



ALDEBARAN

CONSORZIO ALDEBARAN

CARTA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE E SOCIALE

MATERIALE INFORMATIVO
DEI SERVIZI E CARTA DELLA QUALITÀ




CHI SIAMO

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

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

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

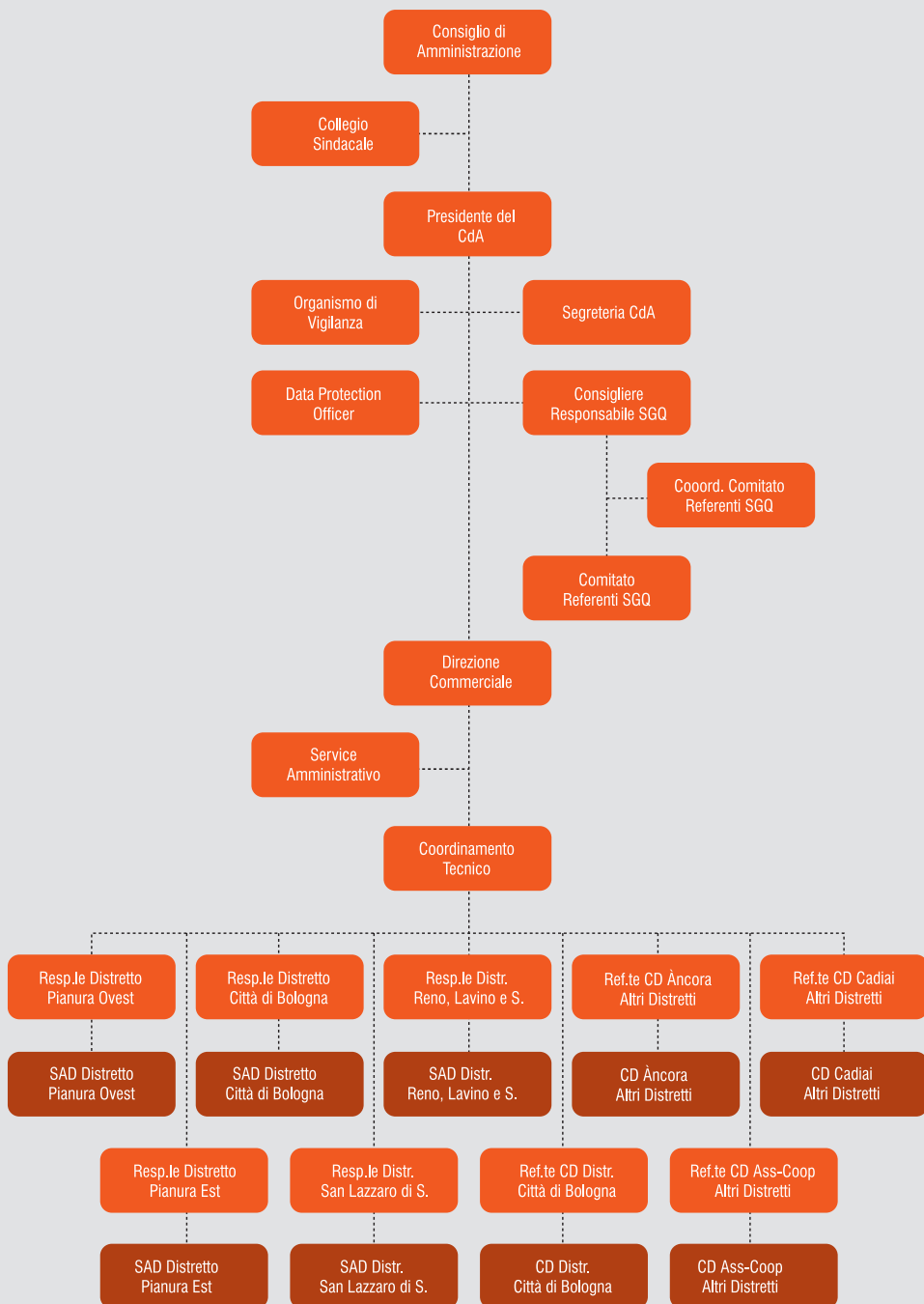
COME SIAMO ORGANIZZATI



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

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

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



A CHI CI RIVOLGIAMO

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

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

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

I NOSTRI PRINCIPI

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

UGUAGLIANZA

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

DIRITTO DI SCELTA

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

IMPARZIALITÀ

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

EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

CONTINUITÀ

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

TRASPARENZA E TUTELA DELLA PRIVACY

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

PARTECIPAZIONE

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

LEGITTIMITÀ

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

RISPETTO PER LA DIGNITÀ DELLA PERSONA E CORTESIA

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



LA POLITICA PER LA QUALITÀ

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

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

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

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

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

CERTIFICAZIONI

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



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

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

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

GESTIONE DEI SERVIZI IN FORMA DI ACCREDITAMENTO

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

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

CONTRATTO DI SERVIZIO

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



IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIALE ACCREDITATO

FINALITÀ DEL SERVIZIO

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



In particolare, per le persone che hanno bisogno di un supporto per la cura personale e per le attività quotidiane, e per il loro nucleo familiare, il Servizio di Assistenza Domiciliare:

- **favorisce il mantenimento a domicilio;**
- **garantisce assistenza in modo continuativo, per periodi limitati o estesa nel tempo;**
- **favorisce il recupero e/o il mantenimento delle capacità di autonomia e di relazione ancora conservate;**
- **sostiene i familiari caregiver e favorisce l'acquisizione di competenze per un'autonoma gestione delle persone che hanno in cura;**
- **persegue la migliore qualità della vita possibile per gli assistiti e per i loro familiari;**
- **evita i ricoveri inappropriati in ospedale e può evitare o ritardare il ricorso alle strutture residenziali.**

Possono usufruire dei servizi domiciliari:

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

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

In quanto gestore accreditato ai sensi della DGR 514/2009 il consorzio Aldebaran eroga, sulla base dei **Contratti di servizio** siglati con i diversi Distretti Socio-Sanitari della città metropolitana e con gli enti locali, le seguenti prestazioni finanziate dal Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA):

-
- **attività domiciliari a carattere socio assistenziale rivolte a persone anziane o con disabilità non autosufficienti;**
 - **attività domiciliari temporanee a carattere socio assistenziale per dimissioni ospedaliere protette;**
 - **attività domiciliari a carattere socio educativo rivolte a persone con disabilità adulte non autosufficienti;**
 - **attività domiciliari a carattere socio-assistenziale rivolte a persone parzialmente autosufficienti.**

I Contratti di servizio prevedono anche prestazioni assistenziali per le quali non è previsto il finanziamento del FRNA, come ad esempio:

- **prestazioni di assistenza domiciliare rivolte a utenti che non hanno i requisiti per accedere al finanziamento del FRNA;**
- **supporto professionale qualificato per agevolare e sostenere il lavoro di cura dell'assistente familiare, qualora specificato nel PAI predisposto dall'assistente sociale responsabile del caso;**
- **servizi integrativi di consegna pasti rivolti a persone in condizione di deprivazione sociale.**

ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al Servizio di Assistenza Domiciliare e Sociale, è necessario rivolgersi presso lo **Sportello Sociale** del proprio Comune di residenza o domicilio, o presso altri punti informativi dei servizi territoriali, per ricevere tutte le informazioni sulle prestazioni complessivamente offerte e sul sistema di determinazione della retta a carico dell'utente e ottenere un appuntamento con l'assistente sociale per la valutazione delle condizioni di bisogno.

DEFINIZIONE DEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE

In seguito alla valutazione di tutti gli elementi che concorrono a definire il bisogno del cittadino, l'assistente sociale responsabile del caso e la responsabile delle attività assistenziali (RAA) del Consorzio definiscono un **Piano di Assistenza Individualizzato (PAI)** o un **Piano Educativo Individualizzato (PEI)**, a seconda del tipo di bisogno, che viene condiviso con la persona interessata e con i suoi familiari e da loro sottoscritto. In base agli specifici bisogni individuati, il PAI può comprendere le seguenti prestazioni:

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

Il PAI/PEI viene verificato e aggiornato almeno ogni sei mesi, fatte salve improvvise significative modifiche delle condizioni dell'assistito. Anche le verifiche periodiche vengono condivise con l'anziano e con i suoi familiari. La RAA del servizio assicura un contatto costante con l'assistente sociale responsabile del caso per condividere le modalità di attuazione e l'andamento del progetto di intervento.

QUOTE DI CONTRIBUZIONE

SERVIZI ACCREDITATI

La remunerazione dei servizi accreditati è assicurata attraverso le tariffe regionali a carico del Fondo Regionale per la Non Autosufficienza e le quote di contribuzione dovute dagli utenti, eventualmente assunte a proprio carico (in misura totale o parziale) dai Comuni in particolari situazioni definite dai Regolamenti comunali.

SERVIZI NON ACCREDITATI

La remunerazione dei servizi di assistenza domiciliare per i quali non è previsto il finanziamento FRNA è assicurata dagli assistiti, sulla base di quanto stabilito dai singoli Comuni.

Il Consorzio Aldebaran non interviene in alcun modo nella definizione delle quote di contribuzione a carico dell'utenza.

Per ogni intervento attivato viene formalizzato un contratto di assistenza sottoscritto dal gestore, dall'assistito e dai suoi familiari e consegnato a ciascun sottoscrittore, in cui si definiscono la tipologia di prestazione erogata, gli aspetti economici con dettaglio del riparto economico della retta, l'impegno al pagamento, l'importo dell'eventuale contribuzione a carico del Comune di residenza (ASP/ASC).

All'assistito e/o ai suoi familiari viene inoltre consegnato il foglio presenze giornaliero da conservare al domicilio, nel quale gli operatori sottoscriveranno ad ogni accesso tipologia e durata dell'intervento effettuato.

A seconda degli accordi Distrettuali, i Comuni/ASP committenti o lo stesso Consorzio Aldebaran provvederanno alla riscossione delle quote di contribuzione dovute, che verranno fatturate mensilmente, evidenziando e scorporando l'aliquota IVA prevista per legge.

DICHIARAZIONE DELLE SPESE DEDUCIBILI

Il Consorzio certifica annualmente la quota della retta relativa alle spese per l'assistenza specifica dei servizi domiciliari accreditati (personale addetto all'assistenza socio-sanitaria e prestazioni educative) per ottenere benefici fiscali a favore dell'utente e/o dei familiari tenuti al suo mantenimento, ai sensi della D.G.R. 273/2016 del 29/02/2016.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è operativo sul territorio tutti i giorni dell'anno, senza soluzione di continuità, in base agli accordi condivisi con le istituzioni locali e i Distretti Socio-Sanitari. Il gestore adotterà tutte le misure organizzative per limitare al massimo avvicendamenti di personale nell'espletamento del servizio, a garanzia di una "continuità di relazione" tra operatore e assistito, e comunque in caso di sostituzione assicurerà la corretta e tempestiva comunicazione e passaggio di consegne sugli obiettivi del PAI e per l'inserimento di nuovi operatori.

L'erogazione del servizio agli utenti non può essere interrotta o sospesa se non per gravissime cause di forza maggiore, per le quali si rinvia alla normativa di settore. In caso di interruzione o di sospensione degli interventi per cause indipendenti dalla volontà sia delle istituzioni territoriali sia del Consorzio Aldebaran, quest'ultimo dovrà apprestare tutte le misure più opportune per affrontare le situazioni di emergenza e informare gli utenti.

In caso di sciopero il Consorzio Aldebaran si impegna ad assicurare la comunicazione preventiva e tempestiva agli utenti e ai committenti, nonché ad osservare e a far osservare le norme di garanzia per il funzionamento dei servizi pubblici essenziali, nel rispetto di quanto previsto dalla legge 146/90 e successive modificazioni e integrazioni.

RESPONSABILITÀ E COPERTURE ASSICURATIVE

Tutto il personale che opera nei servizi di assistenza domiciliare gestiti dal Consorzio Aldebaran è in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa regionale vigente. Nome e qualifica degli operatori che lavorano direttamente con gli anziani sono stampati sui cartellini identificativi che obbligatoriamente indossano.

Le cooperative associate programmano annualmente per tutto il personale operante nei SAD corsi di formazione continua per ampliarne le conoscenze, rinforzarne le abilità e migliorarne gli atteggiamenti e i comportamenti professionali.

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

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

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

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

Il Coordinatore/RAA del servizio è autorizzato al trattamento dati ai sensi del succitato Regolamento e dal D. Lgs. n. 101/2018, che ne regola l'applicazione in Italia. Tutti gli addetti che operano all'interno del servizio sono tenuti alla riservatezza.

STANDARD DI QUALITÀ

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

STANDARD DI QUALITÀ GENERALI

IMPIEGO DI PROCEDURE E PROTOCOLLI

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

FORMAZIONE CONTINUA DEL PERSONALE

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

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

SISTEMA INFORMATIVO

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

HACCP

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

ATTUAZIONE DELLE NORME RELATIVE ALLA SICUREZZA IN CASO DI EMERGENZA

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

STANDARD SPECIFICI

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

QUALITÀ DELL'ACCESSO

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

QUALITÀ DELLA RELAZIONE

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

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

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

QUALITÀ ORGANIZZATIVA

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

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

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

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

Garanzia	Indicatore	Risultato atteso
Qualità dell'accesso	Consegna carta dei servizi all'ammissione	100%
	Colloquio conoscitivo pre-avvio	100%
	Tempi medi di erogazione della prestazione dalla firma del contratto	24-48 h
	Elaborazione del PAI/PEI per ogni utente che fruisce del servizio	100%
Qualità della relazione	Revisione semestrale del PAI/PEI	100%
	Condivisione del PAI/PEI con gli utenti e/o i loro famigliari	100%
	Consegna annuale del report sulla rilevazione della soddisfazione a tutti gli utenti	100%
	% di prese in carico dei reclami/segnalazioni entro 15 giorni dalla presentazione	100%
	Soddisfazione complessiva per la qualità del servizio	80%
Qualità organizzativa	Presenza di operatori con qualifica	90%
	% utenti soddisfatti per la puntualità e il rispetto degli operatori (voto ≥ 3)	$\geq 80\%$
	% utenti soddisfatti per la continuità e stabilità del servizio (voto ≥ 3)	$\geq 80\%$









ALDEBARAN

CONSORZIO ALDEBARAN

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

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