoro
OHSAS 18001



certificazione ambientale ISO 14001

Standard di qualità e indicatori di riferimento

Standard di qualità	Indicatori	Modalità di rilevazione
A ciascun utente sono garantiti la compilazione e l'aggiornamento della documentazione sociosanitaria e un approccio multidisciplinare nell'ambito del processo di presa in carico e nella continuità assistenziale	% di PID attivi che riportano annotazioni /obiettivi riferite alla persona corredate dalla firma/sigla dei componenti dell'equipe attestanti la diversa tipologia di intervento	Relazione annuale del Servizio
Le procedure/protocolli operativi del Servizio sono messi tempestivamente a conoscenza di tutti gli operatori ad ogni aggiornamento come all'inserimento di nuovo personale	% di operatori a cui è stato messo adeguatamente a disposizione il manuale di gestione (procedure e protocolli) – 100%	Relazione annuale del Servizio
Il Servizio è pianificato con flessibilità, nel rispetto delle richieste di utente/familiari	Min. 80% di richieste di modifiche temporanee del giorno di intervento accolte rispetto al totale di quelle ricevute	Relazione annuale del Servizio
Il Servizio riscuote un positivo livello di gradimento da parte degli utenti	Min. 90% di questionari individuali di soddisfazione con valutazione media compresa tra 3,5 e 5	Relazione annuale del Servizio
L'operatore è puntuale e rispetta gli appuntamenti settimanali previsti dal PID per ogni utente (Puntualità rispetto al servizio; Presenza costante in servizio; Correttezza delle comunicazioni in caso di malattia dell'operatore)	Controllo orari di servizio ed esito sopralluoghi del Coordinatore presso i domicili ; Rispetto della procedura per comunicazioni in caso di assenza e attuazione delle corrette procedure; Correttezza nell'uso della modulistica	Controllo degli scostamenti dalla programmazione (settimanale e mensile); Esame tempi sostituzioni e assenza di Non Conformità relative a reclami (mensile)
Il Servizio recepisce e gestisce tempestivamente i reclami e le segnalazioni di utenti e familiari	n° dei reclami recepiti nell'anno % di reclami correttamente gestiti nell'anno	Relazione annuale del Servizio
Il Servizio rimedia a disservizi, garantisce azioni di prevenzione su potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello di servizio, coinvolgendo gli utenti	N° di azioni preventive e correttive attuate dal Servizio nell'anno di riferimento	Relazione annuale del Servizio
Il Servizio rimedia a disservizi, garantisce azioni di prevenzione su potenziali eventi avversi e migliora continuamente il livello di servizio, coinvolgendo gli utenti	% di azioni preventive e correttive attuate con successo in base alle valutazioni di Operatori e al gradimento degli Utenti (evidenza di registrazioni) rispetto alle azioni preventive e correttive attuate nell'anno di riferimento	Relazione annuale del Servizio



COOPERATIVA Socio culturale

Socioculturale Coop. Soc. Onlus

P IVA 02079350274

mail info@socioculturale.it

pec socioculturale@pec.it

**sede legale ed
amministrativa**

via Boldani n. 18 - 30034 Mira (VE)

tel. 041/5322920 fax 041/5321921

Sede territoriale Genova:**Corso Sardegna n. 36/1, Genova**

tel. 010.3514790 mail: info@accreditamentogenova.it



www.accreditamentogenova.it