



Doc. CDI-005 Rev. 4 del 01.06.2024

## Carta dei Servizi

### **“ASSISTENZA DOMICILIARE DI BASE E INTEGRATA”**



**Via G. Impastato n. 2 - La Spezia**

**Direttore Sanitario**

[medico-rsa-laspezia@coopselios.com](mailto:medico-rsa-laspezia@coopselios.com)

**Dott. Emanuele Deidda**

Responsabile Amministrativo del Servizio

[ref-progettiminorisp@coopselios.com](mailto:ref-progettiminorisp@coopselios.com)

Gabriele Boni Cell. 366-6676712

Infermiere Coordinatore del Servizio

[resp-curedomiciliariintegrate-laspezia@coopselios.com](mailto:resp-curedomiciliariintegrate-laspezia@coopselios.com)

Federica Paganelli Cell. 338-7183497

Referente Amministrativo

[curedomiciliariintegrate-laspezia@coopselios.com](mailto:curedomiciliariintegrate-laspezia@coopselios.com)

Stefania Bartolucci Cell. 338-6635139

## Perché una Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è indirizzata prioritariamente agli utenti ed alle loro famiglie con l'obiettivo di:

- informare sulle procedure di accesso ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, attraverso l'individuazione degli obiettivi del Servizio e degli standard di qualità garantiti;
- garantire agli utenti una risposta efficace ai loro bisogni nel contesto della domiciliarità;
- specificare le modalità di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, al fine di garantire le prestazioni dovute in un'ottica di continuo miglioramento del servizio erogato;
- individuare le procedure per inoltrare un reclamo in caso di eventuali disservizi.

Il nostro impegno è orientato affinché la Carta dei Servizi diventi uno strumento di partecipazione e coinvolgimento attraverso l'attivazione di un dialogo costante con gli utenti e le loro famiglie, indispensabile per fornire una sempre maggiore qualità dei servizi erogati.

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

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

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

**Il sito web della Cooperativa con informazioni aggiuntive è**

[www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)

In questo documento troverete:

- 1. Chi siamo**
- 2. La nostra Vision**
- 3. I nostri Valori**
- 4. La nostra Mission**
- 5. Principi guida del servizio**
- 6. Caratteristiche del servizio**
- 7. Localizzazione**
- 8. Il servizio organizzativo: organigramma**
- 9. Modalità di accesso al servizio**
- 10. Dimissioni**
- 11. Prestazioni e Servizi erogati**
- 12. Impegni e programmi di miglioramento, reclami/soddisfazione del servizio**
- 13. Standard di prodotto e qualità del servizio**
- 14. Norme di comportamento**

## 15. Privacy

## 16. Orari di ricevimento

Allegato 1 – Modulo Reclamo

Allegato 2 – Tariffe

Allegato 4 – Recapiti e orari di presenza

Allegato 5 – Catalogo delle prestazioni

### 1. Chi siamo

Coopselios è un'impresa sociale di natura cooperativa e opera per soddisfare i bisogni e le aspirazioni di tipo economico, culturale e sociale dei propri soci lavoratori attraverso un'impresa di proprietà condivisa e controllata democraticamente.

Costituitasi a Reggio Emilia nel 1984 **offre i propri servizi quotidianamente a circa 6.500 persone in 8 regioni italiane** (Emilia-Romagna, Lazio, Lombardia, Liguria, Toscana, Veneto, Trentino-Alto Adige e Friuli-Venezia Giulia). Quarant'anni di esperienza e **oltre 3.000 professionisti** consentono alla cooperativa di confermarsi un partner di grande valore per le istituzioni pubbliche, i territori e le famiglie.

Coopselios si prende cura dei **bisogni delle persone e delle loro famiglie**, offrendo molteplici e diversificati servizi che rispondono efficacemente alle **nessità che si presentano in ambito sociale-sanitario**.

Il Codice etico della Cooperativa è visionabile sul sito [www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)

### 2. La nostra Vision

Un mondo inclusivo ed equo che ospita una società coesa dove l'individuo non è mai solo ma è parte integrante di una rete, una comunità di individui che operano e cooperano nell'interesse di un bene comune che è il progresso dell'umanità

Un sistema integrato di istituzioni di diversi livelli che operano e cooperano per accompagnare la società civile e i cittadini verso la realizzazione delle proprie aspirazioni in un quadro di progresso sociale e di diritto alla più elevata qualità della vita

Un mercato di operatori economici che sostengono sinergicamente lo sviluppo reciproco delle proprie attività per la creazione di reti sociali e imprenditoriali che possano perseguire fattivamente una reale sostenibilità sociale ed economica

### 3. I nostri valori

**Sensibilità:** La capacità di comprendere i bisogni di una collettività in costante divenire, con particolare attenzione alle fasce più deboli della popolazione, operando per offrire risposte adeguate e rispettose dell'individualità di ognuno

**Affidabilità:** La certezza di offrire, a istituzioni pubbliche e privati, servizi diversificati, integrati e conformi alle normative, certificati per la gestione e l'assicurazione della qualità, coerentemente con la propria missione d'impresa no profit.

**Impegno Sociale:** La scelta di pensare e progettare un modello di welfare innovativo, di offrire servizi esclusivi alle fasce più deboli della popolazione, assicurando professionalità, innovazione e qualità delle prestazioni.

**Coopselios** è un soggetto del Welfare Community, che opera in una logica di integrazione con le istituzioni.

**Competenze:** La volontà di mantenere come obiettivo prioritario la qualità, nel contesto di un'organizzazione moderna, efficiente ed efficace.

#### **4. La nostra Mission**

Offrire a tutti la possibilità di **avere accesso a servizi efficaci ed efficienti per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali di cura**, essenziali per tutelare la dignità di ciascuna persona in ogni fase di vita, potenziando al massimo un approccio riabilitativo alla cura, finalizzato al recupero delle potenzialità individuali. Promuovere **sinergie, opportunità e connessioni nuove** in grado di abilitare i soggetti coinvolti non solo a nuovi e più ampi livelli operativi ma anche a migliori risultati sociali ed economici.

Intervenire nel **dibattito pubblico sui temi della coesione, dell'innovazione e dell'impatto sociale** attraverso l'elaborazione di idee e proposte per il loro sviluppo e rafforzamento, la ricerca e la proposta di occasioni di confronto sui temi salienti del cosiddetto «benessere sociale»

#### **5. I Principi guida**

La cultura della domiciliarità, alla quale si ispira il servizio, si esprime in:

- domiciliarità come recupero;
- domiciliarità come costruzione di una rete di sinergie
- domiciliarità come tutela dei diritti e dell'identità: ogni persona è accolta senza discriminazioni di età, sesso, etnia, religione, condizione sociale ed opinione politica;
- domiciliarità come diritto alla riservatezza.

#### **I principi guida sono:**

- \* *“prendersi cura” del benessere globale dell'utente e della sua famiglia;*
- \* *la valorizzazione dell'identità e la personalizzazione dell'assistenza sulla base delle necessità, dei desideri e delle abitudini di ciascun individuo;*
- \* *la valorizzazione, il mantenimento e il recupero delle abilità individuali;*
- \* *la relazione, l'ascolto e l'osservazione come modalità di lavoro nella quotidianità del prendersi cura;*
- \* *la valorizzazione dei programmi di relazione e cura;*
- \* *l'integrazione dei servizi con il territorio nel quale sono collocati;*
- \* *la comprensione dei bisogni in divenire degli utenti e delle famiglie;*
- \* *il sostegno e il riconoscimento della famiglia come risorsa nel processo di cura e il suo coinvolgimento nella stesura del Progetto Individuale;*
- \* *il benessere, la crescita e la promozione del valore del lavoro di ogni professionalità;*
- \* *la multidisciplinarietà e il lavoro di team*

## **6. Le caratteristiche del servizio**

Il servizio Cure Domiciliari è un servizio che consente di garantire al domicilio della persona percorsi assistenziali, comprendenti trattamenti medici infermieristici e riabilitativi necessari a stabilizzare il quadro clinico, a limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita e si distinguono in più livelli di intensità e complessità assistenziale, individuati in base alla valutazione multidimensionale e alla conseguente formulazione di un piano assistenziale individuale.

**L'attività amministrativa** del servizio è garantita:

- dal **lunedì al venerdì**

**L'attività Sanitaria** del servizio è garantita:

- **5 giorni**/settimana per le cure domiciliari di base e di I° Livello (**dal lunedì al venerdì**)
- **7 giorni**, dal **lunedì alla Domenica**, per le cure domiciliari di II ° e III° livello.

La sede del servizio è dotata di mezzi di comunicazione: Linea telefonica, computer, collegamento internet.

Nella sede organizzativa/operativa è stato adottato un sistema informativo, specifico e funzionale per la tipologia di attività nei diversi livelli assistenziali, che permette l'aggiornamento costante del profilo di assistenza.

**Il servizio è stato dotato di:**

- **apparecchiature telefoniche**
- **sistema integrato di telecomunicazione e tecnologie audio-video** per creare, elaborare, archiviare proteggere e scambiare dati elettronici, comprese le **prestazioni di telemedicina per le quali è stata stipulata una convenzione con ALTHEA Italia S.p.A.**
- **mezzi di trasporto** idonei per tipologia alle caratteristiche del territorio:

**n. 1 Qubo** (In possesso di copertura assicurativa e sottoposto a periodico controllo e manutenzione, viene utilizzato da parte degli operatori per il raggiungimento delle abitazioni dei pazienti);

- **attrezzature, di dispositivi medici e di apparecchiature Elettromedicali:**

- n. 3 Sfigmomanometri,
- n. 2 Glucometri,
- n. 5 Saturimetri/Pulsossimetri
- n. 1 Bronco aspiratore
- n. 1 Cardiolina (ECG) 3/6 canali
- n. 1 Magnetoterapia IMQ
- n. 1 Defibrillatore semiautomatico

- **Kit Zaino**

- dotati del materiale necessario per l'attività (DPI, Divisa, Gel, Camice Usa e Getta ecc). I Kit Zaino vengono controllati sistematicamente tramite una *check list* e sono in numero pari al numero dei professionisti che accedono contemporaneamente ai domicili dei pazienti.

- **Zaino per la gestione dell'emergenza.** Lo zaino d'emergenza viene controllato sistematicamente tramite *check list* predefinita che contiene: pallone auto espansibile corredato di maschere facciali e cannule orofaringee, sfigmomanometro/fonendoscopio, e materiale per medicazione, laccio emostatico, siringhe, farmaci (sol. Glucosata 33%, sol. fisiologica 0,9%, eventuale adrenalina in dispositivi tipo auto-somministrazione–auto-iniettori).

Detti presidi permettono un'adeguata attività a domicilio in sicurezza e soddisfano le caratteristiche di facile trasportabilità e di sicurezza nel trasporto e sono sottoposti a verifiche periodiche.

**Tutte le attrezzature e apparecchiature** in uso:

- Riportano il marchio CE (qualora previsto) e:
- Sono inserite in un inventario aggiornato,
- Sono conservate correttamente,
- Sono sottoposte a sanificazione e manutenzione periodica,
- Garantiscono facile trasportabilità e sicurezza nel trasporto.

-I contenitori per il trasporto dei campioni biologici sono a norma di legge.

Sono complete di documentazione accuratamente conservata e disponibile relativa a collaudi, ispezioni e interventi di manutenzione (tutta la documentazione tecnica relativa a ogni singola attrezzatura è disponibile in lingua italiana).

**Tutto il personale è addestrato** sull'utilizzo delle attrezzature, dei dispositivi medici e degli apparecchi elettromedicali.

## 7. Localizzazione

Il servizio delle Cure Domiciliari della Spezia è situato al Piano Terra della RSA Felicia, in via G. Impastato n. 2 ed è facilmente raggiungibile dalla città e dalla provincia essendo servita da varie linee di bus urbani (3 -12) e poco distante dalla stazione ferroviaria. A disposizione un parcheggio riservato, antistante all'edificio.

### **Collocazione Geografica**



## **8. Il servizio organizzativo e l'organigramma**

Il servizio delle Cure Domiciliari della Spezia persegue la finalità di mantenere la persona nel proprio ambiente di vita, prevedendo e rimuovendo le cause che ne limitano l'autonomia, sostenendo l'azione di cura e contrastando le situazioni di emarginazione e i processi di istituzionalizzazione.

### **L'organizzazione dispone di:**

**-Sede Organizzativa e Operativa** con funzioni di centro organizzativo del servizio delle cure domiciliari, di segreteria per le informazioni, di call center, di raccolta suggerimenti/reclami da parte dell'utenza.

Il servizio mette a disposizione dell'utenza:

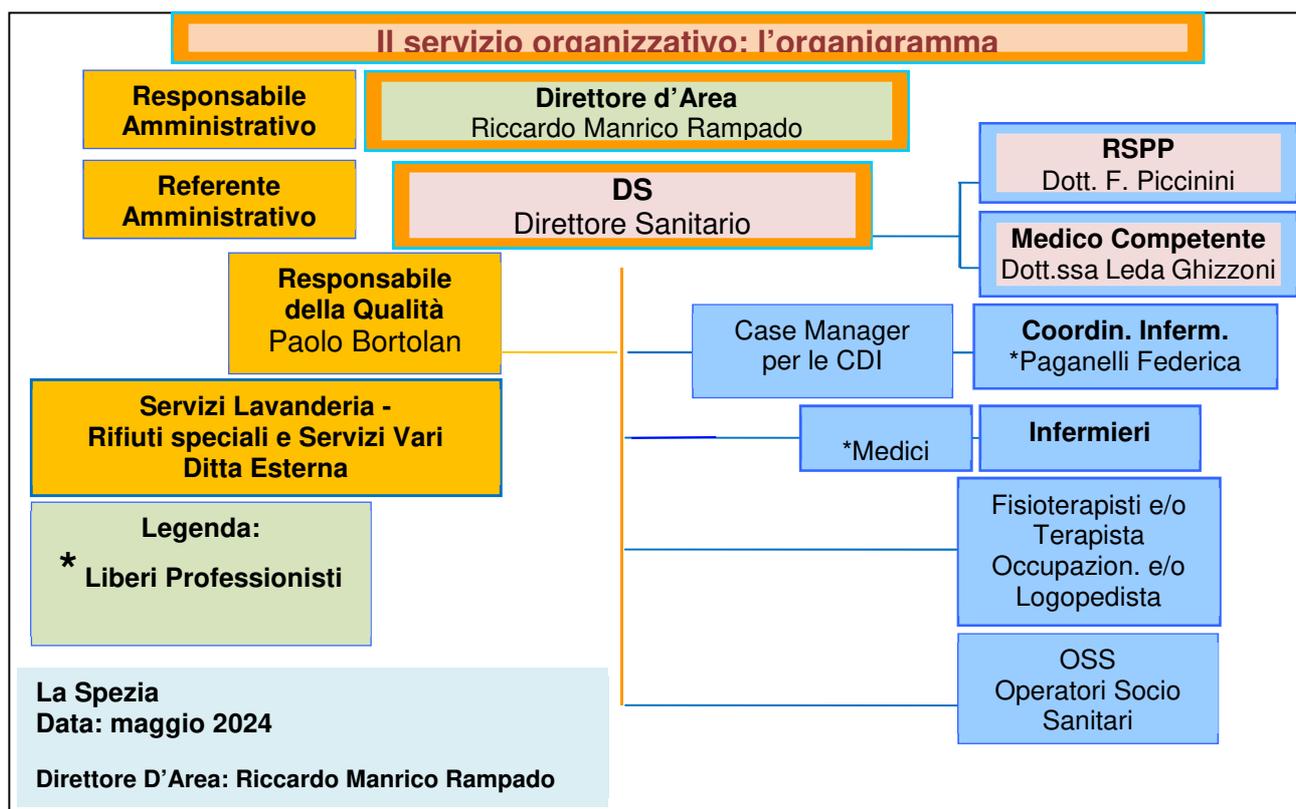
- \* N.1 Locale per l'organizzazione dei servizi, per le attività amministrative e call center;
- \* N.1 Locale dedicato alla Direzione del servizio e alle riunioni di equipe e dove si terranno anche i colloqui con i pazienti e/o familiari nel rispetto della privacy;
- \* Front office per le richieste di servizio e la gestione delle segnalazioni;
- \* N. 1 Servizio igienico\* per il personale;
- \* N. 1 Servizio igienico gli utenti, adeguato per disabili;
- \* Armadi per la conservazione presidi sanitari, dispositivi medici e farmaci nel rispetto delle normative sulla conservazione degli stessi;
- \* Armadi per deposito materiali d'uso, attrezzature, apparecchiature;
- \* N. 1 Deposito del materiale sporco. Nel locale non verranno effettuati, né il lavaggio né la sterilizzazione degli strumenti, in quanto sul servizio verranno utilizzati esclusivamente strumenti monouso;
- \* Armadio per la conservazione sicura della documentazione sanitaria;
- \* N. 1 spogliatoio per il personale (con servizio igienico\* in numero adeguato al numero degli operatori);

In tutti i Locali sono garantite le condizioni ottimali di illuminazione e ventilazione.

L'organizzazione del servizio, prossimamente, collocherà a breve anche una **Sede Operativa** presso il **Centro Polifunzionale Danilo Ravera di Genova**, a disposizione dell'utenza Ligure

## **ORGANIGRAMMA DEL SERVIZIO**

**La dotazione del personale** in termini numerici e di figure professionali è adeguata all'attività svolta e proporzionata alla tipologia di attività da erogare, integrando tra di loro le diverse figure professionali, tra cui: medici, infermieri, personale della riabilitazione, OSS e altre figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni assistenziali individuali in base a quanto indicato nel PAI.



#### Funzioni del Direttore Sanitario del Servizio Emanuele Deidda:

- Responsabilità complessiva dell'organizzazione,
- Mantenimento dei requisiti previsti dalla normativa per le cure domiciliari,
- Verifica della qualità degli interventi svolti,
- Gestione (acquisizione, stoccaggio, distribuzione, utilizzo e manutenzione) di tutto il materiale sanitario/apparecchiature/dispositivi medici in uso,
- Sorveglianza sulla valutazione del personale,
- Valutazione della documentazione sanitaria redatta dal personale,
- Gestione del rischio clinico,
- Rapporti con MMG/PLS e con medici specialisti di riferimento,
- Garanzia delle funzioni di coordinamento, responsabilità clinica, infermieristica e amministrativa (Per le Cure domiciliari Integrate)
- Continuità della presa in carico per tutta la durata dell'assistenza coerentemente con il PAI.

**È presente** un infermiere **"COORDINATORE DEL SERVIZIO"** mentre **nelle le Cure Domiciliari Integrate è presente** (per i pazienti a maggior complessità assistenziale) il **CASE MANAGER**, con funzioni di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali previste dal piano assistenziale individuale e di riferimento per l'utente, per i famigliari e per gli altri operatori dell'equipe assistenziale.

La dotazione minima di personale del servizio prevede le seguenti figure professionali:

1) **Cure domiciliari di base:**

Infermiere e OSS; (sono previste anche altre figure sanitarie in base alla specificità degli interventi a domicilio)

2) **Cure domiciliari integrate:**

medici specialisti in base alle necessità sanitarie dell'assistito;

infermieri;

personale della riabilitazione (fisioterapista e/o logopedista e/o terapeuta occupazionale), in base a quanto indicato nel PAI;

OSS.

Tutto il personale, in possesso di titoli richiesti, è **adeguatamente formato** in riferimento alla formazione generale e a:

- \* procedure interne organizzative,
- \* procedure operative in base al profilo,
- \* certificazione BLSA aggiornata (primo soccorso con l'impiego di defibrillatore semiautomatico),
- \* gestione del rischio clinico,
- \* sicurezza del lavoro.

## **9. Modalità di accesso al servizio**

Si potrà accedere al servizio delle Cure Domiciliari per usufruire di prestazioni sanitarie rivolte a soggetti di qualsiasi età in condizione di fragilità e di non autosufficienza o ridotta autosufficienza temporanea o protratta con patologie in atto clinicamente stabilizzate o esiti delle stesse.

Il livello assistenziale è misurato dal CIA (coefficiente di intensità assistenziale) un indicatore che misura il rapporto tra le giornate effettive di assistenza e giornate di cure relative al periodo di presa in carico.

Le **“CURE DOMICILIARI DI BASE”** Rispondono ai bisogni sanitari di bassa complessità (CIA inferiore a 0,14) e richiedono quindi interventi poco frequenti (meno di una volta / settimana)

Le **“CURE DOMICILIARI INTEGRATE” I°-II°-III° livello**, che prevedono maggiore intensità degli accessi, multi-professionalità e complessità delle risposte.

Al momento dell'attivazione del servizio, l'organizzazione prevede un colloquio di presa in carico delle persone assistite e dei familiari *caregiver* le cui conclusioni sono riportate nel **fascicolo sanitario**.

È prevista la sottoscrizione di un contratto al momento dell'attivazione del servizio, redatto in conformità alla normativa, per la regolazione degli aspetti patrimoniali, amministrativi e legali relativi alla erogazione del servizio.

### **Documenti da consegnare all'attivazione del servizio:**

- contratto firmato
- consenso al trattamento dei dati personali
- fotocopia carta d'identità
- tessera sanitaria

- codice fiscale

-accettazione e sottoscrizione della presente carta dei servizi

**All'atto della presa in carico dell'utente il Responsabile e Coordinatore:**

- consegnano la Carta dei Servizi,
- illustrano le modalità per presentare i reclami,
- illustrano il numero delle prestazioni da erogare,
- illustrano le generalità degli operatori responsabili delle prestazioni, i recapiti e gli orari degli stessi
- illustrano gli orari della centrale
- illustrano le tariffe.

**Determinazione della tariffa:**

L'ammontare della tariffa e le relative modalità di pagamento sono descritte nell'allegato "Tariffa per l'anno in corso".

Le prestazioni da erogare all'utente e oggetto di fatturazione, sono indicate nel fascicolo sanitario elettronico. Ogni mese verrà emessa fattura relativa alle prestazioni usufruite.

**10. Dimissioni**

La **sospensione/disdetta** del servizio domiciliare viene attivata su:

- richiesta del familiare nel caso di assenza temporanea dell'assistito, ricovero ospedaliero, inserimento in struttura o decesso.

L'utente che intende sospendere/disdire le prestazioni programmate deve comunicarlo entro 24 ore dalla prevista prestazione, in caso contrario sarà tenuto al pagamento della prestazione anche se non effettuata, fatte salve le eccezioni come "le urgenze debitamente motivate".

- richiesta del Direttore Sanitario e Responsabile Amministrativo per accertata morosità nel pagamento del corrispettivo sociale a carico dell'assistito

**11. Prestazioni e servizi erogati**

L'organizzazione ha adottato strumenti validati e standardizzati di valutazione multidimensionale per la rilevazione dei bisogni sanitari e socio sanitari e garantisce:

- che il piano di assistenza individuale sia redatto dall'apposita unità di valutazione multidimensionale
- che il piano di assistenza individuale sia puntualmente aggiornato dall'equipe
- che il piano di assistenza individuale contenga:
  - la valutazione multidimensionale dei bisogni assistenziali,
  - l'identificazione degli obiettivi di salute,
  - la pianificazione delle attività,
  - la definizione delle attività e delle prestazioni da erogare,
  - le figure professionali coinvolte e il referente del caso,
  - il *caregiver* della persona assistita
- gli aggiornamenti effettuati sulla base della rivalutazione periodica dei bisogni
- che le attività previste vengano effettuate.

È stato adottato il **fascicolo sanitario domiciliare informatizzato** (UNO.DoMo) che viene periodicamente aggiornato e che comprende:

- il PAI/PI
- le conclusioni di un colloquio di presa in carico
- elementi di rischio specifici del paziente
- le attività e le prestazioni erogate
- le rivalutazioni periodiche e i relativi esiti
- la data e le motivazioni di chiusura del PAI/PI
- il documento di dimissione

Nelle **cure domiciliari integrate** per i pazienti a maggior complessità assistenziale viene individuato **IL CASE MANAGER**, con funzioni di coordinamento di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali previste dal piano assistenziale individuale e di riferimento per il paziente e per i famigliari e per gli altri operatori dell'equipe assistenziale.

Per ciascuna persona assistita è disponibile un fascicolo sanitario con dati anagrafici, data di inizio delle cure domiciliari, caregiver, operatori di riferimento, diagnosi, eventuali elementi di rischio sanitario e assistenziale (es: allergie, cadute, altro), il consenso informato dell'assistito, gli strumenti di valutazione utilizzati, il piano di assistenza individuale aggiornato che indica obiettivi e tipologie di interventi, le prestazioni erogate, terapie, eventuale necessità di ausili e/o presidi, eventuali consulenze specialistiche, eventuali accertamenti diagnostici effettuati a domicilio o presso strutture ospedaliere o ambulatoriali, le verifiche e i risultati raggiunti, la data e la motivazione della chiusura del piano assistenziale.

Presso il domicilio dell'assistito è presente un diario assistenziale, nel quale vengono registrate per ogni accesso le prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'assistito/familiare/caregiver, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi e il trasferimento reciproco delle informazioni per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Tutti i documenti e i dati relativi alle persone assistite sono conservati nel rispetto della vigente normativa, sono accessibili solo al personale abilitato e sono protetti da accessi non autorizzati.

**Sono presenti e diffuse agli operatori procedure**, aggiornate con periodicità triennale, relative a:

- prevenzione e gestione delle lesioni da pressione;
- valutazione del dolore;
- gestione dei cateterismi, degli accessi vascolari, della ventilazione meccanica invasiva o non invasiva ;
- prevenzione delle infezioni correlate all'assistenza;
- somministrazione dei farmaci a domicilio;
- somministrazione di terapia trasfusionale secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia e con riferimento alla tracciabilità del prodotto;
- gestione delle emergenze/urgenze;

- sicurezza del trasporto dei campioni biologici in termini di integrità dei campioni e di sicurezza degli operatori;
- sanificazione, disinfezione e sterilizzazione di strumenti, materiale, mezzi di trasporto con successiva registrazione;
- gestione dei rifiuti compresi quelli speciali secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia;
- passaggio di consegne tra gli operatori con definizione degli strumenti utilizzati.
- 

Viene garantita ai familiari/*caregiver* l'attività educativa, di formazione e addestramento, necessari per la gestione della persona assistita a domicilio, formalizzandola nel diario assistenziale mediante firma del familiare/*caregiver*.

Inoltre, viene garantita la partecipazione della persona assistita nel processo di cura attraverso momenti formalizzati nel piano di assistenza individuale e registrati nel diario assistenziale.

## **12. Impegni e programmi di miglioramento, reclami e soddisfazione del servizio**

**Aggiornamento documentazione e innovazione tecnica.** L'area Tecnica della Cooperativa si impegna a:

- redigere, aggiornare e implementare i documenti previsti dalle normative regionali per l'accreditamento;
- garantire la definizione annuale di obiettivi tecnici di miglioramento tramite un programma formativo comune;
- innovare costantemente il processo di erogazione del servizio adeguandolo all'evoluzione dei bisogni degli utenti;
- mettere in rete i servizi, attraverso un lavoro di équipe che coinvolge tutti i responsabili dei servizi con l'obiettivo di favorire la comunicazione interna, la condivisione, lo scambio di idee e di esperienze, le innovazioni e i progetti condivisi negli ambiti di miglioramento comune.

### **Indicatori sulla qualità erogata e rilevazione della soddisfazione dei familiari/assistiti**

Coopselios effettua una costante attività di monitoraggio della qualità del servizio erogato attraverso l'analisi di una nutrita serie di indicatori relativi alle attività socio-assistenziali e sanitarie. La sistematica analisi da parte delle direzioni tecniche e il confronto tra i vari servizi, consente di individuare criticità ed ambiti di miglioramento in relazione ai quali vengono predisposti annualmente progetti specifici. I dati degli indicatori vengono poi integrati dall'analisi dei risultati della rilevazione della qualità percepita dagli assistiti/familiari. La rilevazione si svolge attraverso la somministrazione questionari per la valutazione del livello di soddisfazione sul servizio offerto. I risultati dell'indagine vengono resi noti anche tramite affissione nello spazio per le informazioni della Centrale Organizzativa.

L'assistito o i suoi familiari hanno diritto di sporgere un reclamo (vedi allegato) ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto, mediante modulo allegato alla Carta dei Servizi da inviare e-mail a [ufficioqualità@coopselios.com](mailto:ufficioqualità@coopselios.com). In ogni caso, la risposta al reclamo verrà garantita dal Direttore Sanitario, il Responsabile Amministrativo e Coordinatore del servizio, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con l'assistito/familiare che ha sporto il reclamo. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

Il DS, il Responsabile Amministrativo e il Coordinatore del servizio ricevono nella Centrale organizzativa o presso il domicilio dell'utente (con cadenza bimestrale il coordinatore infermiere, da tutte le figure responsabili

ogni qualvolta viene fatta richiesta) gli assistiti/famigliari-ADS-Tutori in incontri individuali, per confrontarsi sul grado di efficienza dei servizi erogati, l'indice di gradimento e soddisfazione dell'assistito e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami.

Per suggerimenti, elogi e reclami è anche possibile contattare:

Ufficio *Customer Care*:

Tel. [0522/378706](tel:0522378706) – [customercare@coopselios.com](mailto:customercare@coopselios.com)

– compilare il *form* di segnalazione on line.

### 13. Standard di Servizio

<p><b>Requisito 1: Personale</b></p> <p><u>Indicatori:</u></p> <p>La dotazione organica è conforme alla normativa regionale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il personale è organizzato in turni nel rispetto dei diritti dei lavoratori al riposo settimanale, alle ferie e agli altri permessi previsti dal contratto di lavoro.</li> <li>• Il personale operante nel servizio è opportunamente selezionato e valutato nel periodo antecedente l'instaurazione del rapporto di lavoro; l'aggiornamento professionale viene garantito da corsi di formazione interni ed esterni i cui temi riflettono l'annuale analisi dei fabbisogni formativi (<b>compresa la formazione per il Rischio Clinico</b>)</li> <li>• Tutto il personale è formato sulle abilità <i>procedurali di counseling</i> (es. <i>empatia, congruenza, accettazione incondizionata, comunicazione di cattive notizie</i>)</li> <li>• Ogni operatore è dotato di un cartellino di riconoscimento con fotografia, numero di matricola e qualifica, divisa e scarpe chiuse, FFP2, Visiera, Camici Monouso, Guanti</li> </ul>
<p><b>Requisito 2: Limitazione del turn over</b></p> <p><u>Indicatori:</u></p> <p>L'elemento limitazione del turn over denota nei confronti degli assistiti un elemento di continuità di primaria importanza. Nel caso di assenze prolungate (maternità, malattie superiori alle tre settimane, aspettative, ecc.) la dotazione organica viene integrata con personale supplente adeguatamente addestrato.</p>
<p><b>Requisito 3: Lavoro di équipe</b></p> <p><u>Indicatori:</u></p> <p>Il servizio, nelle sue figure apicali, promuove e realizza incontri di <b>équipe con cadenza settimanale</b> dove si analizzano i casi, e <b>incontri mensili</b> dove si verificano gli obiettivi (per ogni assistito) dei PAI/PI.</p>
<p><b>Requisito 4: Informazione</b></p> <p><u>Indicatori:</u></p> <p>La centrale è dotata di adeguati mezzi di comunicazione con gli operatori del servizio: linea telefonica, pc, collegamento a internet, <b>Cartella Informatizzata</b> e cellulari aziendali (1 per ogni operatore) sui quali è stata installata <b>la Cartella Informatizzata UNO.DoMo</b></p>
<p><b>Requisito 5: Verifica del Servizio</b></p> <p><u>Indicatori:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il livello di soddisfazione degli assistiti/familiari viene misurato a cadenza annuale mediante la somministrazione di questionari. Ugualmente, la committenza valuta ogni anno la qualità del servizio offerto dal servizio. Ogni due anni, tutto il personale risponde ad un questionario di analisi del clima lavorativo volto ad identificare eventuali problematiche lavorative sulle quali intervenire in un'ottica di miglioramento continuo del servizio.</li> </ul>

- L'assistito o i suoi familiari hanno diritto di sporgere un reclamo (vedi allegato) ogni qualvolta si rilevi il mancato rispetto dei propri diritti. Il reclamo può essere sporto, mediante modulo allegato alla Carta dei Servizi da inviare e-mail a [ufficioqualità@coopselios.com](mailto:ufficioqualità@coopselios.com). In ogni caso, la risposta al reclamo verrà garantita dal DS, Responsabile Amministrativo e Coordinatore, entro un mese dalla data di ricezione, in un apposito incontro con l'assistito/familiare che ha sporto il reclamo. I dati relativi ai reclami vengono elaborati statisticamente dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione ed intraprendere le opportune azioni di miglioramento.
- Il DS, Responsabile Amministrativo e Coordinatore ricevono (ogni qualvolta viene fatta richiesta) gli assistiti/famigliari in incontri individuali per confrontarsi sul grado di efficienza dei servizi erogati, l'indice di gradimento e soddisfazione dell'assistito e per raccogliere segnalazioni, suggerimenti, osservazioni e reclami

#### **Requisito 6: Controllo del servizio erogato**

##### Indicatori:

Il DS, Responsabile Amministrativo e Coordinatore si impegnano a garantire la costante valutazione della qualità delle prestazioni erogate e dell'organizzazione del servizio; sarà loro compito, ai fini di un miglioramento continuo, controllare che vengano rispettati tutti i requisiti richiesti e gli **standard** individuati dalla cooperativa inseriti all'interno del sistema di gestione della qualità aziendale. Il controllo di qualità del servizio viene eseguito attraverso gli Audit.

## **14. Norme di comportamento**

Le relazioni tra operatori, utenti e familiari devono essere improntate ad atteggiamenti di rispetto e cortesia, finalizzati anche a facilitare una corretta erogazione del servizio.

I familiari-ADS-Tutori sono tenuti a collaborare con il servizio e fornire al personale le informazioni necessarie per un'adeguata e personalizzata assistenza.

Tutto il personale è tenuto a osservare quanto previsto **dal Codice Etico** (scaricabile dal sito della Cooperativa).

L'operatore in servizio presso le cure domiciliari è tenuto a:

- indossare abiti e calzature dati in dotazione (polo/t-shirt, pantaloni tuta e scarpe chiuse)
- indossare il camice e guanti monouso dati in dotazione, durante le pratiche di igiene e attività di cura alla persona
- non indossare monili voluminosi per evitare di intralciare il contatto con l'utente e per motivi igienici
- raccogliere (durante il servizio) i capelli, per motivi di ordine igienico
- portare le unghie corte e curate possibilmente con smalto poco vistoso
- indossare il cartellino di riconoscimento
- utilizzare il cellulare aziendale come strumento di lavoro
- rifiutare denaro, doni, beni, servizi, prestazioni o favori (fatta eccezione per regalie di valore simbolico direttamente ascrivibili a normali relazioni interpersonali).

## **15. Privacy**

Il Servizio risponde ai requisiti stabiliti della normativa europea in materia di trattamento dei dati personali. Coopselios garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili degli assistiti e familiari avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 679/2016).

L'autorizzazione al consenso al trattamento dei dati è richiesta da Coopselios all'assistito/familiare e al garante contestualmente con la consegna dell'informativa.

### **16. Orari di Ricevimento**

Ruolo	Nome e Cognome	Riceve il	Dalle - Alle
Direttore Sanitario	Dott. Emanuele Deidda	Mercoledì e Venerdì	Dalle 11.00 Alle 12.00
Responsabile Amministrativo	Gabriele Boni	Dal Lunedì al Venerdì	Dalle 09.00 alle 13.00
Infermiere Coordinatore	Federica Paganelli	Dal Lunedì al Venerdì	Dalle 09.00 alle 12.00 Dalle 16.00 alle 18.00
Referente Amministrativa	Stefania Bartolucci	Dal Lunedì al Venerdì	Dalle 10.00 alle 13.00 Dalle 14.00 alle 15.00

### **Allegati**

- ❖ *Recapito del DS-Responsabile-Coordiatore-Referente*
- ❖ *Cartolina reclami*
- ❖ *Tariffe per l'anno in corso*



**CENTRALE  
ORGANIZZATIVA/OPERATIVA**  
**0187/715615**

**EMANUELE DEIDDA**

DIRETTORE SANITARIO

**0187/715615**

e-mail [medico-rsa-laspezia@coopselios.com](mailto:medico-rsa-laspezia@coopselios.com)

**GABRIELE BONI**

RESPONSABILE del Servizio

**366-6676712**

e-mail [ref-progettiminorisp@coopselios.com](mailto:ref-progettiminorisp@coopselios.com)

**Federica Paganelli**

INFERMIERE Coordinatore del Servizio

**338-7183497**

e-mail [resp-curedomiciliariintegrate-laspezia@coopselios.com](mailto:resp-curedomiciliariintegrate-laspezia@coopselios.com)

**Stefania Bartolucci**

Referente AMMINISTRATIVA

**338-6635139**

e-mail [curedomiciliariintegrate.laspezia@coopselios.com](mailto:curedomiciliariintegrate.laspezia@coopselios.com)

Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento rimane il Medico di Medicina Generale di appartenenza, per le urgenze informative di tipo organizzativo e assistenziale di competenza degli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è garantita la continuità assistenziale attraverso la pronta disponibilità telefonica al numero di cellulare dei Responsabili con reperibilità alternata (7 giorni su 7 dalle 08:00 alle 21:00)

## Tariffe per l'anno 2023/2024

SERVIZI	ESCLUSI	TARIFFE
Operatore Socio Sanitario	Rimborso Km (5 Km a intervento)	1,50
	Kit OSS	
	Tariffa oraria	
Medico	Rimborso Km (5 Km a intervento)	1,50
	Kit	
	Tariffa oraria	
Fisioterapista	Rimborso Km (5 Km a intervento)	1,50
	Kit	
	Tariffa oraria	
Terapista Occupazionale	Rimborso Km (5 Km a intervento)	1,50
	Kit	
	Tariffa oraria	
Infermieri	Rimborso Km (5 Km a intervento)	1,50
	Kit	
	Tariffa oraria	

	<b>SCHEDA RECLAMO</b>	Mod. A 5.1 Rev. 4 Pag. 1/1
---	-----------------------	----------------------------------

### SCHEDA RECLAMO

Io sottoscritto Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Segnalo in data \_\_\_\_\_ quanto segue per conto di:

me stesso

altra persona specificare \_\_\_\_\_

Eventuale grado di parentela \_\_\_\_\_

Struttura/servizio coinvolto \_\_\_\_\_

#### **DESCRIZIONE DELLE CIRCOSTANZE PER CUI SI RECLAMA**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma.....

Verrà contattato dal responsabile di struttura/servizio per un incontro.

La preghiamo di indicare i Suoi recapiti

Numero di telefono: \_\_\_\_\_

Cellulare: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Informativa di sintesi "Privacy": ai sensi dell'art.13 del Reg. UE 679/2016, informiamo che i dati forniti con la compilazione della presente scheda sono inseriti in banche dati sia elettroniche che cartacee e sono trattati da incaricati appositamente preposti ed autorizzati, esclusivamente per finalità connesse alla ottimale gestione della segnalazione. I dati potranno essere comunicati a terzi per dar corso a richieste dell'interessato o per obblighi di legge, ma non saranno in nessun caso diffusi. La Informiamo che potrà esercitare i diritti di cui agli artt. Da 15 a 21 e da 77 e 78 del Reg. UE 679/2016, rivolgendosi allo scrivente Titolare Coopselios S.C. in persona del Presidente Giovanni Umberto Calabrese (presidenza@coopselios.com) e/o al DPO Avv. Sara Mandelli ([privacy@coopselios.it](mailto:privacy@coopselios.it)/[baldisandopartners.it](mailto:baldisandopartners.it))  
Nota: la presente informativa di sintesi è integrata da ulteriore informativa articolata ed estesa, disponibile senza alcun onere presso la sede sociale e/o visionabile sul sito internet aziendale ([www.coopselios.com](http://www.coopselios.com))