



assistiamocasa



società  
dolce

## Carta dei Servizi

# assistiamocasa

SERVIZIO  
PRIVATO DI  
ASSISTENZA  
SOCIO-SANITARIA  
DOMICILIARE  
DI SOCIETÀ DOLCE

Servizio privato di assistenza sociosanitaria e riabilitativa domiciliare.  
Prestazioni controllate da comitato consultivo misto di professionisti ed enti esterni.

# indice

- 4 ..... **CARTA DEI SERVIZI**
- 5 ..... **SEZIONE I - IDENTITÀ**
- 5 ..... 1.1 CHI È ASSISTIAMOCASA
- 5 ..... 1.2 COSA TI OFFRIAMO
- 6 ..... 1.3 COME TI GARANTIAMO
- 6 ..... 1.4 CON CHI COLLABORIAMO
- 7 ..... 1.5 I NOSTRI PRINCIPI E VALORI
- 9 ..... **SEZIONE II - MODELLO ORGANIZZATIVO**
- 9 ..... 2.1 DOVE CI TROVI
- 9 ..... 2.2 COME ACCEDI AI NOSTRI SERVIZI
- 10 ..... 2.3 MODELLO di CURA a DOMICILIO: per ASSISTIAMO la CURA E'...
- 11 ..... 2.4 COME È ORGANIZZATO IL SERVIZIO - fasi di organizzazione del lavoro
- 12 ..... 2.5 LE PRESTAZIONI che EROGHIAMO
- 14 ..... **SEZIONE III - DIRITTI E DOVERI**
- 16 ..... **SEZIONE IV - MIGLIORAMENTO CONTINUO**
- 16 ..... 4.1 COME MONITORIAMO LA QUALITÀ'
- 16 ..... 4.2 COME FARE SUGGERIMENTI E RECLAMI
- 17 ..... 4.3 STANDARD e INDICATORI DI QUALITÀ
- 18 ..... 4.4. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO
- 19 ..... **ALLEGATI**



*Un saluto,*

*comunicare la Carta dei Servizi significa aprire un dialogo tra il gestore del servizio e la persona in condizione di fragilità e loro caregiver, per mettere in comune gli elementi del patto di cura.*

*Cura come non solo “complesso di terapie, medicinali e rimedi, ai quali si ricorre nell'intento di guarire una malattia, o migliorare una cattiva condizione fisica”, ma anche come “impegno assiduo nel perseguire un percorso di accoglienza, ascolto e orientamento”.*

*La Carta dei Servizi è un sistema di garanzia di qualità del servizio di cura, per comunicare alla persona gli standard di qualità, l'appropriatezza dell'intervento, gli strumenti di valutazione della qualità e di miglioramento.*

*Comunicare è anche ascoltare e affinché l'ascolto sia condiviso e occasione di best practices, il Comitato Consultivo Misto di Assistiamo (CCMA) vigila sul rispetto del patto che la presente Carta propone.*

*Siamo felici di accogliervi e di garantirvi il nostro miglior servizio.*

**Sara Saltarelli**

*Presidente*

*Comitato Consultivo Misto Assistiamo*

*Cooperativa sociale Società Dolce*

**Dott. Giuseppe Iafelice**

*Vicepresidente*

*Comitato Consultivo Misto Assistiamo*

*Ordine dei Medici di Bologna*

# 1 **Identità**

## **1.1 CHI È ASSISTIAMOCASA**

Un gruppo di professionisti **che ha avviato un servizio privato**, per cittadini che richiedono prestazioni assistenziali, sanitarie e riabilitative a domicilio.

Poggia la propria professionalità sul background di Società Dolce che vanta più di 30 anni di esperienza nella gestione di servizi socio-assistenziali e sanitari domiciliari in collaborazione con enti pubblici.

<https://www.youtube.com/watch?v=odqOmYwwFcU>

**Società Dolce** nasce a Bologna nel 1988 ed è oggi una delle prime 10 cooperative sociali a livello nazionale che opera nell'ambito dei servizi alla persona.

<https://www.grupposocietadolce.it/la-storia/>

## **1.2 COSA TI OFFRIAMO**

Un'esperienza a domicilio in grado di aiutarti nell'affrontare i bisogni grazie alla collaborazione di professionisti capaci di ascoltare, accogliere, orientare ed empatizzare al fine di rendere la permanenza al domicilio adeguata all'esigenze espresse. A fronte di una prima valutazione sulle condizioni di bisogno e ipotizzata/concordata la struttura dell'intervento con la persona e/o il caregiver di riferimento, il Servizio multi professionale Assistiamo garantisce una tempestiva attivazione, **entro 48 ore**, degli interventi sanitari, assistenziali ed educativi concordati.

In presenza di indicatori di complessità verrà concordata e organizzata una visita domiciliare **entro 5 giorni** lavorativi, dalla richiesta della persona e/o del caregiver di riferimento, affinché possa essere effettuata una valutazione più approfondita.

## **Cosa intendiamo per esperienza a domicilio**

L'attivazione di percorsi che permettono alla persona e/o al caregiver di riferimento di trovare la risposta più adeguata alle proprie necessità, in un'ottica di permanenza al domicilio.

L'assistenza a domicilio è un processo continuo d'integrazione e **co-costruzione** di un rapporto di fiducia. Ciò implica una conoscenza reciproca e un percorso che si traduce non solo nel trattamento della vulnerabilità ma nella "cura" globale della persona e della rete familiare a supporto. I destinatari diretti e indiretti del percorso di "cura", possono essere persone fragili, con problematiche sanitarie e/o di autonomia o caregiver sollecitati da un carico assistenziale elevato. Alla fragilità biologica può quindi aggiungersi la fragilità emotiva di chi si trova in una condizione di difficoltà e anche per questo, Assistiamo pone molta attenzione all'interazione.



### 1.3 COME TI GARANTIAMO

Assistiamo assicura **competenza e soddisfazione della persona assistita e/o del suo caregiver** attraverso:

- personale qualificato e in continuo aggiornamento;
- trasferimento di informazioni dettagliate sulle prestazioni e sulle modalità di erogazione nonché una chiara e puntuale attività di orientamento ai servizi territoriali;
- coinvolgimento della persona e dei suoi familiari nella costruzione e realizzazione del percorso socio-sanitario;
- controlli interni periodici;
- verifiche del Comitato Consultivo Misto Esterno (CCMA);
- verifiche per la qualità, ambiente, salute e sicurezza da parte di ente di certificazione indipendente UNITER.

Il **CCMA** è il primo caso in Italia a garanzia del cliente. Società Dolce ha voluto e costituito per Assistiamo un Comitato Consultivo Misto Esterno (**CCMA**), composto dal **gestore**, da **rappresentanti dell'Ordine dei Medici di Bologna**, dell'**Ordine dei Farmacisti di Bologna**, dell'**Associazione degli Amministratori di Sostegno di Bologna**, dell'**ANCI**, dell'**Ordine degli Assistenti Sociali Diritti del Malato**, un rappresentante dell'**Ente Formativo "Seneca"**, un rappresentante dei **fruitori del servizio** e **due rappresentanti di Società Dolce**.

Esso ha il compito di monitorare i servizi erogati, in un'ottica di miglioramento continuo e verificare il trattamento di tutte le segnalazioni e reclami pervenuti. Gli esponenti del Comitato controllano a campione anche sul campo, le varie fasi del percorso sanitario e socio- assistenziale, dalla presa in carico, fino all'erogazione del servizio. La presente Carta dei Servizi è periodicamente revisionata e approvata dal CCMA. I soci di Società Dolce si astengono dalla votazione per l'approvazione.

### 1.4 CON CHI COLLABORIAMO

Per garantire risposte pronte e qualità delle prestazioni di Assistiamo, Società Dolce ha stretto partnership con fornitori che fanno parte della rete dei servizi in gestione. Per ricevere informazioni dettagliate sui partner o per richiedere informazioni in merito a bisogni socio-sanitari diversi da quelli coperti dagli stessi, contattare il numero verde di Assistiamo 800 637073. Sarà cura del care manager orientare verso la risposta più appropriata.



#### *ClinicaDomicilio*

La collaborazione è attiva per la diagnostica a domicilio (ad esempio, radiologia ed ecografie), visite specialistiche e teleconsulti ortopedici con apparecchiature digitalizzate ed innovative, rispettose delle normative CE e autorizzate all'utilizzo in ambiente domestico.



#### *Umama*

Attraverso Umama, agenzia per il lavoro "generalista" autorizzata dal Ministero del Lavoro, si reperiscono badanti selezionati, formati e in regola.



### Camst

Per i pasti a domicilio, ci avvaliamo di una cooperativa che da oltre 70 anni porta la qualità della cucina di casa in scuole, aziende, città, ospedali, fiere, garantendo tradizione, materie prime controllate, sicurezza e qualità certificata.



### Giovani Nel Tempo

Associazione di promozione sociale impegnata sull'invecchiamento attivo propone azioni per il benessere e la salute psico-fisica, in particolare attraverso il gioco e l'attività motoria.



### Seneca

Per la costruzione di proposte formative e percorsi rispondenti ai bisogni di qualità e professionalità delle prestazioni erogate da Assistiamo, Società Dolce si avvale della collaborazione dell'ente formativo accreditato Seneca, che opera nel campo della fragilità e dei servizi sociali.

La realizzazione di azioni di comunicazione e marketing delle attività fornite tramite il Progetto Assistiamo è effettuata anche attraverso la presenza presso le farmacie di personale di Società Dolce dedicato ai clienti della farmacia nonché alla distribuzione di materiale comunicativo.

## 1.5 I NOSTRI PRINCIPI E VALORI

Assistiamo adotta il codice etico di Società Dolce:

<https://www.grupposocietadolce.it/wp-content/uploads/2018/06/Codice-Etico-con-regolamento.pdf>

e in particolare si ispira ai seguenti principi e valori che ritiene essere fondamentali:

- **Eguaglianza** - La pari dignità delle persone trova il suo fondamento nell'art. 3 della Costituzione italiana. I servizi sono erogati ai cittadini secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni personali o sociali, o altro ancora.
- **Appropriatezza** - L'appropriatezza definisce un intervento socio-sanitario (preventivo, diagnostico, terapeutico, riabilitativo, educativo, assistenziale) correlato al bisogno della persona (o della collettività), fornito nei modi e nei tempi adeguati, sulla base di standard riconosciuti, con un bilancio positivo tra benefici, rischi e costi.
- **Imparzialità** - Gli operatori sono tenuti a tenere atteggiamenti di obiettività e trattamenti uniformi, nei confronti delle persone fruitrici del servizio.
- **Continuità** - L'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua.
- **Diritto di scelta** - È una manifestazione del diritto più ampio di libertà personale, che in ambito assistenziale si traduce nel diritto all'erogazione, laddove consentito dalla legge.
- **Co-Progettazione e Partecipazione** - Nell'erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali sono garantiti il diritto alla corretta informazione, alla partecipa-



zione alla co-definizione degli obiettivi e azioni volte al loro raggiungimento, la possibilità di formulare reclami/suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela della persona nel caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate. La "Persona" con tutto il suo bagaglio di relazioni e la sua storia personale è così considerata fulcro dell'attività in cui, compatibilmente con le proprie risorse, è intesa come "soggetto attivo", da ascoltare con interesse stimolandone la partecipazione alla definizione e attuazione del piano d'intervento.

- **Efficacia, efficienza** - Sono le caratteristiche essenziali della prestazione cui tende Assistiamo e si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni e delle azioni volte alla promozione della salute nella comunità, evitando nel contempo sprechi di risorse. Efficacia espressa con la capacità di rispondere in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di assistenza. Efficienza garantita mediante attività di formazione e aggiornamento continuo del personale, l'introduzione di nuove modalità di erogazione di servizi, nonché attraverso l'adeguamento e implementazione di tecnologie innovative per la gestione dei servizi.
- **Elasticità e personalizzazione** - Per soddisfare le esigenze e la percezione di salute di ogni singolo assistito e caregiver.
- **Trasparenza** - È la capacità di instaurare un rapporto di fiducia e conoscenza con la persona, per un servizio co-costruito sulle sue esigenze, dal punto di vista socio sanitario, tecnico, operativo, amministrativo ed economico.
- **Gentilezza ed empatia** - È il rispetto per la dignità della persona, attraverso una comunicazione improntata sulla disponibilità e comprensione.
- **Riservatezza** - È l'impegno a non divulgare notizie, riguardo alla condizione della persona, ai servizi erogati, o altre informazioni acquisite.

## 2 Modello organizzativo

L'organizzazione dei servizi erogati da Assistiamo è improntata su criteri di responsabilità, efficacia, efficienza, trasparenza dell'azione tecnica e amministrativa, economicità di gestione.

### 2.1 DOVE CI TROVI

- **SERVIZIO ASSISTIAMO**

**COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE SOCIETÀ COOPERATIVA**

Indirizzo Sede legale: **Bologna (BO)** Via Cristina da Pizzano n.9/A CAP 40133



Numero telefono: **051/6441218**

Fax: **051-6441212**

e-mail: **bologna@assistiamocasa.it**

sito web: **www.assistiamocasa.it**

### Altre Sedi operative:

- **Brescia**  
Corso Luigi Bazoli, 25 - 25134 Brescia (BS)
- **Cesena**  
Piazza L. Sciascia, 218 - 47023 Cesena (FC)
- **Cremona**  
Via Antiche Fornaci, 51 - 26100 Cremona (CR)
- **Mantova**  
Piazza Giotto, 2 - 46030 San Giorgio di Mantova (MN)
- **Parma**  
Piazzale Allende, 1 - 43121 Parma (PR)

### 2.2 COME ACCEDI AI NOSTRI SERVIZI

Per accedere al servizio, contatta il **numero verde 800 63 70 73** o invia una email all'indirizzo: **bologna@assistiamocasa.it**

Il **call center** è attivo tramite operatore dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 16.30 e tramite segreteria telefonica dal lunedì al venerdì dalle 16.30 alle 9.00 del giorno successivo. Il sabato, la domenica e festivi, la segreteria è attiva tutta la giornata.



## 2.3 MODELLO DI CURA A DOMICILIO: PER ASSISTIAMO LA CURA E'...

Assistiamo risponde alle necessità di assistenza e cura di persone fragili all'interno del clima intimo e familiare della propria abitazione; un aspetto quest'ultimo da valorizzare in quanto è certificato come la domiciliarietà contribuisca al raggiungimento di buoni risultati collegati anche al benessere psicologico.

Il domicilio è quindi il fulcro del percorso di cura, il luogo dove la persona assistita e il caregiver di riferimento si sentono maggiormente al sicuro e a proprio agio. È qui che i nostri professionisti entrano educatamente, in punta di piedi e con il sorriso collaborando insieme a Voi nel realizzare le attività assistenziali e sanitarie quotidiane che rappresentano un ambito intimo/personale e quindi delicato da rispettare.

Tramite l'assistenza e cura a domicilio si rafforzano le seguenti azioni:

- favorire, nel fruitore del servizio, il processo di conoscenza della nuova condizione, facilitando la presa di coscienza del recupero possibile o del cambiamento anche radicale, che investe la quotidianità sia sotto il profilo organizzativo, che psicologico e di relazione.
- favorire un processo di conoscenza reciproca basato da un lato sulla comprensione di elementi quali carattere, abitudini, aspettative, richieste e priorità del fruitore, nonché della rete familiare di supporto; dall'altro, sul rendere facilmente fruibili per l'assistito e i suoi familiari le modalità di erogazione del servizio e di attivazione degli operatori. Una fase importante che potenzia la relazione tra gestore e fruitore determinate per il successo del percorso condiviso;
- garantire la corretta modulazione degli interventi erogati in base ai bisogni reali, con l'obiettivo del mantenimento, o del recupero, della maggiore autonomia possibile, prestando attenzione all'aspetto funzionale, emotivo e relazionale;
- coinvolgere tutti i soggetti interni ed esterni: ogni figura rappresenta per la persona e i suoi familiari un soggetto che entra a far parte del loro ambiente di vita e che deve essere conosciuto, per poter interagire significativamente in tempi brevi. Allo stesso modo, oltre al fruitore diretto, anche i suoi familiari, o altri soggetti della rete sul territorio (servizi sociali, strutture ospedaliere, farmacie, associazioni, amministratori di sostegno, medici, o altro) sono importanti collaboratori, tramite i quali è possibile incrementare la qualità della risposta ai bisogni espressi.

## 2.4 COME È ORGANIZZATO IL SERVIZIO FASI DI ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Il servizio Assistiamo si svolge attraverso diverse fasi, di seguito descritte.

### Accoglienza

Il familiare, o la persona, contatta il call center, evidenziando il problema percepito comunicando il proprio nominativo, indirizzo e recapito telefonico.

### Valutazione ex ante e presa in carico

Il care/case manager, valutata la richiesta unitamente alla persona e/o caregiver di riferimento, co-costruisce l'ipotesi di intervento e la sua modulazione; a seguito dei primi 15 giorni di attività, tale ipotesi verrà integrata dalle valutazioni effettuate dagli operatori. Qualora la situazione presentata necessiti di approfondimenti/osservazioni in presenza, il care/case manager, concorda un incontro al domicilio della persona, con l'obiettivo di raccogliere ulteriori informazioni dal fruitore e dai caregiver di riferimento per verificare l'idoneità alla presa in carico e per garantire una risposta adeguata.

### Condivisione della carta di servizio e firma della scrittura privata

Il care/case manager, condivide la carta di servizio di Assistiamo con la persona/caregiver di riferimento e contestualmente la/li supporta nella compilazione della scrittura privata necessaria all'attivazione del servizio.

### Stesura del Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Il care/case manager, promuove la co-costruzione di un Piano d'Intervento (Piano Assistenziale Individuale, Piano Socio Assistenziale Individuale), che evidenzia le caratteristiche peculiari dell'intervento (giorni, orari, tipologie di prestazioni, farmaci, etc), gli obiettivi generali e specifici da perseguire, il monitoraggio degli indicatori di verifica e l'eventuale rimodulazione del piano. Il Piano firmato viene rilasciato in copia al fruitore del servizio. Nel caso di interventi sanitari è richiesta la prescrizione del medico, a cui il personale di Assistiamo deve attenersi. Ogni variazione dovrà essere valutata e approvata dal medico stesso.

### Attuazione del Piano d'Intervento e Valutazione in itinere

Con l'attivazione del servizio, viene predisposta una Cartella utente, contenente la Scheda primo contatto, il Piano Assistenziale Individuale, la scrittura privata debitamente compilata e firmata dalle parti e la documentazione utile. Le prestazioni sono effettuate nel rispetto delle procedure operative in uso, visionabili presso l'ufficio di Assistiamo.

### Valutazione ex post sul raggiungimento degli obiettivi

La valutazione sul raggiungimento degli obiettivi co-costruiti nel Piano d'Intervento (Piano Assistenziale Individuale, Piano Socio Assistenziale Individuale) viene



effettuata dal care/case manager, insieme alla persona e/o ai familiari/caregiver, a cadenza semestrale o in caso di cambiamenti significativi delle condizioni sociali e cliniche al bisogno. Inoltre il CCMA, il Comitato Consultivo Misto Assistiamo, a campione, ha il compito di verificare il raggiungimento degli obiettivi previsti dal piano.

## **Customer satisfaction**

Ai Destinatari diretti e indiretti è proposta la compilazione di un questionario di soddisfazione del servizio, i cui risultati saranno trasmessi al CCMA.

## **Raccolta sistematica e creazione di un report dei dati**

Ogni sei mesi saranno elaborati report da consegnare al CCMA, sulle attività svolte, le persone seguite, le risorse umane e i materiali impiegati.

## **2.5 LE PRESTAZIONI che EROGHIAMO**

### **Attività Sanitarie**

Valutazione infermieristica

### **Attività Sanitarie previa prescrizione medica**

- Somministrazione dei farmaci
- Misurazione parametri vitali
- Medicazioni
- Rimozione punti di sutura
- Misurazione parametri vitali
- Fleboclisi
- Iniezioni
- Clisteri
- Cateteri vescicali
- Terapia/rimozione Sondino Naso Gastrico (SNG)
- Medicazione stomie/nefrostomie
- Medicazione e somministrazione farmaci con accessi venosi PICC/MIDLINE/CVC/CVP
- Medicazione tracheostomia

### **Attività specialistiche**

- Fisiatra
- Fisioterapista
- Nutrizionista
- Neuropsicologo
- Logopedista
- Geriatra
- Pneumologo
- Cardiologo
- Podologo

## Attività di riabilitazione

- Percorsi di fisioterapia e riabilitazione al cammino
- Orientamento sulla scelta di ausili e pratiche di richiesta di ausili specialistici

## Attività assistenziali

- Alzata e vestizione di elevata complessità assistenziale
- Alzata semplice
- Igiene intima a letto a non autosufficienti
- Igiene intima in bagno
- Igiene dei capelli a letto
- Igiene dei capelli in bagno
- Igiene dei piedi
- Bagno a letto (dai capelli ai piedi)
- Bagno in vasca
- Rimessa a letto di elevata complessità assistenziale
- Rimessa a letto semplice
- Deambulazione assistita complessa
- Deambulazione assistita semplice
- Mobilizzazione complessa a letto
- Mobilizzazione semplice a letto
- Mobilizzazione complessa in carrozzina
- Mobilizzazione semplice in carrozzina
- Preparazione del pasto
- Consegna di pasto caldo
- Aiuto nell'assunzione del pasto
- Igiene ambientale ordinaria
- Accompagnamento (spesa, commissioni)
- Servizio di trasporto
- Disbrigo pratiche burocratiche

## Attività educative

Realizzazione di azioni volte a favorire l'accompagnamento della persona con interventi educativi assistenziali e sanitari rispondenti ai bisogni individuali attraverso lo sviluppo delle autonomie, delle potenzialità individuali e dei rapporti sociali con l'ambiente esterno; nonché a sostenere la persona nella realizzazione di attività programmate quali: attività espressive, culturali, occupazionali e di proficuo utilizzo del tempo libero.



## 3 *Diritti e Doveri*

Assistiamo garantisce il benessere dei destinatari del servizio e degli operatori ivi impiegati, nel rispetto dei seguenti elementi fondamentali:

	<b>Persone che richiedono il servizio</b>	<b>Assistiamo</b>
<b>Diritti</b>	<p>Essere accolti e assistiti con premura e attenzione.</p> <p>Essere tutelati e rispettati sulle proprie convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.</p> <p>Ottenere chiare e precise informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso al servizio.</p> <p>Co-progettare il Piano Assistenziale Individualizzato con tutte le figure che compongono lo staff multi-professionale essendo coinvolto con parole semplici affinché possa essere consapevole e partecipe.</p> <p>Essere trattato dal personale in modo gentile ed empatico.</p> <p>Avere garantita la riservatezza, nel pieno rispetto del pudore, dell'intimità personale e nel rispetto della tutela della privacy.</p> <p>Esprimere in serenità eventuali reclami.</p> <p>Esprimere la propria soddisfazione e/o suggerimenti sul servizio ricevuto.</p> <p>Essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p>	<p>Essere informati tempestivamente (care/case manager) dell'intenzione di rinunciare a prestazioni programmate.</p> <p>Essere informati tempestivamente (operatori) in merito a tutte le informazioni relative ad improvvisi cambiamenti sulle condizioni di salute nonché cambiamenti di terapie o altro.</p> <p>Essere trattati in modo educato e rispettoso.</p>

	Persone che richiedono il servizio	Assistiamo
<p><b>Doveri</b></p>	<p>Informare tempestivamente il care/case manager di riferimento dell'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni programmate.</p> <p>Comunicare agli operatori tutte le informazioni relative ad improvvisi cambiamenti sulle condizioni di salute nonché cambiamenti di terapie o altro.</p> <p>Essere educato e rispettoso nei confronti degli operatori.</p>	<p>Accogliere con premura e attenzione ogni persona assistita e/o caregiver.</p> <p>Rispettare le convinzioni morali, politiche culturali e religiose di ogni persona assistita e/o caregiver.</p> <p>Trasmettere chiare e precise informazioni sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso al servizio.</p> <p>Coinvolgere, ogni persona assistita, caregiver e lo staff multiprofessionale coinvolto nel processo, nella co-progettazione del Piano Assistenziale Individualizzato, utilizzando parole chiare e comprensibili.</p> <p>Trattare in modo gentile ed empatico ogni persona assistita e/o caregiver.</p> <p>Garantire ad ogni persona assistita e/o caregiver, riservatezza, nel pieno rispetto del pudore, dell'intimità personale e nel pieno rispetto della tutela della privacy.</p> <p>Favorire la possibilità di esprimere in serenità eventuali reclami, la propria soddisfazione e/o suggerimenti sul servizio ricevuto.</p> <p>Rispondere ai reclami ricevuti in tempi celeri.</p> <p>Salvaguardare, ogni assistito e/o caregiver di riferimento, da ogni forma di violenza fisica e/o morale.</p>



## 4 **Miglioramento Continuo**

### **4.1 COME MONITORIAMO LA QUALITA'**

Per garantire il miglioramento continuo utilizziamo i seguenti strumenti:

- controlli interni sull'efficienza ed efficacia della soddisfazione (invio e analisi del questionario di soddisfazione, controllo dei suggerimenti e reclami e monitoraggio a campione sulla qualità delle prestazioni erogate presso il domicilio, della soddisfazione degli operatori, degli standard e indicatori di qualità);
- controlli del Comitato Consultivo Misto Assistiamo;
- controlli dell'ente di certificazione UNITER su qualità (ISO 9001) – ambiente (ISO 14001) – salute e sicurezza (ISO 45001);
- Comitato Etico di Società Dolce (organismo indipendente e multidisciplinare che valuta e garantisce la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere delle persone: professionisti e fruitori delle attività).

Il raggiungimento degli obiettivi e i dati rilevati dagli indicatori saranno presi in esame e utilizzati per impostare azioni di miglioramento del servizio.

### **4.2 COME FARE SUGGERIMENTI E RECLAMI**

I suggerimenti, osservazioni e reclami, possono essere fatti tramite apposito modulo allegato alla presente Carta dei Servizi, inviandolo con le seguenti modalità:

- raccomandata A/R a: Assistiamo, via Cristina da Pizzano 5, 40133 Bologna
- e-mail a: [bologna@assistiamocasa.it](mailto:bologna@assistiamocasa.it)
- fax al numero: 051-6441212
- consegnandolo al care/case manager
- e-mail a: [qualita.sistemi digestion@societadolce.it](mailto:qualita.sistemi digestion@societadolce.it)
- e-mail a: [comitato.etico@societadolce.it](mailto:comitato.etico@societadolce.it)

Tutte le segnalazioni saranno prese in carico entro 15 giorni e gestite dal Care/case Manager, in raccordo con il Responsabile Qualità di Società Dolce, secondo procedura aziendale.

In caso vi siano gli estremi per aprire il procedimento da parte del Comitato Etico, la chiusura dello stesso avviene in 60 giorni.

Ogni semestre, un report dei reclami è trasmesso al CCMA, per presa visione.

Il CCMA ha, nel suo mandato, facoltà di monitorare il processo di erogazione del

servizio in ogni sua fase.

Per eventuali controversie è competente il foro della città in cui è erogato il servizio.

### 4.3 STANDARD e INDICATORI DI QUALITÀ

Gli standard e indicatori di qualità sono un importante punto di riferimento per tutti gli attori coinvolti.

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
<b>Accessibilità al servizio</b> <b>Semplicità di prenotazione</b>	Funzionalità call center di prenotazione e risposta qualificata da Care/Case Manager.  Facile reperibilità degli addetti alle informazioni.	Il numero verde 800 63 70 73 è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00, alle ore 16.30. Dal lunedì al venerdì dalle 16.30 alle ore 9.00 del giorno successivo e il sabato, la domenica e i giorni festivi è attiva la segreteria telefonica.
<b>Tempestività nell'attivazione della presa in carico</b>	Tempo intercorrente tra la richiesta di attivazione del servizio e la presa in carico.	Presa in carico per il 90% dei casi entro 48 ore. Presa in carico per il 10% dei casi entro 5 giorni (causa complessità della prestazione, individuazione personale, eventuali ausili da reperire).
<b>Informazione e trasparenza su prestazioni e costi</b>	Colloquio di pre-inserimento. Consegna carta dei servizi e tariffario all'ammissione. Informativa riferimenti utili. Consegna Scrittura Privata. Fatturazione.	100% 100% 100% 100% 100% prestazioni fatturate



Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Condivisione del PAI con la persona e/o il caregiver di riferimento	N° PAI condivisi sul totale dei PAI elaborati.	100 %
Soddisfazione operatori	Analisi questionario. Valutazione sulla soddisfazione del personale.	>2
Competenza e professionalità delle risorse umane	Numero annuale di ore di formazione e aggiornamento del personale.	Minimo 12 ore di formazione annuali cadauno.
Monitoraggio soddisfazione	Dati rilevati dall'elaborazione del questionario	≥ 3 Pubblicazione esiti sul sito di Società Dolce.
N. suggerimenti accolti e resi attuabili	n. suggerimenti accolti/ totale dei suggerimenti	100% di quelli attuabili.
N. reclami trattati nei tempi prestabiliti	n. reclami trattati/totale reclami	100%

A partire dal 2024 si andranno a rendicontare, e rendere evidenti, gli esiti degli indicatori sopra esposti.

#### 4.4 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi di miglioramento per l'anno 2023 sono i seguenti:

- certificazione Accreditation Canada
- assunzione diretta di personale infermieristico e riabilitativo

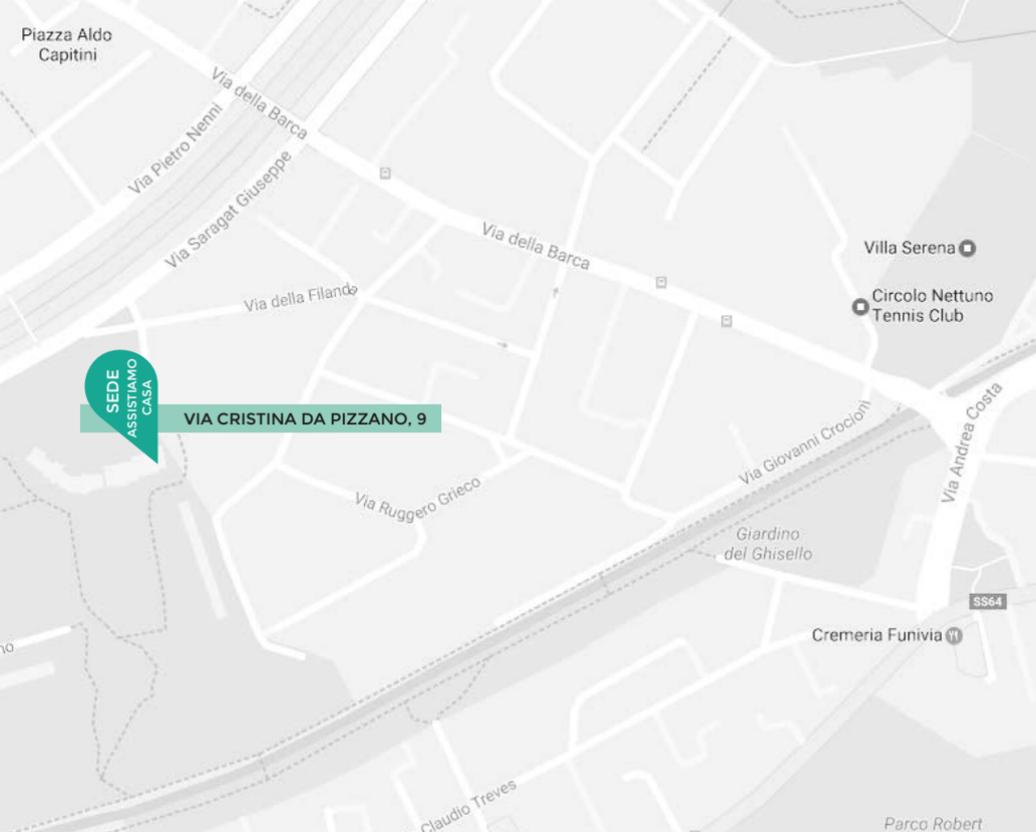
#### REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, redatta a cura del CCMA, viene periodicamente revisionata. In calce sono riportati numero e anno di revisione.

## ALLEGATI

Al presente opuscolo sono allegati: Modulo Segnalazioni, Modulo Elogio/Suggerimento, Contatti utili, Prestazioni domiciliari e tariffe.





assistiamocasa



**COME RAGGIUNGERCI**  
**Cooperativa Sociale Società Dolce**  
**servizio "Assistiamocasa"**  
**via Cristina da Pizzano 9**  
**40133 Bologna**  
**bologna@assistiamocasa.it**

Numero verde  
**800 63 70 73**  
[www.assistiamocasa.it](http://www.assistiamocasa.it)