



ALDEBARAN

CONSORZIO ALDEBARAN

CARTA DEI SERVIZI CENTRI DIURNI

MATERIALE INFORMATIVO
DEI SERVIZI E CARTA DELLA QUALITÀ




CHI SIAMO

Il **Consorzio Aldebaran** – costituito alla fine del 2005 – nasce dalla volontà di integrare l’esperienza pluriennale delle quattro maggiori Cooperative sociali che operano sul territorio della Città Metropolitana di Bologna, nella logica di una rete evoluta di servizi offerti al cittadino.

Ne fanno parte le cooperative sociali **ANCORA SERVIZI, ASSCOOP, CADIAI e SOCIETÀ DOLCE**, che attraverso il loro lavoro hanno caratterizzato l’evoluzione dei servizi alla persona nel territorio metropolitano, ponendosi al servizio della propria comunità e concorrendo al contempo all’innovazione dei servizi rivolti alla popolazione anziana e con disabilità. Nato in origine come strumento per gestire in forma aggregata servizi che fino a quel momento le singole consorziate gestivano in maniera autonoma, nel corso del tempo il Consorzio Aldebaran è evoluto, le modalità di gestione si sono allineate e il percorso compiuto per corrispondere alle esigenze dettate dall’accreditamento ha portato alla maturazione di una vera e propria identità del Consorzio, non più semplice somma delle sue parti ma risultato di elaborazione e innovazione originali.

A partire dal 2010, il Consorzio ha partecipato, in interlocuzione con tutti i Committenti e gli Enti territoriali, al processo di accreditamento dei servizi alla persona previsto dalla DGR 514/2009 e successive integrazioni, ottenendo l’Accreditamento Definitivo per tutti i servizi erogati in convenzione con l’ente pubblico.

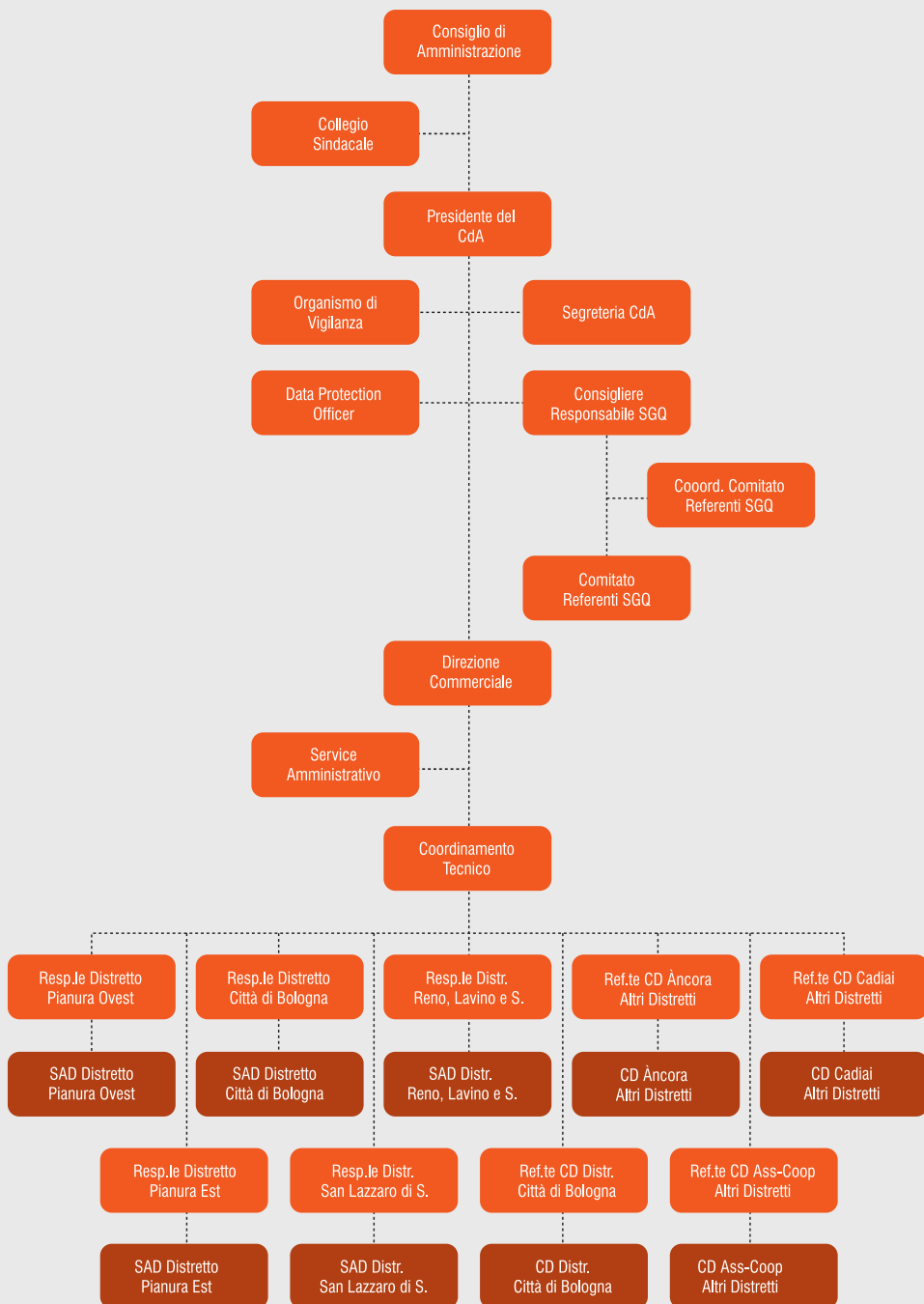
COME SIAMO ORGANIZZATI



Pur affidando la gestione dei singoli servizi alle cooperative consorziate, Il Consorzio Aldebaran si è dotato di una **salda rete di coordinamento centrale dei servizi**, allo scopo di assicurare la necessaria vigilanza sulla qualità degli interventi erogati, garantendo la loro adeguatezza e corrispondenza agli standard prefissati dalla normativa vigente. Attraverso l'attività dei **Responsabili Distrettuali** e del **Coordinamento Tecnico** che li riunisce, il Consorzio garantisce la presenza sul territorio di punti di coordinamento e di riferimento stabili per tutti gli Enti Committenti, al fine di assicurare la più ampia collaborazione nel definire le politiche strategiche per i servizi alla persona.

All'interno del **Coordinamento Tecnico**, che ha la responsabilità del coordinamento produttivo di tutti i servizi, sono rappresentate tutte le cooperative consorziate.

L'organizzazione complessiva del Consorzio ALDEBARAN è rappresentata nell'organigramma riportato a fianco:



A CHI CI RIVOLGIAMO

Il Consorzio Aldebaran gestisce servizi alla persona, in larga maggioranza accreditati e riferibili alle seguenti tipologie:

- **Servizi di Assistenza Domiciliare** – servizi accreditati per persone anziane e/o con disabilità che si trovano in condizione di fragilità, limitata autonomia o non autosufficienza. È garantita l'erogazione di servizi flessibili in base al Piano Assistenziale Individualizzato o al Progetto Educativo Individualizzato elaborato dai servizi competenti
- **Centri Diurni per Anziani** – servizi semiresidenziali accreditati per persone anziane o fragili
- **Progetti Sperimentali di Assistenza Domiciliare**
- **Servizi di Supporto ai Caregiver**

Vi sono poi i servizi rivolti ai privati, sia come risposta alla domanda individuale, sia nella forma di welfare aziendale.

I NOSTRI PRINCIPI

Le attività del Consorzio Aldebaran sono basate sul rispetto dei valori etici e dei principi ispiratori richiamati dal DPCM del 27.01.1994.

UGUAGLIANZA

L'accesso ai servizi è garantito a tutte le persone che ne hanno necessità, senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche.

DIRITTO DI SCELTA

Le persone assistite e i loro famigliari ricevono tutte le informazioni necessarie per poter scegliere il servizio più consono alle proprie esigenze.

IMPARZIALITÀ

L'erogazione del servizio avviene secondo prassi volte a corrispondere in ugual misura ai diversi bisogni di tutti gli utenti e delle loro famiglie.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Viene garantita la massima semplificazione delle procedure di accesso e la tempestività della risposta alle richieste inoltrate, la competenza professionale e la disponibilità del personale, la sicurezza, l'igiene ed il comfort dei locali.

CONTINUITÀ

Agli utenti è garantito un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni; qualora dovessero verificarsi delle interruzioni, sono stabilite prassi volte a limitare al minimo i tempi di disservizio

TRASPARENZA E TUTELA DELLA PRIVACY

Viene assicurata un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi, ai criteri secondo i quali è erogato il servizio, e in merito al diritto alla riservatezza e alla protezione dei dati personali tutelato dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dal D. Lgs. n. 101/2018.

PARTECIPAZIONE

Viene favorita in ogni modo l'espressione delle osservazioni e dei suggerimenti degli utenti e dei loro famigliari per rendere il servizio sempre più funzionale alle loro esigenze

LEGITTIMITÀ

Viene assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti vigenti in ogni fase di erogazione del servizio.

RISPETTO PER LA DIGNITÀ DELLA PERSONA E CORTESIA

Ogni persona che accede al servizio sarà sempre trattata con il rispetto che merito in quanto persona e ne sarà tutelata la dignità, al di qualsiasi limitazione della sua capacità di autoaffermazione.

LA POLITICA PER LA QUALITÀ

L'attività di progettazione e verifica del Consorzio Aldebaran è completamente orientata alla realizzazione dell'idea di **Servizio alla Persona inteso come bene comune**, che si realizza grazie alla collaborazione fattiva tra il Committente pubblico – Comuni o Distretti Socio Sanitari della Città Metropolitana di Bologna – e le cooperative consorziate, per offrire al cliente finale il servizio desiderato e di cui ha bisogno.

L'integrazione tra organizzazioni diverse che viene così a definirsi produce arricchimento e crescita di ogni realtà coinvolta, per la valorizzazione e lo sviluppo dei servizi offerti alla comunità.

Le prassi e gli strumenti che il Consorzio adotta per il controllo e il monitoraggio dei processi e delle attività svolte da ciascuna delle cooperative affidatarie sono pensati per offrire la massima garanzia di qualità dei servizi di cura e assistenza erogati.

I fattori sui quali il Consorzio orienta il proprio impegno al miglioramento continuo sono:

- **la presa in carico qualificata e diligente dei servizi assegnati e il monitoraggio continuo dei processi e dei risultati;**
- **la fattiva collaborazione e condivisione delle scelte fra le cooperative socie e la valorizzazione delle professionalità messe a disposizione;**
- **l'orientamento alla progettazione, promozione e sviluppo di modelli di servizio che soddisfino le esigenze di utenti e committenti;**
- **la garanzia di una progettazione degli interventi incentrata sulla conoscenza del cliente/utente e il coinvolgimento attivo del medesimo e degli altri attori del contesto al fine di assicurare la personalizzazione degli interventi;**
- **la capacità di interloquire con l'Ente Committente sollecitando processi di cambiamento e proponendo servizi capaci di cogliere l'evoluzione dei bisogni e delle dinamiche del contesto sociale, economico e tecnico;**
- **la costruzione di un rapporto con l'Ente Committente improntato sulla verifica continua dei risultati prodotti e del livello di qualità del servizio realizzato;**
- **la sistematica formazione del personale e la condivisione fra le consorziate dei percorsi formativi organizzati, a garanzia dello sviluppo dell'organizzazione e delle competenze individuali e collettive;**
- **la valorizzazione del radicamento territoriale delle Cooperative Socie e la partecipazione a tavoli indetti dagli enti o associazioni presenti sul territorio, come fattore strategico nella comprensione delle linee di azione future e quindi dello sviluppo di idee innovative basate su obiettivi condivisi.**

CERTIFICAZIONI

Il sistema di gestione per la Qualità adottato dal Consorzio Aldebaran permette di tenere sotto controllo i principali processi aziendali, allo scopo di ridurre il più possibile i servizi non conformi e di massimizzare la soddisfazione del cliente, oltre che di lavorare in funzione del miglioramento dei servizi e dell'organizzazione. Nel 2022 il Consorzio ha ottenuto la certificazione di qualità in conformità alla norma internazionale **UNI EN ISO 9001:2015**.



Tutte le Cooperative consorziate sono anche inserite nell'elenco delle imprese con Rating di legalità dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (Antitrust). Il Rating di legalità viene attribuito, su richiesta, alle imprese che hanno un fatturato di oltre due milioni di euro all'anno e che rispondono a una serie di requisiti giuridici. L'attribuzione ha valore per due anni, al termine dei quali è possibile rinnovare la richiesta.

Inoltre, il Consorzio Aldebaran si è dotato di un **Codice Etico e di Comportamento**, e del relativo Modello Organizzativo di Gestione (MOG), ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Il Codice Etico è uno degli strumenti della Responsabilità Sociale d'Impresa per la promozione di buone pratiche di comportamento che il Consorzio ha scelto di definire per assicurare correttezza e trasparenza nella conduzione delle attività aziendali, a tutela delle aspettative dei propri soci, dei propri dipendenti, degli utenti e delle loro famiglie e di tutti gli interlocutori esterni. Il Modello Organizzativo Gestionale è invece basato sull'approfondimento dei rischi connessi alla gestione d'impresa e sulla prevenzione dei reati ex D. Lgs. 231/2001. Sul funzionamento e sull'osservanza del MOG vigila l'**Organismo di Vigilanza** rispondente alle caratteristiche indicate dalla normativa e dotato di autonomi poteri di iniziativa e di controllo.

GESTIONE DEI SERVIZI IN FORMA DI ACCREDITAMENTO

Tutti i Centri diurni per anziani e i Servizi di Assistenza Domiciliare affidati dall'Ente Pubblico al Consorzio Aldebaran hanno ottenuto dalla Regione Emilia Romagna la concessione dell'**Accreditamento Definitivo**, secondo le procedure e i requisiti previsti dalla Delibera di Giunta Regionale n. 514 del 20 aprile 2009, modificata e integrata negli anni successivi.

I gestori che erogano servizi in regime di accreditamento hanno l'obbligo di rispettare i requisiti e i criteri determinati per legge, in riferimento ai quali la loro attività viene regolarmente controllata da un organismo istituzionale, l'OTAP (Organismo Tecnico in Ambito Provinciale). Il mantenimento in essere dell'accreditamento è legato pertanto alla verifica sul mantenimento dei requisiti e delle condizioni individuate nel provvedimento di accreditamento e nel contratto di servizio. **Questo dà al cittadino/utente la garanzia di un buon livello qualitativo delle prestazioni di cui usufruisce e promuove un processo di miglioramento continuo dei servizi accreditati.**

CONTRATTO DI SERVIZIO

Per ciascun servizio in convenzione con l'ente pubblico viene stipulato, a garanzia di tutti i soggetti coinvolti, uno specifico **Contratto di Servizio**, che declina tutti gli impegni che il soggetto gestore assume nei confronti dell'Amministrazione responsabile dell'erogazione delle prestazioni conferite alla gestione di altri soggetti. **Il contratto rappresenta soprattutto un quadro di regole indispensabile per la tutela degli utenti da parte dell'istituzione accreditante o che conferisce i servizi:** per questo è importante che nell'accordo venga puntualmente definito tutto quanto rileva per la qualità della vita degli assistiti all'interno delle strutture. Se la disciplina dell'accreditamento e dei relativi requisiti è stabilita in maniera uniforme dal livello regionale, il Contratto di Servizio viene invece siglato dall'ente pubblico locale (Comune e Distretto socio-sanitario) con il soggetto gestore a cui il singolo servizio è affidato. In sede di contratto di servizio possono invece essere definiti ulteriori requisiti e livelli di qualità, aggiuntivi a quelli previsti dall'accreditamento.



CARATTERISTICHE E ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO DIURNO

FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno è un servizio socio-sanitario semi-residenziale finalizzato al mantenimento al domicilio di persone anziane in condizione di fragilità, di limitata autonomia o di non autosufficienza che non possono essere adeguatamente seguite durante la giornata, o che hanno bisogno di trattamenti di riattivazione psico-funzionale o di un potenziamento della vita di relazione. Il Centro Diurno può accogliere anche persone adulte, dai 50 ai 65 anni, non autosufficienti, affette da patologie assimilabili all'età anziana (ad esempio malattia di Alzheimer o altri tipi di demenza, morbo di Parkinson, esiti di ictus cerebrali) solo dopo la valutazione dell'Assistente sociale responsabile del caso.

ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio di Centro Diurno è necessario rivolgersi allo **Sportello Sociale** del proprio Comune di residenza o domicilio, o presso altri punti informativi dei servizi territoriali, per ricevere tutte le informazioni del caso e ottenere un appuntamento con l'Assistente Sociale per la valutazione delle condizioni di bisogno.

In seguito alla valutazione di tutti gli elementi che concorrono a definire il bisogno del cittadino, l'Assistente Sociale costruirà un **Progetto di intervento** condiviso con l'interessato e i suoi familiari, al fine di tracciare le linee operative per l'attività svolta dal gestore del Centro Diurno.

COLLOQUIO DI INSERIMENTO E PERFEZIONAMENTO DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

Coloro che nutrono interesse alla frequenza del Centro Diurno hanno la possibilità di effettuare una visita conoscitiva del servizio prima di prendere una decisione, previo accordo con il coordinatore del centro.

Per ogni persona che richiede l'ammissione al servizio è previsto un colloquio preliminare all'inserimento con il coordinatore del Centro Diurno, per la reciproca conoscenza e per la formalizzazione delle procedure di ammissione. Sulla base delle informazioni raccolte e degli accordi presi durante l'incontro di ammissione il coordinatore predispone un piano di frequenza e inserisce l'anziano nella programmazione dei trasporti, se richiesti.

Durante il primo mese di inserimento all'anziano viene assegnato un Oss tutor, che effettua un monitoraggio continuo delle sue condizioni, preferenze, risposte all'ambiente e ne registra l'esito nel suo Diario Condiviso. Sulla base degli elementi raccolti dal tutor e da tutto il gruppo di lavoro nel periodo di osservazione, l'équipe elabora il primo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) dell'anziano, che viene elaborato tenendo conto delle sue condizioni psicofisiche, attitudini e preferenze e nel rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose della persona.

Ogni Piano Assistenziale Individualizzato è concordato con l'anziano e/o il suo familiare di riferimento e da loro sottoscritto.

Il PAI viene verificato e aggiornato in sede collegiale multi professionale almeno ogni sei mesi, fatte salve improvvise significative modifiche delle condizioni dell'ospite. Anche le verifiche periodiche vengono condivise con l'anziano e/o il suo familiare e firmate per approvazione. Il coordinatore del Centro assicura il contatto con l'assistente sociale responsabile del caso per condividere le modalità e il progetto d'inserimento, nonché l'andamento dello stesso.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La capacità ricettiva di ciascun centro è definita dall'**Autorizzazione al funzionamento** rilasciata dal Comune in cui ha sede il servizio, in seguito a istruttoria di una Commissione composta da esperti di ambito tecnico, sociale e sanitario, ai sensi della delibera di giunta regionale 564/2000 e successive modificazioni. Ogni centro è organizzato secondo le indicazioni specifiche della committenza e nel rispetto delle normative vigenti.

Gli orari di apertura sono definiti in accordo con la committenza, ma agli utenti è garantita la possibilità di variare l'orario di permanenza al centro all'interno della fascia oraria definita. Tutto il personale che opera nei Centri Diurni gestiti dal Consorzio Aldebaran è in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa regionale vigente. **Nome e qualifica degli operatori che lavorano direttamente con gli anziani sono stampati sulle divise o sui cartellini identificativi che obbligatoriamente indossano.** Le cooperative associate programmano annualmente per tutto il personale operante nei Centri corsi di formazione di interesse specifico per professionalità e di interesse generale sulla gestione complessiva della persona non autosufficiente, per ampliarne le conoscenze, rinforzarne le abilità e migliorarne gli atteggiamenti e i comportamenti professionali. A tutti gli operatori viene garantito il monte ore minimo di formazione pro capite previsto dai requisiti dell'accreditamento, a cui si aggiunge la formazione obbligatoria sulla sicurezza prevista dalla L. 81/2008. I turni standard di presenza degli operatori sono affissi in luogo chiaramente visibile al pubblico, così come gli orari di presenza del coordinatore responsabile del servizio.

SERVIZI OFFERTI

Per garantire un adeguato livello di benessere psico-fisico a tutti le persone accolte, il Centro Diurno fornisce servizi e prestazioni così articolate:

- **assistenza tutelare di base**
- **servizio di ristorazione**
- **servizio di trasporto da e verso il domicilio**
- **attività di animazione**
- **attività di riattivazione motoria e occupazionali**
- **attività di ricreazione e di socializzazione**

ASSISTENZA TUTELARE DI BASE

Viene erogata da operatori qualificati che provvedono ai bisogni quotidiani della persona salvaguardandone tutti i possibili ambiti di autonomia, nel rispetto della sua dignità e del suo diritto alla riservatezza. Gli interventi si sviluppano sulla base del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI) elaborato e regolarmente aggiornato dall'équipe multidisciplinare del servizio e condiviso con l'anziano o con i suoi familiari.

Attività offerte:

- **aiuto nell'igiene personale quotidiana**
bagno settimanale, se richiesto dall'assistente sociale responsabile del caso
- **aiuto per una corretta deambulazione e mobilitazione tramite interventi di gruppo e personalizzati**
- **aiuto nell'uso degli ausili per la vita quotidiana**
- **assistenza o supervisione per l'accesso e l'utilizzo dei servizi igienici**
- **assistenza durante i pasti (colazione, pranzo, merenda).**

In ogni caso, l'intervento degli operatori sarà finalizzato al mantenimento e/o al recupero delle capacità funzionali che la persona ancora conserva.

ATTIVITÀ DI RICREAZIONE, SOCIALIZZAZIONE E ANIMAZIONE

Allo scopo di stimolare le capacità degli ospiti e mantenere attive le loro competenze, rispettando e valorizzando le storie personali, le preferenze e gli orientamenti culturali di ciascuno, il Centro Diurno assicura lo svolgimento di un programma annuale di attività di ludico-ricreative, socio-riabilitative, occupazionali e di socializzazione. Sono previste anche attività di riattivazione cognitiva, che consistono in strategie e tecniche volte a ridurre l'impatto dei deficit cognitivi allenando l'uso della memoria, l'orientamento spazio-temporale e le capacità di apprendimento ancora conservate.

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Agli ospiti del Centro Diurno vengono serviti giornalmente la prima colazione, il pranzo e la merenda, secondo le preferenze espresse da ciascuno, salvo diversa prescrizione medica.

Il menù offerto prevede più scelte giornaliere, varia ogni giorno e su base stagionale, è controllato e bilanciato da un dietista. Sono privilegiati, fin quanto possibile, i prodotti freschi e di produzione locale. È prevista la fornitura di diete speciali su prescrizione del MMG.

La produzione e la distribuzione dei pasti avvengono nel pieno rispetto delle procedure di controllo HACCP.

Il menù giornaliero e settimanale è esposto in luogo visibile agli ospiti e ai loro familiari. In caso di bisogno gli Operatori Socio Sanitari (OSS) coadiuvano gli ospiti nell'assunzione dei pasti, sempre con l'attenzione di intervenire solo per quanto necessario, senza sostituirsi all'anziano e stimolandolo invece a fare il più possibile da solo. I pasti vengono preparati da un fornitore esterno qualificato e vengono consegnati caldi in contenitori termici che consentono di mantenere la temperatura a norma. Ogni fase del processo è garantita ai sensi della norma HACCP, norma che disciplina la preparazione, il trasporto e la conservazione dei cibi.

TRASPORTO

Il trasporto è garantito a tutti gli utenti che ne facciano richiesta, ha carattere collettivo ed è pianificato contemperando le necessità organizzative del Centro con le esigenze delle famiglie.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il servizio amministrativo che supporta la gestione del servizio si articola in diverse fasi avvalendosi per ciascuna di esse del contributo di varie figure:

- **la coordinatrice responsabile del centro, che segue la rendicontazione delle presenze e delle assenze, cura l'istruttoria per gli ingressi e le dimissioni e assolve al debito informativo verso la committenza per la rilevazione dei dati;**
- **il personale amministrativo della cooperativa consorziata che gestisce il CDA per conto di Aldebaran;**
- **Il servizio amministrativo del Consorzio, che gestisce le operazioni necessarie all'emissione e alla riscossione delle rette.**

IGIENE E SANIFICAZIONE DEI LOCALI

Il Gestore garantisce il mantenimento di un adeguato livello igienico della struttura attraverso la presenza e la realizzazione di uno specifico programma di pulizie quotidiano e periodico.

REGOLE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

COMUNICAZIONI, INFORMAZIONI, PARTECIPAZIONE E ASCOLTO

Sono assicurate e comunicate tempestivamente tutte le informazioni di carattere straordinario riguardanti aspetti organizzativi.

I familiari possono richiedere e ricevere informazioni sui propri congiunti rivolgendosi al coordinatore. Il familiare viene informato dello stato di benessere del proprio congiunto e periodicamente chiamato a condividere il Progetto Assistenziale Individuale elaborato dall'équipe. Il Centro organizza inoltre periodicamente incontri collettivi di confronto tra l'équipe, gli utenti e i loro familiari. Il familiare può accedere al Centro Diurno durante gli orari di apertura accordandosi con gli Operatori e nel rispetto delle attività in corso. I familiari possono essere invitati in occasioni particolari – festività, ricorrenze, compleanni – o anche a pranzo, concordandolo preventivamente e, se disponibili, possono partecipare attivamente ad alcune attività laboratoriali e ludiche proposte dal servizio.

QUOTE DI CONTRIBUZIONE AL SERVIZIO

UTENTI SU POSTO ACCREDITATO

La remunerazione del servizio accreditato è definita dal sistema regionale delle tariffe per i servizi accreditati. Il sistema definisce oltre al costo giornaliero del servizio in carico al Fondo Regionale della Non Autosufficienza (FRNA) anche la restante quota di contribuzione giornaliera a carico dell'utente o del Comune.

Sulla base dell'istruttoria condotta per l'ammissione della persona al Centro Diurno, Il Servizio Sociale Territoriale determina la quota di contribuzione giornaliera che dovrà sostenere l'utente e la comunica allo stesso e al gestore del servizio.

La retta giornaliera sarà dovuta dal primo giorno di ingresso nel servizio sino al giorno della dimissione. Per le giornate di assenza la retta a carico dell'utente/Comune sarà ridotta al 45%.

Al momento dell'accesso deve essere corrisposto un deposito cauzionale, pari ad una mensilità di frequenza, che verrà restituito al momento della dimissione. La retta a carico dell'utente sarà fatturata mensilmente allo stesso o ai suoi familiari, in via posticipata, entro il 15 del mese successivo a quello di competenza.

In caso di successivi aumenti di retta nel corso della permanenza dell'anziano al centro è esclusa la revisione retroattiva delle quote di contribuzione.

UTENTI SU POSTO PRIVATO

Agli utenti ammessi al Centro Diurno con regime privato (se previsto per lo specifico centro) viene applicata la retta stabilita e formalizzata all'atto della firma del contratto di inserimento prima dell'ingresso al centro.

Per il dettaglio delle tariffe applicate per la retta giornaliera e per il costo del servizio trasporti, se utilizzato, si rimanda allo specifico Allegato n.1 (Allegato Economico alla Carta Dei Servizi Dei Centri Diurni Del Consorzio Aldebaran).

SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

Al momento dell'ammissione al Centro Diurno viene sottoscritto dal ente gestore, dall'utente o da un suo familiare, o dall'Amministratore di Sostegno uno specifico **Contratto per l'inserimento nel Centro Diurno**, nel quale sono indicate le quote previste per le giornate di frequenza al Centro, per le assenze e, qualora la persona ne usufruisca, per il servizio di trasporto.

PAGAMENTO DELLE QUOTE

La quota di contribuzione deve essere corrisposta al Consorzio Aldebaran secondo le modalità definite dal Contratto per l'inserimento al Centro Diurno che è stato sottoscritto. La quota complessiva per la frequenza al Centro viene fatturata mensilmente da parte del Consorzio Aldebaran all'utente, evidenziando e scorporando l'aliquota IVA prevista per Legge.

DICHIARAZIONE DELLE SPESE DEDUCIBILI

Il Consorzio certifica annualmente la quota della retta relativa alle spese sostenute per l'assistenza specifica (personale addetto all'assistenza ed alle attività di animazione) per ottenere benefici fiscali a favore dell'utente e/o dai familiari tenuti al suo mantenimento, ai sensi della D.G.R. 273/2016 del 29/02/2016.

POLIZZE ASSICURATIVE

Le Cooperative associate hanno stipulato apposite Polizze assicurative di **Responsabilità Civile Terzi (RCT)** per danni a cose e a persone connessi all'attività svolta.

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati degli utenti dei servizi sono individuati come “dati personali” e sono pertanto soggetti alla disciplina di tutela definita a norma del Reg. UE 2016/679 “Regolamento Generale sulla protezione dei dati”. Il Distretto di Committenza conferisce al Consorzio “Aldebaran” i dati personali relativi agli utenti nel rispetto dei seguenti criteri operativi:

- **la comunicazione e lo scambio dei dati avvengono unicamente in relazione allo sviluppo delle attività inerenti il Servizio;**
- **i dati comunicati sono resi in forma non eccedente rispetto all'utilizzo che di essi deve essere fatto.**

Il Coordinatore del servizio è autorizzato al trattamento dati ai sensi del succitato Regolamento e dal D. Lgs. n. 101/2018, che ne regola l'applicazione in Italia.

NORME DI VITA COMUNITARIA

OGGETTI PERSONALI

All'atto dell'ammissione ogni ospite dovrà portare con sé un cambio di biancheria intima e di abiti, oltre a una scorta di presidi per l'incontinenza qualora ne faccia uso. Il corredo in dotazione e gli oggetti personali di ciascun ospite saranno custoditi in un armadietto personale. **Gli utenti sono invitati a non portare al Centro oggetti di valore o cifre di denaro di una certa consistenza.**

MEDICINALI

Qualora necessari di supervisione e controllo per l'assunzione di qualche terapia nel corso della giornata, al momento dell'inserimento l'utente dovrà portare con sé i medicinali prescritti dal Medico di Medicina Generale, insieme con la prescrizione datata, firmata e timbrata dal Medico stesso, **con scritti in modo chiaro e non equivocabile il nome del farmaco e la posologia esatta.**

I farmaci dovranno essere consegnati in confezione integra e in preparazioni che non richiedano manipolazioni (es. compresse, capsule, bustine solubili monodose), non si accetteranno farmaci in gocce o sciroppi.

Il Centro Diurno non dispone di personale sanitario e gli OSS non sono autorizzati a somministrare farmaci: il personale, pertanto, si limiterà a verificare l'avvenuta **auto somministrazione** del farmaco da parte delle persone che frequentano il Centro. Non potendo disporre della presenza di un infermiere, il centro non si assumerà la responsabilità delle terapie salvavita, né delle terapie insuliniche. In generale, comunque, gli ospiti e i loro familiari sono invitati a limitare quanto più possibile l'assunzione di terapie al Centro Diurno. I medicinali saranno custoditi in contenitori personali contrassegnati dal nome dell'utente (che sarà riportato anche sulle singole confezioni) e riposti in un armadio chiuso a chiave, sotto la responsabilità diretta del coordinatore del servizio. Ad ogni variazione di terapia e almeno una volta l'anno la certificazione medica dovrà essere rinnovata.

ASSENZE E DIMISSIONI

Ogni utente è tenuto ad avvisare entro le ore 8,00 del giorno stesso la propria assenza se usufruisce del trasporto; entro le 8,30 qualora non ne usufruisca.

Così come le domande di ammissione al Centro, le dimissioni e le sospensioni di servizio per i posti accreditati vengono gestite dal Servizio Sociale territoriale, tramite l'Assistente Sociale Responsabile del caso. Per gli ospiti che usufruiscono del servizio su posto privato è sufficiente dare comunicazione della dimissione o sospensione al coordinatore responsabile del servizio.

Gli ospiti sono liberi di decidere in qualsiasi momento la rinuncia definitiva al posto di Centro Diurno, dandone comunicazione all'assistente sociale responsabile del caso o al coordinatore del servizio.

STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità di un servizio sono determinati sia dai requisiti obbligatori stabiliti dalle normative nazionali e regionali che ciascun ente gestore è vincolato a rispettare (standard di qualità generali), sia da gli impegni di qualità che il singolo gestore autonomamente assume nei confronti dei propri clienti e dei quali fornirà annualmente gli esiti (standard di qualità specifici). Sono standard di qualità specifici anche i requisiti definiti dalla norma ISO 9001, a cui le cooperative consorziate hanno scelto di aderire. La norma ISO 9001 definisce i requisiti minimi che il Sistema di Gestione per la Qualità di un'organizzazione deve possedere per migliorare se stesso e accrescere la soddisfazione del cliente. Oggi è lo standard internazionale più conosciuto.

STANDARD DI QUALITÀ GENERALI

IMPIEGO DI PROCEDURE E PROTOCOLLI

Il servizio impiega procedure che indicano il modo in cui un determinato processo viene realizzato e protocolli, che indicano nel dettaglio le istruzioni di lavoro che permettono agli operatori di erogare le attività agli utenti in modo omogeneo.

FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE

Formazione obbligatoria sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (L. 81/2008): pieno rispetto della normativa di settore

Formazione continua del personale e aggiornamento professionale: rispetto dei parametri definiti dalla normativa sull'Accreditamento

SISTEMA INFORMATIVO

Una corretta ed efficiente circolazione delle informazioni fra le diverse figure professionali è alla base del lavoro integrato, permette di omogeneizzare gli interventi rivolti all'anziano e di aggiornare puntualmente il piano di cura al variare dei suoi bisogni. Le cooperative associate adottano vari sistemi informatici per conservare traccia di ogni prestazione erogata all'anziano e di ogni variazione al suo progetto assistenziale individualizzato, e inviano regolarmente i flussi informativi previsti dal Contratto di servizio.

HACCP

Ogni servizio ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e di sicurezza alimentare, così come previsto dal D. Lgs. 155/97. Tecnici abilitati provvedono ai controlli di legge con le cadenze previste dal Manuale HACCP del singolo servizio. Tutto il personale addetto è formato nel rispetto di quanto previsto dalle normative in materia di igiene, prevenzione delle contaminazioni alimentari e prevenzione delle infezioni.

ATTUAZIONE DELLE NORME RELATIVE ALLA SICUREZZA IN CASO DI EMERGENZA

Ciascun Centro Diurno ottempera agli obblighi riguardanti la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura (D. Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni) predisponendo un Documento di Valutazione dei Rischi e un Piano di Evacuazione in Caso di Emergenza e/o di Incendio e curando il costante aggiornamento dei documenti sulla sicurezza e la formazione obbligatoria del personale. In ciascun servizio è attiva una Squadra di Emergenza, in possesso dell'Attestazione rilasciata dal Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco, i nominativi dei cui componenti sono affissi in bacheca, ben visibili al pubblico. Tutti i percorsi che segnalano le vie di fuga sono ben visibili all'interno della struttura. Gli impianti sono a norma di legge e per ognuno di essi è attivo un contratto di manutenzione ordinaria e straordinaria. A tutti i lavoratori viene data l'informativa generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza. Con cadenza biennale, e al bisogno, tutto il personale viene sottoposto a visita medica di sorveglianza dal Medico Competente.

● STANDARD SPECIFICI

Gli standard di qualità del Consorzio sono monitorati e valutati dalle singole Cooperative, per poi essere condivisi in un'azione di analisi critica dei risultati e pianificazione di azioni di miglioramento.

QUALITÀ DELL'ACCESSO

- **Professionalità della presa in carico: la valutazione del bisogno viene effettuata da personale qualificato**
- **Tempestività nella risposta: l'erogazione delle prestazioni potrà avvenire entro 24-48 ore dalla presa in carico della richiesta**

QUALITÀ DELLA RELAZIONE

Attenzione alle persone e alle loro famiglie: somministrazione annuale dei questionari di rilevazione della qualità percepita dagli utenti e dalle loro famiglie. Il questionario, consegnato in busta chiusa, è anonimo. Gli esiti dell'indagine vengono restituiti tramite un report annuale che viene consegnato a ciascun utente/nucleo assistito. Anche in assenza di criticità evidenti, l'elaborazione dei questionari aiuta a mettere in evidenza margini di miglioramento del servizio.

Gestione dei reclami: per eventuali comunicazioni, informazioni, richieste di chiarimento, rimostranze o reclami, le RAA (Responsabili delle Attività Assistenziali) sono a disposizione di tutti gli assistiti e dei loro famigliari. L'anziano e i suoi caregiver familiari possono avanzare suggerimenti, segnalazioni o reclami in forma scritta o verbale e ricevere entro un tempo massimo di 15 giorni dall'emissione una comunicazione di presa in carico di quanto segnalato.

Informazione: al momento dell'attivazione dell'intervento viene consegnata all'utente e/o ai suoi caregiver una copia del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che sarà controfirmata dagli interessati, con l'indicazione chiara del tipo di prestazioni che saranno erogate, della durata degli interventi e della loro frequenza. Ad ogni variazione dell'intervento concordata con la famiglia e con il responsabile del caso istituzionale si provvederà a redigere un nuovo PAI.

QUALITÀ ORGANIZZATIVA

Struttura di coordinamento: chiara definizione dei ruoli professionali coinvolti nell'organizzazione del servizio

Continuità nell'erogazione del servizio: adozione di procedure e protocolli condivisi per garantire l'uniformità delle prestazioni e la positiva gestione delle criticità

Sistema di Gestione: per progettare, gestire e tenere sotto controllo l'erogazione dei propri servizi e per condurre, tenere sotto controllo e migliorare i propri processi, il Consorzio Aldebaran ha definito e applica costantemente il proprio sistema di gestione.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito degli standard di qualità definiti più sopra le cooperative consorziate hanno definito i seguenti indicatori, che saranno rilevati annualmente e condivisi con le persone assistite e con i loro familiari.

Garanzia	Indicatore	Risultato atteso
Qualità dello spazio	Numero di lamentele sull'inadeguatezza degli spazi	0
	Soddisfazione rilevata per la qualità degli spazi del centro	80%
Qualità dell'accesso	Consegna carta dei servizi all'ammissione	100%
	Colloquio conoscitivo pre-inserimento	100%
	N° PAI presenti/n° utenti inseriti	100%
Qualità della relazione	Assemblee con utenti, operatori e familiari	Almeno 1/anno
	N° PAI revisionati su n° PAI di utenti inseriti da più di sei mesi	100%
	N° PAI condivisi con l'anziano e/o il caregiver sul totale dei PAI elaborati	100%
	% di prese in carico dei reclami/segnalazioni entro 15 giorni dalla presentazione	100%
	Soddisfazione complessiva per la qualità del servizio	8/10
Qualità organizzativa	Presenza di operatori con qualifica	90%
	% utenti soddisfatti del servizio di assistenza tutelare (voto ≥ 3)	$\geq 80\%$
	% utenti soddisfatti del servizio di animazione (voto ≥ 3)	$\geq 80\%$





ALDEBARAN

CONSORZIO ALDEBARAN

SEDE LEGALE
Via Cristina da Pizzano n.5
40133 Bologna (BO)

CENTRALINO
TEL.: 051/6441211 • FAX: 051/6441212
MAIL: info@aldebaran.it • aldebaran@pec.it

Revisione del 01/02/2023