



SANITHAD
Servizi Sociali

Soc. Cooperativa Sociale Onlus

Sede legale Via degli Estensi, 135 Badia Polesine (Ro)

Sede amministrativa Via Altobelli, 3 Mantova (Mn)

Tel. 0376360360 Fax 0376221989

Partita IVA - 01304810201

Iscritta al Registro Imprese di Rovigo C.F. e n° iscrizione 01304810201

Iscritta all'Albo Società Cooperative a mutualità prevalente al n° A 104152

CARTA DEI SERVIZI



LA CARTA DEI SERVIZI

PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta uno strumento per ribadire con orgoglio la specificità e l'identità della nostra Cooperativa che da oltre trent'anni d'anni si occupa della gestione dei Servizi Socio-Sanitari ed educativi.

Orgoglio e soddisfazione che nascono dalla constatazione che SANITHAD ha sviluppato dal 1982 a oggi, una struttura molto articolata, forte e produttiva, altamente qualificata nella varietà delle professionalità presenti al servizio dell'utenza.

L'auspicio è che con tale documento tutti i nostri interlocutori, tutti i nostri stakeholder, possano conoscerci meglio, in modo più approfondito, così come noi siamo fiduciosi che risulterà più chiaro l'insieme delle attività e delle prestazioni che prestiamo: tutto ciò per rispondere al meglio alle legittime aspettative di chi si affida alle nostre cure.

Questa carta dei servizi costituisce una garanzia per il diritto all'informazione ed un impegno a migliorare la nostra comunicazione, ad accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi da noi erogati, un "diritto alla salute" che prende avvio fin dalla conoscenza delle modalità di accesso ai servizi.

PRESENTAZIONE SANITHAD SERVIZI SOCIALI E ORGANISMI SOCIALI

➤ SCHEDA ANAGRAFICA E SCOPI SOCIALI

Denominazione: SANITHAD Servizi Sociali Soc. Cooperativa Sociale Onlus
(è quindi un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale)

- ✱ Sede Legale: Via degli Estensi, 135 – 45021 BADIA POLESINE (RO)
Tel. 0425/594656 Fax 0425/594656
- ✱ Sede amministrativa: Via Altobelli, 3 – 46100 MANTOVA (MN)
Tel. 0376/360.360 – Fax 0376/221989
- ✱ Codice Fiscale – Partita IVA 0130 481 0201
- ✱ Costituzione: 29.12.1982 presso Notaio Mario Nicolini di Mantova
- ✱ Iscrizione al Registro delle Imprese di Rovigo al n° 01304810201

✱ Iscrizione all'Albo Regionale all'Albo della Regione Veneto sezione A al n. A/RO/0061 dal 23.11.2010 e fino al 25.11.2010 presso la Regione Lombardia con numero d'iscrizione: sez. A n. 12 ininterrottamente dal 08.11.1993 (istituiti ai sensi dell'art. 9 della legge n. 381/1991);

✱ Iscrizione all'Albo Nazionale delle Cooperative Sociali istituito presso la Camera di Commercio al n° al n° A104152 del 03.02.2005

✱ Iscrizione alla ALCST della LEGA Cooperative e Mutue dal 1984

SANITHAD è una Cooperativa Sociale retta e disciplinata dai principi della mutualità senza scopo di lucro. Scopo della Cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio sanitari ed educativi ai sensi dell'articolo uno, primo comma punto a), della legge 8 novembre 1991 n. 381. La cooperativa organizza un'impresa che persegue, mediante la solidale partecipazione dei soci e di tutto il gruppo sociale che ad essa fa riferimento, gli obiettivi della legge predetta. I soci prestatori di lavoro intendono perseguire lo scopo di nuove occasioni di lavoro per se stessi ed eventualmente anche per altri lavoratori, rispettivamente sotto forma di rapporto ulteriore di lavoro fra soci e società tramite la gestione in forma associata dell'impresa, oppure di solo rapporto di lavoro per i lavoratori non Soci. La prestazione lavorativa dei Soci cooperatori in favore della Società può avvenire anche in forma di collaborazione autonoma.

➤ OGGETTO SOCIALE

Oggetto della cooperativa sono le attività socio sanitarie ed educative di cui all'articolo uno, primo comma punto a), della legge 8 novembre 1991 n. 381, da conseguirsi valendosi principalmente dell'attività dei soci cooperatori, e specificatamente le seguenti:

- provvedere all'assistenza e cura a domicilio degli anziani o comunque soggetti problematici a rischio di emarginazione;
- offrire, tramite i soci, assistenza ed orientamento, anche a domicilio, a bambini e giovani garantendone la cura, la sorveglianza, la salvaguardia, avendo presente ogni aspetto educativo e pedagogico;
- offrire le assistenze di cui sopra anche in caso di degenza presso ospedali, case di riposo e luoghi di soggiorno;
- attrezzare laboratori specialistici per il recupero psicomotorio di soggetti problematici ed a rischio di emarginazione;
- organizzare servizi di volontariato impostato con criteri mutualistici ed assistenziali in genere;
- gestire servizi sociali (Centri Sociali, Comunità Educative, Centri Aperti, Mense Sociali, Case di Riposo, Residenze Socio-Assistenziali, ecc....);

- provvedere all'inserimento lavorativo individualizzato di soggetti problematici o a rischio di emarginazione tramite la gestione di attività produttive, agricole o di servizi;
- organizzare attività di animazione sia per bambini che adolescenti o adulti, tendenti all'espressione della personalità ed in grado di favorire l'armonico sviluppo;
- organizzare interventi di prevenzione e trattamento di situazioni patologiche che possono causare emarginazione e disadattamento;
- cooperare nella gestione di asili nido, scuole materne e luoghi per l'infanzia;
- realizzare attività di ricerca nelle aree di servizio sociale sopra indicate;
- programmare la pubblicazione di articoli, quaderni e libri relativi alle diverse aree di ricerca.

➤ GLI ORGANISMI SOCIALI

CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE *in carica 3 anni: dal 29.04.2019 al 29.04.2022 - data scadenza mandato:* il C. di A. è investito dei più ampi poteri per la gestione della società. Esso può deliberare pertanto su tutti gli atti e le operazioni di ordinaria e straordinaria amministrazione che comunque rientrino nell'oggetto sociale, fatta eccezione di quelli che per legge sono di esclusiva competenza dell'Assemblea. E' composto di cinque membri effettivi:

BADINELLI D.ssa MARZIA nata ad Asola (MN) il 13.09.1968 (Presidente)
(PRESIDENTE)
CF: BDN MRZ 68P53 A470 T

MARETTI D.ssa FEDERICA nata a Mantova il 02.03.1978
(VICE-PRESIDENTE)
CF: MRT FRG 78C42 E897 W

SALMISTRARO MIRCA nata a Mantova il 04.11.1964
(CONSIGLIERE)
CF: SLM MRC 64S44 E897 A

GANZERLA D.ssa MONICA nata a Quistello (MN) il 20.01.1968
(CONSIGLIERE)
CF: GNZ MNC 68A60 H143

SILVIA MARCELLO nata a Rovigo (Ro) il 16.06.1978
(CONSIGLIERE)
CF: MRCSLV78H56H620 O

COLLEGIO SINDACALE in carica 3 anni: dal 29.04.2019 al 29.04.2022

Il Collegio Sindacale controlla l'amministrazione della società; vigila sull'osservanza delle leggi e dello Statuto Sociale, accerta la regolare tenuta della contabilità e la corrispondenza del bilancio alle risultanze dei libri contabili e delle scritture, a norma di legge partecipa alle riunioni del Consiglio di Amministrazione ed assolve a tutte le altre funzioni attribuitegli dalla legge. E' composto da tre membri effettivi e due supplenti:

FRIGO Dr. CRISTIANO nato a Mantova il 20.01.1965
(PRESIDENTE)

CF: FRG CST 65A20 E897 V

Iscritto al n° 79420 dell'Albo dei Revisori

Gazzetta Ufficiale supplemento n° 50 - IV serie speciale - del 25.06.1999

FERRARI D.ssa ELISA nata a Suzzara (MN) il 18.09.1968
(EFFETTIVO)

Iscritta all'Albo dei Revisori

Gazzetta Ufficiale supplemento n° 50 - IV serie speciale - del 25.06.1999

CARRA Dr. PIERLUIGI nato a Marcaria (MN) il 21.10.1964
(EFFETTIVO)

CF: CRR PLG 64R21 E922 M

Iscritto al n° 79190 dell'Albo dei Revisori

Gazzetta Ufficiale supplemento n° 50 - IV serie speciale - del 25.06.1999

PRINCIPI FONDAMENTALI CARTA DEI SERVIZI

Efficacia: intesa come capacità da parte di tutta l'organizzazione di rispondere in maniera precisa e tempestiva alle richieste dei clienti siano essi Enti Pubblici, privati cittadini o Utenti dei Servizi in capo agli Enti. In tutti i casi è cura degli operatori fornire ai clienti/utenti tutte le informazioni inerenti i servizi erogati.

Eguaglianza: intesa come garanzia per tutti i cittadini in stato di bisogno, senza alcun tipo di distinzione o pregiudizio, di poter essere seguiti dai nostri operatori.

Cortesia: intesa come ricerca di un dialogo con il Cliente /Utente improntato sulla disponibilità e sulla reciproca fiducia.

Valutazione e miglioramento della qualità: intesa come lo sforzo e la volontà di verificare e valutare costantemente i propri servizi anche attraverso l'apporto dei clienti/utenti al fine di ottenere un costante miglioramento della qualità dei servizi erogati.

Diritto di scelta: inteso come rispetto della libertà del cliente/utente di rivolgersi dovunque egli ritenga più opportuno, senza penalizzarlo e garantendo tutte le informazioni necessarie per orientarlo ad una scelta oculata e ponderata.

Trasparenza: intesa come lo sforzo di tutti gli operatori ad instaurare con i Clienti/utenti un rapporto di estrema collaborazione e fiducia reciproca.



POLITICA DELLA QUALITÀ

Sanithad ha definito e documentato la politica per la qualità nella dichiarazione riportata nel Manuale della Qualità che racchiude i principi del Sistema Qualità adottato. La dichiarazione è affissa presso gli Uffici in posizione opportuna affinché tutto il personale possa prenderne visione.

"Sanithad Servizi Sociali Soc. Coop. Sociale Onlus si pone come obiettivo strategico la qualità, intesa come la capacità di soddisfare i bisogni dei propri Clienti, attraverso l'erogazione di servizi sicuri, affidabili, regolari ed efficienti, e le esigenze dei propri Soci attraverso la creazione di un clima aziendale improntato alla collaborazione e al coinvolgimento e alla valorizzazione di ogni individuo.

A questo scopo ha individuato nella Qualità lo strumento idoneo per:

- *ottimizzare i processi e l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, garantendo prestazioni sempre eccellenti;*
- *migliorare la propria immagine di efficienza, competitività e la posizione di mercato;*
- *incrementare la profittabilità.*

Per raggiungere questi obiettivi, la Società si propone di promuovere, sviluppare e supportare le seguenti attività:

- *Diffusione della formazione a tutti i livelli, nell'ottica della facilitazione del processo di trasferimento della conoscenza a tutti i livelli.*
- *Promozione e diffusione della mentalità del miglioramento continuativo.*
- *Adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2015.*
- *Verifiche periodiche sull'andamento, l'attuazione e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità mediante i riesami della Direzione.*

L'ottenimento della certificazione del Sistema Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001 rappresenta il primo passo nello sviluppo degli obiettivi della Qualità sulla via del raggiungimento dell'eccellenza come chiave di continuità e di crescita.

Tutto il personale, con il supporto del Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità, ha il dovere di collaborare e sostenere questo programma e nulla dovrà essere trascurato per perseguirlo."

Il Presidente



La Direzione assicura che la politica per la qualità sia compresa a tutti i livelli mediante una diffusa azione di formazione e informazione del personale. La Direzione si pone ogni anno degli obiettivi temporali e quantificabili per il miglioramento del Sistema Qualità. Tali obiettivi vengono definiti e successivamente verificati nei Riesami periodici del Sistema Qualità.

LA MISSION

La Cooperativa Sanithad lavora per migliorare la qualità dei Servizi alla persona, per renderli sempre più rispondenti alle esigenze dei cittadini.

Il principio di responsabilità alla base della nostra "mission" implica che Sanithad come organizzazione e come operatori sociali, partecipi in modo attivo, creativo e concreto alla costruzione del bene comune.

Basandosi sui principi di sussidiarietà e integrazione la cooperativa favorisce lo sviluppo di collaborazione e aiuto, promuovendo lavoro di rete e valorizzando la partecipazione, per rispondere ai bisogni emergenti in modo unitario, integrato, trasparente ed in connessione con le risorse presenti sul territorio: organizzazioni, imprese e cooperative sociali ed Enti Pubblici.

ORARI APERTURA AL PUBBLICO DELLA SEGRETERIA

Per il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata la segreteria del servizio è contattabile a mezzo telefono al n° **0376360360** e a mezzo fax al n° **0376221989**

Gli orari di apertura al pubblico e di accettazione sono i seguenti:



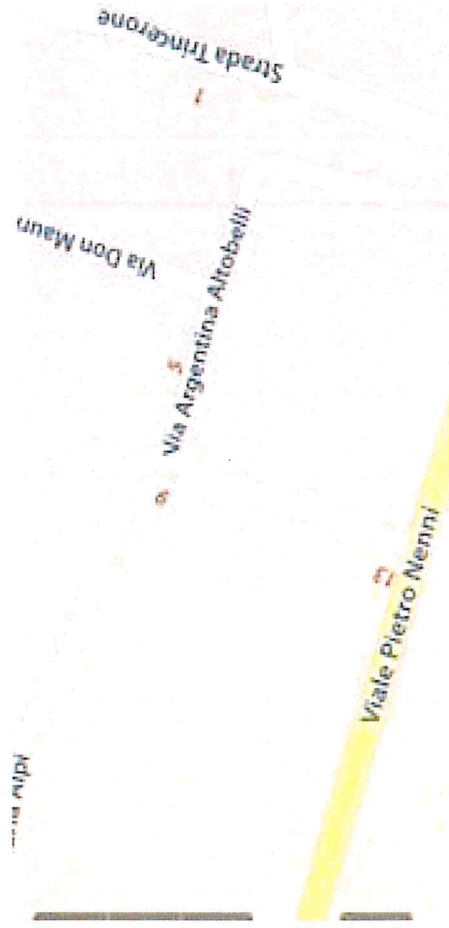
dal LUNEDÌ al VENERDÌ
dalle ore 8,00 alle ore 17,00

SABATO
dalle ore 9,00 alle ore 12,00

Negli orari di chiusura del servizio (domeniche e giorni festivi) è attiva la segreteria telefonica al n° 0376360360.

DOVE SIAMO

La nostra segreteria si trova in Via Altobelli, 3 a Mantova.



COME RAGGIUNGERCI

IN AUTOBUS:

Linee urbane e extraurbane:
fermata Via Pietro Nenni
(3 minuti a piedi vicino a Via Altobelli, 3)

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

DEFINIZIONE

L'Assistenza Domiciliare Integrata (C-DOM) si colloca nella rete di servizi socio-sanitari volti a garantire alle persone, in condizione di fragilità, prestazioni socio-sanitarie integrate "a domicilio".

Le prestazioni, che saranno declinate all'interno del Piano di Assistenza Individuale (PAI), sono erogate da personale qualificato (a mero titolo esemplificativo: infermieri, operatori socio-sanitari, tecnici della riabilitazione quali fisioterapisti, terapisti occupazionali, logopedisti ecc.) ed in possesso degli specifici titoli professionali, e sono complementari e non sostitutive del caregiver familiare. Le specifiche prestazioni possono quindi sostenere e/o integrare presenze familiari (parenti e/o loro collaboratori) esistenti e disponibili, non sostituendole completamente.

L'UDO C-DOM è pertanto finalizzata ad assicurare alla famiglia della persona un reale supporto per:

- ✓ migliorare la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali;
- ✓ stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera;
- ✓ garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, socio-sanitario e sociale;
- ✓ prevenire/limitare il deterioramento della persona in condizione di fragilità.

DESTINATARI

L'UDO C-DOM è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzate dalla presenza di:

- ✓ una situazione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- ✓ una condizione di non deambulabilità e di non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- ✓ una rete familiare e/o formale o informale di supporto;
- ✓ condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche).

IL SISTEMA DI ACCESSO E DI PRESA IN CARICO C-DOM

Attivazione

L'attivazione del processo di presa in carico può avvenire attraverso le seguenti modalità, a seguito di:

- ✓ prescrizione del Medico di medicina generale;
- ✓ dimissione ospedaliera/struttura riabilitativa;

In tutti i casi l'ASST attiva la valutazione e attivazione del servizio.

La valutazione

La valutazione socio-sanitaria **viene effettuata dall'ASST** e gestita attraverso un'équipe multidisciplinare – Unità di Valutazione Multidisciplinare (composta da infermiere, terapista della riabilitazione ed assistente sociale.....) ed è svolta, al domicilio della persona, attraverso l'utilizzo di strumenti omogenei definiti a livello regionale.

Dalla valutazione multidimensionale del bisogno vengono determinati:

- Il livello di gravità della persona ed il relativo profilo corrispondenti all'impegno assistenziale e la durata dell'intervento.

I livelli assistenziali

Sulla base dei livelli di gravità **determinati dall'ASST** sulla base della valutazione del bisogno è possibile identificare i relativi livelli/percorsi di assistenza, corrispondenti all'impegno assistenziale oltre che alla complessità dell'intervento richiesto.

In riferimento a quanto previsto dal D.P.C.M. del 14/02/2001, i livelli di assistenza vengono stabiliti tenendo conto dei seguenti parametri:

- ✓ la natura del bisogno che, mediante la valutazione dei bisogni inerenti l'area socio-sanitaria, funzionale, cognitiva, affettiva nonché l'area sociale/ambientale, caratterizza l'ambito di bisogno prevalente;
- ✓ la complessità dell'intervento caratterizzata dalla composizione dei fattori produttivi impiegati (mix di risorse professionali) e dalla loro articolazione, con particolare riferimento alla tipologia delle prestazioni;
- ✓ l'intensità assistenziale stabilita in base alle fasi temporali (intensiva, estensiva e di lungo assistenza) che caratterizzano il piano assistenziale e la frequenza degli interventi previsti;
- ✓ la durata in relazione alle fasi temporali intensiva (durata breve e definita).

I livelli/percorsi assistenziali vengono individuati in funzione dell'intensità assistenziale.

I contenuti dell'UDO C-DOM

L'Assistenza Domiciliare Integrata riguarda specifiche prestazioni ed attività, sia di natura socio-sanitaria che sociale a rilievo sanitario rese in modo integrato al domicilio della persona con bisogni complessi.

Le attività saranno assicurate, sulla base della "prescrizione" medica e del Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Alcune situazioni particolari, quali **le prestazioni riabilitative**, richiedono precisazioni e approfondimenti circa i requisiti d'accesso.

Per le prestazioni riabilitative, si richiama il contenuto nel "Piano d'Indirizzo per la Riabilitazione" del Ministero della Salute nel quale, a proposito della riabilitazione a domicilio viene chiaramente evidenziato che tali prestazioni, di norma, a domicilio:

- costituiscono ".....il proseguimento di quanto realizzato nelle fasi precedenti";
- sono erogabili solo se previste "....dal progetto riabilitativo elaborato da parte del medico specialista in riabilitazione";
- riguardano persone "....impossibilitate ad accedere ai servizi ambulatoriali".

Nel caso di richiesta da parte di un medico prescrittore unicamente di prestazioni riabilitative, una volta valutata l'appropriatezza sulla base delle linee guida riportate nel "Piano d'Indirizzo per la Riabilitazione" del Ministero della Salute, si procede alla valutazione ai fini della rilevazione dei bisogni complessivi, propedeutica alla redazione del Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) redatto da un fisiatra o figura equipollente.

La presa in carico e la redazione del PAI

Il cittadino, a seguito della valutazione multidimensionale del bisogno da parte dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ASST, verrà elaborato un P.I. corrispondente ad un livello/percorso assistenziale/riabilitativo e avrà a disposizione un elenco di soggetti accreditati per l'UDO C-DOM nell'ambito dei quali opererà la propria scelta per la presa in carico.

Sanithad rappresenta uno dei soggetti accreditati e abilitati alla erogazione delle prestazioni previste.

Nel caso in cui il cittadino scelga la Cooperativa Sanithad fra i soggetti accreditati, quest'ultima procede:

- alla presa in carico del cittadino;
- alla stesura del PAI con la definizione degli obiettivi di assistenza concordati con il familiare/utente.

Il PAI definito deve essere coerente con quanto emerso in sede di valutazione del bisogno, in modo da garantire che, in fase di erogazione dell'assistenza, vengano messe a disposizione, dell'assistito e della sua famiglia, tutte le competenze professionali necessarie e per tutto il periodo previsto.

La gestione del progetto assistenziale

La gestione del progetto assistenziale si concretizza con la valutazione e la stesura del PAI. Le attività socio-sanitarie e assistenziali previste nel PAI vengono riportate nel Diario delle prestazioni.

Se durante la realizzazione del PAI emergono **variazioni nelle condizioni della persona assistita** (es. la persona si aggrava o la famiglia richiede un maggiore sostegno), deve essere effettuata la rivalutazione, alla luce delle variazioni rilevate nelle condizioni della persona assistita o della sua famiglia.

L'esito della rivalutazione può portare al rinnovo del medesimo livello/percorso o all'attribuzione di un livello/percorso diverso da parte dell'ASST. L'ente erogatore predispone un nuovo PAI chiudendo il precedente.

Nel caso in cui **nessuna variazione** intervenga **in corso** di esecuzione del PAI, al termine del periodo massimo previsto se la persona necessita di una prosecuzione dell'intervento, questa sarà rivalutata. Se invece nessuna assistenza è più necessaria allora la persona sarà dimessa (per le modalità di dimissione vedere il paragrafo successivo).

La dimissione

Per dimissione si intende la chiusura del titolo per guarigione, ricovero o altro.

In caso di decesso dell'assistito, la data di dimissione coincide con la data del decesso, mentre in caso di ricovero ospedaliero superiore a 15 giorni, la data di dimissione coincide con il giorno del ricovero ospedaliero.

Pertanto, in caso di sospensione del livello/percorso superiore a 15 giorni questo deve essere chiuso.

L'eventuale ripresa in carico del medesimo assistito nel corso dell'anno ad opera dello stesso erogatore verrà intesa come nuovo accesso domiciliare. In

questo caso, verrà ripercorso tutto l'iter, partendo dalla valutazione del bisogno, fino all'attribuzione del livello/percorso e del voucher.

In caso di trasferimento a nuova unità d'offerta, al fine di garantire la continuità assistenziale, Sanithad mette a disposizione, in forma verbale e scritta, tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente inserito nel servizio C-DOM.

MODALITA' ORGANIZZATIVA

Nel caso in cui venga scelta la Cooperativa Sanithad fra i soggetti accreditati, Sanithad si impegna ad integrare in modo sinergico, attraverso la figura del proprio Direttore Sanitario e del proprio Coordinatore Infermieristico, le varie figure presenti sul Servizio e si impegna inoltre sulla base dell'esperienza acquisita sui servizi domiciliari a formare tutto il proprio personale consegnando protocolli operativi atti a favorire l'appropriatezza e qualità assistenziale dei servizi erogati oltre a garantire l'integrazione tra i servizi socio-assistenziali e quelli sanitari.

I documenti afferenti il servizio C-DOM fanno riferimento ad un specifico fascicolo socio sanitario (FASAS) che prevede:

- Piano Assistenziale dell'Assistenza Domiciliare Integrata e scale di valutazione
- Diario delle cure Domiciliari
- Consenso alle cure
- Informativa sulla privacy
- Modulo reclamo
- Modulo consegna materiale
- Informativa sulla privacy
- Strumenti di rilevazione della soddisfazione del cliente
- Carta dei servizi
- Opuscolo autocura del paziente

La rendicontazione dei dati sull'attività svolta, si basa sull'interfaccia con il sistema informatico regionale previsto da Regione Lombardia, oltre che sull'applicazione del proprio database interno "Geronimo III" che prevede la rendicontazione dei servizi in termini di numero di pazienti seguiti, numero di accessi al domicilio, tipologia di prestazioni effettuate e tempo impiegato al domicilio degli utenti seguiti, oltre ai tempi relativi agli spostamenti.

MODALITA' E TEMPI MASSIMI DI ATTIVAZIONE PIANO DI CURA

Il personale Infermieristico, Riabilitativo e Assistenziale dovrà fare riferimento per qualsiasi problema con l'utente al Direttore Sanitario.

Entro max. 72 ore per le necessità infermieristiche (salvo indicazioni diverse da parte del medico prescrittore) e per le attività riabilitative dal primo contatto, Sanithad si impegna a predisporre quanto necessario alla presa in carico.

ORARI

Sanithad erogherà le prestazioni previste tutti i giorni indicativamente dalle 07.00 alle 18.00 garantendo la continuità assistenziale per 49 ore di assistenza distribuite su 7 giorni in ragione della risposta al bisogno collegato al PAI.

PERSONALE

Per l'erogazione delle prestazioni C-DOM le professionalità impiegate risultano le seguenti: Direttore sanitario, Fisiatra, Dermatologo, Coordinatore Infermieristico, Infermieri, Terapisti della Riabilitazione, Psicologo Educatori, Logopedista, Operatori Socio Assistenziali e Ausiliari Socio Assistenziali.

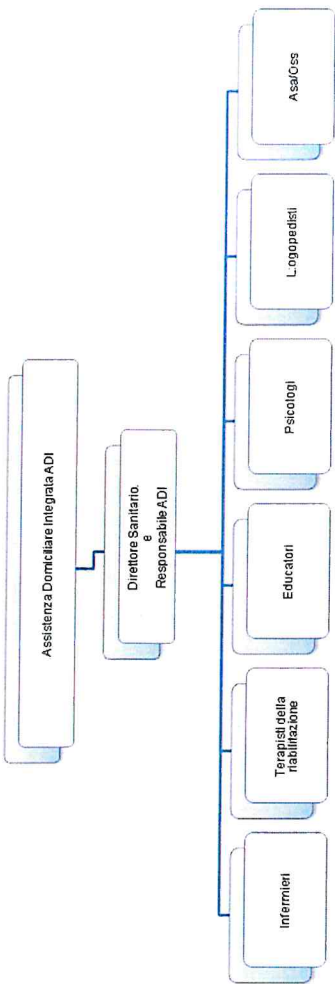
REPERIBILITA'

Sanithad garantisce la continuità dell'assistenza al paziente in caso di urgenza con la reperibilità del personale infermieristico dotato di telefono cellulare aziendale attivo dalle 09.00 alle 18.00 sette giorni su sette. Il numero di reperibilità è 3488088150.

LIVELLO DI RESPONSABILITA', PIANO DEI CONTROLLI

Sulla base di un Piano dei Controlli definito per l'UOD C-DOM ogni operatore ha una serie di parametri da rispettare in base ai quali viene tenuto monitorato e sotto controllo il suo operato.
La Cooperativa attraverso il Piano dei Controlli Doc. 02 analizza la conformità dei servizi erogati in riferimento alle diverse competenze.

ORGANIGRAMMA C-DOM



SERVIZI-FATTORI DI QUALITA' - INDICATORI

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	
		Richieste da Pubblici	Enti
UFFICIO	Calendario	Tutti i giorni feriali	Giorni feriali
	Orari di attivazione	Dal lun al venerdì 08.00-17.00 e sabato 9,00-13,00	Dal lun al venerdì 08.00-17.00 e sabato 9,00-13,00
	Modalità di ammissione	Richiesta inoltrata presso Sede tramite invito a gara d'appalto.	Richiesta inoltrata presso Sede valutazione visita domiciliare, presa in carico e compilazione scheda personale.
	Definizione servizio	Preparazione documentazione amministrativa necessaria per gara d'appalto e organizzazione progetto di intervento	Accordo con i familiari per tipo intervento giorni, orari e personale.

Procedura di avvio servizio	Planificazione servizio Individuazione personale, DPI, attrezzature, formazione e addestramento personale incaricato	Planificazione servizio, Individuazione personale, DPI, attrezzature, formazione e addestramento personale incaricato
Erogazione servizio	Il personale incaricato esegue il proprio turno di lavoro	Il personale incaricato esegue il proprio turno di lavoro
Controllo Servizio	Ogni operatore lavora in autocontrollo, in più è controllato dal proprio coordinatore di zona o di Area. La supervisione viene fatta dal Responsabile dei Servizi.	Ogni operatore lavora in autocontrollo, in più è controllato dal proprio coordinatore di zona o di Area. La supervisione viene fatta dal Responsabile dei Servizi.

QUALITA' SERVIZI e MIGLIORAMENTO CONTINUO

Sanithad ha creato una cultura di base omogenea sulla qualità e ha avviato una politica di coinvolgimento del personale nella ricerca di possibilità di miglioramento dei processi, dei servizi e del Sistema di Gestione per la Qualità. Oltre a ricevere un addestramento adeguato, tutto il personale è stato, e continua ad essere, costantemente motivato e responsabilizzato nella ricerca di miglioramenti delle prestazioni.

Sanithad pone grande attenzione a queste tematiche; si tratta di aspetti estremamente importanti e delicati in quanto, erogando servizi socio-assistenziali ed educativi, gli Operatori si trovano a diretto contatto con il Cliente e, anche solo con il loro comportamento, possono portare alla soddisfazione o insoddisfazione del Cliente.

Per raggiungere questi risultati viene dato ampio spazio a momenti di incontro o collegiali (Assemblee dei Soci) o di singoli gruppi di lavoro (Riunioni di Riesame della Direzione, Riunioni di Équipe ecc.).

Soprattutto in occasione delle Riunioni di Riesame della Direzione Sanithad Servizi Sociali ribadisce il suo impegno nella ricerca del miglioramento continuativo dell'efficacia del suo Sistema di Gestione per la Qualità utilizzando:

• La Politica per la Qualità,	• Incontri formativi
• Gli esiti delle Verifiche Ispettive,	• I Reclami dei Clienti,
• L'analisi dei dati,	• Le Riunioni di Riesame della Direzione,
• Le Azioni Correttive e Preventive,	• Indici, riunioni e Assemblee

SERVIZI	FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI
	Regime di accreditamento	
	Calendario	Giorni feriali e festivi
	Orari di attivazione	Intervallo 07.00-18.00
	Modalità di ammissione	Entro 48/72 ore dal primo contatto Sanithad e la definizione del Pai viene definita la presa in carico del cittadino
C-DOM	Erogazione servizio	Assegnazione turno di lavoro al personale da parte Direttore Gestionale Sanithad
	Controllo servizio	Ogni operatore lavora in autocontrollo in prima fase, quindi il monitoraggio segue un piano controlli che prevede l'intervento del Direttore Gestionale, il Coordinatore di area e Direttore Sanitario

INFORMAZIONI SU STRUMENTI E MODALITÀ ATTE A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

La carta dei servizi si propone di:

- rispondere al diritto del cittadino all'informazione ed alla trasparenza sui servizi erogati;
- rispondere al diritto del cittadino alla libera scelta dell'ente erogatore di servizi;
- rispondere al diritto del cittadino alla verifica della conformità del servizio erogato con quanto dichiarato.

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione; qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori informazioni rispetto al servizio, alle agenzie territoriali di tutela del territorio è a sua disposizione l'ufficio Infermieristico che ha sede in via Altobelli, 3 aperto al pubblico nei giorni e negli orari di seguito evidenziati.

ASPETTI ETICI DEL SERVIZIO, UFFICIO RECLAMI

Quale aspetto etico del servizio Sanithad in conformità alla normativa vigente sulla privacy è molto attenta all'utilizzo e al trattamento dei dati sensibili del paziente nel pieno rispetto della riservatezza delle informazioni.

Sanithad ha come obiettivo primario la completa soddisfazione dei propri Clienti, come legittimi portatori di diritti, attraverso l'erogazione di servizi sicuri, affidabili, regolari ed efficienti. Sanithad garantisce un'affidabile erogazione dei propri servizi a tutela della salute, dell'assistenza, che istituzionalmente ed in base al proprio oggetto sociale svolge.

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano di fatto la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli Ospiti/Utenti o loro congiunti, possono presentare segnalazione scritta/reclamo. La segnalazione di disservizio ovvero il reclamo ha lo scopo di offrire uno strumento agile ed immediato per segnalare alla Cooperativa comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell'azione amministrativa.

Gli utenti hanno diritto di esporre le proprie rimostranze, segnalazioni, reclami direttamente allo Ufficio Reclami della Cooperativa sito in Via Altobelli, 3 a Mantova al n° di telefono 0376360360 o al n° di fax 0376221989 e/o attraverso la compilazione dell'apposito Modulo Reclami allegato alla Carta dei servizi. Il modulo può essere consegnato a mano all'Ufficio Amministrativo, e/o inviato per posta o via e-mail all'indirizzo sanithad@sanithad.it.

Ai reclami viene data formale risposta mediante lettera entro massimo 30 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso attraverso apposita procedure e analisi sulle eventuali non conformità.

Gli utenti hanno inoltre diritto:

- ☆ al rispetto della periodicità e degli orari concordati.
- ☆ di richiedere copia Fascicolo Socio sanitario Assistenziale (FASAS) entro un massimo di 30 giorni decorrenti dal giorno della richiesta scritta in carta libera;
- ☆ al recesso in qualsiasi momento, a sua discrezione, salvo darne comunicazione formale all'ufficio infermieristico;
- ☆ ad usufruire di prestazioni svolte da personale professionalmente preparato, efficiente e cortese.

CODICE ETICO E MODELLO 231

La Cooperativa opera nel rispetto dei diritti fondamentali dell'utente, adotta un proprio Codice Etico e un Modello Organizzativo, di gestione e controllo redatto ai sensi del D. Lgs. 231/2001 finalizzato a prevenire la commissione di reati. Sanithad ha nominato un Organismo di vigilanza, dotato di autonomi poteri, di iniziativa e controllo, atto a vigilare sugli aspetti definiti dalla norma in vigore.

SISTEMA DI RACCOLTA SODDISFAZIONE UTENZA

La "soddisfazione del Cliente" è considerata come uno degli elementi trainanti per la Cooperativa.

Sanithad, consapevole che migliorare la qualità dei servizi significa renderli il più aderenti possibile alle aspettative ed ai bisogni degli Utenti e dei loro caregiver, effettua un'indagine volta a conoscere come gli utenti ed i famigliari giudicano i servizi erogati effettuando un monitoraggio del grado di soddisfazione.

A tale fine la Direzione ha predisposto un semplice e fruibile strumento per misurare annualmente la soddisfazione dell'utente attraverso l'apposizione di una crocetta volta a esprimere il giudizio sul servizio erogato.

Ai familiari e/o caregiver viene somministrato annualmente apposito questionario per misurare il grado di soddisfazione e attivare azioni opportune in relazione a segnalazioni e suggerimenti pervenuti.

La valutazione della qualità del processo di realizzazione del servizio è controllata mediante:

- la verifica delle attività relative ai processi fondamentali al fine di evitare tendenze indesiderabili e insoddisfazione del Cliente;
- l'autocontrollo del personale addetto alla realizzazione del servizio, come parte integrante delle misure del processo;
- la valutazione finale di Sanithad attraverso contatti con i Utenti/Clienti finalizzati a ricavare un giudizio sulla qualità del servizio fornito da Sanithad Servizi Sociali (Soddisfazione Cliente).

La rilevazione della soddisfazione viene effettuata in modo puntuale annualmente. I dati raccolti vengono rielaborati annualmente e ne viene data diffusione oltre che nel Verbale di Riesame della Direzione, nelle riunioni di equipe dell'UDO C-DOM, affissi in bacheca presso la sede centrale e pubblicati sul sito www.sanithadservizisociali che viene costantemente aggiornato.

Al fine di garantire il miglioramento della qualità delle prestazioni erogate Sanithad ha individuato nella Qualità lo strumento idoneo per:

- ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati, garantendo prestazioni sempre eccellenti;
- migliorare la propria immagine di efficienza e la posizione di mercato;
- incrementare la profittabilità.

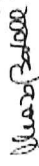
Per raggiungere questi obiettivi, la Società si propone di promuovere, sviluppare e supportare le seguenti attività:

- Diffusione della formazione a tutti i livelli;
- Promozione e diffusione della mentalità del miglioramento continuativo;
- Adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008;
- Verifiche periodiche sull'andamento, l'attuazione e l'efficacia del Sistema Qualità mediante i riesami della Direzione.

FORME DI PUBBLICIZZAZIONE CARTA DEI SERVIZI

Come strumento di conoscenza della nostra attività e delle modalità di organizzazione, utilizziamo la presente Carta dei Servizi, quale strumento prioritario di diffusione delle informazioni per noi fondamentali che alleghiamo al fascicolo socio sanitario e distribuiamo ad ogni utente/cliente oltre alla pubblicazione sul nostro sito.

SANITHAD SERVIZI SOCIALI



QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Gentile Signora/e

Le chiediamo cortesemente di dedicarci pochi minuti per rispondere a qualche domanda che può esserci utile a migliorare la qualità dell'assistenza ricevuta.

Nella pagina seguente troverà una serie di affermazioni, per ognuna di esse Le chiediamo di esprimere il Suo grado di accordo o disaccordo su una scala da 1 a 5, dove 1 esprime il Suo totale disaccordo, mentre 5 esprime il Suo giudizio pienamente d'accordo rispetto l'affermazione come segue:

non sono assolutamente d'accordo	1	2	3	4	5	Sono pienamente d'accordo
--	---	---	---	---	---	------------------------------

La informiamo che il questionario è assolutamente anonimo pertanto i dati ricavati verranno trattati osservando ogni cautela a tutela della Sua riservatezza.

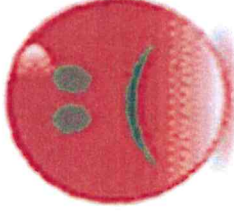
Al termine della compilazione La preghiamo di inserire il questionario compilato nella busta allegata, con l'accortezza di chiuderla e restituirla all'infermiere quando passerà a ritirare la tutta la documentazione.

Ringraziando per la cortese disponibilità porgiamo un cordiale saluto.

SANITHAD SERVIZI SOCIALI

1	Gli opuscoli e i documenti del servizio SANITHAD (carta dei servizi, informative privacy, ecc) sono chiari e di facile consultazione	non sono assolutamente d'accordo	1	2	3	4	5	sono pienamente d'accordo
2	Il personale dell'Ufficio appare cordiale e risponde con chiarezza alle sue richieste (tel. 0376 360360)	non sono assolutamente d'accordo	1	2	3	4	5	sono pienamente d'accordo
3	Gli operatori SANITHAD che le hanno prestato assistenza nel servizio rispettano i giorni concordati	non sono assolutamente d'accordo	1	2	3	4	5	sono pienamente d'accordo
4	Il personale SANITHAD è attento alle sue esigenze, mostra interesse a risolvere i suoi problemi e spiega quello che si appresta a fare	non sono assolutamente d'accordo	1	2	3	4	5	sono pienamente d'accordo
5	Il personale Sanithad risponde con chiarezza e prontamente alle sue richieste	non sono assolutamente d'accordo	1	2	3	4	5	sono pienamente d'accordo
6	Il personale Sanithad è competente e professionale, è in grado di infondere fiducia e sicurezza	non sono assolutamente d'accordo	1	2	3	4	5	sono pienamente d'accordo
7	Il personale SANITHAD dà informazioni utili e significative sulla gestione dell'assistito a casa	non sono assolutamente d'accordo	1	2	3	4	5	sono pienamente d'accordo
8	Il personale SANITHAD si è sempre dimostrato sensibile e attento nelle risposte e nell'atteggiamento nei confronti dell'assistito e dei familiari	non sono assolutamente d'accordo	1	2	3	4	5	sono pienamente d'accordo
9	Nel complesso si ritiene soddisfatto del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata ricevuto con il Voucher socio-sanitario /prestazionale	non sono assolutamente d'accordo	1	2	3	4	5	sono pienamente d'accordo
10	Ha dei suggerimenti per migliorare il servizio?							

**Esprimi il tuo giudizio sul servizio erogato dal nostro
personale socio sanitario e assistenziale facendo una
crocetta su uno dei simboli colorati**

		
---	---	--

Modulo reclami
Servizio Assistenza Domiciliare Integrata

DATA _____

NOME _____ COGNOME _____

RAPPORTO CON L'ORGANIZZAZIONE :

- ☐ UTENTE
☐ FAMILIARE
☐ VOLONTARIO
☐ ALTRO

RECLAMO

OGGETTO _____

DESCRIZIONE _____