



ALDEBARAN

CONSORZIO ALDEBARAN

CARTA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE E SOCIALE

MATERIALE INFORMATIVO
DEI SERVIZI E CARTA DELLA QUALITÀ



CHI SIAMO



Aldebaran è la stella più luminosa della costellazione del toro, nonché la quattordicesima stella più luminosa del cielo notturno. Il suo nome deriva dalla parola araba **نار بطلان** al-dabarān, "l'inseguitore", in riferimento al modo in cui la stella sembra seguire l'ammasso delle pleiadi nel loro moto notturno. Astrologicamente, Aldebaran era una stella fortunata.

Il Consorzio Aldebaran - costituito a fine 2005 dalle storiche cooperative sociali di Bologna - Ada (ora ASSCOOP a seguito della fusione per incorporazione avvenuta il 01/11/2014), Àncora, Cadiai e Società Dolce - come la costellazione da cui trae il nome, vuole essere un punto di riferimento saldo nel panorama dei servizi alla persona del territorio del Comune e della Provincia bolognesi, ponendosi al servizio della propria comunità e concorrendo al contempo all'innovazione dei servizi per la popolazione anziana.

COME SIAMO ORGANIZZATI

Il Consorzio 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.

Il Consorzio si avvale di un Coordinamento tecnico-scientifico unitario che riunisce i tecnici ed i responsabili dei servizi delle Cooperative aderenti, per:

- la valutazione dei servizi offerti
- la rilevazione della soddisfazione degli Utenti e della Committenza
- la rilevazione della soddisfazione del personale
- la progettazione della formazione e dell'aggiornamento del personale
- la promozione di iniziative di sperimentazione e ricerca

A CHI CI RIVOLGIAMO

Il Consorzio - attraverso l'esperienza delle Cooperative che lo costituiscono - è sempre stato un valido partner per gli Enti Territoriali nella fase di progettazione ed erogazione dei servizi rivolti alle persone anziane, come l'Assistenza Domiciliare Sociale ed i Centri Diurni.

La nostra attività è pensata per offrire la massima garanzia di qualità dei servizi di cura e assistenza a tutti i cittadini di qualsiasi Comune e Distretto Socio-Sanitario della Provincia di Bologna, con particolare riferimento agli ambiti che ci vedono attualmente presenti come Ente Accreditato della Regione Emilia Romagna.

FINALITÀ OPERATIVE

L'attività di programmazione e verifica di Aldebaran è completamente tesa alla realizzazione dell'idea di un "Servizio alla Persona" inteso come bene comune: tutto ciò si realizza grazie alla collaborazione fattiva tra il Committente pubblico e il Consorzio, 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 della propria identità.

I NOSTRI PRINCIPI

- UGUAGLIANZA
 - IMPARZIALITÀ
 - CONTINUITÀ
 - PARTECIPAZIONE
 - TUTELA DELLA PRIVACY
 - EFFICACIA
 - EFFICIENZA
 - DIRITTO DI SCELTA
 - RISPETTO PER LA DIGNITÀ DELLA PERSONA
 - CORTESIA
-

IMPEGNI E GARANZIE

Il Consorzio Aldebaran adotta una politica per la qualità fondata sui principi di responsabilità sociale e centralità del cliente (Committente o fruitore finale, pubblico o privato, singolo o ente rappresentativo).

IMPEGNI VERSO IL CLIENTE

- Partecipazione del Cliente (Committente e Cittadino fruitore) ai processi di erogazione del servizio
- Mantenere buoni livelli di qualità percepita dai Clienti rispetto ai servizi offerti
- Operare nella direzione dello sviluppo di nuove forme di servizio e nuove modalità di erogazione
- Aggiornare ed innovare le proprie strutture organizzative

PROMOZIONE DI UN “WELFARE COMUNITARIO”

- Operare per la valorizzazione delle risorse della Comunità Locale
- Promuovere e condurre direttamente interventi finalizzati all’analisi dei bisogni della comunità
- Promuovere e sostenere lo studio e la sperimentazione delle forme e delle modalità di innovazione e miglioramento continuo dei servizi esistenti, in integrazione con il sistema di welfare locale
- Diffondere una cultura di attenzione al sociale in una logica di integrazione territoriale

LE RISORSE UMANE

- Promozione e mantenimento di un buon livello di motivazione al lavoro da parte di ciascun lavoratore
 - Sviluppo di competenze professionali, identità collettiva e senso di appartenenza
 - Autogoverno dell’impresa, massima circolazione e divulgazione delle informazioni di interesse comune
 - Possesso delle qualifiche previste dalla normativa per tutto il personale impiegato e attenzione alla formazione continua
 - Rispetto di tutte le normative per la tutela della sicurezza nei luoghi di lavoro e relative coperture assicurative
-



STANDARD DI QUALITÀ

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

QUALITÀ ORGANIZZATIVA

- Presenza ed aggiornamento del PAI/PEI per ogni utente: 100%
- Chiara definizione del referente per le segnalazioni: consegna del materiale informativo
- Continuità nell'erogazione del servizio: adozione di protocolli per affrontare le emergenze
- Procedure di gestione dei servizi: sistema collaudato e definito attraverso le procedure

QUALITÀ DELL'ACCESSO

- Facilità di accesso ai servizi: presa in carico nell'arco di 24-48 ore dalla segnalazione
- Tempestività nella risposta: erogazione della prestazione nell'arco di 24-48 ore dalla presa in carico

QUALITÀ DELLA RELAZIONE

- Attenzione alle persone e alle loro famiglie: somministrazione dei questionari di Customer Satisfaction per un campione rappresentativo almeno del 20% degli utenti dei servizi
- Gestione dei reclami: risposta ad ogni reclamo o segnalazione

QUALITÀ DELLE RISORSE UMANE

- Formazione obbligatoria di legge: rispetto della normativa di settore
 - Aggiornamento professionale: rispetto della normativa di settore recante l'Accreditamento dei servizi Socio Sanitari
-



IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE ACCREDITATO

I servizi domiciliari sono volti ad assicurare il sostegno ai progetti di cura delle persone e delle famiglie nel loro ambiente di vita e di relazione. Possono rispondere a bisogni di carattere temporaneo o prolungato ed hanno l'obiettivo di promuovere o mantenere le condizioni di vita indipendente presso il proprio domicilio, sostenendo l'autonomia e la libertà di scelta delle persone, garantendo il maggior benessere possibile per il beneficiario e per chi si prende cura di lui (caregiver).



IN PARTICOLARE PER LE PERSONE NON AUTOSUFFICIENTI E PER IL LORO NUCLEO FAMILIARE, IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE:

- favorisce il mantenimento a domicilio;
- garantisce assistenza in modo continuativo, limitata od estesa nel tempo;
- favorisce il recupero e/o il mantenimento delle capacità residue di autonomia e relazionali;
- supporta i familiari e sostiene l'acquisizione di competenze per un'autonomia di intervento;
- persegue la migliore qualità della vita possibile per le persone non autosufficienti ed i loro familiari;
- evita il ricovero inappropriato in ospedale, evita o ritarda il ricovero in struttura residenziale.

IL CONSORZIO ALDEBARAN, IN QUALITÀ DI SOGGETTO ACCREDITATO PER LA GESTIONE DI SERVIZI DOMICILIARI (ai sensi della dgr 514 del 2009), EROGA GLI INTERVENTI DI ASSISTENZA SULLA BASE DI CONTRATTI DI SERVIZIO SIGLATI NELL'AMBITO DEI DIVERSI DISTRETTI SOCIO-SANITARI DELLA PROVINCIA DI BOLOGNA E CHE POSSONO RIGUARDARE:

- attività domiciliari a carattere socio assistenziale rivolte a persone non autosufficienti;
- attività domiciliari a carattere socio educative rivolte a disabili adulti non autosufficienti;
- attività domiciliari a carattere socio-assistenziale rivolte a persone parzialmente autosufficienti.

POSSONO USUFRUIRE DEI SERVIZI DOMICILIARI:

- persone residenti o temporaneamente dimoranti nel territorio comunale che si trovano in condizione di fragilità sociale, di limitata autonomia o di non autosufficienza;
- famiglie residenti o temporaneamente dimoranti nel territorio comunale in difficoltà nell'assunzione delle responsabilità familiari e degli impegni di cura.

AI FINI DELL'ORGANIZZAZIONE DI TALI SERVIZI, LE ATTIVITÀ VENGONO EROGATE IN BASE AD UN PROGRAMMA ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI) PERSONALIZZATO PER CIASCUN CITTADINO, CHE IN BASE AGLI SPECIFICI BISOGNI PUÒ COMPRENDERE LE SEGUENTI PRESTAZIONI:

- promozione della socializzazione e dell'autonomia;
- cura e igiene della persona e gestione dell'abitazione;
- preparazione dei pasti;
- disbrigo di commissioni (acquisti, istruzioni di pratiche, etc.);
- accompagnamento degli utenti per visite mediche, commissioni varie, etc. Se richiesto il mezzo di trasporto per gli accompagnamenti, i costi del trasporto verranno fatturati a parte, previo accordo tra le parti;
- igiene quotidiana della persona con mobilitazione e vestizione;
- alzata/rimessa a letto con igiene della persona e mobilitazione;
- bagno completo di persona allettata o parzialmente non autosufficiente (di norma settimanale o bisettimanale alternato a intervento quotidiano di igiene);
- bagno assistito di persona parzialmente autosufficiente con aiuto vestizione e riordino bagno (di norma settimanale, quindicinale o mensile);
- aiuto nell'alimentazione;
- controllo e monitoraggio;
- deambulazione assistita;
- sostegno a utenti con demenza.

ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio di Assistenza Domiciliare e Sociale, è necessario rivolgersi presso lo Sportello Sociale del proprio Comune di Residenza o Domicilio o presso altri punti informativi dei servizi territoriali, onde ricevere tutte le informazioni del caso per l'attivazione di interventi individualizzati.

A seguito della valutazione di tutti gli elementi inerenti il bisogno del cittadino e una volta valutata la necessità di avviare un percorso di Assistenza Domiciliare.

QUOTE DI CONTRIBUZIONE A CARICO DEGLI UTENTI

Le quote a carico degli utenti sono stabilite dai singoli Comuni e dall'Azienda USL. L'utente (o il familiare di riferimento) sottoscrive prima dell'attivazione del servizio con la committenza e il Consorzio un contratto che contiene il Progetto di intervento (assistenziale o educativo) e l'eventuale quota a carico dell'utente.

I Comuni committenti o lo stesso Consorzio Aldebaran, in base agli accordi Distrettuali, provvederanno alla riscossione delle eventuali quote di contribuzione dovute.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

I livelli di qualità del servizio sono determinati sia dal rispetto delle vigenti norme regionali sull'accreditamento, sia dal piano assistenziale individuale di ogni singolo utente. Inoltre, al fine di monitorare la qualità delle prestazioni erogate e di adeguare le proprie azioni ai bisogni espressi, il Consorzio attiva strumenti di partecipazione degli utenti e dei famigliari:

- questionari di gradimento
- moduli di segnalazione disservizi, suggerimenti
- analisi degli indicatori

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

L'erogazione del servizio agli utenti non può essere interrotta o sospesa se non per cause riconducibili a casi di forza maggiore rinviando al Codice Civile la disciplina prevista. In caso di interruzione o sospensione degli interventi e servizi, per cause indipendenti sia dalla volontà delle Istituzioni Territoriali che del Consorzio Aldebaran, quest'ultimo dovrà apprestare tutte le più opportune misure per affrontare le situazioni di emergenza ed informare gli utenti.

ORARI E PERIODI DI FUNZIONAMENTO

Il servizio di assistenza domiciliare è operativo sul territorio tutti i giorni dell'anno, senza soluzione di continuità; in base agli accordi condivisi con le Istituzioni Locali e il Distretto Socio-Sanitario.

Le attività socio-sanitarie ed educative sono erogate dalle ore 7.00 sino alle ore 22.00, in base alle necessità dell'utente e al Piano Assistenziale/Educativo Individualizzato.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Per eventuali comunicazioni, informazioni, richieste di chiarimento o reclami, il Coordinatore di ogni singolo servizio è a disposizione di tutti i clienti e fruitori, nonché della cittadinanza intera. Suggerimenti e/o reclami, inoltrati tramite il modulo apposito o in qualsiasi altra forma, saranno oggetto di presa in carico da parte del Consorzio per essere analizzati al fine di procedere con interventi di miglioramento.

OBIETTIVI QUALITÀ

indicatori qualità

Garanzia	Indicatore	Standard
Il Servizio effettua un incontro conoscitivo prima dell'avvio degli interventi per la consegna della Carta Dei Servizi, per la presentazione del servizio, per informare sulle figure di riferimento e per la condivisione delle modalità di erogazione delle prestazioni.	% di utenti /caregiver che hanno effettuato un incontro conoscitivo e che hanno ricevuto la Carta Dei Servizi sul totale degli utenti inseriti	100%
Sottoscrizione del contratto di assistenza (laddove previsto) indicante la tipologia delle prestazioni, la quota di contribuzione economica e le modalità di pagamento.	% di utenti /caregiver che hanno sottoscritto il contratto di assistenza, (laddove previsto) sul totale degli utenti ammessi al servizio	100%
Condivisione del PAI,	% di utenti /caregiver che hanno condiviso il PAI sul totale degli utenti ammessi al servizio	100%
Verifica semestrale del PAI.	% dei PAI verificati sul totale dei PAI da verificare.	100%
Presenza dell'operatore di riferimento per ogni utente.	% di Cartelle Utenti con indicazione dell'operatore di riferimento/sul totale delle Cartelle Utenti.	100%
Rispetto delle indicazioni dietetiche (se presenti) per gli utenti ammessi al servizio pasti.	N° di utenti con dieta personalizzata/ N° di utenti ammessi al servizio pasti con indicazioni dietetiche.	100%
Tutto il personale operante nel servizio è formato, competente ed in possesso della qualifica prevista dalla Normativa vigente.	% di personale qualificato sul totale del personale.	100%
Il servizio rileva periodicamente la soddisfazione degli utenti e/o dei loro familiari.	Somministrazione questionari.	1/anno
È garantita ad ogni utente/caregiver la possibilità di esprimere con modalità diverse (in forma scritta e verbale) suggerimenti e reclami. È assicurata la risposta entro 30 giorni (in forma scritta e verbale) la risposta ai suggerimenti/reclami presentati.	% di risposte ai reclami ricevuti entro 30 giorni sul totale dei reclami ricevuti.	100%

MODULO PER LE SEGNALAZIONI / SUGGERIMENTI

I CITTADINI CHE FANNO UNA SEGNALAZIONE SCRITTA E FIRMATA
HANNO DIRITTO A RICEVERE UNA RISPOSTA ENTRO 30 GIORNI
DALLA DATA DI RICEVIMENTO

SIG. /SIG.RA

in qualità di:

☐ UTENTE DEL SERVIZIO, specificare

.....

☐ FAMILIARE DEL SERVIZIO, specificare

.....

☐ ALTRO, specificare

.....

Contenuto del Modulo: ☐ Reclamo - ☐ Suggerimento - ☐ Apprezzamento

Data e Luogo di riferimento

SEGNALAZIONE :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



MODULO PER LE SEGNALAZIONI / SUGGERIMENTI

I FATTI SOPRADESCRITTI RIGUARDANO : ☐ me stesso ☐ altra persona

Data Firma

Nel caso in cui i fatti descritti riguardino situazioni particolarmente delicate e personali riferite ad altra persona, la segnalazione deve essere corredata da espressa delega, oppure è possibile utilizzare lo spazio qui sotto predisposto.

Il sottoscritto

nato a

residente in

via n

delega il Sig./Sig.ra

a richiedere spiegazioni su quanto mi è accaduto

Data Firma

Gentile Sig /Sig.ra,

Il Consorzio Aldebaran La informa che il trattamento delle informazioni e dei dati personali che la riguardano, connessi alle informazioni che Lei ha fornito, si svolgerà nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali con particolare riferimento alla riservatezza (art.2 del D.Lgs 196/2003).

Le chiediamo pertanto, al solo fine di migliorare il servizio, di autorizzare la scrivente cooperativa consorziata al trattamento dei Suoi dati.

Il sottoscritto, ai sensi dell'art.13 del D.Lgs.n.196/2003" Codice in materia di protezione dei dati personali" e successive modificazioni, informato che i suoi dati personali saranno utilizzati ai soli fini di gestione del caso segnalato e custoditi su supporto cartaceo presso gli uffici della Cooperativa Consorziata gestore del servizio, autorizza l'uso dei dati personali sopra riportati.

Autorizzo l'uso dei dati personali sopra riportati (Obbligatorio)

☐ Acconsento ☐ Non acconsento

Data Firma

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE

SCHEDA INFORMATIVA

DISTRETTO SOCIO-SANITARIO DI

COMUNE DI

COOPERATIVA EROGATRICE DEL SERVIZIO

Sede operativa

VIA

COMUNE

Tel

Fax

Mail

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

LUNEDÌ	dalle ore	alle ore
MARTEDÌ	dalle ore	alle ore
MERCOLEDÌ	dalle ore	alle ore
GIOVEDÌ	dalle ore	alle ore
VENERDÌ	dalle ore	alle ore
SABATO	dalle ore	alle ore

La sede operativa del servizio resterà chiusa nei giorni di domenica e festivi.

RIFERIMENTI

RUOLO	NOME E COGNOME	MAIL
Coordinatore Responsabile		
RUOLO	REFERENTI OPERATIVE	REFERENTI OPERATIVE
NOME E COGNOME		
MAIL		
CELLULARE DI SERVIZIO		









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 2 del 01/03/2018