



ALDEBARAN

CONSORZIO ALDEBARAN

CARTA DEI SERVIZI CENTRI DIURNI

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 ناربدلā 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, Cadiat 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 E 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 dei risultati e pianificazione di azioni di miglioramento.

QUALITÀ ORGANIZZATIVA

- Struttura di coordinamento: chiara definizione dei ruoli professionali coinvolti nell'organizzazione del servizio
- Continuità nell'erogazione del servizio: adozione di protocolli condivisi per affrontare le emergenze
- Procedure di gestione dei servizi: sistema collaudato e definito attraverso le procedure operative

QUALITÀ DELL'ACCESSO

- Professionalità della presa in carico: la valutazione del bisogno viene effettuata da personale qualificato
- Tempestività nella risposta: l'erogazione delle prestazioni è determinata dalle effettive esigenze dell'Utente

QUALITÀ DELLA RELAZIONE

- Attenzione alle persone e alle loro famiglie: somministrazione periodica dei questionari di Customer Satisfaction
- 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
-

GESTIONE DEL SERVIZIO DI CENTRO DIURNO IN FORMA DI ACCREDITAMENTO

Il Servizio è accreditato e gestito secondo la Delibera della Giunta Regionale dell'Emilia Romagna n° 514 del 2009. Tale forma prevede la sottoscrizione di uno specifico Contratto di Servizio tra il Consorzio Cooperativo Aldebaran, in qualità di Ente Gestore, e il Distretto di Committenza. La DGR 514/09 e il conseguente Contratto di Servizio prevede il rispetto di numerosi ambiti normativi volti all'assicurazione della qualità dei processi organizzativi ed operativi. Nello specifico del servizio Centro Diurno, il Consorzio "Aldebaran", tramite le Cooperative consorziate incaricate della gestione diretta dei servizi, intende assicurare alla Committenza ed agli Utenti lo sviluppo di un progetto di servizio che, in continuità con gli standard già consolidati, si muova verso l'innovazione ed il miglioramento continuo.

FINALITÀ DEL CENTRO DIURNO

Il Servizio si caratterizza come una struttura semiresidenziale socio assistenziale che assiste, a sostegno della famiglia, anziani con diverso grado di non autosufficienza, attuando programmi di riabilitazione e di socializzazione ed è rivolto a persone ultrasessantacinquenni con limitazioni dell'autonomia, senza familiari o con familiari non in grado di provvedere in tutto o in parte, e che necessitano quindi di assistenza per brevi o lunghi periodi. Il Servizio potrà altresì essere rivolto a persone che, pur non avendo i requisiti di età, rientrano nelle tipologie previste dalla L.R. 5/94 (e successive direttive) così come recepita nella disciplina comunale. Si pone l'obiettivo, tramite interventi a carattere preventivo, di facilitare la permanenza a domicilio anche per le persone anziane con livelli di autonomia parziale.

ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al servizio 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 ed ottenere un appuntamento con l'Assistente Sociale per la valutazione delle condizioni di bisogno. A seguito della valutazione di tutti gli elementi inerenti 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 per il Consorzio Aldebaran.

CARATTERISTICHE ED ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO DIURNO

La ricettività della struttura è definita dall'autorizzazione al Funzionamento di ogni centro ed è aperto secondo le specifiche indicazioni della committenza. E' garantita agli utenti la possibilità di variare l'orario di permanenza al centro all'interno degli orari di apertura.

I turni di presenza degli Operatori sono visionabili presso l'ufficio del Coordinatore della Struttura.

Tutto il personale è in possesso dei requisiti previsti dalla specifica normativa regionale vigente. Il Gestore programma annualmente attività di formazione e/o aggiornamento per gli operatori del centro. Il rapporto numerico operatori/ospiti è definito in ottemperanza alle disposizioni vigenti.

PROFESSIONALITÀ PRESENTI

Nel Servizio operano le seguenti professionalità con i seguenti compiti e funzioni:

- **Coordinatore con funzioni di responsabile della gestione complessiva del Centro e controllo delle attività effettuate, rapporto con le Famiglie ed interfaccia con gli organi tecnici espressi dalla Committenza**
- **Operatori Socio Sanitari, con funzioni di assistenza tutelare, conduzione delle attività di socializzazione e delle attività varie svolte all'interno del Centro**
- **Animatore per la realizzazione dei progetti relativi alle specifiche attività, individuali e di gruppo**

SERVIZI OFFERTI

Il Centro Diurno, per garantire un adeguato livello di benessere psico-fisico agli Ospiti, fornisce Servizi e prestazioni così articolate:

- **assistenza tutelare di base**
- **attività di animazione**
- **attività occupazionali**
- **attività di ricreazione e socializzazione**
- **attività musicali**
- **ristorazione**
- **trasporto**

ASSISTENZA TUTELARE DI BASE

Tutti gli Ospiti, se e in quanto non vi riescono personalmente, durante il soggiorno nella struttura, vengono assistiti nelle seguenti funzioni:

- aiuto nell'igiene personale quotidiana
- bagno settimanale per gli Anziani impossibilitati a farlo al proprio domicilio e segnalati dal Servizio Sociale territoriale
- aiuto per una corretta deambulazione e mobilitazione tramite interventi di gruppo e personalizzati
- aiuto nell'uso degli ausili per la vita quotidiana
- accesso ed utilizzo dei Servizi igienici
- igiene quotidiana
- consumazione dei pasti (colazione, pranzo, merenda).

In ogni caso, l'intervento degli operatori addetti all'assistenza sarà finalizzato a consentire all'Anziano di svolgere autonomamente le mansioni di cui è capace.

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 Responsabile delle Attività Assistenziali del centro che segue la rendicontazione presenze e assenze, insieme al personale amministrativo della cooperativa consorziata che gestisce per Aldebaran il C.D cura l'istruttoria (ingressi), le rendicontazioni e le verifiche dei report relativi alle presenze (operatori/utenti);
- L'amministrazione della Consorzata assolve al debito informativo verso la committenza per la rilevazione dei dati;
- Il servizio amministrativo del Consorzio gestisce le operazioni necessarie all'emissione e alla riscossione delle rette.

TRASPORTO

Il trasporto è garantito a tutti gli Utenti che ne facciano richiesta, ha carattere collettivo, ed è pianificato coerentemente con le necessità organizzative del Centro.

ATTIVITA' DI RICREAZIONE, SOCIALIZZAZIONE E ANIMAZIONE

Allo scopo di favorire il recupero ed il mantenimento delle autonomie fisiche e psichiche degli Ospiti, ed il loro complessivo benessere la struttura provvede alla programmazione ed allo svolgimento di specifiche attività occupazionali, di animazione e di socializzazione finalizzate:

- al mantenimento e sostegno delle capacità residue dell'Utente
- allo stimolo delle capacità cognitive ed intellettive
- all'aiuto nell'orientamento spazio-temporale
- al mantenimento dell'autonomia motoria

RISTORAZIONE

Agli ospiti sono serviti, giornalmente, secondo le preferenze espresse ed in base al menù, la prima colazione, il pranzo e la merenda. Il menù prevede più scelte giornaliere e una variazione programmata su base mensile e stagionale. Il menù giornaliero è esposto, in luogo visibile agli Ospiti, all'interno della struttura. E' garantita la personalizzazione dell'alimentazione ad ogni ospite che ne ha necessità e l'osservanza di eventuali indicazioni dietetiche qualora certificate dal Medico di Medicina Generale. In caso di bisogno gli Operatori Addetti All'Assistenza coadiuvano gli ospiti nell'assunzione dei pasti. I pasti vengono preparati da Fornitore Qualificato, consegnati tramite veicoli predisposti e distribuiti dagli Operatori Addetti all'assistenza. Ogni fase del processo è garantita ai sensi della norma HACCP, norma che disciplina la preparazione, il trasporto e la conservazione dei cibi. In caso di allerta meteo o di sciopero del fornitore verrà concordata con lo stesso la modalità di gestione in emergenza del servizio optando eventualmente per "un cestino freddo".

IGIENE E MANUTENZIONE 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.

SERVIZIO LAVANDERIA

La Struttura assicura la dotazione della biancheria necessaria e ne garantisce l'igiene quotidiana.

REGOLE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

COLLOQUIO DI INSERIMENTO E PERFEZIONAMENTO DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

Per ogni Utente e i suoi Familiari, è previsto un colloquio conoscitivo, preliminare all'inserimento, presso il Centro o al domicilio. Ogni Piano Assistenziale Individuale è concordato e sottoscritto con l'Utente e/o il suo Familiare. Sono garantite ad ogni Utente attività ricreative, occupazionali, di animazione, di socializzazione e di collegamento con l'ambiente esterno, sulla base delle proprie inclinazioni, attitudini e condizioni psico-fisiche, nel rispetto delle credenze sociali, culturali e religiose. Il PAI viene elaborato tenendo conto delle condizioni psicofisiche, delle attitudini e preferenze dell'Utente. Ogni Piano Assistenziale Individuale, inoltre, viene periodicamente verificato in sede collegiale multi professionale. L'attività di coordinamento del Centro assicura il contatto con il Servizio Sociale inviante per condividere le modalità ed il progetto d'inserimento nonché l'andamento dello stesso.

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 al bisogno. 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 di informazione con i Familiari. Il familiare può accedere durante gli orari di apertura previo accordo con gli Operatori e nel rispetto delle attività del Centro. Il familiare, previo accordo, può essere ammesso, in momenti particolari, al pranzo e, se disponibile, a partecipare attivamente ad alcune attività laboratoriali e ludiche.

QUOTA DI CONTRIBUZIONE AL SERVIZIO

Le quote a carico degli utenti sono stabilite dai singoli Comuni e dall'Azienda USL in base al reddito.

SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

All'atto dell'accesso, viene sottoscritto dall'Utente e dall'Ente Gestore specifico contratto nel quale sono indicate le quote previste per le frequenze al Centro, per le assenze e, qualora ne usufruisca, per i trasporti.

PAGAMENTO DELLE QUOTE

La quota di contribuzione deve essere corrisposta al Consorzio Aldebaran secondo le modalità definite dal contratto sottoscritto. Il Regolamento Comunale prevede l'onere del mantenimento del posto presso il Centro: questo significa che le eventuali assenze verranno calcolate ai fini della retta nella misura di una quota definita dal Contratto di Servizio. L'assenza ingiustificata per oltre 30 giorni, ai sensi dello Regolamento Comunale, potrà dar seguito al procedimento della dimissione d'ufficio dell'Utente dal Servizio. 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

E' possibile richiedere la dichiarazione delle spese assistenziali specifiche sostenute ai fini dello scarico nella Dichiarazione dei Redditi ai sensi della l.477/99 e successive modifiche ed integrazioni.

POLIZZE ASSICURATIVE

Le Cooperative associate hanno stipulato, per la tutela dell'Ospite e degli Addetti che operano nel Centro, specifiche Polizze Assicurative.

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 di Legge.

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 avviene 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 della succitata Legge. Tutti gli Addetti che operano all'interno del Servizio sono tenuti alla riservatezza.

NORME DI VITA COMUNITARIA

OGGETTI PERSONALI

All'atto dell'ammissione, ogni Ospite dovrà portare con sé un cambio di biancheria intima e di abiti che verranno custoditi in apposito armadio dedicato.

Gli Utenti sono invitati a non portare oggetti di valore o cifre di denaro.

MEDICINALI

Ogni Utente, all'atto dell'ammissione al Centro, qualora necessiti di controllo dell'assunzione dei farmaci, porterà con sé i medicinali prescritti dal Medico di Medicina Generale, contestualmente alla presentazione firmata dal Medico stesso della prescrizione e della posologia esatta.

Periodicamente dovrà essere presentata nuova certificazione rilasciata dal Medico di Medicina Generale, nonché integrate tempestivamente le eventuali modifiche o variazioni.

I medicinali vengono custoditi sotto la responsabilità diretta del Coordinatore del Servizio.

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 vengono gestite dal Servizio Sociale tramite l'Assistente Sociale Responsabile delle ammissioni al servizio di Centro Diurno.

Gli Ospiti della struttura possono, in qualsiasi momento, rinunciare ad usufruire definitivamente del Servizio, dandone comunicazione all'Assistente Sociale Responsabile del Caso.



ASSICURAZIONE DELLA QUALITÀ

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.

COMUNICAZIONI, RIMOSTRANZE, RECLAMI

Per eventuali comunicazioni, informazioni, richieste di chiarimento o rimostranze o reclami, il Coordinatore della Struttura è a disposizione dei parenti.

In tal senso, all'interno della Struttura saranno affissi gli orari e i giorni di ricevimento del Coordinatore.

Il Coordinatore del servizio è a disposizione per raccogliere suggerimenti o reclami da parte degli ospiti e/o dei loro famigliari.

Il Coordinatore della Struttura potrà fornire ogni ulteriore eventuale dettaglio in merito a qualsivoglia aspetto organizzativo inerente l'organizzazione e l'effettuazione delle attività del Centro. Potrà inoltre richiedere incontri con i familiari per affrontare eventuali situazioni specifiche riguardanti l'Utente.

Presso il Centro è presente una buchetta per i reclami. L'Utente e il suo caregiver possono avanzare suggerimenti o segnalazioni (in forma scritta e verbale) e ricevere entro 30 giorni una risposta (in forma scritta e verbale).

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Le Cooperative consorziate garantiscono all'interno del servizio gli standard di qualità definiti dai seguenti indicatori, condivisi con il Distretto Sanitario: standard, procedure e istruzioni operative in essere:

| GARANZIA | INDICATORE | OBIETTIVO |
|---|---|-----------|
| Il Cd dispone di spazi e attrezzature adeguate | Reclami Soddisfazione | 0 80% |
| Ogni Utente viene informato sulle regole per la fruizione del servizio | Consegna carta dei servizi | 100% |
| Il Centro organizza periodicamente incontri di informazione con i familiari | Realizzazione Incontri con i Care Giver | 1/anno |
| Il centro rileva periodicamente la soddisfazione degli utenti e/o dei loro familiari | Somministrazione questionari | 1/anno |
| Condivisione del PAI | N° pai condivisi | 100% |
| Presenza dei PAI per ogni utente | N° pai presenti | 100% |
| Revisione semestrale dei PAI | N° pai revisionati | 100% |
| Tutto il personale operante nel CD è formato, competente e in possesso della qualifica prevista dalla Normativa vigente | Presenza di operatori con qualifica | 100% |
| Reclami | Trattamento entro 30 giorni | 100% |
| Soddisfazione per il servizio di assistenza/cura | % utenti soddisfatti | ≥ 80% |
| Soddisfazione per il servizio di animazione | % utenti soddisfatti | ≥ 80% |

PROCEDURE E ISTRUZIONI OPERATIVE

Sono disponibili e visionabili a richiesta presso l'ufficio del Coordinatore le procedure operative e le istruzioni operative che il gestore ha adottato per garantire il livello standard di qualità definito.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il Gestore verifica il livello qualitativo del servizio erogato tramite il monitoraggio di dati specifici e l'analisi dei questionari di gradimento somministrati periodicamente agli utenti e ai loro familiari dandone poi informazione nel corso degli incontri periodici.

Il Questionario, consegnato in busta chiusa, è anonimo.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

A seguito delle rilevazioni, vengono intraprese dall'Ente gestore le debite azioni di miglioramento.



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