



# CARTA DEI SERVIZI

Servizi di Assistenza Domiciliare  
per Anziani e Disabili

## Carta dei Servizi

---

**Rev. n. 05 del 30/11/2023**

**Servizi di Assistenza Domiciliare per Anziani e Disabili**

**ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS**

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Ponteviso (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Ponteviso (BS)

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: [info@ilgabbiano.it](mailto:info@ilgabbiano.it) • Sito: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

# Indice

1. <u>La Carta dei Servizi</u>	4
2. <u>La Cooperativa</u>	4
3. <u>Struttura organizzativa</u>	8
4. <u>Finalità e obiettivi del servizio</u>	8
5. <u>Come attivare il Servizio</u>	10
6. <u>Territorio di attivazione</u>	12
7. <u>Le nostre Persone</u>	14
8. <u>Partecipazione</u>	14
9. <u>Tutela della Privacy</u>	15
10. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L.n.241/1990 e alla L.R. n.1/2012</u>	16
11. <u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	16
12. <u>Conclusioni</u>	16

***La Carta dei Servizi presenta il servizio in situazione di ordinaria gestione ed erogazione; per tutto quanto concerne la gestione in termini di conformità alle disposizioni normative per il contenimento del contagio da SARS-COV-2 si fa riferimento al P.O.G. del Servizio di Assistenza Domiciliare.***

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di entrare nella Sua casa.*

*Noi ci impegneremo ad assisterla con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.*

*Il nostro Servizio si rivolge a Lei, ma anche a tutta la Sua famiglia. Confidiamo, quindi, che penseremo insieme al modo migliore per rispondere ai Suoi bisogni e che vogliate farci sapere cosa pensate di noi e del nostro Servizio.*

*Questa Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni e contiene tutte le indicazioni su quello che deve esigere dalla Cooperativa e dagli operatori che si occuperanno della Sua assistenza.*

*Troverà descritto il funzionamento del Servizio, i riferimenti della Cooperativa e cosa deve fare se non fosse soddisfatto del modo in cui lavoriamo.*

*Per noi il miglioramento continuo è importantissimo.*

*Non solo perché lavoriamo per le persone e con le persone, ma anche perché teniamo alla nostra reputazione e vogliamo che di noi e dei nostri operatori si parli bene.*

*Per questo, se per qualunque motivo avesse bisogno di informazioni, qualcosa del Servizio non Le fosse chiaro o volesse darci dei suggerimenti, non esiti a contattarci.*

*Il Suo aiuto, per noi, è indispensabile. Grazie.*

## 1. La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, lungi da essere un mero adempimento legislativo, vuole essere una risposta alle necessità di informazioni chiare e complete e si offre come testimonianza della filosofia della Cooperativa.

**ILGABBIANO** vuole offrire alle persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti, mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

Il nostro Servizio di Assistenza Domiciliare per Anziani e Disabili (di seguito, per brevità, "SAD"), ha come valori:

- l'attenzione alla qualità della vita degli Utenti e delle loro famiglie;
- la costruzione di un rapporto umano con l'Utente e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un'assistenza socio-sanitaria a misura di Persona;
- l'integrazione delle esigenze dell'Utente, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali (Comune, Regione, ATS – Agenzia Territoriale per la Salute) per una rete di sostegno più efficace;
- la realizzazione di un modello aziendale capace di raccontare l'organizzazione del Servizio per valorizzare le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutti i Servizi della Cooperativa;
- l'organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua, che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;
- la monitorabilità costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per il miglioramento della qualità dei processi e dei Servizi forniti;
- il rispetto della dignità, della personalità e dei tempi di ciascuno, limitando i disagi connessi all'ingresso dei nostri operatori presso il Suo domicilio.

In questo senso il SAD abbraccia in toto e si impegna a perseguire gli obiettivi della *mission* della Cooperativa **ILGABBIANO**, di cui fa parte. Fa inoltre propri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti dell'Anziano, per confermare e condividerne il valore dei contenuti.

## 2. La Cooperativa

"Il Gabbiano" è una Cooperativa Sociale ad oggetto plurimo A + B senza scopo di lucro.

Il suo fine è il completamento di una filiera di servizi volti al perseguimento dell'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, nonché dell'integrazione lavorativa di persone svantaggiate di inserimento lavorativo, ai sensi della L.381/1991.

Come Cooperativa ad oggetto plurimo, Il Gabbiano ispira la propria azione ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale, ovvero mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, il legame con il territorio, rapporto equilibrato con lo Stato e le istituzioni pubbliche, affrontando contestualmente le sfide del mercato e cercando di coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo, attraverso percorsi di formazione, di accompagnamento e di inserimento, in una logica di tipo imprenditoriale.

La Cooperativa realizza i propri scopi sociali attraverso la presa in carico di più aspetti possibili dei servizi rivolti alle persone, a partire dalla gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, sanitari ed educativi orientati alla risposta ai bisogni di minori, disabili fisici, psichici e sensoriali, anziani, malati in fase terminale e altre categorie di soggetti che necessitano nel corso della loro vita, in modo stabile od occasionale, di interventi mirati al soddisfacimento di bisogni di assistenza, socializzazione, cura e riabilitazione, per chiudere il cerchio con l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, attraverso lo svolgimento di diverse attività.

In relazione a ciò la Cooperativa può gestire le attività previste dallo statuto in diverse aree:

- servizi socio-assistenziali,
- servizi socio-sanitari,
- servizi sanitari,
- servizi riabilitativi,
- servizi educativi,
- ecologia e ambiente,
- verde e florovivaismo,
- informatica,
- produzione, lavorazione e commercializzazione di prodotti,
- pulizia civile e industriale,
- pulizia ambienti a enti pubblici o privati,
- lavanderia,
- ristorazione,
- manutenzione immobili,
- servizi conto terzi,
- formazione specialistica, anche ECM

e qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati.

## 2.1 La Vision “Il Gabbiano”

- Crediamo nel nostro lavoro.
- Crediamo che sia necessario lavorare per la crescita delle Persone, della Società e di un modello di impresa più “a misura d’Uomo”.
- Crediamo nella costruzione di un patto sociale per rendere davvero esigibili i Diritti della Persona.
- Crediamo in progetti e azioni concrete per diffondere la Cultura dell’Accoglienza e della Tolleranza, per uno sviluppo della collettività non discriminante, più equo e sicuro per tutti.
- Crediamo in un modello culturale che va al di là della tipologia d’impresa: siamo persone che, insieme, credono in un cambiamento di prospettiva.

## 2.2 La Mission “Il Gabbiano”

L’oggetto plurimo A + B della Cooperativa è il coronamento della nostra “Mission” e il consolidamento dei valori su cui si fonda il nostro lavoro:

**Professionalità:** vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, educativo e di inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

**Affidabilità:** vogliamo diventare il soggetto di riferimento, partner privato – sociale delle Istituzioni, per quanto concerne gli ambiti assistenziale, socio-sanitario, educativo ed inserimento lavorativo di persone svantaggiate, in particolare nel territorio storico di operatività (territorio della bassa bresciana).

**Pratica della cura:** vogliamo offrire alle Persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l’attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna Persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

**Opportunità:** vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri Lavoratori, in modo particolare per i Soci, consapevoli che il lavoro è strumento per un'emanipazione individuale e sociale;

**Sviluppo Sostenibile:** vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, offrendo strategie di tipo imprenditoriale nel rispetto delle esigenze dell'Individuo, della Società e dell'Ambiente, e sviluppando un'organizzazione e competenze specifiche.

Partendo dalla rilevazione sul territorio di un'ampia gamma di bisogni e considerando l'alta presenza di servizi volti a tutte le categorie di svantaggio nella medesima area territoriale, Il Gabbiano si è prefissata le seguenti finalità:

- ✓ raccogliere i bisogni reali delle persone fragili e rispondere in maniera adeguata e precisa;
- ✓ creare occasioni di lavoro stabile e remunerativo;
- ✓ creare condizioni lavorative orientate alla sicurezza dei lavoratori e che consegnino certezza e tranquillità ai nostri collaboratori,
- ✓ promuovere l'integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione ed emarginazione sociale;
- ✓ promuovere la crescita ed il miglioramento dei nostri collaboratori attraverso specifica formazione;
- ✓ accompagnare il soggetto svantaggiato nel reinserimento nel mercato del lavoro.

## 2.3 I valori che guidano “Il Gabbiano”

**Trasparenza gestionale:** come Cooperativa Sociale ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l'utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell'interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività sociale, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

**Eccellenza professionale:** riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

**Rispetto per l'individuo:** la persona è il livello fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo poniamo particolare attenzione alla valorizzazione delle attitudini e delle competenze di ciascuno sapendo che il riconoscimento genera e sostiene la motivazione utile al benessere relazionale di cui possono godere anche i fruitori ed i loro contesti sociali.

**Responsabilità:** ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro codice etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

**Impegno per la società:** desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

**Impegno per l'innovazione:** l'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed essere aperti ad accogliere idee non convenzionali. Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

**Miglioramento continuo:** in un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, a creare le condizioni della ricerca a prevedere i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non solo dalla tensione ai risultati.

**Valorizzazione delle risorse umane:** la valorizzazione delle risorse umane e la promozione della dignità sociale, lavorativa ed economica dei lavoratori, attraverso la creazione di opportunità gestionali e professionali di elevato livello.

## 2.4 Il nostro Codice Etico

Oltre ad essere un insieme di regole di condotta per i membri dell'organizzazione, è anche lo strumento che guida l'azione di governo e di strategia dell'impresa. Il codice etico definisce le responsabilità individuali di ogni partecipante all'organizzazione e chiarisce quali sono i criteri fondamentali che devono orientare le scelte dell'impresa.

Il 07 novembre 2022 il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha revisionato il Codice, del quale riportiamo in seguito i principi fondamentali:

**Promozione sociale:** crediamo nel valore che si genera nelle relazioni con l'altro e agiamo per la promozione umana fornendo risposte ad alto profilo qualitativo ai bisogni espressi dal territorio.

**Rifiuto della discriminazione:** tutti i partecipanti all'organizzazione sono chiamati a comportamenti ispirati ad obiettività, ad imparzialità, a cortesia; devono sentirsi impegnati a porre attenzione agli Utenti, ai clienti ed alla stessa organizzazione indipendentemente dallo stato sociale, dalle credenze religiose o politiche, dal genere, dalla sessualità, dalla nazionalità o dalla etnia di ciascuno.

**Onestà e responsabilità:** l'onestà rappresenta uno dei principi fondamentali di ogni attività di carattere amministrativo, di erogazione, di rendicontazione e di promozione.

**Rispetto delle norme vigenti:** esigiamo dai dipendenti, dai soci, dagli amministratori, dai collaboratori e da chiunque svolga funzioni di rappresentanza il rispetto della normativa locale, nazionale e comunitaria e di comportamenti eticamente corretti che non pregiudichino l'affidabilità morale e professionale della Cooperativa.

**Trasparenza e completezza dell'informazione e dell'azione:** le attività della Cooperativa devono essere improntate ai principi di trasparenza, chiarezza, onestà, equità ed imparzialità. "Il Gabbiano" definisce i ruoli e le responsabilità connesse ad ogni processo e richiede ai destinatari la massima trasparenza nel fornire ai propri interlocutori informazioni rispondenti a verità e di facile comprensione.

**Riservatezza delle informazioni e rispetto della privacy:** pretendiamo da ogni persona che lavora per noi la riservatezza per ciascuna notizia appresa in ragione della propria funzione lavorativa, in particolare per quanto concerne le informazioni relative agli Utenti, ed ai loro familiari, dei servizi sociali, sanitari, socio-sanitari ed assistenziali.

**Correttezza nella gestione societaria e il rispetto dei principi cooperativistici:** le Cooperative del gruppo "Gabbiano", perseguono i rispettivi oggetti sociali nel rispetto della legge, dello statuto e dei regolamenti sociali, assicurando il corretto funzionamento degli organi sociali e la tutela dei diritti patrimoniali e partecipativi dei propri soci, la propria funzione mutualistica, salvaguardando l'integrità del capitale sociale e del patrimonio rispettando i criteri di efficienza, efficacia ed economicità dei servizi.

**Valore delle risorse umane e rispetto della persona:** "Il Gabbiano", assicura in ogni ambito della propria attività la tutela dei diritti inviolabili della persona umana, ne promuove il rispetto dell'integrità fisica e morale, previene e rimuove qualsiasi forma di violenza, abuso e coercizione.

**Tutela della sicurezza:** la Cooperativa opera nel rispetto del Decreto Legislativo 81 del 2008, assicurando a tutti i lavoratori un luogo di lavoro salubre e sicuro e impegnandosi in azioni di miglioramento continuo sul tema della salute e della sicurezza dei lavoratori.

**Qualità dei Servizi e dei prodotti:** orientiamo la nostra attività alla soddisfazione e alla tutela di Utenti e clienti, dando ascolto alle richieste che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi erogati e dei prodotti.

**Attenzione al territorio:** la Cooperativa è consapevole degli effetti delle proprie attività sul territorio in cui opera, sullo sviluppo economico e sociale e sul benessere generale della collettività; per questi motivi contempliamo questi interessi nello svolgimento delle nostre attività.

**Valore della reputazione e della credibilità aziendale:** la reputazione e la credibilità che la Cooperativa si è costruita in oltre vent'anni di attività sono preziosissime risorse che devono essere preservate e garantite. Ognuna delle persone che lavora per noi deve, pertanto, astenersi da qualunque comportamento che possa ledere reputazione e credibilità della Cooperativa e, al contrario, impegnarsi al fine del loro miglioramento e tutela. La Struttura adotta e condivide il Codice Etico dell'Ente Gestore "Il Gabbiano", che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri mediante i quali si dà attuazione ai principi di deontologia che arricchiscono i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it).

**Concorrenza leale, conflitto d'interessi:** "Il Gabbiano" impronta i propri comportamenti a principi di lealtà e correttezza, astenendosi da comportamenti collusivi.

## 3. Struttura organizzativa

Il SAD è composto da figure professionali che operano in stretta collaborazione, ovvero: il Coordinatore Responsabile, l'Assistente Sociale del Comune in cui l'Utente è residente ed il Coordinatore a cui è assegnata la gestione del territorio a cui il Comune fa riferimento. Essi, nel rispetto delle singole competenze, assumono la responsabilità complessiva del servizio e ne forniscono le direttive principali per l'organizzazione socio-assistenziale.

Ogni Operatore che si reca al domicilio dell'Utente, è facilmente riconoscibile in quanto munito di cartellino di riconoscimento sul quale sono riportati, oltre all'intestazione della Cooperativa, la fotografia, il nome, il cognome, la data e il luogo di nascita, la qualifica professionale ricoperta e la data di inizio del rapporto di lavoro con la Cooperativa.

## 4. Finalità e obiettivi del servizio

Il SAD ha lo scopo di permettere alle persone in carico di rimanere il più a lungo possibile nel proprio ambiente familiare e sociale, assicurando l'aiuto necessario per le attività di cura ed igiene della persona e della casa. La personalizzazione è una caratteristica fondamentale del Servizio che deve, per quanto possibile, adattarsi alle esigenze e alle abitudini delle persone che assiste.

L'intervento degli operatori, riassumendo, ha la finalità di:

- accogliere e saper interpretare le esigenze particolari di ogni persona in carico;
- garantire la cura della persona (igiene, assistenza, ecc.);
- permettere di evitare ogni forma di ricovero o ospedalizzazione che non siano strettamente necessarie;
- permettere la permanenza della persona all'interno del proprio ambiente di vita, consentendole un'esistenza libera ma parzialmente protetta.

Il Servizio ha i seguenti obiettivi:

- favorire l'autosufficienza dell'assistito, con interventi che affianchino la persona, per compensare le autonomie perse;
- contribuire al miglioramento della qualità di vita dell'utente;
- supportare le famiglie che si fanno carico di un congiunto non autosufficiente;
- favorire la socializzazione ed i rapporti interpersonali.



## A chi si rivolge

Il SAD si rivolge alle persone che si trovano in condizioni di fragilità e di non autosufficienza, che hanno bisogno di assistenza o di aiuto per mantenere le proprie autonomie e per continuare a vivere a casa propria.

Ad esempio:

- persone anziane autosufficienti ma a rischio di esclusione sociale e solitudine per la mancanza di parenti o amici, o per condizioni di povertà materiale;
- persone anziane con lieve perdita dell'autonomia, che necessitano di un aiuto per le attività della vita quotidiana;
- persone anziane non autosufficienti, anche con deterioramento cognitivo, che hanno bisogno di sostegno per sé e per le persone che se ne prendono cura;
- persone malate che necessitano di supporto a casa, in ospedale o in altre strutture, ad integrazione dell'assistenza sanitaria o socio sanitaria;
- persone adulte in situazione di fragilità sociale, anche temporanea, che possano migliorare la propria condizione attraverso interventi di personale qualificato a domicilio;
- minori e nuclei familiari in situazione di disagio o con disabilità.

Il Servizio Sociale del Comune di residenza valuta, insieme all'interessato e alla sua famiglia, la possibilità di accedere al Servizio.

## In cosa consiste il Servizio di Assistenza Domiciliare

La Cooperativa eroga prestazioni di Assistenza a domicilio nell'arco orario tra le ore 6:00 e le ore 20:00, nei giorni feriali e, se richiesto dal Progetto Individualizzato, nei giorni festivi.

Si tratta di interventi di natura socio-assistenziale come, ad esempio:

- Attività di assistenza diretta alla persona:
  - igiene personale;
  - alzata dal letto, vestizione;
  - assunzione dei pasti;
  - corretta deambulazione;
  - addestramento all'utilizzo degli ausili.
- Aiuto per il governo della casa:
  - cura delle condizioni igieniche dell'alloggio;
  - riordino del letto e cambio della biancheria;
  - preparazione dei pasti;
  - aiuto nello svolgimento di piccole commissioni (spesa, farmacia, ecc.).
- Aiuto per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere:
  - mobilitazione dell'Utente allettato;
  - aiuto nella deambulazione sia all'interno che all'esterno dell'ambiente domestico;
  - accompagnamento presso gli ambulatori dei medici di base, i presidi sanitari e presso gli uffici pubblici per pratiche urgenti e/o indispensabili.
- Prestazioni igienico sanitarie semplici:
  - frizioni e massaggi anti-pediculosi;
  - frizioni e massaggi anti-decubito;
  - assistenza per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche.
- Prestazioni di segretariato sociale e di socializzazione:
  - interventi finalizzati a contrastare l'emarginazione sociale, favorendo il contatto ed il rapporto con le strutture ricreative e culturali per promuovere la partecipazione alla vita di comunità;
  - coinvolgimento dei vicini, dei parenti e dei volontari;
  - disbrigo pratiche burocratiche ed amministrative.

Il servizio **non eroga** prestazioni di carattere sanitario, né di natura medico-infermieristica, né di riabilitazione specialistica.

## Che cosa garantisce il Servizio di Assistenza Domiciliare

Il servizio si compone di prestazioni assistenziali erogate da personale formato e con diverse qualifiche, in base alle mansioni richieste. Il SAD può affiancarsi ad altri interventi, anche sanitari, erogati da altri soggetti pubblici o privati. Nell'erogazione del Servizio, viene sempre garantita:

- **Uguaglianza:** agli Utenti del Servizio è garantito il rispetto della propria personalità ed un intervento assistenziale che risponda alle reali necessità, in rapporto alle priorità complessive del Servizio;
- **Imparzialità:** agli Utenti sono garantite le modalità comuni di intervento senza alcuna distinzione di genere, razza, classe sociale, religione o altre ideologie o orientamenti di valore;
- **Continuità:** le prestazioni possono essere interrotte solo su indicazione del Servizio Sociale del Comune di residenza o su richiesta dell'interessato. In caso di imprevedibile assenza dell'operatore incaricato all'erogazione delle prestazioni, è garantita la sostituzione, di solito, con inserimento di una persona che l'Utente e la famiglia hanno avuto preventivamente occasione di incontrare e conoscere;
- **Partecipazione:** gli Utenti partecipano alla stesura del proprio progetto assistenziale fin dalla fase iniziale, con il sostegno degli operatori e dell'Assistente Sociale del Comune. Agli Utenti è garantita la verifica delle prestazioni ricevute, e la possibilità di esprimersi sulla qualità dell'intervento;
- **Professionalità:** è garantita la professionalità dell'intervento, svolto da operatori formati e con diverse qualifiche, in funzione delle mansioni richieste (qualifica A.S.A./O.S.S. o assistente generico);
- **Efficacia ed efficienza:** le prestazioni sono erogate sulla base di un progetto personalizzato monitorato da un'équipe composta da professionisti diversi; alla persona sono garantite la qualità e la tempestività delle prestazioni.

## Standard di qualità delle prestazioni

Di seguito gli standard di qualità che la Cooperativa si impegna a rispettare nell'erogazione del Servizio di Assistenza Domiciliare.

### Continuità assistenziale

È il rapporto tra le giornate di servizio prestate all'Utente e le giornate in cui l'operatore assegnato è stato effettivamente in servizio presso il domicilio di quell'Utente. Questo rapporto non deve scendere sotto l'80%. Ad esempio, questo standard non è rispettato se l'operatore assegnato non fosse presente per n. 20 giorni in tre mesi.

### Tempestività delle sostituzioni

È l'indicatore che misura il tempo che intercorre tra la comunicazione dell'assenza di un operatore e l'arrivo a domicilio di un suo sostituto. La sostituzione deve avvenire entro 30 minuti dall'orario concordato.

### Puntualità delle sostituzioni

È l'indicatore che misura la quantità di sostituzioni avviate all'orario previsto dal piano di lavoro dell'operatore assente, in rapporto al totale delle sostituzioni effettuate. L'orario deve essere rispettato nell'80% dei casi. Ad esempio, lo standard non è rispettato se, su n. 10 sostituzioni, l'orario di accesso viene modificato per più di due volte.

Se gli Utenti, o loro famigliari, o chiunque rappresenti i loro diritti, dovessero sostenere che gli standard non vengono rispettati, possono reclamare secondo le modalità previste al paragrafo n. 11, "Partecipazione" sotto-paragrafo "Reclami o suggerimenti".

## 5. Come attivare il servizio

### Come fare la domanda di attivazione

La domanda per accedere al Servizio dev'essere fatta dalla persona interessata, o un suo famigliare, al Servizio Sociale del Comune di residenza.

L'iniziativa può essere presa anche da altre persone o da altri professionisti (ad esempio il Medico di Medicina Generale, un vicino di casa, l'Infermiere dell'Ospedale, ecc.), coinvolgendo in ogni caso il potenziale Utente e sempre interloquendo con il Comune.

La domanda di attivazione del servizio è accolta dall'Assistente Sociale del Comune, che fornisce tutte le informazioni e dà tutte le indicazioni sulla rete dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari, sui criteri economici per accedere e per contribuire alla spesa del Servizio, nonché fornire l'elenco dei soggetti che possono erogare il servizio per conto del Comune.

L'attivazione del Servizio non è automatica; è necessario che sussistano tutte le condizioni, sia relative al bisogno che economiche, per aver diritto a ricevere il servizio. Queste valutazioni vengono fatte dall'Assistente Sociale che coinvolge sia l'interessato che la sua famiglia.

## La valutazione del bisogno

L'Assistente Sociale del Comune, insieme all'interessato ed alla sua famiglia, esegue un'analisi complessiva del bisogno del cittadino, prendendo in considerazione la situazione da vari punti di vista: familiare, sociale, economico, ambientale e sanitario.

Il risultato della valutazione è un progetto cucito su misura per il bisogno di quella persona, che considera tutti gli aspetti e tutte le possibilità – ma anche i limiti – del Servizio e del territorio.

Infatti, capita spesso che ci siano situazioni in cui è necessario attivare interventi differenti o organizzare l'erogazione simultanea di più servizi di cura.

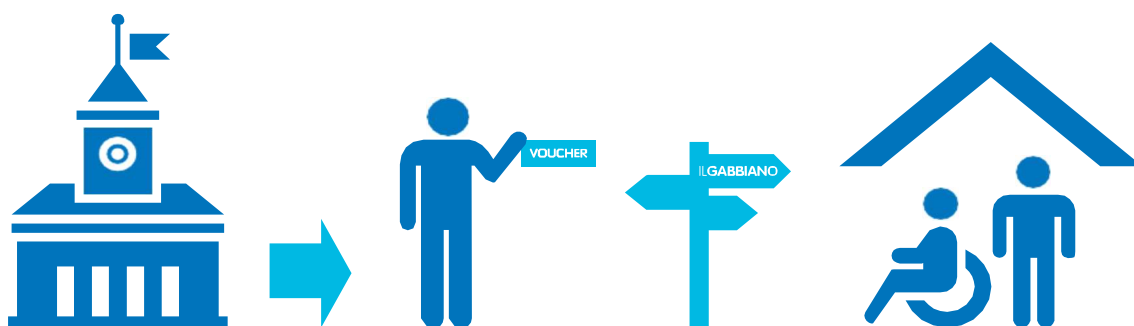
## La scelta del fornitore del Servizio

Il potenziale Utente, insieme alla sua famiglia, sceglie da quale soggetto erogatore intende essere assistito.

La scelta può essere fatta all'interno di un elenco di organizzazioni accreditate, ovvero Società/Cooperative/altri soggetti che garantiscono il rispetto dei livelli di qualità richiesti per poter svolgere il Servizio.

Il SAD può richiedere una compartecipazione alla spesa, secondo quanto previsto dal regolamento di ciascun Comune.

Il Comune riconosce alla famiglia un voucher, ovvero un "buono" con un determinato valore economico, che potrà essere utilizzato per l'acquisto delle prestazioni di Assistenza Domiciliare da uno dei fornitori accreditati, a condizioni di favore rispetto al mercato privato.



## Il colloquio e la visita domiciliare

Prima di entrare a domicilio delle persone che hanno richiesto l'attivazione del servizio, l'Assistente Sociale deve verificare le condizioni di vita e di salute della persona da assistere, preferibilmente insieme alla Cooperativa, al diretto interessato e alla sua famiglia.

Questo serve a valutare i bisogni effettivi e gli aspetti concreti del progetto di assistenza che verrà attivato, come ad esempio la congruenza degli spazi dell'abitazione o l'eventuale necessità di utilizzare ausili particolari per effettuare determinate manovre.

## Il progetto individualizzato

Dopo aver raccolto tutti gli elementi necessari, l'Assistente Sociale del Comune predispone il Progetto Assistenziale, sempre in accordo con il cittadino ed i suoi famigliari, che tiene conto in modo globale dei fattori sociali, assistenziali, relazionali e sanitari, e stabilisce quali tipologie di interventi attivare.

La Cooperativa, di norma, garantisce l'avvio del servizio entro tre giorni dalla segnalazione del Servizio Sociale.

## La partenza del servizio

In base a quanto previsto dal progetto, la Cooperativa sceglie l'operatore più adatto alla situazione dell'Utente. La scelta viene effettuata sia sulla base del bisogno a cui "Il Gabbiano" deve rispondere, che sulla base dell'orario degli interventi programmati.

Durante il primo accesso, l'operatore individuato viene accompagnato dal Coordinatore del Servizio per la presentazione e, da quel momento, diventa il riferimento della famiglia e dell'Utente per qualsiasi necessità.

La Cooperativa si impegna, nel limite del possibile, a mandare sempre lo stesso operatore e se, per svariati motivi questo dovesse assentarsi, l'organizzazione si impegna a mandare sempre lo stesso sostituto.

In caso di problemi con l'operatore, o con il suo sostituto, il Coordinatore è a completa disposizione.

## I rapporti del Servizio con gli altri soggetti

Per raggiungere gli obiettivi del Progetto, il Servizio deve essere in continuo rapporto con tutti gli altri attori che possono contribuire al benessere dell'Utente, in particolare:

- Rapporti con il Servizio Sociale

Perché	Chi	Quando
Condivisione del Progetto Assistenziale Individualizzato (PAI)	- Coordinatore/Tutor - Assistente Sociale - (Operatore incaricato)	All'avvio di ogni Servizio
Prima verifica del Progetto	- Coordinatore/Tutor - Assistente Sociale - (Operatore incaricato)	Dopo 15 giorni dall'avvio del Servizio (secondo le indicazioni dell'Assistente Sociale)
Verifica del Progetto	- Assistente Sociale - Operatori - Coordinatore/Tutor	Secondo le previsioni del PAI

- Rapporti con l'associazionismo e il volontariato del territorio

Perché	Chi	Quando
Coinvolgimento nella realizzazione del progetto	- Coordinatore/Tutor - Rappresentanti reti secondarie	Per tutta la durata del progetto

- Rapporti con le famiglie

Perché	Chi	Quando
Condivisione del Piano di Assistenza	- Coordinatore/Tutor - Famiglia	All'avvio di ogni Servizio e in seguito ad ogni modifica del Progetto
Problemi o necessità	- Coordinatore/Tutor - Operatori - Familiari/Utente	A richiesta della famiglia o su indicazione della Cooperativa
Verifica della soddisfazione della famiglia	- Familiari/Utente	Una volta all'anno

## 6. Territori di attivazione

La Cooperativa, alla data dell'ultima revisione della presente Carta dei Servizi, eroga il Servizio di Assistenza Domiciliare, nei territori sotto indicati.

A ciascun territorio è assegnato un Coordinatore di riferimento, una o più figure Tutor, una sede e contatti.

Il Coordinatore Responsabile di tutti i territori in cui è erogato il SAD, è la dott.sa **Elia Pari**, reperibile in orari d'ufficio presso la Sede Amministrativa della Cooperativa (030/9930282).

### **Distretto 9 (Azienda Territoriale dei Servizi alla Persona – Bassa Bresciana Centrale – Ghedi):**

Alfianello, Bagnolo Mella, Bassano Bresciano, Cigole, Fiesse, Gambara, Gottolengo, Leno, Manerbio, Milzano, Offlaga, Pavone del Mella, Ponteviso, San Gervasio Bresciano, Seniga, Verolanuova e Verolavecchia.

Sede di riferimento: Ponteviso (BS) via Giroldi Forcella 27

Coordinatore: **Pari Elia**

Tutor: **Baronio Elena**

### **Distretto 8 (Fondazione Comunità Pianura Bresciana – Orzinuovi):**

Barbariga, Borgo San Giacomo, Brandico, Corzano, Dello, Lograto, Longhena, Mairano, Orzinuovi, Orzivecchi, Quinzano d'Oglio, Pompiano, San Paolo e Villachiara.

Coordinatore: **Pari Eliana**

Tutor: **Marrocu Bernardetta**

### **Distretto 10 (Bassa Bresciana Orientale – Montichiari):**

Acquafredda, Calcinato, Calvisano, Carpenedolo, Montichiari, Remedello e Visano.

Sede di riferimento: Centro Riabilitativo "Don Serafino Ronchi" a Vighizzolo (BS) via Santa Lucia n. 32

Coordinatore: **Pietra Candida**

Tutor: **Troglio Elena**

**Città di Brescia**, tramite il Sistema Integrato di Servizi Domiciliari:

- in autonomia sulla zona Nord della Città di Brescia;
- con "Casa di Industria" e Fondazione "Brescia Solidale", per le altre zone della Città di Brescia

Sede di riferimento: Brescia via Della Volta n. 183

Coordinatore: **Lusetti Marica**

Tutor: **Lorandi Mara**

### **Azienda Sociale Cremonese:**

Annicco, Bordolano, Casalbuttano, Casalmorano, Castelvicosanti, Corte de' Cortesi, Corte de' Frati e Soresina.

Sede di riferimento: Ponteviso (BS) via Giroldi Forcella n. 27

Coordinatore: **Lameri Cosetta**

Tutor: **Baronio Elena**

### **Comune di Castiglione delle Stiviere (MN)**

Castiglione delle Stiviere.

Coordinatore: **Pietra Candida**

Tutor: **Troglio Elena**

Contatti:

### **Azienda Speciale Consortile "Ovest Solidale"**

Berlingo, Castegnato, Castel Mella, Cellatica, Gussago, Ome, Ospitaletto, Rodengo Saiano, Roncadelle, Torbole Casaglia, Travagliato.

Coordinatore: **Bezzi Francesca**

Tutor: **Bezzi Francesca**

**Per i territori cremonesi afferenti al Distretto Casalasco** e per i territori **mantovani** afferenti al **Distretto Asolano** il referente è il Coordinatore Responsabile della R.S.A. "San Vincenzo" di Piacenza Drizzona, **Roberta Brogla**, reperibile in orari d'ufficio presso la R.S.A. al numero 0375/380164-5.

### **CONCASS (Consorzio Casalasco Servizi Sociali)**

Coordinatore: **Arienti Sara**

### **Comune di Piacenza Drizzona**

Coordinatore: **Arienti Sara**

### **ASPA (Azienda servizi alla persona dell'Asolano)**

Coordinatore: **Arienti Sara**

## 7. Le nostre Persone

### Il Coordinatore Responsabile

Il Coordinatore Responsabile dei Servizi Domiciliari Pubblici e Privati della Cooperativa è la figura che deve assicurare il rispetto degli obiettivi gestionali e degli standard di qualità.

In particolare, si occupa di:

- pianificare e programmare l'erogazione del servizio;
- effettuare il controllo della qualità dei servizi prestati e verificarne la corretta esecuzione.

### Il Supporto Tecnico

Si occupa delle attività prettamente burocratiche:

- stesura e invio ai Servizi Sociali del contratto stipulato con l'Utente;
- rendicontazione delle ore erogate dagli operatori;
- rendicontazione delle prestazioni ai Comuni;
- archiviazione di tutta la documentazione;
- contatti con le famiglie per tutta la parte amministrativa e burocratica.

### Il Coordinatore

Il Coordinatore dipende gerarchicamente dal Coordinatore Responsabile e lo supporta nella gestione concreta dell'attività di erogazione del servizio e nella gestione delle Risorse Umane impiegate.

È il riferimento per le famiglie e per i Servizi Sociali.

In particolare, il Coordinatore:

- si occupa della gestione degli operatori del servizio e del relativo piano di lavoro;
- gestisce la loro eventuale sostituzione per assenze non programmate;
- partecipa con i Servizi Sociali alla verifica degli obiettivi e alla ridefinizione degli interventi;
- controlla la corretta erogazione del Servizio;
- organizza l'affiancamento per i nuovi operatori.

### Il Tutor

Il Tutor dipende gerarchicamente dal Responsabile dei Servizi Territoriali e dal Coordinatore per facilitare il passaggio di informazioni tra operatori del territorio ed Utenti.

### Gli Operatori

Gli Operatori prestano le attività a contatto con l'Utente e sono in possesso della qualifica professionale di Ausiliario Socio Assistenziale /o di Operatore Socio Sanitario. Si occupano dell'assistenza secondo quanto previsto dal Piano Individualizzato dell'Utente.

Perché sia facilmente riconoscibile, ogni operatore è dotato di divisa con Logo della Cooperativa corredata dal proprio cartellino di riconoscimento, sui cui sono riportati la fotografia, il nome e cognome, la data e luogo di nascita, la qualifica professionale ricoperta e la data di inizio del rapporto di lavoro con la Cooperativa.

## 8. Partecipazione

### Questionari di soddisfazione

La Cooperativa ritiene fondamentale monitorare il grado di soddisfazione sia del destinatario del proprio servizio sia delle risorse umane che lo erogano.

Per questo motivo è da tempo consolidata una procedura che prevede la valutazione del grado di soddisfazione di Utenti/Famigliari e Operatori.

- **Utenti/Famigliari:** annualmente viene consegnato presso il domicilio dell'Utente un questionario di gradimento da compilare e da restituire all'operatore.
- **Operatori:** ad ogni dipendente della Cooperativa annualmente viene chiesto di compilare un questionario, i cui risultati sono successivamente elaborati collegialmente con il supporto di consulenze specialistiche.

## Scopo e criteri di valutazione dei risultati

Gli scopi dell'elaborazione dei risultati delle indagini suddette di valutazione del grado di soddisfazione sono:

- assicurare il mantenimento dello standard di servizio stabilito;
- individuare situazioni o aree critiche che possano portare ad uno scadimento del livello di qualità del servizio erogato (in anticipo rispetto a situazioni di reclamo, in cui ormai l'Utente/il familiare già manifesta un abbassamento di tale livello);
- individuare possibili azioni di miglioramento che consentano di aumentare il livello di qualità del servizio (o valutarne l'aumento).

## Reclami o suggerimenti

La possibilità di fare osservazioni o di dare suggerimenti è un elemento fondamentale per consentire alla Cooperativa di migliorare il Servizio e tutelare i diritti degli Utenti e delle loro famiglie.

La Scheda per la raccolta di reclami o suggerimenti è allegata alla presente Carta dei Servizi e sempre scaricabile sul sito [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it).

Gli Utenti, i loro Familiari ed i Servizi Sociali possono, in qualunque momento, inviare segnalazioni o suggerimenti:

- presentandosi personalmente presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Residenza o presso la Sede della Cooperativa (Pontevico, BS – via Girolodi Forcella 27);
- inviando una comunicazione tramite posta ordinaria o tramite e-mail all'Ufficio Servizi Sociali del Comune di Residenza o alla Cooperativa ([servizioclienti@ilgabbiano.it](mailto:servizioclienti@ilgabbiano.it)).

Ad ogni osservazione scritta, la Cooperativa risponde direttamente in un tempo non superiore a n. 10 giorni.

## 9. Tutela della Privacy

La Cooperativa assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Utenti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Utente.

I dati relativi alla salute dell'Utente sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- all'ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- agli Enti Ospedalieri;
- ai familiari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus, l'incarico di DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il Supervisore Privacy per la struttura è il Coordinatore Responsabile del Servizio.

Inoltre, si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Utente.

## Consenso alle cure e consenso informato

L'Utente e i suoi familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo agli obiettivi di Assistenza e alla tipologia di servizio che viene erogato.

## 10. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n.241/1990 e alla L.R. n.1/2012

La Cooperativa garantisce il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa. A tale proposito, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari".

La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Coordinatore Responsabile del SAD, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione dalla Cooperativa, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

I documenti di cui sopra verranno rilasciati, al momento della presentazione della richiesta, dietro pagamento in contanti di € 0,25 per ogni fotocopia formato "A4" e di € 0,50 per il formato "A3" oltre ad un diritto fisso di € 15,00 (iva inclusa).

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di trenta giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo fisso di produzione pari ad € 15,00.

## 11. Allegati alla Carta dei Servizi

1. Questionario di Soddisfazione per Utenti e famigliari
2. Modulo di reclamo o suggerimento

## 12. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità.

**Professionisti nel prendersi cura.**