

Carta dei Servizi 2024

Servizio Assistenza
Domiciliare (SAD)

Corso Peschiera 222, Torino

Anteo Impresa Cooperativa Sociale



Anteo Impresa Sociale opera nel campo della salute dal 1993. Oggi gestisce un network socio-sanitario complesso, formato da oltre 100 strutture dislocate sul territorio nazionale: una rete di presidi d'eccellenza, in cui lavorano centinaia di professionisti e in grado di rispondere velocemente a qualsiasi necessità di carattere sociale o sanitario. Gestisce strutture residenziali tra cui Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani con diversi livelli di non autosufficienza, Comunità, Nuclei di Convivenza e Gruppi appartamento per pazienti psichiatrici, Comunità Educative per minori con gravi problematiche familiari o in stato di abbandono.

Progetta, implementa e gestisce, autonomamente e in partnership con committenti pubblici e privati, servizi complessi nel campo dell'assistenza sociale e sanitaria (Health-Care e Long-Term-Care).

Gestisce inoltre servizi territoriali in ambito sociale che garantiscono, in particolare, cura, assistenza e aiuto alle famiglie e alle persone bisognose: anziani, disabili, adulti fragili, minori, persone con patologie psichiatriche e/o problemi di dipendenza patologica. Anteo realizza un insieme composito di iniziative, progetti e servizi volti ad arginare situazioni di marginalizzazione e ad intervenire sul disagio sociale, occupandosi di sostegno sociale, reinserimento lavorativo, assistenza e prevenzione.

Denominatore comune è *dare nuove opportunità a chi si trova in difficoltà.*

Data di emissione: giugno 2024

Revisione n. 01

www.anteocoop.it

anteo@gruppoanteo.it

Facebook Anteo Impresa Sociale

Anteo Impresa Cooperativa Sociale collabora con le seguenti Agenzie Per il Lavoro per garantire la presenza di figure, quali Assistente Familiare, Baby sitter e Istitutore.

Synergie: fondata in Italia nel 1999, Synergie è supportata da un'esperienza internazionale di quarant'anni nel settore delle risorse umane. Offre una gamma completa di servizi, dalla selezione alla formazione, dal collocamento privato al lavoro temporaneo.

Synergie è certificata in conformità alla UNI EN ISO 9001:2015 per l'"Erogazione di servizi alle imprese: ricerca, selezione e fornitura del personale".

GiGroup: fondata nel 1998 ha registrato una rapida espansione già nei primi anni 2000, consolidandosi sul mercato con una rete di filiali. Dopo l'acquisizione di diverse realtà, come WorkNet, l'APL del gruppo Fiat, nel 2006 nasce ufficialmente l'attuale GiGroup. L'organizzazione ha esteso la sua presenza internazionale attraverso accordi di partnership.

GiGroup è certificata in conformità alla UNI EN ISO 9001:2015 per l'"Erogazione di servizi alle imprese: ricerca, selezione e fornitura del personale".

Sommario

Mission e principi.....	7
1. Descrizione del servizio	8
1.1 Caratteristiche del servizio.....	8
1.2 Destinatari	9
1.3 Prestazioni erogate	9
1.4 Collocazione della Sede e come raggiungerla.....	11
2. Procedure di accesso.....	13
2.1 Iter di attivazione del servizio	13
2.3. La presa in carico	14
2.4. Piani Assistenziali Individualizzati (PAI)	15
2.5 Dimissioni	15
3. Gli staff e i servizi.....	16
3.1. Lo staff dirigenziale e lo staff operativo	16
4. Informazioni	17
4.1 Informazioni generali	17
5. Sistema di qualità	18
5.1. Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica	18
5.2. Strumenti di verifica e di informazione	20
6. Diritti e doveri degli assistiti, criteri di tutela	20
6.1 I diritti degli Assistiti	20
6.2. Comportamenti richiesti agli assistiti	21
6.3. La gestione dei dati e tutela della Privacy.....	22
6.4. Segnalazioni e Reclami.....	23

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo felici di darLe il **benvenuto** nel nostro servizio: avremo il piacere di disegnare insieme a Lei e di offrirLe i servizi e l'assistenza ottimali per il Suo **benessere psico-fisico**, rispondendo ai Suoi **bisogni**, accogliendo i Suoi **desideri** e le Sue **abitudini di vita**.

Il Gruppo Anteo ha una **tradizione** di professionalità e attenzione alla persona nella sua globalità che esprime in tutti i servizi che gestisce.

Per questo, nel ringraziarla per aver scelto il nostro servizio, faremo quanto di meglio, attraverso la nostra professionalità e la nostra esperienza nei servizi alla persona, **per soddisfare** i suoi bisogni e le sue necessità di cura e sarà nostro compito far sì che questa esperienza avvenga **nel migliore dei modi**.

Il documento che si accinge a leggere rappresenta la "**Carta dei Servizi**" del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD).

La “Carta dei Servizi” è un importante strumento di **informazione e conoscenza**.

In essa sono definite:

- ▶ le modalità per il concreto esercizio dei **diritti** dei cittadini;
- ▶ le condizioni per l'**accesso** alle prestazioni, i criteri per **la presa in carico** e le **dimissioni**;
- ▶ le **modalità di erogazione** delle stesse.

È un documento in cui si trovano, inoltre:

- ▶ i fini e i principi ai quali ci atteniamo nell'erogazione dei servizi;
- ▶ le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni;
- ▶ la presentazione degli standard di qualità, gli impegni programmatici, gli obiettivi di gestione;
- ▶ le modalità di verifica degli impegni assunti;
- ▶ le modalità di tutela rispetto ad eventuali disservizi.
- ▶ le modalità di rilevazione del grado di soddisfazione;

La “Carta dei Servizi” è una **dichiarazione d'impegno** che Anteo Impresa Sociale esprime nei confronti di coloro che accedono alle prestazioni domiciliari.

I **destinatari** di questa “Carta dei Servizi” sono gli assistiti, i loro familiari, gli Enti e tutti coloro che desiderano conoscere il servizio di Assistenza Domiciliare di Torino.

Mission e principi

La *mission* di ANTEO Cooperativa Sociale è quella di *progettare, organizzare e offrire* servizi assistenziali e sanitari di qualità a favore della popolazione in situazione di fragilità permanente o temporanea a rischio di perdita di autonomia, secondo le modalità previste dai piani assistenziali nazionali e regionali e nel rispetto dei seguenti principi:

- ▶ **eguaglianza:** rispetto di regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali, grado di istruzione, opinione politica;
- ▶ **imparzialità:** tutti gli Operatori sono impegnati a svolgere le loro mansioni in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti degli assistiti;
- ▶ **continuità:** tutte le prestazioni sono erogate con continuità e regolarità, senza interruzione;
- ▶ **rispetto della dignità della persona:** gli Operatori si rivolgono agli assistiti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità;
- ▶ **partecipazione:** viene garantita all'assistito e ai suoi familiari grazie alla possibilità di formulare proposte o suggerimenti per migliorare il servizio. La Direzione s'impegna a dare immediato riscontro alle segnalazioni ricevute e anno per anno prende in esame le valutazioni dell'assistito e dei suoi familiari circa la qualità del servizio reso; rilevazioni periodiche della qualità percepita, report annuali di valutazione dei risultati raggiunti nei confronti di ogni singolo assistito, della famiglia e dei committenti;
- ▶ **efficacia ed efficienza:** la Direzione s'impegna a raggiungere obiettivi di efficacia e di efficienza garantendo agli assistiti le seguenti funzioni: Informazione, Tutela, Partecipazione;

- ▶ **trasparenza:** assicura all'assistito e ai suoi familiari la piena conoscenza delle prestazioni, delle attività e dei servizi offerti;
- ▶ **tutela:** viene realizzata attraverso le iniziative poste in essere dal Direttore, che riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione.

1. Descrizione del servizio

1.1 Caratteristiche del servizio

I Servizi di Assistenza Domiciliare si caratterizzano come servizi finalizzati a persone non autosufficienti e in condizioni di fragilità. Le prestazioni sono assicurate da personale qualificato e si aggiungono, ma non sostituiscono, le attività di assistenza che possono essere svolte dai familiari o caregiver.

Le finalità principali dell'Assistenza Domiciliare sono:

- ▶ garantire la permanenza dell'assistito a domicilio il più a lungo possibile;
- ▶ favorire la continuità delle cure e dell'assistenza nelle diverse fasi di cura o di eventuali ricoveri in strutture ospedaliere o riabilitative;
- ▶ sostenere, per quanto possibile, il mantenimento dell'autonomia dell'assistito;
- ▶ supportare i familiari e gli eventuali caregiver nelle attività di cura, anche con interventi di educazione e di addestramento.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare opera nei seguenti territori del Comune di Torino:

Distretto Nord Est (ex Circoscrizioni 6-7)

Distretto Sud Ovest (ex Circoscrizioni 2-3-ex 10)

Distretto Sud Est (ex Circoscrizioni 1-8-ex 9)

1.2 Destinatari

I Servizi Assistenza Domiciliare (SAD) si rivolgono a persone residenti in Regione Piemonte, di qualunque età, che presentano le seguenti condizioni:

- ▶ bisogni sanitari o socio-sanitari affrontabili a domicilio;
- ▶ persone anziane e inabili con gradi diversi di autosufficienza fisica e mentale, con scarsa capacità organizzativa rispetto alla gestione della casa, in situazioni di solitudine e di isolamento psicologico, che hanno difficoltà a mantenere rapporti col mondo esterno;
- ▶ persone disabili adulte e minori, in piena complementarietà con altri interventi a valenza educativa, riabilitativa, risocializzante o di sostegno alle capacità genitoriali;
- ▶ difficoltà di movimento che non permette di raggiungere i luoghi di cura;
- ▶ una condizione abitativa che consenta di praticare l'assistenza necessaria a domicilio.

1.3 Prestazioni erogate

- ▶ **assistenza domiciliare** erogata tramite accessi programmati da parte di personale qualificato -OSS- presso il domicilio della persona assistita, per svolgere le seguenti prestazioni: assistenza diretta alla persona; interventi sull'ambiente domestico; interventi igienico sanitari di semplice attuazione sotto il controllo medico; disbrigo pratiche, accompagnamento a visite, spesa e preparazione dei pasti; azioni di tipo sociale e relazionale; prestazioni di tipo infermieristico.
- ▶ **Progettazione esecutiva PAI**
- ▶ **Assistente familiare** erogata presso il domicilio della persona beneficiaria da personale formato nel settore dell'area dei servizi alla persona fragile. L'operatore in-

caricato svolgerà attività di cura e accudimento dei beneficiari, contribuendo al loro benessere e al mantenimento delle autonomie e dando così sostegno alle famiglie.

- ▶ servizio di **Telesoccorso/Teleassistenza** permette di mantenere un contatto amichevole e costante con la persona beneficiaria e consiste in chiamate di compagnia effettuate con cadenza ad orari prestabiliti, oltre alla gestione delle emergenze del telesoccorso. Inoltre, nel caso di persone beneficiarie prive di una rete sociale, erogheremo un servizio aggiuntivo di custodia delle chiavi.
- ▶ **Prestazioni di Tregua** erogate attraverso la ricerca di risorse idonee, quali la presenza a domicilio di OSS/assistenti familiari e finalizzate al sollievo dei familiari impegnati nella gestione quotidiana dell'utente.
- ▶ **Accompagnamenti Sanitari**, in accordo e collaborazione con i volontari;
- ▶ **Accompagnamenti Sociali**, in accordo e collaborazione con i volontari per interventi di socializzazione, mantenimento dei legami familiari o secondo il desiderio della persona. Includono anche consegna a domicilio di spesa, farmaci, pacchi;
- ▶ **Ricoveri di Sollievo**, effettuati presso i posti letto delle strutture residenziali della scrivente, per consentire la fruizione, in un unico periodo o in più momenti nell'arco dell'anno fino ad un massimo di 30 giorni, di un ricovero temporaneo.
- ▶ **Servizi di messa in strada della carrozzina** per il superamento delle barriere architettoniche presenti nel domicilio della persona tramite cingolo montascale in caso di assenza o con ausilio messo a disposizione della scrivente.
- ▶ **Baby sitter** per sostenere famiglie in difficoltà e occuparsi dei minori.

- ▶ **Istitutore** per relazionarsi con minori in situazioni di difficoltà o disabilità. L'istitutore interagisce con la scuola per fornire un sostegno concreto alle persone nelle loro attività scolastiche e promuovere la loro inclusione nell'ambiente di appartenenza.
- ▶ **Baby parking**, servizio che accoglie bambini dai 13 mesi ai 6 anni di età. Le prestazioni erogate prevedono: attività ludiche e ricreative ad utilizzo occasionale (la frequenza non è continuativa, non può superare le 5 ore giornaliere e non è offerto il servizio mensa).
- ▶ **Nidi d'infanzia**, centri che accolgono bambini da 3 mesi a 3 anni d'età (capienza minima 25 fino ad un massimo di 75 posti, con orario di apertura fino a 12 ore giornaliere).
- ▶ **Adattamenti all'abitazione;**
- ▶ **Pasti a domicilio.**

Oltre all'erogazione di queste prestazioni, la Cooperativa prevede di fornire delle **prestazioni accessorie**, che prevedono un costo a carico dei beneficiari: **podologo, par-rucchiere e fisioterapista.**

1.4 Collocazione della Sede e come raggiungerla

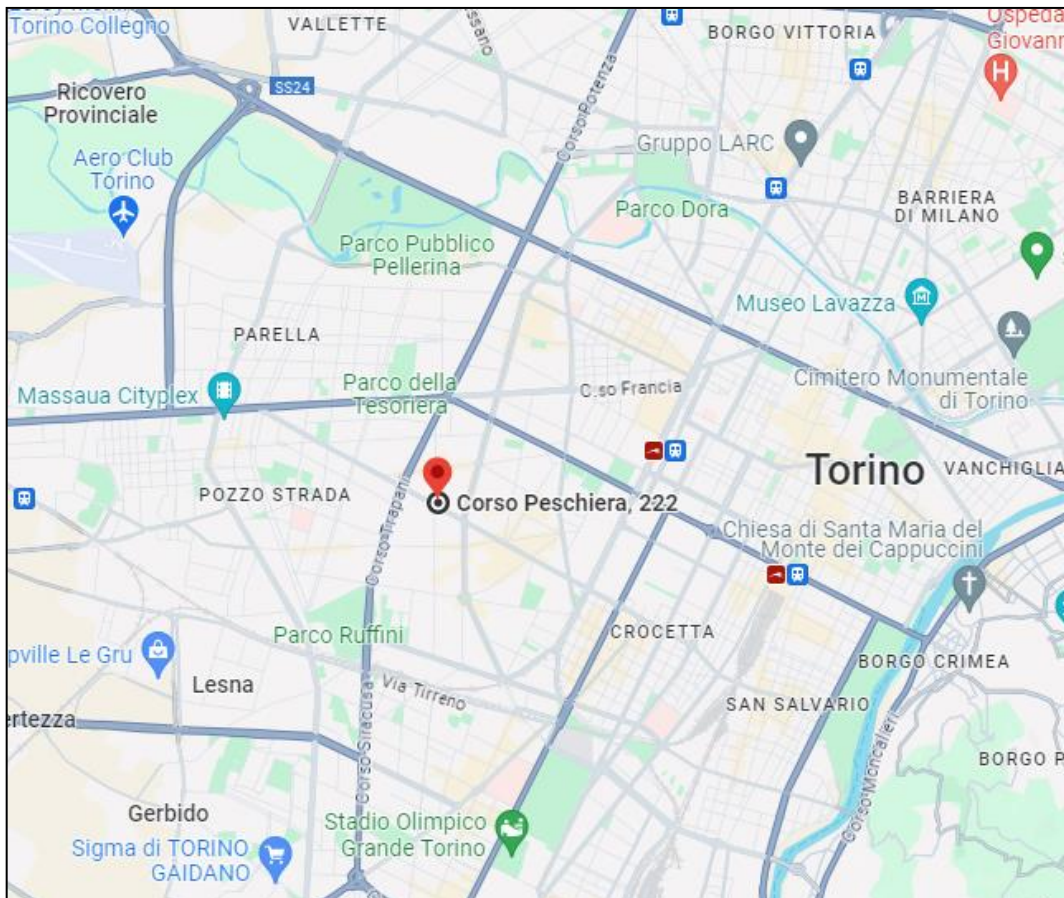
La sede organizzativa e operativa è collocata presso l'ufficio di Anteo dedicato alle prestazioni domiciliari in **Corso Peschiera n. 222, Torino, CAP 10139.**

La sede può essere comodamente raggiunta con i seguenti **mezzi di trasporto pubblico:**

- Metropolitana Linea 1 – Fermata Rivoli
- Autobus linea 22, 33 e 42 – Fermata Capriolo
- Autobus linea 266 – C.So Trapani/Peschiera
- Tram linea 15 – Fermata Capriolo

In automobile:

- ▶ *Dal centro di Torino:* arrivati in Piazza Castello procedere in direzione sudovest verso Via Giuseppe Garibaldi, continuare su Via Pietro Micca, continuare su Via Antonio Bertola in direzione C.so Galileo Ferraris, proseguire verso C.So Duca degli Abruzzi in direzione di C.So Peschiera per circa 3,5km e svoltare a destra in C.So Peschiera n. 222.
- ▶ *Dalla Tangenziale Sud:* seguire le indicazioni per Torino. Seguire C.So Orbassano fino a Via Gorizia, percorrere Via Gorizia e Via Tolmino fino a C.So Racconigi, alla Piazza Robilant prendere la terza uscita e proseguire su C.So Racconigi, svoltare leggermente a sinistra e prendere C.So Peschiera.



2. Procedure di accesso

2.1 Iter di attivazione del servizio

La governance del sistema delle cure domiciliari è in capo ai soggetti pubblici (Comune e ASL Città di Torino), che svolgono le funzioni di valutazione multidimensionale dei bisogni e desideri della persona assistita (con il coinvolgimento diretto suo o di chi la rappresenta), di progettazione (e relativa definizione delle prestazioni necessarie, ovverosia delle componenti del PAI – Piano Assistenziale Individualizzato), di tutela della persona e di verifica dei risultati.

Le Commissioni pubbliche competenti effettuano la valutazione multidimensionale dell'assistito con la presenza delle componenti sociali e sanitarie di Comune e ASL Città di Torino. Ai fini della predisposizione del Progetto assistenziale domiciliare in lungoassistenza vengono definiti, salvo successive modifiche:

- il livello di non autosufficienza attraverso il punteggio sanitario e sociale e l'intensità assistenziale: Bassa, Media, Alta
- per le persone con disabilità, la condizione di disabilità grave o gravissima. Per le persone anziane la condizione di alto o basso bisogno assistenziale
- le prestazioni necessarie al momento della valutazione (con particolare riferimento alle ore OSS), il coinvolgimento delle possibili risorse disponibili sanitarie (domiciliarità sanitaria ADI, medico di medicina generale ecc.) e eventuali altre prestazioni sociali
- eventuali indicazioni in relazione alle tempistiche per l'avvio dei progetti, la modalità e le frequenze del monitoraggio.

Gli interventi sono basati sul budget di salute, che garantisce la personalizzazione e flessibilizzazione dei percorsi assistenziali, spostando l'attenzione dai singoli interventi verso le esigenze più globali della persona, superando la logica erogativa/prestazionale a favore di una logica di responsabilità sull'attuazione e sui risultati, in capo anche ai fornitori accreditati.

Gli enti fornitori accreditati opereranno in ordine alla progettazione esecutiva degli interventi (e la relativa attività amministrativa), all'attuazione del PAI, al raggiungimento dei risultati e all'adozione in itinere dei correttivi operativi che non richiedano una nuova valutazione.

valutate dalla commissione/servizi competenti.

La domanda può essere presentata direttamente in sede Torino in C.So Peschiera 222, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16,30.

2.3. La presa in carico

La presa in carico avviene attraverso la stesura di una prima valutazione dei bisogni, attraverso almeno un colloquio preliminare a domicilio ed acquisizione di documentazione pregressa, la conoscenza diretta dell'Utente.

Con la presa in carico del soggetto, l'équipe procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale, alla stesura del Piano Assistenziale Individuale, alla definizione degli obiettivi dell'intervento e vengono messe a disposizione dell'assistito e della sua famiglia tutte le competenze professionali necessarie per tutto il periodo previsto.

La presa in carico dell'assistito (il tempo dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) viene garantita entro 72 ore dalla consegna della domanda.

2.4. Piani Assistenziali Individualizzati (PAI)

L'équipe multidisciplinare elabora un **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)** che rileva i bisogni dell'Utente stabilendo un progetto di mantenimento e/o di recupero delle capacità cognitive funzionali e motorie.

Con questo passaggio progettuale si realizza l'effettiva presa in carico della persona assistita, nella totalità e complessità dei suoi bisogni di salute e di assistenza, in quanto vengono individuati e condivisi gli obiettivi e le relative tempistiche di conseguimento previste e le attività programmate.

Il PAI viene monitorato e revisionato periodicamente, alla luce dell'evoluzione delle condizioni psicofisiche dell'assistito e delle eventuali criticità emerse.

L'elaborazione del PAI avviene con il coinvolgimento attivo dell'assistito, ove possibile, e dei suoi familiari, ove disponibili.

Il PAI, il Diario Assistenziale e la Carta dei Servizi sono mantenuti anche a domicilio in un luogo appropriato.

2.5 Dimissioni

La dimissione avviene:

- ▶ al completamento del programma assistenziale;
- ▶ in caso di cambio di residenza del paziente al di fuori del territorio di riferimento;
- ▶ in caso di ricovero o sospensioni del P.A.I, uguale o superiore ai 15 giorni;
- ▶ per trasferimento ad altro servizio/struttura. In questo

caso viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della scheda di dimissione/trasferimento compilata a cura dell'operatore di riferimento;

- ▶ dimissione volontaria (rifiuto del malato e/o della famiglia alla continuazione della assistenza);
- ▶ decesso.

Nel momento in cui si verifica una delle possibili cause di chiusura dell'assistenza domiciliare, il Case Manager provvede a registrare la data della chiusura dell'assistenza domiciliare e il relativo motivo.

3. Gli staff e i servizi

3.1. Lo staff dirigenziale e lo staff operativo

Lo **staff direzionale e amministrativo** di Anteo Impresa Sociale opera in supporto ai servizi territoriali, nella propria specializzazione, sia rispetto ad attività ordinarie sia in caso di attivazione di progetti speciali, di interventi o attività particolari, di azioni di comunicazione e promozione.

L'azione dell'intero staff è a supporto al Responsabile del Servizio per garantire la massima funzionalità del servizio (es.: formazione, aggiornamenti, approvvigionamento DPI, ecc.).

Per quanto concerne lo staff operativo, è a disposizione personale specializzato e qualificato che lavora in équipe con l'obiettivo di garantire agli assistiti la continuità assistenziale e la qualità del servizio.

Nel rispetto delle dotazioni minime di organico previste dalle vigenti normative, le varie professionalità che operano per erogare prestazioni sociosanitarie domiciliari sono:

- ▶ un **Coordinatore Tecnico**, che ha la responsabilità del Servizio a livello gestionale ed organizzativo e dialoga con l'Ente committente e la rete delle risorse sul territorio;
- ▶ gli **Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) /Assistenti Domiciliari e dei Servizi Tutelari (ADEST)**, che si occupano dei compiti di assistenza domiciliare mirati a favorire l'autonomia nella vita quotidiana e la socializzazione della persona assistita attraverso interventi legati alla cura dell'ambiente e della persona e si relazionano con l'assistente familiare, quando presente;
- ▶ gli **Assistenti Familiari** hanno lo specifico compito di gestire la quotidianità della cura, in relazione e con il supporto degli Operatori Socio Sanitari;
- ▶ L'**Istitutore** e il **baby sitter** forniti dalle Agenzie Per il Lavoro, operano primariamente con minori e si interfacciano con il Coordinatore Tecnico del Servizio.

4. Informazioni

4.1 Informazioni generali

I servizi offerti, nel corso dell'anno, saranno così organizzati:

- ▶ L'attività amministrativa sarà garantita per 5 giorni a settimana da lunedì a venerdì.
- ▶ L'attività sociosanitaria domiciliare sarà garantita 7 giorni a settimana per attività prestazionali o mono-professionali.
- ▶ Sarà, inoltre garantito un servizio di segreteria telefonica per raccogliere messaggi negli orari di chiusura.

- ▶ La presa in carico (ovvero il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita:
entro 72, successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'Inviante.

Il Servizio viene avviato, di norma, entro 72 ore dalla segnalazione da parte dell'ASL/Servizi Sociali. Nel caso in cui non sia possibile attivare il servizio, il paziente viene inserito in lista di attesa. L'utente viene sempre informato sui tempi previsti per accogliere la sua richiesta di prestazioni e comunque orientato alla scelta di eventuale altro ente accreditato. La richiesta viene valutata secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda di servizi.

5. Sistema di qualità

5.1. Standard di qualità dei servizi erogati: indicatori di qualità e modalità di verifica

Il Servizio si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni **questionari** da sottoporre agli Ospiti e attraverso la gestione dei **reclami**. Il controllo del servizio viene effettuato coerentemente con quanto previsto dal Sistema Gestione Qualità a norma ISO 9001:2000 adottato dalla Cooperativa.

Per la valutazione del servizio vengono adottati opportuni strumenti, sia di tipo documentale (questionario, schede di rilevazione, ecc.), sia di altra natura (incontri di verifica, supervisione, ecc.).

Tale attività di valutazione, nel complesso, è finalizzata a cogliere, oltre al rapporto costi/benefici, il gradimento dell'utenza e il raggiungimento o meno degli obiettivi progettuali posti alla base del servizio erogato.

Gli indicatori di qualità da tener presenti, in linea generale, sono i seguenti:

- ▶ standard assistenziali garantiti dal servizio rispetto a quanto indicato nella normativa regionale;
- ▶ rispetto dei termini per l'aggiornamento e la formazione del personale;
- ▶ rispetto dei termini in ordine alla programmazione e alla realizzazione delle attività previste;
- ▶ rispetto dei termini per la realizzazione dei momenti di verifica e di valutazione;
- ▶ grado di inserimento nella rete territoriale dei servizi.

Allo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi, Anteo effettua il monitoraggio continuo di alcuni appositi indicatori, tra i quali segnaliamo il processo di **formazione del personale**.

La Struttura elabora annualmente un **Piano di Formazione e Addestramento** basato sulla rilevazione dei fabbisogni formativi del personale e sulle specifiche esigenze che emergono all'interno della Struttura. Esso include sia corsi di formazione organizzati da Enti esterni sia corsi di formazione interni.

Per quanto riguarda i corsi di formazione organizzati da **Enti esterni**, la Cooperativa promuove la partecipazione degli Operatori che hanno l'esigenza formativa congruente e pubblicizza gli eventi formativi, allo scopo di individuare i potenziali partecipanti.

Rispetto ai **corsi di formazione interni**, essi sono interamente progettati, programmati e gestiti dall'azienda, con l'eventuale collaborazione di docenti specializzati.

Vengono organizzati periodicamente corsi e aggiornamenti su **tematiche** quali: ▶ le caratteristiche specifiche dell'utenza da assistere, ▶ l'umanizzazione delle cure, ▶ le tecniche di comunicazione e relazione efficaci con utenti e

caregivers, ► approfondimenti su *aspetti squisitamente sanitari* (es.: gestione del rischio clinico). Tutti gli Operatori partecipano annualmente ad incontri formativi ed informativi in tema di sicurezza.

5.2. Strumenti di verifica e di informazione

È prevista la periodica somministrazione di **questionari di gradimento e soddisfazione** rivolti agli assistiti, familiari e caregivers.

La Cooperativa, inoltre, ha scelto di adottare la presente "Carta dei Servizi" come fondamentale **strumento di informazione e trasparenza** dei servizi resi presso la Struttura.

6. Diritti e doveri degli assistiti, criteri di tutela

6.1 I diritti degli Assistiti

La società e le istituzioni hanno il dovere di rispettare l'individualità di ogni persona in situazione di fragilità, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita. Una sintesi di tali diritti è contenuta e recepita nella Carta Europea dei Diritti del Malato (2002), dei quali indichiamo alcuni punti fondamentali:

*La persona ha il diritto di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie **credenze, opinioni e sentimenti**.*

*La persona ha il diritto di conservare le proprie **modalità di condotta sociale**, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.*

*La persona ha il diritto di conservare la **libertà di scegliere dove vivere.***

*La persona ha il diritto di **essere accudita e curata** nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.*

*La persona ha il diritto di essere **salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.***

*La persona ha il diritto di essere messa in condizioni di godere e di conservare la propria **dignità** e il proprio **valore**, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.*

*La persona ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire **eguale accesso a ognuno**, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.*

*La persona ha **il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione** che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili*

*La persona **ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni** che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica*

6.2. Comportamenti richiesti agli assistiti

Alla luce dei principi su cui si fonda l'erogazione dei servizi offerti enunciamo alcune **regole di comportamento** che sono alla base di qualsiasi rapporto di civile relazione

L'Assistito:

- ▶ dovrà tenere un **comportamento** corretto, dignitoso e rispettoso della propria persona e degli operatori;
- ▶ è tenuto al rispetto degli **orari previsti per l'erogazione della prestazione**;
- ▶ è tenuto al rispetto delle **prescrizioni sanitarie** del Medico di Medicina Generale, relative sia alle terapie farmacologiche sia al regime alimentare;
- ▶ deve permettere al personale l'**accesso al domicilio** per tutte le prestazioni previste dal PAI. Il Personale sarà munito di appositi cartellino di riconoscimento;
- ▶ non può affidare al personale del servizio presso la struttura qualsiasi tipo di compito o rapporto giuridico estraneo al servizio.

6.3. La gestione dei dati e tutela della Privacy

Al fine di garantire una corretta gestione della privacy e della sicurezza degli assistiti abbiamo previsto:

- ▶ un'informazione completa e l'accordo dell'assistito e/o del familiare rispetto alle cure prestate e alle attività svolte;
- ▶ l'identificabilità di tutto il personale in servizio, attraverso il cartellino di identificazione che riporta nome, cognome, qualifica e fotografia;
- ▶ la garanzia sulle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali (ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 - GDPR);

I dati forniti dall'Ospite o acquisiti nell'ambito dello svolgimento del servizio sono trattati secondo le seguenti finalità:

- ▶ svolgimento dell'attività sanitaria e socioassistenziale ed finalizzata alla gestione del PAI, alla creazione e gestione di una cartella individuale interna;

- ▶ eventuali richieste delle Autorità di Pubblica Sicurezza;
- ▶ È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'utente;
- ▶ Si comunica che è vietato acquisire e utilizzare immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, se non dietro esplicita autorizzazione rilasciata dalla Direzione Sanitaria.

6.4. Segnalazioni e Reclami

Viene la tutela nei confronti degli assistiti attraverso la possibilità di inoltrare reclami o segnalazioni relativi a disservizi o richieste di miglioramento.

Le segnalazioni saranno utilizzate per gestire le problematiche eventualmente presenti e per poter intraprendere azioni volte al miglioramento del servizio erogato. L'ospite e/o il familiare possono presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- ▶ di persona
- ▶ mediante mail inviata all'indirizzo segnalazi@gruppoanteo.it
- ▶ compilando la "Scheda segnalazioni/suggerimenti" **allegata**

Segnalazione alla sede centrale:

È altresì possibile inviare le proprie segnalazioni alla sede centrale della cooperativa, nei seguenti modi:

- ▶ a mezzo mail all'indirizzo segnalazioni@gruppoanteo.it
- ▶ a mezzo posta a ANTEO Cooperativa Sociale Onlus - ufficio reclami - Via Piacenza, 11 – 13900 Biella (BI)

Le comunicazioni saranno esaminate dalla Direzione del servizio nel primo caso e dall'ufficio reclami nel secondo. In ogni caso si provvederà a fornire una risposta nel più breve tempo possibile, entro un tempo massimo pari a 30 giorni dal ricevimento della segnalazione.

Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) di Torino

Corso Peschiera 222

10139 Torino (TO)

Tel. 011 4033355

E-Mail: anteo.torino@gruppoanteo.it

Responsabile del Servizio: Irina Hrovat

Anteo Cooperativa Sociale Onlus

Sede legale: Via Felice Piacenza 11

13900 Biella

P. IVA/C. F. e Registro Imprese di Biella n. 01758780025

Albo delle soc. coop. n. A104601 Sez. Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto Cat. Cooperative Sociali

Tel. 015.813401

Fax 015.8134090

anteo@gruppoanteo.it

www.anteocoop.it

La Carta dei Servizi viene emessa ogni anno, a seguito di revisione volta a garantire la validità dei contenuti.

Le indicazioni espresse in questa Carta dei Servizi sono suscettibili di modifiche in base alle normative vigenti ed ai relativi aggiornamenti.

