

# Relazione illustrativa



Servizio di "Interventi domiciliari di assistenza e sostegno alla persona, interventi educativi e di integrazione sociale di cui alla DGRV 1338/2013 ICDA e ICDP e DGRV 571 del 28/04/17 ICD Sla» Azienda Ulss 5



## DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA ATTO DI NOTORIETA'

La sottoscritta

**BADINELLI MARZIA** nata il 13.09.1968 a ASOLA (Mn) in qualità di Legale Rappresentante, Presidente del Consiglio di Amministrazione dell'impresa Sanithad Servizi Sociali Società Cooperativa Sociale Onlus con sede legale a Badia Polesine (Ro) in Via degli Estensi, 135 tel 0425-594656 fax 0425-594656 e sede amministrativa a Mantova (Mn) in Via Altobelli, 3 tel 0376-360360 fax 0376-221989 e-mail [sanithad@sanithad.it](mailto:sanithad@sanithad.it) - codice fiscale e partita IVA n° 01304810201 - codice attività conforme ai valori dell'anagrafe tributaria (5 cifre indicate nell'ultima dichiarazione IVA) **881000**

edotta ai sensi dell'art. 76 del DPR 445 del 2000 sulla responsabilità penale cui può andare incontro in caso di mendace dichiarazione o di esibizione di atto falso o contenente dati non più riguardanti a verità

### DICHIARA

che l'elaborato progettuale/relazione illustrativa del servizio segue i contenuti indicati negli atti di gara come da indice seguente:

- ❖ CERTIFICAZIONI O MANUALE DI QUALITA' DEI SERVIZI EROGATI
- ❖ PROPOSTA ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO (comprese eventuali migliorie o integrazioni)
- ❖ STRUTTURA ORGANIZZATIVA ED OPERATIVA INTESA COME COMPLESSO DI RISORSE PROFESSIONALI, TECNICHE E STRUMENTALI.
- ❖ PIANO/REGOLAMENTO di ORGANIZZAZIONE del SERVIZIO – DEFINIZIONE delle FUNZIONI e dei RUOLI
- ❖ PIANO per la FORMAZIONE, AGGIORNAMENTO e SUPERVISIONE degli OPERATORI
- ❖ STRUMENTI per MONITORARE, VERIFICARE, VALUTARE e ASSICURARE EFFICIENZA ed EFFICACIA al SERVIZIO
- ❖ PRESENZA di PROCEDURE per la GESTIONE degli IMPREVISTI e delle EMERGENZE, COMPRESA la SOSTITUZIONE del PERSONALE in CASO di ASSENZA IMPROVVISA.
- ❖ INDICAZIONE DELLE PROCEDURE PER LA RENDICONTAZIONE DELL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO, COMPRESA LA MODULISTICA DALLA QUALE DOVRÀ RISULTARE LA DURATA DELLE PRESTAZIONI COME PREVISTO DAL CAPITOLATO D' ONERI.

Si impegna altresì a realizzare quanto indicato nell'offerta in caso di aggiudicazione dell'appalto

Mantova, 19.05.2020

Sanithad Servizi Sociali Cooperativa Sociale Onlus

Il Presidente  
**SANITHAD SERVIZI SOCIALI**  
**COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**  
Sede Leg.: Via degli Estensi, 135  
45021 BADIA POLESINE (RO)  
Sede Amm.va: Via A. Altobelli, 3 - MANTOVA  
Tel. 0376 360360 - 0376 221989  
Partita IVA 01304810201

**RELAZIONE ILLUSTRATIVA SERVIZIO: "INTERVENTI DOMICILIARI DI ASSISTENZA E  
SOSTEGNO ALLA PERSONA, INTERVENTI EDUCATIVI E DI INTEGRAZIONE SOCIALE DI CUI  
ALLA DGRV 1338/2013 ICDA, ICDp e DGRV 571 del 28/04/2017 ICDSla.**

**CERTIFICAZIONI O MANUALE QUALITA' DEI SERVIZI GESTITI**

Sanithad da dicembre 2001 è certificata UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti servizi/processi: *"Progettazione ed erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi in regime residenziale e semiresidenziale (RSA, CDD, CDI e CTRP) e domiciliare (SAD e ADI)".* L'Ente di certificazione è CSI CERT di Bollate (Milano). In particolare la Cooperativa da dicembre 1982 opera sui Servizi di Assistenza Domiciliare e vanta un'esperienza ultratrentennale sui progetti e sugli Interventi individualizzati a domicilio sia di natura Socio-Assistenziale che educativa. Dispone di specifiche procedure operative per la progettazione, pianificazione ed erogazione di tali servizi. Sanithad adotta un modello di Sistema di Gestione per la Qualità fondato su un approccio per processi, focalizzato al Cliente. Per ogni commessa l'attività di progettazione e il capitolato tecnico/contratto definiscono la tipologia degli interventi, le professionalità degli operatori, eventualmente il conteggio complessivo delle ore, la definizione del coordinamento. L'attività di progettazione e la documentazione tecnica riportano tutte le informazioni utili, per poter definire il processo socio-assistenziale (pianificazione, organizzazione e controllo): descrizione servizio; luoghi, date, orari e turni di lavoro; mezzi, macchine, materiali, indumenti ed attrezzature necessarie; personale da impiegare; particolari istruzioni o esigenze del Cliente. Il Responsabile Servizi, sulla base della documentazione pianifica il servizio sui seguenti aspetti: -Informazioni relative alla commessa; -Committente; -Referente; -Identificazione della tipologia del processo da erogare ed elementi per la pianificazione; -Tipologia del servizio-qualifiche richieste –numero unità richiesto; -Anno di riferimento e Durata appalto; -Ore settimanali-Ore anno; Tariffa oraria; -Impegno di spesa; -Elenco documenti di registrazione (elenco personale commessa, piano di lavoro generale, piano settimanale e/o mensile, cedolini sad, notule/cedole I.P., Doc. 01 Piano controlli, riassuntivo mensile, cartellino marcatempo, verbali riunioni periodiche, verbali controllo supervisione, elenco strumenti del cliente, richiesta permessi e ferie); -Elenco specifiche e istruzioni: capitolato tecnico, progetto, -Manuale MQ 02, Manuale MQ 03, Manuale MQ 04, norme standard di lavoro, protocolli operativi, regolamento, piani di lavoro e mansionari, istruzioni operative, PAI e PEI, Elenco personale; -Elenco macchine e attrezzature; -Elenco prodotti - -Elenco D.P.I. Tutto il sistema di garanzia qualità offerto trova le sue fondamenta nel processo di partnership con l'Azienda appaltante dove la competenza professionale della Cooperativa viene messa a disposizione per il costante miglioramento qualitativo del servizio. In quest'ottica il rapporto fra Azienda e Gestore costituisce un fattore chiave per la buona riuscita del progetto. È infatti



fondamentale affrontare il lavoro impostando un atteggiamento di partnership, collaborando e cercando insieme le strategie più adatte al raggiungimento degli obiettivi che devono essere quanto più possibile comuni. SANITHAD oltre che sulla professionalità dei propri operatori punta quindi molto anche sulla capacità di collaborazione ed integrazione del proprio lavoro con quello dei Referenti dell'Azienda Committente. Nell'ottica del sistema qualità Sanithad mette inoltre a disposizione dell'appalto anche le figure dei propri Responsabili: **Responsabile contabile**: al quale l'Azienda può richiedere informazioni relative a spese contrattuali, fidejussioni, fatture relative al materiale ecc... **Responsabile Fatturazione**: al quale l'Azienda può richiedere informazioni relative agli importi e alla rendicontazione del servizio svolto attestante l'effettiva realizzazione dello stesso. **Responsabile Personale**: al quale il personale può richiedere qualsiasi informazione relativa alle buste paga (importi, ore pagate, formazione, trattamento di fine rapporto, malattia...); **Responsabile della sicurezza e Responsabile formazione**: per formazione e sicurezza; **Responsabile Acquisti** : per il rifornimento dei materiali e della modulistica.

#### PROPOSTA ORGANIZZATIVA DEL SERVIZIO OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Le modalità di erogazione dei contributi per le cure domiciliari per le persone non autosufficienti anziane o disabili sono state modificate dalla DGRV 1338/2013. Il DGRV 1338/2013 ICDa e ICDp prevede appositi finanziamenti per interventi mirati alla realizzazione di una gamma di servizi nuovi ed innovativi in quanto alternativi al ricovero, a favore della domiciliarità e quindi della permanenza nel proprio contesto di vita.

Gli interventi promuovono il miglioramento dell'autonomia, la mobilità e l'integrazione sociale delle persone con grave o gravissima disabilità fisica e/o psichica come definito all'art. 3 comma 3 della L. 104/92 nonché l'alleggerimento del carico assistenziale da parte delle famiglie. Il provvedimento del 28 aprile 2017 GRR n° 571 integra la DGR 1338/2013 e s.m.i., ed istituisce l'Impegnativa di Cura Domiciliare per persone affette da Sclerosi Laterale Amiotrofica, determinandone la disciplina specifica per l'erogazione dei relativi contributi.

Dal 2014 l'erogazione dei contributi per l'Aiuto e l'Autonomia personale delle persone con disabilità sono erogate sotto forma di Impegnativa di Cura Domiciliare (ICD). L'Impegnativa di Cura Domiciliare (ICD) è un contributo (che può essere erogato in forma economica oppure di servizi) destinato alle persone disabili assistite al proprio domicilio e ai loro familiari. Serve ad acquisire prestazioni di supporto e assistenza nella vita quotidiana a casa, ad integrazione delle attività di assistenza domiciliare dei Comuni e dell'ULSS. In generale, il riconoscimento del diritto all'ICD è condizionato dall'accertamento di:

- condizione di non autosufficienza sotto i profili sanitario e sociale che evidenzia la necessità di un particolare supporto, attraverso l'aiuto da altra persona in una o più attività della vita quotidiana;



- sufficiente adeguatezza del supporto erogato dalla famiglia, direttamente o indirettamente, e/o dalla rete sociale a copertura delle esigenze della persona;
- condizione economica della famiglia o della persona, quando previsto, di cui fa parte la persona non autosufficiente contenuta entro certi limiti ISEE (specificati più avanti nella pagina);

Oltre a ciò si aggiungono i requisiti specifici relativi a ciascuna tipologia di ICD.

Il servizio ha per oggetto la realizzazione di progetti individualizzati di assistenza domiciliare e/o di aiuto alla persona attraverso l'erogazione di

- prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria ai titolari di Impegnativa di Cura Domiciliare **ICDa e ICDsla**;
- interventi domiciliari di assistenza e sostegno alla persona (assistenza domiciliare secondo l'indice ADL-Activities of Daily Living); ai titolari di Impegnativa di Cura Domiciliare **ICDp**;
- interventi educativi e di integrazione sociale, finalizzati a sviluppare al massimo le potenzialità del disabile nel campo dell'autonomia personale e sociale, ai titolari di Impegnativa di Cura Domiciliare **ICDp**.

La finalità del servizio è di realizzare interventi socio-educativi ed assistenziali per il conseguimento del massimo grado di autonomia personale, favorendo la permanenza degli utenti nel proprio nucleo familiare, preservando le relazioni affettive e sociali del proprio ambiente. Le persone disabili che usufruiscono dei progetti individualizzati di assistenza domiciliare e/o di aiuto alla persona devono essere residenti nel territorio dell'Azienda ULSS 5 Polesana di Rovigo.

Per quanto riguarda i titolari **ICDa**, i destinatari del servizio sono persone con disabilità gravissima in condizione di dipendenza vitale che necessitano a domicilio di assistenza continua, ai sensi della DGRV 1338/2013 e DGRV 571 del 28/04/2017. Per quanto riguarda i titolari **ICDp**, i destinatari del servizio sono persone di età compresa tra i 3 ed i 64 anni, con disabilità psichica e intellettiva (già interventi di promozione dell'autonomia personale e di aiuto personale), ai sensi della DGRV 1338/2013.

Sanithad nello svolgimento degli interventi domiciliari diversificherà la propria attività a seconda del tipo di assistenza e dei destinatari del servizio che svolgerà presso il domicilio degli utenti o in ambienti esterni.

I requisiti per accedere al servizio sono i seguenti:

#### **ICDa:**

- grave disabilità (art. 3 comma 3 della L. 104/92)
- invalidità civile con Indennità di accompagnamento
- condizione di dipendenza vitale 24 h.
- precedente o contestuale presa in carico ADI;
- presentazione attestazione ISEE secondo la normativa vigente.

**ICDsla:**

- iscrizione all'elenco Regionale delle malattie rare
- presentazione attestazione ISEE secondo la normativa vigente.

**ICDp:**

- età compresa tra 3 e 64 anni
- grave disabilità (art. 3 comma 3 della L. 104/92).
- presentazione attestazione ISEE secondo la normativa vigente.

La UOC di Distretto competente o su delega la UOSD Disabilità o la UOSD Neuropsichiatria Età Evolutiva, comunicano in forma scritta alla persona interessata o ai suoi familiari, l'autorizzazione all'accesso al servizio di assistenza domiciliare. La UOSD Disabilità o la UOSD Neuropsichiatria Età Evolutiva, forniscono alla Cooperativa le informazioni sugli assistiti necessari alla realizzazione del progetto individualizzato. Per ciascun utente infatti viene definito un "piano", che stabilisce numero, durata e frequenza degli interventi di assistenza domiciliare. Sanithad a fronte di detto piano organizza il servizio di assistenza domiciliare prevista dal presente Capitolato e segue le indicazioni fornite, per ogni utente, dalle competenti UOSD dell'Azienda ULSS 5 Polesana di Rovigo. Sanithad si impegna inoltre a comunicare ogni variazione organizzativa alle UOSD che hanno autorizzato l'attivazione del Servizio. In ragione di particolari esigenze valutate dalle competenti UOSD dell'Azienda ULSS 5 Polesana di Rovigo, Sanithad si rende disponibile all'erogazione di prestazioni in giorni festivi e pre-festivi e in fasce orarie diverse da quelle sopra indicate. Le prestazioni saranno assicurate, di norma, nei giorni feriali, nella fascia oraria dalle 7.30 alle 20 e potranno riguardare più interventi giornalieri. Per ogni intervento il rapporto tra operatori ed assistiti è di 1 a 1. In particolare verranno svolte dagli operatori attività di:

**Assistenza diretta e aiuto domestico alberghiero**

Assistenza alla persona nelle attività quotidiane e di igiene personale: *per ogni nuovo utente preso in carico dal servizio con necessità di cura e igiene della persona, verranno lasciati in omaggio al domicilio dell'utente un detergente ed una crema idratante consigliati dal nostro dermatologo. I prodotti sono anallergici, clinicamente testati e da noi in uso da anni.*

- Collaborazione ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psicofisiche e residue, alla rieducazione, riattivazione e recupero funzionale
- Realizzazione di attività di socializzazione singola o di gruppo
- Aiuto nella gestione dell'utente nel suo ambito di vita: *Sanithad mette a disposizione del servizio automezzo per il servizio di trasporto o accompagnamento dell'utenza per visite in ospedale, visite mediche, disbrigo pratiche burocratiche*



- Cura della pulizia e l'igiene ambientale

#### **Intervento igienico sanitario e di carattere sociale**

- Osservazione e collaborazione alla rilevazione dei bisogni
- Collaborazione all'attuazione degli interventi assistenziali
- Collaborazione all'attuazione di sistemi di verifica degli interventi
- Individuazione e utilizzazione dei linguaggi e sistemi di comunicazione-relazione appropriati in relazione alle condizioni operative: *Sanithad per tale aspetto mette a disposizione uno psicologo per 2 ore al mese.*
- Messa in atto di relazioni e comunicazioni di aiuto con utente e famiglia, per l'integrazione sociale e il mantenimento e recupero dell'identità personale: *Sanithad garantisce sei accessi ulteriori per la durata dell'appalto in funzione del bisogno di alcune situazioni particolari da condividere con l'Assistente Sociale di riferimento.*
- Supporto gestionale organizzativo e formativo
- Utilizzazione di strumenti informativi per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio: *in particolare si propone la tenuta di un diario degli interventi a domicilio dell'utente dove registrare l'attività socio-assistenziale ed educativa, l'orario di inizio e termine delle attività e le annotazioni sul servizio prestato. Ogni accesso verrà controfirmato dall'utente per comprovare dell'avvenuta effettuazione del servizio.*
- Collaborazione alla verifica della qualità del servizio

Sanithad in caso di aggiudicazione, fornirà al proprio personale apposito materiale (in particolare guanti monouso e camici), in modo da assicurare all'operatore il cambio per ogni utente assistito, almeno nella giornata, le attrezzature e i mezzi necessari allo svolgimento delle attività di assistenza domiciliare, in conformità alle normative vigenti. Nelle attività di assistenza domiciliare rientrano le riunioni per confronti, e/o aggiornamenti che vengono effettuate, in base alle necessità emergenti, tra gli operatori dell'Impresa assegnataria del Servizio e gli operatori delle SOS competenti, con i Medici di Medicina Generale, con gli Infermieri dell'A.D.I. dell'Azienda U.L.S.S. 5 Polesana o con altre figure professionali, in base alle necessità emergenti

Per forme di controllo assistenziale in merito alla qualità conseguita con l'erogazione dell'ICD attraverso visite domiciliari da parte dell'assistente sociale o di operatori distrettuali. Tali attività sono considerate a tutti gli effetti attività di assistenza domiciliare. Semestralmente, Sanithad, si impegna in caso di aggiudicazione, a trasmettere alla SOC Distretto competente e alle UOSD Disabilità e Neuropsichiatria Età Evolutiva, una relazione sullo svolgimento del servizio e sui risultati conseguiti. Sulla base del "piano" un vero e proprio progetto assistenziale individualizzato, a sostegno di esigenze e necessità espresse da persone con handicap grave, vengono organizzati e gestiti dalla Cooperativa una serie di servizi innovativi in quanto alternativi al ricovero, a favore della

domiciliarità e quindi della permanenza nel proprio contesto di vita. Il carattere socio-assistenziale del servizio vede nella centralità dell'utente il perno ed il cardine intorno al quale si sviluppa tutto il modello di intervento basato sulla METODOLOGIA RELAZIONALE E BASATA SU UN'ADEGUATA PROGETTAZIONE E PIANIFICAZIONE DEGLI INTERVENTI. L'assistenza infatti comprende ben più che la semplice esecuzione di procedure, la vera assistenza si basa su un atteggiamento volto ad educare e/o aiutare la persona nella sua totalità. L'assistenza deve essere mirata all'individuo, per aiutarlo a compiere tutte quelle attività tendenti al mantenimento o recupero di capacità residue in ordine alla riconquista della propria indipendenza in tutto in parte. Ogni buon operatore sa riconoscere che le persone possiedono sia dei bisogni che delle forze e che vale la pena puntare sulla crescita di queste ultime in quanto in essa è insita la potenzialità del miglioramento e del crescere. Da evitare è la considerazione della persona come priva di risorse perché ha bisogno di aiuto, mentre da far crescere è l'atteggiamento dell'operatore che ne rispetta la personalità ed i diritti allo scopo di incoraggiarne l'autonomia. Basandosi sul principio della centralità della persona da assistere, ogni buon operatore deve sempre tenere presente alcuni punti fondamentali:

- a) riconoscere l'unicità di ogni persona: anche se i bisogni sono simili, le persone sono tutte diverse.
- b) partire dalla convinzione che ogni persona cerca di raggiungere il proprio massimo potenziale
- c) rispettare il valore di ogni individuo, ogni persona anche se malata ha delle capacità residue anche minime,
- d) riconoscere la propria umanità, ogni operatore deve essere in grado di riconoscere i propri limiti come capacità di offrire aiuto e assistenza.
- e) riconoscere che ogni persona ha dei bisogni fondamentali ed è motivata a soddisfarli.

Operativamente l'organizzazione e gestione dei casi da parte della Cooperativa ha inizio nel momento in cui l'Azienda Ulss 5 Polesana fa pervenire presso gli Uffici della suddetta detto "piano" per ogni singolo caso. Sulla base delle informazioni in esso contenute e delle necessità espresse viene pianificato un turno di lavoro settimanale per ciascun caso. Il passaggio successivo è quello che prevede la pianificazione settimanale delle attività da svolgere per tutti i casi presi in carico e assegnarli agli operatori. Sanithad per la programmazione di detta attività si avvale di una propria organizzazione specifica per la gestione dei servizi domiciliari.

Viene predisposto un preciso progetto, un piano individualizzato, da un'apposita équipe di figure professionali che prendono in carico il caso specifico, ognuno per la parte che gli compete, ma tutti orientati al raggiungimento del medesimo risultato nel processo di aiuto che risulta basarsi sulle premesse precedenti e sull'adozione di una **metodologia** articolata in una serie di fasi che sono:

- 1) **PRESA IN CARICO** - dall'accoglienza della domanda, alla valutazione e definizione del piano
- 2) **PIANIFICAZIONE SERVIZIO** - definizione tempi, modalità di intervento e condivisione con l'utente
- 3) **EROGAZIONE DEL SERVIZIO** - attuazione
- 4) **CONTROLLO E VERIFICA** dei risultati
- 5) **VALUTAZIONE** dei risultati ed eventuale modulazione di intervento



In sintesi la metodologia di lavoro per il servizio in oggetto è basata sull'approccio relazionale con l'utente e sul **LAVORO DI GRUPPO**, di equipe nelle fasi di pianificazione, elaborazione e di verifica.

Nella modalità operativa della cooperativa le procedure operative di gestione vengono divise in:

ELENCO	PROCEDURE OPERATIVE	Procedure e/o istruzioni di dettaglio
1	Gestione del Servizio	→ DALLA DOMANDA ALLA PRESA IN CARICO DELL'UTENTE → DEFINIZIONE DEL PIANO INDIVIDUALE → ORGANIZZAZIONE DEL TURNO SETTIMANALE E ASSEGNAZIONE AGLI OPERATORI → LE RIUNIONI SETTIMANALI DI EQUIPE → LA VALUTAZIONE INTERNA, MONITORAGGIO E CONTROLLO → LE RIUNIONI MENSILI DI COORDINAMENTO E SUPERVISIONE → VERIFICA DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RESO
2	Presa in carico /Ammissione	
3	Gestione delle Risorse Umane	→ PERSONALE IN ESSERE → SELEZIONE DEL PERSONALE → FORMAZIONE ALL'INSERIMENTO → FORMAZIONE CONTINUA
4	Gestione delle Risorse Materiali	→ PRODOTTI D'USO: GUANTI, DIVISE, CALZATURE → ATTREZZATURE VARIE
5	Coordinamento	
6	Erogazione del Servizio	Esiste un modello di riferimento e una procedura specifica per ciascuna delle prestazioni previste per il Sad. Le procedure sono descritte nell'elaborato e descritte in un <b>MANUALE</b>
7	Gestione delle Sostituzioni	
8	Integrazione Socio-Sanitaria	
9	Formazione	Procedura 6.2 Formazione e addestramento
10	Controllo del Servizio	
11	Valutazione Analisi e Miglioramento	

La procedura di **PRESA IN CARICO** dell'utente è la **PRIMA FASE** cruciale del servizio, il primo momento di contatto con l'utente. La procedura di **PIANIFICAZIONE** del servizio, ad opera di Sanithad, comprende la presa visione dei piani di assistenza, la compilazione del Piano di lavoro sul quale viene riportato l'elenco degli utenti con la tipologia degli interventi, gli orari e la cadenza settimanale degli stessi, la creazione del turno settimanale; l'identificazione delle risorse umane (valutazione se il personale in essere è sufficiente o se sono necessarie nuove assunzioni), acquisizione risorse materiali, identificazione modulistica necessaria. Ad ogni intervento l'operatore designato compila un modulo di rendicontazione della prestazione che riporta: data, ora, tipologia di intervento, tempo impiegato per la prestazione. La rendicontazione del servizio quotidianamente effettuata dalle operatrici in formato cartaceo viene inviata presso l'Ufficio della Cooperativa che provvede alla sua rielaborazione e consegna mensilmente all'Azienda attraverso una propria modalità operativa gestionale, tecnologica e informatica studiata ad hoc per l'attività domiciliare (Programma Geronimo III). **Sanithad entro le 24 ore dalla presa in carico garantisce l'attivazione del servizio sulla base delle esigenze specifiche dell'utente dopo la definizione del piano d'assistenza.** Si procede alla analisi delle informazioni ricevute relativamente agli utenti e si redige il Piano di lavoro Generale (**PLG**) che contiene per ogni utente le seguenti informazioni: nominativo, indirizzo e numero di telefono, tipologia di servizio da erogare con la periodicità settimanale in base a quanto indicato nel

Capitolato Speciale d'Appalto. Il **PLG** viene aggiornato periodicamente in base alla evoluzione dei casi. Il Referente Responsabile trasferisce le informazioni in esso contenute sul Piano di Lavoro Settimanale (**PLS**) degli operatori, ovvero sul **TURNO** che viene distribuito ad ogni operatore. Su richiesta dell'Azienda la cooperativa si rende disponibile a inviarlo alla Responsabile del Servizio. L'assegnazione degli utenti ad ogni operatore e la costruzione dei turni viene svolta in base a specifici criteri che vanno dagli orari di intervento richiesti dagli utenti o dai famigliari, alla scelta di alcuni operatori per utenti specifici, alle distanze territoriali, ecc.. Ogni variazione viene riportata sul **TURNO** e comunicata, per ragioni logistiche telefonicamente a tutti gli operatori interessati dal Responsabile Referente. Per il servizio si definisce inoltre il materiale necessario, dai Dispositivi di Protezione Individuali, alla modulistica, ecc. Si propone una "Diario degli interventi" a domicilio che ogni operatore compila e su cui annota la data, l'orario di inizio e fine di ogni accesso ed il tipo di prestazione. Ogni accesso verrà controfirmato dall'utente a comprova dell'erogazione del servizio. Ogni operatore inoltre compila un riassuntivo mensile su cui rileva la data, l'ora di avvio e fine del servizio che viene controfirmato dall'utente o dal familiare a fine mese. Sempre nella fase di pianificazione del **TURNO**, il Referente Responsabile programma una riunione di équipe ogni 15 giorni con gli operatori OSS e/o Educatori. Ultimo tassello che completa la fase di pianificazione è la definizione del Piano dei Controlli che stabilisce le tipologie, i tempi di verifica e le responsabilità di ogni momento di controllo. La seconda fase è l'EROGAZIONE DEL SERVIZIO che prevede la messa in opera di quanto pianificato. Ogni operatore OSS e/o Educatore, formato e dotato dell'attrezzatura necessaria, esegue le prestazioni previste dal piano di assistenza per ciascun utente in base al proprio turno settimanale utilizzando la modalità di registrazione proposta e compilando la modulistica prevista. Le registrazioni cartacea delle prestazioni di ogni operatore vengono, presso la sede Amministrativa della Cooperativa, controllate, inserite e rielaborate attraverso il software "Geronimo" –creato dalla scrivente appositamente per i Servizi Domiciliari, grazie ad una precedente collaborazione con l'Università di Bologna- che consente di relazionare tutta una serie di informazioni sul servizio che vengono messe a disposizione dei Referenti dei committenti. Segue poi la fase di **MONITORAGGIO E CONTROLLO - PIANO DEI CONTROLLI** che prevede le verifiche di andamento del servizio dal punto di vista organizzativo e gestionale come segue. I controlli vertono sul servizio erogato: → **AUTOCONTROLLO** – forma di controllo messa in atto dagli operatori con cadenza quotidiana.. Ogni Operatore è a conoscenza di: procedure, istruzioni, specifiche del servizio, prescrizioni del Cliente, piani assistenziali e operativi. Ogni operatore è in grado di valutare il proprio operato. → **CONTROLLO E SUPERVISIONE** - Vengono effettuate riunioni periodiche con gli operatori per la verifica dell'efficacia del servizio. Attraverso queste



riunione di controllo, alle quali possono partecipare anche i Referenti tecnici del Committente, si affrontano tutte le problematiche connesse alla gestione dei singoli casi (verifica P.A.I.). Ogni bimestre il Referente tecnico interno presenzia alle riunioni e gli operatori per le problematiche di carattere organizzativo e gestionale. La periodicità sarà inferiore nel caso in cui vi siano problematiche urgenti da affrontare. → **VERIFICHE ISPETTIVE** sopralluoghi con indagini a campione. Previo accordo con i Referenti dell'Ente, si prevedono controlli mensili, da parte del Referente di zona, effettuati attraverso indagini a campione presso gli utenti. Durante questi sopralluoghi gli operatori e gli utenti vengono intervistati, vengono compilate apposite check-list con l'elenco delle operazioni da controllare → **RIUNIONI DI VERIFICA PERIODICA** - Questo livello di controllo prevede la verifica dell'andamento del servizio in conformità con requisiti specificati, alle problematiche relative al servizio, ecc. e prevede una riunione periodica con cadenza almeno trimestrale fra Referenti Istituzionali del Comune e delle Cooperativa. Il Piano di Lavoro Settimanale riporta la pianificazione delle attività da svolgere nell'arco della settimana, il turno è vincolante salvo modifiche programmate nell'ambito di Riunioni di équipe e cause di forza maggiore che vengono sopperite dal Referente di Zona che può utilizzare Operatori in sostituzione. Eventuali ulteriori variazioni sono riportate sempre sul Piano di Lavoro settimanale e comunicate, per ragioni logistiche, telefonicamente a tutti gli Operatori interessati dal Referente. Copia del turno Piano di Lavoro Settimanale è consegnata a ogni Operatore dal Referente di Zona.

Definita l'utenza, nella pianificazione del servizio è necessario procedere alla fase di definizione delle risorse.

### **GESTIONE DELLE RISORSE**

<b>1. RISORSE UMANE</b>	PERSONALE IN ESSERE SELEZIONE DEL PERSONALE FORMAZIONE ALL'INSERIMENTO FORMAZIONE CONTINUA
<b>2. RISORSE MATERIALI</b>	PRODOTTI D'USO: GUANTI, DIVISE, CALZATURE ATTREZZATURE: ▪ CELLULARI ▪ AUTOVETTURE

Di seguito le risorse professionali, tecniche e strumentali impiegate per il servizio oggetto:

**PERSONALE IN ESSERE:** Nella valutazione delle risorse umane rispetto la commessa si procede a verificare se il personale in organico è sufficiente per la copertura delle esigenze organizzative.

Qualora dalla valutazione risultasse che il personale è sufficiente si procede con l'assegnazione allo stesso dei turni di lavoro. Qualora al contrario ci trovassimo in esubero di personale, le ore di servizio verrebbero equamente distribuite fra tutti. Se invece ci si trovasse nella necessità di assumere persone si passerebbe alla fase successiva di ricerca e selezione del personale.

**SELEZIONE DEL PERSONALE:** Sanithad dispone di un'équipe di professionisti esperti nella gestione e selezione delle risorse umane responsabile di ogni fase del reclutamento. L'équipe lavora sotto la supervisione e il

coordinamento del Presidente della Sanithad. I criteri di selezione tengono conto di un'impostazione generale basata sulle caratteristiche dei clienti e sulla filosofia organizzativa del mondo cooperativo, aspetti motivazionali legati al senso di appartenenza, identità e responsabilità. Nei nostri servizi il coinvolgimento degli operatori è molto vivo sia rispetto all'organizzazione del proprio lavoro sia sul fronte della cura e dell'assistenza agli utenti. Di conseguenza i soggetti selezionati devono essere idonei a questa peculiare modalità lavorativa. I criteri di selezione sono tarati sulle caratteristiche del personale specifico del Servizio di Assistenza Domiciliare. Dopo la valutazione dei curricula, degli eventuali attestati e titoli si procede al classico colloquio di assunzione. Esso si svolge secondo una check list predisposta ad hoc con il coinvolgimento sia di figure professionalmente deputate alla selezione di personale che del Referente di Area. In un progetto basato sulla qualità del servizio il personale deve certificare da subito il peso delle qualifiche formali stabilite per il servizio (titoli di qualifica professionale standard). Saranno poi valutati in via preferenziale altri fattori quali:

- Possesso di un'adeguata esperienza sul campo
- Momenti formativi specialistici
- Curriculum contenente esperienze in ambito sociale e culturale
- Presenza sul territorio e limitazione del turn-over
- Caratteristiche personali e motivazione
- Disponibilità
- Profilo ideale del potenziale candidato/a ai servizi di cura

Talvolta oltre il colloquio di selezione può rendersi necessaria la somministrazione di test psico-attitudinali per la individuazione di attitudini, capacità specifiche.

**ASSUNZIONE - FORMAZIONE ALL'INSERIMENTO:** Tutti i nuovi assunti devono essere sottoposti ad una prima formazione di base. Questa è svolta nel primo periodo di assunzione e comprende:

- ☐ introduzione al Sistema di Gestione per la Qualità;
- ☐ addestramento sulle problematiche legate alla sicurezza nell'ambiente di lavoro;
- ☐ periodo di affiancamento alla persona che dovrà sostituire o ad altra qualificata che svolga la stessa mansione;
- ☐ esposizione teorica ed approfondimento pratico relativamente alle procedure, istruzioni e alla modulistica di registrazione attinente la posizione che andrà a ricoprire.

Al momento dell'assunzione il Referente di Area spiega al candidato il Regolamento Sociale, i valori dell'attività da svolgere e gli obiettivi della Cooperativa da perseguire. Nel corso del colloquio fa compilare il Modulo di Selezione e pone domande specifiche sulle esperienze, sul curriculum, sulla disponibilità e flessibilità della persona. Svolge la formazione e informazione necessaria volta a fornire al personale le conoscenze e i metodi che consentano all'operatore di svolgere il proprio lavoro in conformità al Sistema Qualità adottato dalla Cooperativa.

Svolge la formazione necessaria prevista dalla normativa vigente (D. Lgs. 81/08); consegna le dispense formative e informative, il Manuale delle Specifiche del Servizio, lo Statuto e il Regolamento della Cooperativa facendosi firmare la ricevuta di distribuzione delle stesse (Ricevuta Dispensa. Entro 15 giorni, il Referente di Area convoca il neo Socio o il Neoassunto per sostenere la Verifica d'Informazione. Tale verifica ha lo scopo di verificare il livello di comprensione della documentazione consegnata. Se la selezione ed il colloquio hanno esito positivo, il Referente di Area definisce il periodo (durata minima di 3 giorni) e le modalità di addestramento in affiancamento, obbligatorio per tutti i Soci lavoratori e i Dipendenti. Il Referente di Area compila il Modulo Addestramento (Modulo ADD). Tale modalità di addestramento è registrata dal Tutor sul modulo Addestramento (Modulo ADD) e, una volta ultimato, da Ufficio Personale sulla Scheda Personale (Modulo SPE).

**ADDESTRAMENTO IN AFFIANCAMENTO:** L'addestramento è svolto da un Tutor individuato dal Referente di Area e comprende un addestramento teorico e pratico. Il Tutor illustra quanto previsto dal Sistema di Gestione per la Qualità a livello generale e più specifico per il ruolo che dovrà ricoprire il Neo assunto e dal DLgs 81/08 a livello pratico e lo coinvolge direttamente nell'erogazione dei servizi. Il Tutor, al termine del periodo di affiancamento procede alla Verifica Addestramento esplicitando un giudizio sull'operato professionale del neo Neoassunto. Il Tutor consegna sia il registro di Addestramento sia la verifica dello stesso ad Ufficio Personale, che ne registra le informazioni sulla Scheda Personale.

**MOTIVAZIONE/COMUNICAZIONE:** Per ottimizzare la motivazione e le prestazioni del personale innanzitutto Sanithad:

- ☐ seleziona il personale sulla base dell'idoneità a svolgere una determinata tipologia di lavoro;
- ☐ assicura che siano ben compresi i valori e gli obiettivi della Cooperativa, i compiti da svolgere;
- ☐ cura che ogni risorsa sia consapevole di ricoprire un ruolo e di influire sulla qualità del servizio erogato;
- ☐ incoraggia contributi al miglioramento a qualsiasi livello;
- ☐ pianifica l'aggiornamento del personale attraverso periodici programmi di aggiornamento e la formazione/informazione per i nuovi assunti. Sanithad per migliorare le prestazioni, la motivazione e la comunicazione del proprio personale utilizza vari strumenti tra i quali appositi incontri periodici della Direzione, Assemblee dei Soci e l'invio di informazioni documentate.

**RISORSE MATERIALI: PRODOTTI D'USO: GUANTI, DIVISE, CALZATURE, MODULISTICA, MEZZI**

Sanithad per il servizio di interventi domiciliari di assistenza e sostegno alla persona, interventi educativi e di integrazione sociale di cui alla DGRV 1338/2013 ICDA e ICDp, fornirà al proprio personale tutto il materiale sanitario necessario (in particolare guanti monouso e camici di tela), in modo da assicurare all'operatore il cambio per ogni utente assistito, almeno nella giornata; che dovranno essere conformi alle normative per lo svolgimento



delle prestazioni di assistenza domiciliare. La dotazione indispensabile e garantita agli operatori del Servizio si può riassumere in DPI obbligatori, in particolare quelli da utilizzare nell'appalto sono: guanti senza polvere in nitrile, camice abito da lavoro, scarpe con suola in gomma antiscivolo e cinturino. Possono inoltre risultare necessari mascherine antipolvere triplovelo, occhiali di protezione, guanti in gomma e/o o camici monouso. Tutto il materiale descritto fa parte dei D.P.I. pertanto viene consegnato ad ogni operatore impiegato sui servizi domiciliari. La consegna dei DPI al personale avviene in forma controllata. Ogni operatore ha una scheda personale sulla quale sono annotati tutti i DPI consegnati e viene aggiornata annualmente. **ATTREZZATURE:** CELLULARI - Sanithad ha messo a disposizione del Referente un telefono cellulare aziendale per le comunicazioni sia con i Referenti dell'Azienda che con gli operatori impiegati sul servizio.

**PREVISIONE DI INNOVAZIONI E PROPOSTE MIGLIORATIVE CARATTERIZZANTI  
L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO COMPRESE ANCHE INNOVAZIONI TECNOLOGICHE E NUOVI  
STRUMENTI PER L'ESECUZIONE E PER LA RILEVAZIONE DEI TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL  
SERVIZIO**

Le proposte innovative e migliorative che seguono rappresentano un valore aggiunto alla presente offerta:

- 1) SUPERVISIONE E FORMAZIONE AGGIUNTIVA OPERATORI** da parte di uno psicologo per 2 ore al mese. Questo tipo di intervento è finalizzato al contenimento del turn over e del burn out degli operatori, ma non solo. Si terranno incontri finalizzati anche alla condivisione di esperienze con operatori di servizi limitrofi oltre che incontri a tema quali: la comunicazione fra colleghi, con gli operatori sociali del territorio, con gli utenti ed i loro famigliari..... Questi interventi sono complementari all'attività formativa annua proposta.
- 2) IMPLEMENTAZIONE DEL SERVIZIO:** ampliamento di 6 ore di servizio per la durata dell'appalto in funzione del bisogno di alcune situazioni particolari da condividere con l'Assistente sociale di riferimento;
- 3) PRODOTTI A SUPPORTO SERVIZIO IGIENE ALLA PERSONA:** Per ogni nuovo utente preso in carico dal servizio con necessità di cura e igiene della persona, verranno lasciati in omaggio al domicilio dell'utente un detergente ed una crema idratante consigliati dal nostro dermatologo. I prodotti sono anallergici, clinicamente testati e da noi in uso da anni).
- 4) AUTOMEZZO per GESTIONE TRAPORTI:** Sanithad mette a disposizione del servizio automezzo per il servizio di trasporto o accompagnamento dell'utenza per visite in ospedale, visite mediche, disbrigo pratiche burocratiche.
- 5) INNOVAZIONI TECNOLOGICHE E NUOVI STRUMENTI TEMPI DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO:** Utilizzazione di strumenti informatici/informativi per la registrazione di quanto rilevato durante il servizio: *L'operatore tramite un app registra l'orario di inizio dell'accesso. A ogni prestazione inoltre viene tenuto un diario degli interventi dove viene registrata l'attività socio-assistenziale ed educativa, l'orario e le*

*annotazioni sul servizio prestato. Ogni accesso viene controfirmato dall'utente per comprova dell'avvenuta effettuazione del servizio. Al termine dell'intervento l'operatore tramite l'app registra la fine dell'accesso.*

*Sanithad attraverso la compilazione di tali strumenti è in grado di garantire la rendicontazione informatica dell'attività garantendo report giornalieri/mensili suddivisi per tipologia di prestazione, di figure professionali impiegate, n° accessi erogati .....per dare evidenza del tempo di rilevazione dell'esecuzione del servizio.*

#### **STRUTTURA ORGANIZZATIVA ED OPERATIVA INTESA COME COMPLESSO DI RISORSE PROFESSIONALI, TECNICHE E STRUMENTALI.**

Sanithad è una Cooperativa Sociale il cui scopo 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. La Cooperativa è retta dal principio della mutualità, in ossequio a quanto disposto dall'art. 2511 del Codice Civile e dalle vigenti leggi in materia di cooperazione. Lo scopo che i Soci della Cooperativa intendono perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata dell'Impresa, continuità di occupazione e migliori condizioni economiche, sociali e professionali.

La Cooperativa è nata a dicembre del 1982. Di seguito il fatturato globale e specifico oggetto del presente appalto (Servizio Assistenza Domiciliare) tenendo conto che il bilancio definitivo 2019 non è stato ancora provato a seguito slittamento termini dovuti all'emergenza Covid-19.

esercizio 2014 fatturato: € 8.884.351,00

esercizio 2015 fatturato: € 8.750.458,00

esercizio: 2016 fatturato: : € 9.970.530,00

esercizio: 2017 fatturato: : € 10.512.656,00

esercizio: 2018 fatturato: : € 11.171.992,00

Fatturato servizi identici e analoghi:

esercizio 2014 fatturato: € 1.960.476,20

esercizio 2015 fatturato: € 1.899.067,71

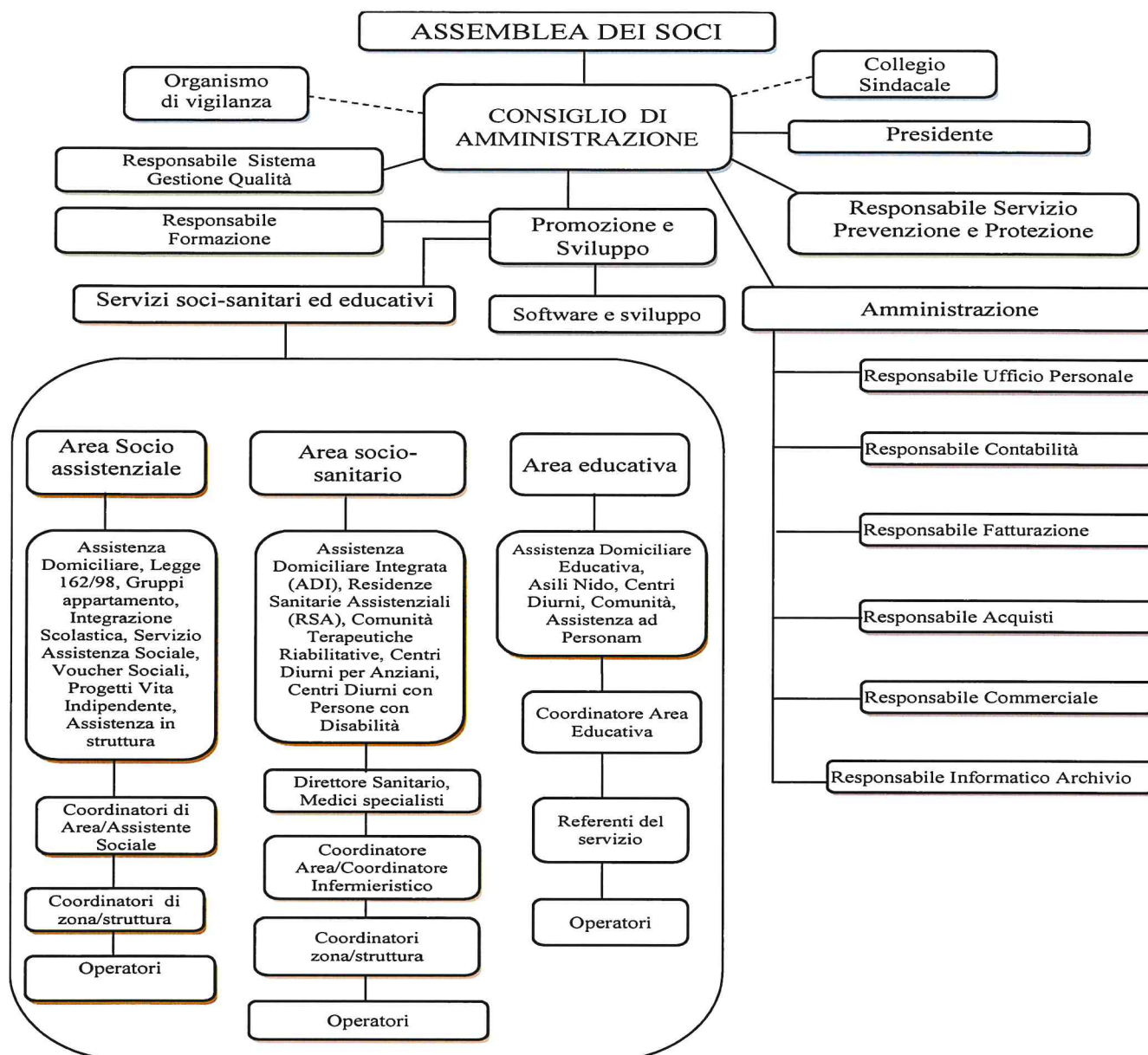
esercizio: 2016 fatturato: € 1.946.951,19

esercizio: 2017 fatturato: € 2.056.025,31

esercizio 2019 fatturato: € 1.954.351,49



Di seguito l'organigramma della Cooperativa:



Nel 2019 i Clienti/ committenti pubblici con i quali la Cooperativa ha instaurato un rapporto di collaborazione legato ad appalti pubblici suddivisi per i rispettivi servizi, risultano i seguenti:

#### **Servizi Assistenza Domiciliare e/o Voucher Sociali:**

##### **\* Comuni/Ats nella Provincia di Mantova:**

-Casteldario, Castellucchio, Curtatone, Dosolo, Marmirolo, Moglia, Porto Mantovano, Quistello, Quingentole, Rivarolo Mantovano, Rodigo, Roverbella, San Benedetto Po, Schivenoglia, San Giovanni del Dosso, Borgo Mantovano (Mn), Villimpenta, Borgo Virgilio, San Giorgio di Mantova, Pomponesco, Sad Mantova/A.S.P.e F., collaborazione con A.S.P.eF. Mantova Assistenza Domiciliare Integrata, Ats Valpadana Rsa aperta, Reddito Autonomia Distretto di Mantova, Ostiglia e Suzzara, Ats Valpadana Provincia di Mantova Distretto di Mantova e Guidizzolo Servizio Assistenza Domiciliare Integrata.

##### **\* Comuni/ULss nella Provincia di Rovigo e Padova:**



-Bagnolo di Po, Calto, Castelmassa, Ceneselli, Frassinelle, Giacciano con Barucchella, Occhiobello, Pincara, Sant'Urbano (Pd), Villanova del Ghebbo, Villamarzana, Villanova Marchesana, Trecenta, Stienta, Prestazioni Domiciliari ICDA ICDP e Vita Indipendente Ulss 5,

Servizio Infermieristico Domiciliare: San Bellino fino al 30.09.18, Pincara, Frassinelle;

### **Servizi Assistenza Sociale Territoriale:**

\* Comuni/Ulss nella Provincia di Rovigo:

-Bagnolo di Po, Calto, Canaro, Castelmassa, Ceneselli, Frassinelle, Gaiba, Giacciano con Barucchella, Pincara, Salara, Trecenta, Villanova Marchesana, Villa Marzana, Villanova del Ghebbo.

### **Servizi di Integrazione Scolastica**

\* Comuni/Ulss nella Provincia di Rovigo: Azienda Ulss 5 Polesana in RTI con Peter Pan.

### **Servizi socio-sanitari ed educativi in Struttura:**

\* Strutture nella Provincia di Mantova:

-R.S.A. "Isabella d'Este" e RSA "Luigi Bianchi" (A.S.P.eF. di Mantova), Casa di Riposo Comunale di San Benedetto Po (Mn), collaborazione con Armonia di Porto Mantovano, collaborazione con Coop la Stazione di Castellucchio e Farmacie Pains di Castelletto Borgo (Mn).

\* Strutture nella Provincia di Rovigo:

-CDD di Rovigo ("Barin "Girasole" "Le Vele" "Magnolia"), di Gavello ("La Quercia"), di Lendinara ("Arcobaleno" e "Delfino"), CDD di Canda ("Ancora") e CDD di San Martino Venezie ("Il Sorriso") nel territorio di Rovigo Azienda Ulss 5 Polesana, CTRP denominata Cà Rossa a Castelnovo Bariano (Ro), Gruppi Appartamento maschili e femminili per pazienti psichiatrici a Badia Polesine e Rovigo (Ro).

## **SEDE OPERATIVA, RILEVAZIONE E COMPUTAZIONE STATISTICA**

Sanithad mette a disposizione dell'appalto la propria sede, aperta con orari d'ufficio, a Badia Polesine in Via degli Estensi, 135 per il coordinamento tecnico dei servizi e come punto di riferimento per gli operatori. Per la rendicontazione dei dati, Sanithad utilizza il software di propria ideazione (ultima versione *GERONIMO IIII*) con il quale si possono elaborare, nel pieno rispetto della privacy, analisi specifiche dei servizi, ad uso interno e per la committenza. Applicato a tutti i Servizi in gestione, *Geronimo* consente di ottenere precise valutazioni qualitative e quantitative dei servizi resi dai Servizi Territoriali, dai Servizi Educativi Domiciliari, dai Servizi di Assistenza Sociale, dai Servizi di Assistenza Socio-Sanitaria presso Strutture Protette e/o Case di Riposo, dai Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata...Nel corso dei vari esercizi, "Geronimo" è stato sistematicamente implementato e tarato rispetto alle problematiche poste dalle nuove realtà territoriali. Questo, ha comportato investimenti in attrezzature informatiche e sviluppo del software, capaci di supportare i cambiamenti introdotti nei vari settori. Sanithad è dotata inoltre di un programma "*Scadenze e eventi*" specificamente elaborato per monitorare e organizzare al meglio alcuni degli aspetti più importanti di una realtà complessa come quella di una cooperativa di servizi sociali. Essendo strutturato come un database, il programma offre la possibilità, per ogni operatore Sanithad, di registrare la formazione di tutti gli operatori e eventi amministrativi (anticipo stipendi, rinnovo contratti e simili) e monitorare le scadenze calendarizzando in modo tempestivo l'attività formativa.

## PIANO/REGOLAMENTO di ORGANIZZAZIONE del SERVIZIO – DEFINIZIONE delle FUNZIONI e dei RUOLI

Per la realizzazione di “interventi domiciliari di assistenza e sostegno alla persona, interventi educativi e di integrazione sociale di cui alla Dgrv 1338/2013 ICDA e ICDsIa e ICDP Sanithad impiega operatori socio-sanitari con tipo professionale O.S.S e Educatori Professionali. Il personale con funzione di educatore Professionale della Cooperativa è in possesso , del diploma di Educatore Professionale Animatore conseguito a seguito di corsi regionali triennali di formazione specifica, o del diploma universitario di Educatore Professionale, o del diploma di laurea di Educatore Professionale oppure deve essere in possesso del diploma di laurea in Scienze dell'Educazione o Scienze della Formazione e dell'Educazione con indirizzo in Educatore Professionale, o altro titolo riconosciuto equipollente dallo Stato e dalla Regione Veneto.

Gli operatori O.S.S. svolgeranno oltre alle attività sopra descritte svolgeranno le attività di:

- cura dell'igiene personale;
- aiuto nella vestizione;
- riordino degli effetti personali;
- cura dell'aspetto fisico;
- collaborazione, per quanto di competenza, al progetto riabilitativo;
- cura dell'ambiente, per quanto di competenza;
- segnalazione di eventuali guasti alle apparecchiature in dotazione ai pazienti;
- custodia delle dotazioni;
- tenuta e compilazione dei registri in uso;
- segnalazione di mancanza del materiale necessario per la cura della persona.

Gli Educatori Professionali svolgeranno le seguenti attività:

- interventi educativi finalizzati al potenziamento e/o mantenimento delle autonomie personali;
- interventi educativi finalizzati alla socializzazione
- interventi educativi finalizzati al mantenimento e al potenziamento delle abilità cognitive.

I nominativi, gli attestati di qualifica ed i documenti relativi ai suddetti operatori, saranno depositati, in copia, presso l'Azienda U.L.S.S. 5 Polesana di Rovigo, prima dell'inizio del servizio, ed eventuali sostituzioni saranno tempestivamente comunicate, con consegna di copia dei relativi documenti.

Nel caso in cui gli operatori della Cooperativa venissero a mancare per qualunque motivo (ferie, malattia, cessazione del rapporto, ecc.), gli stessi verranno immediatamente sostituiti con operatori con pari qualifica.

Qualora a causa di eventi non prevedibili, la Cooperativa non fosse in grado di garantire le sostituzioni immediatamente, si impegna a informare con assoluta tempestività la Struttura competente dell'Azienda Ulss 5 Polesana e comunque a ripristinare il servizio non oltre il turno successivo dell'operatore assente.

Potrà essere richiesto dall'Azienda U.L.S.S. 5 l'allontanamento e la sostituzione del personale della Cooperativa che, con motivato giudizio, non sia ritenuto idoneo all'espletamento dei servizi.

La Cooperativa Sanithad assicura che il proprio personale manterrà un comportamento irreprensibile e decoroso, improntato alla massima educazione e correttezza nei confronti degli utenti, delle famiglie, nonché di tutti gli altri operatori, mantenendo il segreto d'ufficio su dati, fatti e/o circostanze dei quali abbia avuto notizia durante l'esecuzione del servizio.

La Cooperativa assicura che il proprio personale:

- vesta in modo appropriato, sia munito di cartellino di riconoscimento e di documenti di identità personale;
- consegna immediatamente le cose, qualunque ne sia il valore e stato, rinvenute nell'ambito delle attività effettuate, agli assistiti e ai loro familiari o all'UOSD dell'Azienda U.L.S.S. 5 Polesana;
- segnali subito all'UOSD competente dell'Azienda U.L.S.S. le anomalie che avesse a rilevare durante lo svolgimento del servizio;
- collabori nell'azione di verifica e valutazione da parte dell'Azienda Ulss 5 Polesana sul risultato conseguito;
- rifiuti i compensi o i regali da chiunque;
- rispetti le norme inerenti la sicurezza sul lavoro, di cui è responsabile, in caso di affidamento del servizio, la Cooperativa Sanithad, come previsto dal D. L.gs. 81/08.
- Non stipuli accordi privati extra orario lavorativo con gli utenti, ai fini dell'esecuzione di prestazioni aggiuntive;
- Mantenga con colleghi e operatori comportamenti caratterizzati da collaborazione e disponibilità ai fini di un'efficace ed efficiente lavoro di gruppo.

La Cooperativa Sanithad, applica le norme contrattuali vigenti in materia di rapporti di lavoro, assicurando ai lavoratori impegnati nell'attività oggetto della presente convenzione i trattamenti economici previsti dai seguenti contratti collettivi di riferimento: CCNL Cooperative Sociali. In caso di aggiudicazione si impegna in riferimento all'art. 37 del CCNL Coop Sociali ad assorbire il personale impiegato sul servizio attualmente in carico al soggetto gestore ed ad attuare tutti gli adempimenti conseguenti.

La Cooperativa osserva le disposizioni concernenti l'assicurazione obbligatoria, previdenziale ed assistenziale, secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente. Sanithad garantirà grazie alla propria esperienza ultratrentennale nella gestione dei Servizi Domiciliari una propria modalità operativa, organizzativa comprensiva di adeguate risorse, mezzi, materiali, attività formativa.... In caso di assegnazione del servizio la Cooperativa metterà a disposizione quale Referente la D.ssa Silvia Marcello, il cui n° telefonico è 3404578887 che si interfacerà periodicamente con il Direttore dell'esecuzione o suo referente dell'Azienda Ulss 5 Polesana. In caso



di assenza il sostituto è la Sig.ra Alessia Maffei il cui n° telefonico è 3488885507. Tale Referente e suo sostituto suddetti vigileranno sul regolare svolgimento delle attività, secondo quanto stabilito dal presente Capitolato. In particolare il Referente della Cooperativa avrà facoltà e mezzi per superare qualsiasi urgenza, improvvisa ed imprevista evenienza, in merito all'adempimento puntuale e tempestivo del servizio. Il Referente del Servizio risponderà immediatamente per qualsiasi problema legato alla rispondenza dei servizi erogato rispetto a quanto richiesto dal Capitolato. Seguirà direttamente tutte le problematiche inerenti il Servizio assicurando la piena collaborazione tra il proprio personale e l'Azienda Ulss 5 Polesana. E' la figura che garantisce il monitoraggio e la verifica del buon andamento del servizio, attraverso i seguenti passaggi:

- Segue la Selezione del personale con il Coordinamento di Area (mediante colloqui, test attitudinali, etc)
- Cura ed indirizza i percorsi formativi dei singoli operatori;
- Mantenere i contatti con il Direttore dell'esecuzione;
- Coordina gli aspetti tecnico-organizzativi del servizio;
- Mettere a disposizione i dati e le informazioni che l'Azienda Ulss 5 Polesana richiede.

Il Referente della Cooperativa dovrà inoltre assicurare che le attività si svolgano nel pieno rispetto di tutte le norme vigenti in materia di sicurezza e igiene sul lavoro.

La Cooperativa infatti dovrà osservare e far osservare ai propri lavoratori tutte le norme di legge in vigore atte a garantire la sicurezza e l'igiene sui luoghi di lavoro.

Sarà adottato ogni atto necessario a garantire l'incolumità delle persone addette ai lavori e dei terzi, nonché ad evitare qualsiasi danno ai beni pubblici e privati.

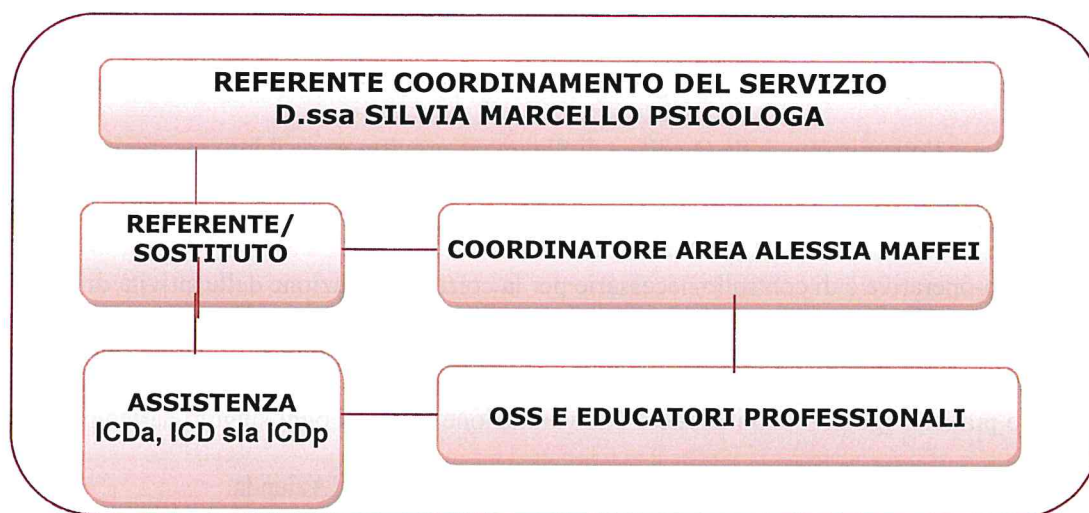
La Cooperativa risponde direttamente di ogni danno che, per fatto proprio o del personale addetto al servizio, possa derivare all'Azienda ULSS 5 Polesana o a terzi, restando l'Azienda ULSS 5 Polesana sollevata da ogni responsabilità al riguardo. Esonera altresì l'Azienda ULSS 5 Polesana per i danni diretti o indiretti che potranno derivare da fatti dolosi o colposi di terzi. Sono inoltre ad esclusivo carico della Cooperativa assegnataria tutte le pratiche riguardanti la regolare e completa osservanza delle leggi e dei regolamenti, anche a carattere sanitario.

#### **Area di riferimento per assistenza e sostegno alla persona**

Sanithad mette a disposizione del servizio per la realizzazione di "interventi domiciliari di assistenza e sostegno alla persona, interventi educativi e di integrazione sociale di cui alla Dgrv 1338/2013 ICDA, ICDSla un'apposita équipe di lavoro dedicata e impegnata a garantire un buon servizio di assistenza domiciliare è costituita dal Referente del Servizio e dal suo sostituto, dagli operatori OSS e Educatori Professionali che si interfacciano giornalmente per assicurare la qualità del servizio, copertura e la continuità assistenziale.

Ogni funzione ricopre ruoli definiti, ma è la gestione dell'équipe, del gruppo di lavoro che fa la differenza.

Un buon servizio è offerto soprattutto da bravi operatori che lavorano in gruppo. E' il gruppo, l'équipe, il lavoro di rete fra colleghe che assicura il buon andamento del servizio. Di seguito la proposta organizzativa della Cooperativa Sanithad per il servizio oggetto del presente appalto:



#### **PIANO per la FORMAZIONE, AGGIORNAMENTO e SUPERVISIONE degli OPERATORI**

**FORMAZIONE-** L'attenzione rivolta alle **risorse umane** e alla loro valorizzazione è uno degli obiettivi principali per Sanithad oltre ad essere uno degli elementi cardine della politiche aziendali. Gli **obiettivi** della attività di formazione sono direttamente legati alla armonizzazione delle esigenze individuali con i bisogni dell'organizzazione. Attraverso l'investimento nell'attività formativa si intende curare l'aspetto di crescita personale e professionale di ogni socio. Sanithad offre **l'opportunità di partecipare ai corsi di formazione anche al personale referente dell'Azienda committente qualora interessato.**

**Valutazione e verifica attività di formazione:** al fine di verificare quanto le attività formative pianificate e programmate raggiungano gli obiettivi prefissati si imposta **l'attività di valutazione** seguendo criteri e usando strumenti specifici. Quattro sono le caratteristiche oggetto di **valutazione**: 1 la reazione del partecipante, che si verifica attraverso la valutazione del livello di soddisfazione del singolo con questionari ad hoc; 2 l'apprendimento che si verifica attraverso la valutazione di aumento della conoscenze tecniche e delle capacità attraverso test, questionari e check list di controllo; 3 i comportamenti che si verificano attraverso la valutazione di modifiche sul lavoro, di trasferimento effettivo di conoscenze e capacità attraverso test e osservazione diretta del comportamento e 4) i risultati che si verificano attraverso i benefici apportati all'organizzazione sia qualitativi che quantitativi attraverso indici di efficienze ed di efficacia.

Per ogni operatore, sin dall'assunzione, viene predisposta la scheda "**profilo formativo personale**" sulla quale viene registrato il percorso formativo (corsi, seminari, convegni, ecc.) e di carriera.

## **TIPOLOGIE DI ADDESTRAMENTO**

Sanithad distingue due tipi di addestramento del personale:

- Addestramento informativo;
- Addestramento formativo.

L'addestramento informativo è condotto per consentire a tutti la comprensione del Sistema di Gestione per la Qualità e favorirne così l'applicazione e la sorveglianza. Questa tipologia di addestramento permette di creare le necessarie condizioni per l'ottenimento della Qualità e di Sicurezza previste e per il loro mantenimento e continuo miglioramento. L'addestramento formativo ha invece la funzione di consentire la comprensione e l'acquisizione di competenze tecnico-operative e di controllo necessarie per la corretta esecuzione delle attività di competenza di ciascuno, anche sotto l'aspetto della sicurezza. L'addestramento, formativo e/o informativo, avviene mediante sessioni teoriche e/o pratiche che possono includere una valutazione finale di ogni singolo partecipante. Entrambi i tipi di addestramento possono essere svolti sia all'interno sia all'esterno dell'Azienda.

## **PROGRAMMA ANNUALE DI ADDESTRAMENTO**

Entro la fine dell'anno, RSGQ, sulla base delle esigenze riportate nei Verbali del Consiglio di Amministrazione, delle Riunioni della Sicurezza e delle Riunioni di Riesame della Direzione, redige il Piano di Addestramento per l'anno successivo. Il Piano è redatto sul Modulo PAA che riporta le seguenti informazioni:

- Argomenti da trattare,
- Addestramento effettuato all'interno o all'esterno dell'Azienda (Interno/Esterno),
- Ente Istruttore
- Periodo (fornisce indicazioni previsionali a livello temporale),
- Data (riporta la data o il periodo in cui è stato realizzato l'addestramento),
- Ore (durata dell'addestramento),
- Cat. Professionali (definizione delle risorse a cui si rivolge il corso),
- N. (numero delle persone coinvolte),
- Giudizio (una valutazione sul corso: docenti, argomenti, ecc.),
- Efficacia sull'adeguatezza di quanto appreso dai partecipanti attraverso la somministrazione di questionario

Oltre alle esigenze generali di formazione per esempio per tipologia di utenza seguita, di aggiornamento normativo, ecc. Sanithad sta affinando un sistema **pianificazione formativa individuale**, che permetta di far crescere gli operatori in modo differenziato gli uni dagli altri in funzione sia del servizio di appartenenza, che della aggiornamento sulla professionalità specifica, ma anche rispetto agli interessi, le motivazioni e le capacità dimostrate, con l'auspicio che in ciò venga riconosciuta l'attenzione focalizzata al socio che è uno degli interessi principali per la cooperativa. Il Piano è valutato ed eventualmente integrato secondo i programmi di sviluppo dell'Azienda nel corso della Riunione di Riesame della Direzione di fine anno, ed è approvato entro l'anno dal



Presidente che lo rende in tal modo operativo per l'anno successivo. Il Piano può essere modificato o aggiornato, sempre con l'approvazione del Presidente, a seguito di esigenze che si dovessero verificare nel corso dell'anno.

RSGQ emetterà quindi una nuova edizione del Piano con le stesse modalità descritte precedentemente.

### **REALIZZAZIONE E REGISTRAZIONE DELL'ADDESTRAMENTO**

Coerentemente al Piano di Addestramento approvato, RSGQ ne cura l'attuazione.

RSGQ predispone, per l'addestramento effettuato all'interno, la relativa Scheda di Presenza (Modulo SPR) che deve essere firmata dal Docente e dai partecipanti. Svolto l'addestramento previsto e valutata l'efficacia, il Docente consegna la Scheda di Presenza all'Ufficio Personale che può quindi provvedere alla registrazione individuale dell'addestramento sostenuto da ciascun partecipante sulla Scheda Personale (Modulo SPE); in caso di inefficacia dell'addestramento effettuato e di richiesta di un'Azione Correttiva, informa RSGQ. L'Ufficio Personale archivia gli attestati di partecipazione e di frequenza a corsi esterni.

**FORMAZIONE CONTINUA:** Sanithad attribuisce un ruolo di primaria importanza alle risorse umane, dato che opera in una realtà in cui la percezione dell'aspetto qualitativo dell'erogazione del servizio stesso è in gran parte in funzione della competenza e della capacità del personale impiegato. Particolare attenzione è posta alle qualifiche (aspetto indispensabile anche per vincoli normativi), alla selezione, all'addestramento e alla motivazione del personale. Nel corso delle Riunioni della Sicurezza, delle Riunioni di Riesame della Direzione e dei CdA, sono evidenziate le necessità di addestramento del personale a cura dei responsabili delle funzioni aziendali.

*Le attività di formazione sul servizio in oggetto saranno concordate con l'Azienda Ulss 5 Polesana in conformità a quanto riportato negli atti di gara. In particolare Sanithad, in considerazione dell'obbligo per le imprese assegnatarie del servizio della sottoscrizione del Codice di Comportamento dei Dipendenti Pubblici ha previsto in collaborazione con i propri uffici legali, un ciclo di incontri dove verranno trattati il seguenti argomenti:*

- *Codice deontologico dei dipendenti pubblici.*

In particolare Sanithad mette a disposizione del servizio uno Psicologo e all'avvio dello stesso si prevede un incontro con tutto il personale di presentazione della proposta tecnica di 2 ore. I corsi da realizzare nell'ambito del presente appalto, in caso di aggiudicazione sono i seguenti:

#### **1. Corso: *Modello gestionale e organizzativo***

Obiettivi: Presentazione delle finalità del progetto di gestione del Servizio Domiciliare; gli obiettivi del servizio.

**2. Corso *Il paziente disabile a domicilio (3ore)*** Obiettivi: arricchire gli strumenti degli operatori nella gestione del paziente disabile

**3. Corso: *Vivere bene a casa.*** Obiettivi: addestrare gli operatori a piccoli interventi di stimolazione cognitiva ed esperienziale negli utenti con disabilità a domicilio con la supervisione della figura dell'Educatore (2 incontri da 2 ore con docente educatore)

**4. Corso: *Potenziare il benessere relazionale attraverso l'intelligenza emotiva-empatia e immedesimazione il rischio burnout e la ricchezza delle emozioni strumento di lavoro***

Obiettivi: Partire dal presupposto che il benessere dell'operatore ha una strettissima relazione con la qualità dell'assistenza.

**5. Corso *La nutrizione - Aiuto nella somministrazione del pasto -La disfagia***

Obiettivi: Favorire la conoscenza degli aspetti specifici della nutrizione della persona anziana e disabile, la disfagia. Modulo di due incontri di 2 ore ciascuno per tutto il personale

**6. Corso *L'aiuto nella cura del paziente – sostegno per il care giver***

Obiettivi: Favorire la conoscenza e l'accrescimento delle competenze del care giver nella cura della persona anziana. Rilascio al domicilio dell'opuscolo "Opuscolo autocura del paziente"

### **STRUMENTI per MONITORARE, VERIFICARE, VALUTARE e ASSICURARE EFFICIENZA ed EFFICACIA al SERVIZIO**

Per le attività di controllo e verifica del servizio in oggetto vengono adottate metodologie di monitoraggio che si esplicano a differenti livelli di responsabilità.

Sanithad svolge, per i propri servizi di assistenza domiciliare, il controllo dell'avanzamento delle varie attività nel rispetto degli obiettivi previsti sia in termini di contenuti che di tempistica.

I controlli sono definiti dal Responsabile Servizi e riportati nella documentazione del servizio consegnata agli Operatori (Modulo DOC. 01 Piano dei controlli)

I controlli previsti sono suddivisi in:

- controllo su prodotti
- controllo su macchine
- controllo sul servizio erogato i controlli ed i monitoraggi eseguiti sui servizi avvengono su tre differenti livelli di responsabilità:

⇒ AUTOCONTROLLO;

⇒ CONTROLLO E SUPERVISIONE;

⇒ RIUNIONI DI VERIFICA PERIODICA

⇒ CUSTOMER SATISFACTION

#### **AUTOCONTROLLO**

da parte degli Operatori. Ogni Operatore è in possesso degli strumenti per:

- ***conoscere cosa gli viene richiesto*** (procedure, istruzioni, specifiche del servizio, capitoli, prescrizioni del Cliente, programma generale e programma di lavoro);

▪ *conoscere cosa sta facendo attualmente* (ovvero valutare il suo operato, o il servizio, attraverso osservazioni personali) è richiesta una buona abilità nell'organizzazione del proprio lavoro nel contatto con gli utenti e le loro famiglie e con le colleghe in equipe. Ogni operatore deve essere in grado di fronteggiare ogni singola situazione, gli imprevisti e le emergenze, oltre che riconoscere il limite oltre il quale si rende necessario il confronto operativo con i referenti del Servizio, con il medico e/o con i famigliari di riferimento.

▪ *attuare le azioni di regolazione* (attraverso variazioni delle condizioni di erogazione del servizio).

Gli ultimi due punti sono possibili grazie alla **qualifica professionale** di cui ogni Operatore è in possesso, **all'esperienza e all'addestramento ricevuto**.

Le eventuali Non Conformità riscontrate dall'operatore singolo vengono trattate autonomamente. Nel caso permanga la Non Conformità o nel caso in cui l'Operatore non sia in grado di porvi rimedio, interrompe il lavoro ed avverte il Referente di Zona (se presente) o il Referente di Area che provvede al trattamento documentandolo sul Modulo di Segnalazione della Non Conformità.

Gli Operatori sono responsabili del "rilascio" del servizio.

La qualifica professionale e l'attività di formazione effettuata, consente agli Operatori di poter operare in autocontrollo garantendo che il servizio assicuri la conformità ai requisiti specificati.

In forma di autocontrollo ogni operatore è chiamato a rispettare :

- Le norme comportamentali di etica professionale
- Le norme comportamentali previste da Statuto e Regolamento
- Le specifiche di servizio o procedure operative (manuale MQ 02; MQ 03), protocolli operativi, Capitolato Tecnico, Norme standard di lavoro.
- I Piani di lavoro e mansionari
- Gli orari di lavoro e turni
- Piani Assistenziali Individuali

L'evidenza di tale forma di controllo è provata dalla compilazione di **cedolini, del Mod. RIAS 01 (riassuntivo mensile)** e dei turni e cartellini.

### **CONTROLLO E SUPERVISIONE**

Il secondo livello prevede il controllo da parte del Referente di zona e/o area:

- delle norme comportamentali previste da Statuto e Regolamento
- dell'applicazione di quanto previsto nelle specifiche di servizio e procedure operative previste nei manuali MQ 02 e MQ 03, nei protocolli operativi, sul Capitolato Tecnico e nelle Norme standard di lavoro ( D.Lgs 81/08)
- del rispetto dei Piani di lavoro e mansionari
- degli Orari di lavoro e turni



- dei Piani Assistenziali Individuali: questa forma di controllo viene eseguita con il supporto dell'Assistente Sociale della Cooperativa per la verifica degli aspetti di salute, cognitivi, di autonomia motoria, di autosufficienza, delle relazioni con i familiari se presenti e/o sociali.

Questa forma di controllo viene esercitata, in accordo con i referenti dell'Ente, da parte del Referente di zona e/o area durante lo svolgimento del servizio attraverso indagini a campione presso gli utenti, durante questi controlli gli operatori vengono intervistati, vengono compilate apposite check list con l'elenco delle operazioni da verificare e vengono effettuati sopralluoghi per la verifica diretta. Vengono inoltre effettuate riunioni settimanali con gli operatori per la verifica dello svolgimento del servizio e per l'inserimento di nuovi utenti. Attraverso questa riunione di controllo e supervisione alla quale partecipano anche i referenti tecnici dell'Ente Committente si affrontano tutte le varie problematiche connesse alla gestione dei singoli casi (verifica PAI), alla verifica del raggiungimento degli obiettivi dei PAI, L'evidenza di tale forma di controllo è provata dalla compilazione del **Modulo CNS**, che rappresenta il verbale di riunione da parte del Referente.

### **RIUNIONI DI VERIFICA PERIODICA**

Il terzo livello di controllo prevede la verifica di:

- Andamento del servizio in conformità con requisiti specificati;
- Problematiche relative al servizio;
- Modifiche al contratto, proroghe, rinnovi, ampliamenti, ecc.

Tale forma di controllo viene effettuata con cadenza almeno trimestrale da Presidente, o Responsabile Servizi attraverso riunioni periodiche con i referenti amministrativi dell'Ente Committente. L'evidenza di tale forma di controllo è provata dalla compilazione del **Modulo VRP, verbale di riunione**. Come si evince dalla descrizione ogni attività di controllo viene rendicontata e verbalizzata dal referente specifico. Se durante le fasi di controllo vengono individuate delle non conformità, nell'immediato si cerca di porvi rimedio per quanto possibile ed in seconda battuta si apre un procedimento di Azione Correttiva mirato ad evitare che in futuro si possa ripresentare la Non Conformità. A consuntivo il registro delle Non Conformità rappresenta un'ottima fonte di informazioni per l'intervento programmato e la definizione degli obiettivi futuri nell'ottica del miglioramento continuo e dell'erogazione di un servizio efficace. Annualmente vengono stabiliti per il servizio SAD gli obiettivi cosiddetti di processo che attualmente sono stati individuati in:

- Non ricevere segnalazioni e/o reclami da parte del Committente e dell'Utente
- Operare affinché gli operatori non incorrano in Non Conformità
- Operare affinché non si verifichino assenze non giustificate degli operatori

- Fare in modo non si verifichino infortuni da movimentazione manuale di pazienti
- Fare in modo non si verifichino infortuni da trasferimento con automezzo

Per ogni obiettivo prefissato vengono definiti anche degli indicatori e dei valori numerici di soglia da non superare per garantire un servizio efficiente ed efficace.

### **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Fanno parte di questa forma di monitoraggio e controllo la somministrazione di :

- questionario di gradimento del servizio per l'utente pianificazione semestrale –somministrazione annuale
- questionario di gradimento del servizio offerto dalla Cooperativa e rivolto all'Ente committente pianificazione semestrale –somministrazione annuale
- questionario di valutazione del clima di lavoro in cooperativa rivolto ai soci pianificazione semestrale –somministrazione annuale

Dalla presentazione della struttura organizzativa si evince come SANITHAD sia in grado di fornire un risultato che è il prodotto di un servizio progettato, eseguito e controllato.

La rilevazione della customer satisfaction richiesta all'ente rappresenta un'importante cartina tornasole in merito al livello di gradimento dei nostri servizi e della nostra organizzazione.

Nel proposito di trasformare in misura quantitativa il concetto di soddisfazione del cliente, la customer satisfaction risulta inscindibile dal concetto di qualità del servizio. Tale qualità è ulteriormente definibile in termini di qualità percepita. Uno dei contributi a tutt'oggi ancora utilizzati nella misura della soddisfazione del cliente, incentrato sull'indagine della qualità percepita del prodotto è il modello Servqual di Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994). Gli autori costruiscono la misura della qualità percepita, della soddisfazione del cliente, attraverso un confronto tra:

- le aspettative con cui il cliente si accosta alla tipologia di servizio .
- le percezioni del servizio avvenute dopo l'erogazione.

Il modello Servqual ha identificato una serie di aree di indagine che caratterizzano la qualità del servizio attraverso l'applicazione di tecniche che identificano 5 aree caratterizzanti la soddisfazione del cliente:

1. Aspetti tangibili, inteso come giudizio di qualità sulle componenti estetiche e funzionali degli aspetti percepibili che compongono il servizio, siano essi relativi alle strutture fisiche, alle attrezzature, al personale, agli strumenti di comunicazione.
2. Affidabilità, giudizio riguardante la capacità dell'impresa proponente il servizio di prestare opera in maniera affidabile e precisa. Tale area è costituita da items che indagano la correttezza in senso formale e sostanziale nella prestazione d'opera.

3. Capacità di risposta, dove viene indagato il giudizio dell'utente sulla capacità dell'impresa di costituire una funzione di supporto che faciliti la relazione tra operatori e fruitori.
4. Capacità di assicurazione, che indaga la capacità del personale di trasmettere sicurezza nello svolgere le transazioni del cliente, creando un ambiente orientato all'accoglimento dei suoi bisogni.
5. Empatia, capacità dell'impresa, e dell'interfaccia con cui interagisce il consumatore, di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo cliente, nella sua specificità e individualità. Nella realizzazione della soddisfazione del cliente attraverso il modello Servqual, teniamo conto di tutte le indicazioni metodologiche per la stesura dei questionari. Il punto focale della misura, ossia il confronto tra percezioni e aspettative, si compone di queste fasi:
  - Misurare la percezione del cliente in termini di atteggiamento nei confronti del servizio.
  - Misurare le attese in relazione allo stesso servizio.
  - Confrontare i valori della percezione con i valori delle attese.

Se il risultato di questo confronto ha valore negativo, il servizio non ha soddisfatto i clienti/utenti che ne hanno usufruito. Diversamente, se il valore della percezione è maggiore rispetto alle attese, questo rapporto rappresenta un indicatore del grado di soddisfazione dei clienti/utenti. Nella progettazione di scale di valutazione della customer satisfaction basate su questo modello, molta attenzione viene posta sulla fase di creazione degli item che compongono le scale riguardanti le aspettative e le percezioni. Il criterio di fondo è rappresentato da una perfetta corrispondenza tra aspettative nei confronti della tipologia di servizio e le percezioni nei confronti dello specifico prodotto/servizio che deve essere indicatore di una totale conformità nei confronti della tipologia in generale. La stesura degli item tiene conto di questa caratteristica del paradigma della discrepanza attraverso alcune indicazioni:

- Inserire ogni elemento di valutazione del servizio in maniera corrispondente sia nelle percezioni che nelle aspettative
- Costruire gli item bilanciando in maniera equidistante la percezione dall'aspettativa. Più nel dettaglio è importante usare le stesse connotazioni qualitative sia nelle percezioni che nelle aspettative.
- Costruire un numero accettabile di item per ogni area che compone il modello Servqual (Aspetti tangibili, Affidabilità, Capacità di risposta, Capacità di assicurazione, Empatia) facendo sì che compaiano tutti i componenti fondamentali del servizio.

Sanithad, adottando il modello sopra esposto, ha definito una propria modalità di verifica del gradimento del servizio reso in cui lo strumento utilizzato, il questionario, si diversifica in funzione del fruitore del servizio:

- Il committente (referente per Comune)
- L'utente / la famiglia



Per la valutazione della customer satisfaction, sulla base dell'impiego dei questionari somministrati si valuta la differenza fra qualità percepita del servizio reso e livello di attesa e aspettativa da diversi punti di vista:

- Aspetti tangibili, inteso come giudizio di qualità sulle componenti funzionali degli aspetti percepibili che compongono il servizio dal personale agli strumenti di comunicazione, dagli strumenti ai mezzi utilizzati.
- Affidabilità, giudizio che riguarda la capacità della Cooperativa di prestare il proprio servizio in maniera affidabile e precisa. Tale area è costituita da items che indagano la correttezza in senso formale e sostanziale nella prestazione d'opera.
- Capacità di risposta, dove viene indagato il giudizio del Committente sulla capacità della Cooperativa di costituire una funzione di supporto che faciliti la relazione tra operatori e utenti/ famigliari.
- Capacità di rassicurazione, che indaga la capacità della Cooperativa di trasmettere sicurezza nello svolgimento delle prestazioni richieste, creando un clima relazionale orientato all'accoglimento e soddisfazione dei bisogni.
- Empatia, capacità della Cooperativa, dell'operatore che si interfaccia e con cui interagisce l'utente, di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni.

L'indagine come strumento di verifica di gradimento della qualità del servizio segue una pianificazione precisa:

- a) Questionario di gradimento del servizio reso, rivolto all'Ente Committente  
pianificazione semestrale –somministrazione annuale
- b) questionario di gradimento del servizio offerto dalla Cooperativa e rivolto all'utente e alla famiglia (concordato con il Committente)  
pianificazione semestrale –somministrazione annuale
- c) questionario di valutazione del clima di lavoro in cooperativa rivolto ai soci (questionario ad hoc)  
pianificazione semestrale –somministrazione annuale.

**SODDISFAZIONE CLIENTE COMMITTENTE:** Ad ogni utente di ciascun servizio in base alla pianificazione semestrale fatta, viene somministrato il questionario indicato, i dati vengono inseriti in computer quindi i risultati elaborati e sottoposti ad analisi.

**SODDISFAZIONE CLIENTE UTENTE:** La colorazione delle colonne indica la successiva aggregazione dei dati numerici che saranno confrontati al fine di effettuare la differenza fra il percepito e l'atteso sia dal punto di vista generale che per ogni singolo fattore.

Nel'Ente che abbiamo preso ad esempio il dato differenziale generale è risultato pari a 0.04. E' un dato che lascia trasparire come nella media gli utenti di quel servizio si considerino soddisfatti dello stesso nella misura in cui ritengono che un servizio come quello erogato sia esattamente corrispondente alle proprie aspettative.

**PRESENZA di PROCEDURE per la GESTIONE degli IMPREVISTI e delle EMERGENZE, COMPRESA la SOSTITUZIONE del PERSONALE in CASO di ASSENZA IMPROVVISA.**

La fase di erogazione del Servizio segue l'iter descritto nei paragrafi precedenti

Ogni operatore esegue il proprio mandato rispetto il turno settimanale, nel rispetto di quanto appreso nella fase di addestramento, affiancamento in autonomia e in autocontrollo. Nell'apposito capitolo sono descritte anche le fasi di controllo previste per il monitoraggio dei servizi che erogiamo (dall'autocontrollo, alle indagini a campione, dalle riunioni di equipe, agli incontri tecnico-organizzativi, dalle verifiche dei PAI alle riunioni amministrative e alla rilevazione della customer satisfaction). Vengono predisposte apposite riunioni di verifica e di controllo del Servizio con i referenti per l'Ente. Il controllo dell'erogazione del Servizio avverrà oltre che durante le riunioni anche sulla base alla modalità di monitoraggio e controllo servizi previsto dalla cooperativa. L'addetto ai controlli, il Referente di zona previo accordo con i referenti comunali del servizio, seguirà un calendario di visite ispettive periodiche che hanno generalmente cadenza trimestrale, come descritto nell'apposito paragrafo, durante le quali si accertano che gli operatori adottino le medesime modalità di esecuzione dei servizi apprese durante l'addestramento, che rispettino etica professionale, che adottino un comportamento consono al tipo di lavoro e all'ambiente in cui si trovano. Durante questi controlli gli operatori vengono intervistati, vengono compilate apposite check list con l'elenco delle operazioni da verificare e vengono effettuati sopralluoghi per la verifica.

**LA GESTIONE DEGLI IMPREVISTI DELLE EMERGENZE**

In caso di assenza degli operatori, le sostituzioni saranno garantite in tempi immediati, con personale di pari qualifica. Il Servizio Sad sul territorio viene garantito senza soluzione di continuità, tutto il lavoro svolto nella predisposizione dei turni viene fatto nell'ottica della garanzia della costate erogazione del servizio secondo il piano di lavoro stabilito. La modalità organizzativa che SANITHAD propone per la gestione delle assenze imprevedibili garantisce attraverso il proprio Referente in collaborazione con l'Ufficio la sostituzione immediata degli operatori assenti per imprevisti, malattie, infortuni improvvisi. Volontà della Cooperativa è infatti quella di assicurare continuità ed omogeneità del servizio per tutto l'anno ed in tutta la giornata a livelli qualitativi alti con un'appropriata organizzazione e tramite una puntuale pianificazione. Questa programmazione che viene fatta in fase di pianificazione, viene monitorata costantemente. Dopodiché vengono definiti gli indirizzi generali sulla formulazione del turno, che viene predisposto settimanalmente dal Referente.

**LE ASSENZE PROGRAMMATE:** Si tratta di quelle assenze che possono essere programmate lasciando prevedere, quindi, le necessarie sostituzioni di personale, anche quello comunale. In concreto, verranno monitorate le seguenti tipologie di assenze differenziandole rispetto alle singole figure professionali:



- \* Assenze per aspettativa
- \* Assenze per ferie
- \* Assenze per permessi retribuiti
- \* Assenze per permessi studio
- \* Altre assenze (lutto, donazione AVIS, ecc.)

Tali tipologie di assenze sono considerate ovviamente normali e facenti parte della normale organizzazione, verrà comunque tenuta registrazione quotidiana, e stilati indici e reports con le periodicità già indicate (quotidiano, settimanale, mensile, semestrale, annuale). Le modalità organizzative delle assenze programmabili sono le seguenti: le FERIE ESTIVE vengono pianificate entro marzo. I moduli compilati con le richieste e la definizione dei periodi derivante dalla riunione con gli operatori per dirimere sovrapposizioni, vengono raccolti e consegnati presso l'Ufficio che le deve approvare. LE FERIE BREVI O I PERMESSI vengono programmati prima di stendere il turno e fino a due giorni prima, a condizione che il Referente sia in grado di assicurare adeguata sostituzione e comunque non senza l'approvazione su apposito "modulo richiesta ferie". L'assenza per MALATTIA va comunicata prontamente per dare modo di ricoprire il servizio. In generale si può dire che ogni richiesta del SOCIO/LAVORATORE è collegata ad un modulo, su cui è espresso il parere del Referente e quello dell'Ufficio (vedi moduli: ferie, variazioni orario, cambi turno). In pratica tutto deve essere formalizzato, mentre per le malattie il dipendente deve sempre presentare il relativo certificato, su cui l'Ufficio può attivare eventualmente come forma di controllo la relativa visita fiscale. Assunzioni ad hoc vengono effettuate per le sostituzioni di MATERNITÀ in quanto si prevede un'assenza media di 16/18 mesi.

**LE ASSENZE NON PROGRAMMABILI:** Quando avviene che un operatore sia improvvisamente indisponibile, a causa dello strettissimo tempo di preavviso, si rende difficile la copertura del turno. Si tratta per lo più di assenze conseguenti a malori, problemi personali o infortuni che occorrono all'operatore nel corso o poco prima dell'inizio dell'orario di lavoro. Per minimizzare e/o annullare questi problemi, Sanithad è in grado di sopperire alle assenze con personale già presente sul Servizio con la predisposizione nell'organizzazione del Turno del cosiddetto "DISPONIBILE" e/o disponendo di personale a riserva reperibile per le sostituzioni: LE COSIDDETTE FIGURE JOLLY. Le assenze improvvise non programmabili sono gestite dal Referente reperibile telefonicamente con cellulare fornito in dotazione dalla Cooperativa.

**INDICAZIONE delle PROCEDURE per la RENDICONTAZIONE dell'ESPLETAMENTO del SERVIZIO, COMPRESA LA MODULISTICA dalla quale DOVRÀ RISULTARE la DURATA delle PRESTAZIONI come PREVISTO dal CAPITOLATO d' ONERI.**

SANITHAD si rende disponibile, qualora l'Azienda fosse interessata, a fornire gli elaborati e la rendicontazione del proprio Programma informatico GERONIMO per un monitoraggio costante del Servizio oggetto dell'appalto.



Gli operatori dopo ogni intervento per ogni utente compilano un cedolino dove annotano tipologie di prestazione, tempi standard delle stesse e, se vengono effettuati due accessi consecutivi, gli operatori riportano i tempi di spostamento da un utente all'altro. A fine mese una copia di tali cedolini viene inserita nel database Geronimo.

L'elaborazione di tali dati inseriti consente di ottenere statistiche quali:

- *statistiche sintetiche sugli utenti*, dalle quali si ricavano utili informazioni relative a:
  - tempo totale delle prestazioni erogate ad ogni singolo utente, sia per ogni operatore, che per tutti gli operatori congiuntamente;
  - numero di interventi eseguiti al domicilio di ogni utente;
  - tempo di spostamento standard e Kilometri mediamente percorsi, per ogni utente.
- *statistiche analitiche sugli utenti* dalle quali si ricavano informazioni utili a:
  - tipo e durata di ogni prestazione erogata giorno per giorno, ad ogni utente.
- *statistiche sintetiche sugli operatori* dalle quali si ricavano informazioni relative a:
  - tempo impiegato da ogni operatore per ogni prestazione eseguita, in un dato intervallo di tempo
- *statistiche sintetiche sulle causali* dalle quali si ricavano utili informazioni relative a:
  - tempo impiegato nell'esecuzione di ogni singola prestazione, con relative percentuali e numero di movimenti.

L'utilizzo del Programma "Geronimo" oltre al rispetto delle procedure di controllo sopra descritte permettono di poter organizzare un servizio come quello in oggetto standardizzato, ossia preciso in termini di prestazioni rispetto ai bisogni sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo. Una volta definito e attuato il Piano per l'utente, Sanithad attraverso la propria organizzazione interna, ovvero tramite riunioni di equipe, lo strumento informatico e le visite ispettive programmate verificherà e monitorerà il rispetto dei Piani iniziali. Ogni variazione sarà consentita su autorizzazione.

**MODULISTICA:** la Cooperativa fornirà ai propri operatori la modulistica necessaria per la rendicontazione dei servizi che riporta durata delle prestazioni presso ciascun utente e, gli spostamenti tra un utente e l'altro. I report saranno visti per attestazione della presenza, dall'assistito/famiglia/legale rappresentante e successivamente trasmessi al Direttore dell'esecuzione del contratto per i seguiti di competenza.

Sanithad metterà a disposizione mezzi necessari allo svolgimento del servizio in conformità alla normativa vigente. Sanithad è dotata sul territorio di una propria sede organizzativa con recapito telefonico, fax e-mail per tutto il periodo e l'orario di funzionamento del servizio, divisa, tesserino di riconoscimento e tutti i dispositivi di protezione individuale necessari e quant'altro occorra per l'espletamento del servizio.

Mantova, 19.05.2020

**SANITHAD SERVIZI SOCIALI**  
**COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**  
 Sede Leg.: Via degli Estensi, 135  
 45021 BADIA POLESINE (RO)  
 Sede Amm.: Via A. Altobelli, 3 MANTOVA  
 Tel. 0376 460360 - 0376 221989  
 Partita IVA 01404810201

Cognome **BADINELLI**  
Nome **MARZIA**  
nato il **13.09.1968**  
(atto n. **235** P. **1** S. **A**)  
a **ASOLA** ( **MN** )  
Cittadinanza **ITALIANA**  
Residenza **ASOLA (MN)**  
Via **TOSIO PAOLO 14**  
Stato civile **---**  
Professione **IMPIEGATA**  
**CONNOTATI E CONTRASSEGNI SALIENTI**  
Statura **1.68**  
Capelli **BIONDI**  
Occhi **CASTANI**  
Segni particolari **NESSUNO**



Firma del titolare *Marco Rinaldi*

**ASOLA** li **17.07.2012**

Impronta del dito  
indice sinistro

**IL FUNZIONARIO DELEGATO**

(Fontana Maria Rosa)

*Fontana Maria Rosa*



Scadenza: 13.09.2022

**AT 6879855**



REPUBBLICA ITALIANA



COMUNE DI  
**ASOLA**

**CARTA D'IDENTITA'**  
**N° AT 6879855**  
**DI**  
**BADINELLI MARZIA**

