



Carta dei Servizi



SOMMARIO

1	PREMESSA	3
2	CHI SIAMO	3
3	LA MISSION.....	4
4	STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	5
5	PRINCIPI FONDAMENTALI	8
6	I SERVIZI DEL CONSORZIO BLU	9
7	COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO.....	12
8	DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE/CLIENTE	14
9	LE PROFESSIONALITÀ IMPIEGATE.....	15
10	LA FORMAZIONE	16
11	LA QUALITÀ.....	16
12	IL LAVORO DI "RETE"	17
13	CONTATTI.....	18
14	MODULO RECLAMI	19

Aggiornamento febbraio 2022

1 PREMESSA

La Carta dei Servizi è lo strumento redatto dal Consorzio Blu che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane ed economiche. Offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori. La Carta dei Servizi è uno strumento di autovalutazione del lavoro e di misurazione dei risultati raggiunti, rappresentando un impegno del Consorzio Blu nei confronti degli enti accreditanti e degli utenti in carico e configurandosi come strumento di verifica del rispetto degli impegni ivi dichiarati e di esercizio della facoltà di reclamo e/o interventi sanzionatori da parte degli stakeholders.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno annuale o al bisogno. L'accesso e consultazione sono garantiti attraverso il sito web del Consorzio Blu (www.consorzioblu.it) o in forma cartacea presso le principali sedi.

Principali riferimenti normativi:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995 *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici”*
- L. 328/2000 Legge quadro per la realizzazione integrata di interventi e servizi sociali
- Direttiva del Ministero per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla Rilevazione della qualità percepita dai cittadini
- Delibera n. 32 del 20 gennaio 2016 *“Linee Guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali” dell'Autorità Nazionale Anti Corruzione A.N.A.C.”*

2 CHI SIAMO



Il Consorzio stabile BLU nasce nel dicembre 2016 dalle Cooperative **Àncora Servizi, In Cammino** e dalla nascente Cooperativa di tipo B, **Aretè**, al suo interno unisce esperienze complementari e tra loro affini in un progetto di ampio respiro. Un vero e proprio patto tra imprese che si pongono insieme sul mercato di riferimento quali *partner* autorevoli per la progettazione e gestione qualificata di servizi socio-sanitari ed educativi, a tutto tondo.

Il Consorzio BLU è un progetto del valore di oltre 119 milioni di euro, che oggi dà lavoro a circa **4400** soci e lavoratori, operando in **9** regioni d'Italia:

- **EMILIA ROMAGNA**—Bologna, Rimini, Ravenna, Piacenza, Ferrara, Forlì-Cesena e Reggio Emilia;

- **VENETO** - Venezia, Padova, Vicenza, Rovigo e Treviso;
- **FRIULI VENEZIA GIULIA** – Gorizia e Udine;
- **PIEMONTE** - Novara;
- **LOMBARDIA** – Milano, Varese, Pavia, Lodi, Monza-Brianza, Lecco e Como;
- **TOSCANA** – Firenze, Livorno e Lucca;
- **LIGURIA** – La Spezia;
- **LAZIO** – Roma e Rieti;
- **MARCHE**-Pesaro-Urbino.

In questi territori il Consorzio Blu gestisce oltre 120 servizi tra strutture residenziali e semi-residenziali per anziani e disabili, servizi di integrazione scolastica per alunni disabili, servizi in ambito domiciliare e presso strutture sanitarie (cliniche e carceri), per un totale di **3400** posti letto, **500** posti semi-residenziali e assistendo al domicilio e sul territorio oltre **8600** persone tra: anziani, disabili, minori e le loro famiglie.

Il Consorzio Blu è in possesso della certificazione del sistema di gestione per la qualità secondo la normativa **UNI EN ISO 9001:2015** per i servizi di *"Progettazione, gestione ed erogazione di servizi alla persona socio-assistenziali, sanitari ed educativi anche attraverso le proprie consorziate. Erogazione dei relativi servizi alberghieri, di pulizia, sanificazione e ristorazione"*.

Il Consorzio Blu ha definito adeguati strumenti di pianificazione e controllo direzionale attraverso i quali segue la propria capacità di soddisfare le esigenze dell'utenza senza sprechi di risorse. L'efficacia dell'assistenza è strettamente correlata all'adeguatezza ed alla personalizzazione dell'intervento. Le finalità che Consorzio Blu vuole raggiungere con questo documento è mettere a disposizione del fruitore dei propri servizi un vero e proprio strumento per il controllo della qualità erogata.

3 LA MISSION

- Perseguire, come cooperativa sociale, il miglioramento della qualità della vita delle persone in stato di disagio, attraverso la progettazione, organizzazione ed erogazione di servizi socio-sanitari ed educativi.
- Impostare la gestione secondo criteri di trasparenza, economicità e tendendo costantemente all'innalzamento degli standard, per ottenere risorse che permettano di premiare adeguatamente l'impegno dei soci, effettuare nuovi investimenti e garantire servizi di qualità nell'interesse di tutte le persone che si affidano al Consorzio.
- Contribuire alla crescita e allo sviluppo della cooperazione, affermando i valori di solidarietà ed equità sociale. Essere aperti al confronto, alla collaborazione e allo scambio all'interno dei diversi territori in cui il Consorzio opera per creare sinergie virtuose in grado di migliorare le condizioni di vita delle comunità locali.
- Dimostrare attenzione, capacità di ascolto e cura nei confronti dei soci, dei clienti, dei familiari e degli utenti, impegnandosi costantemente per soddisfare i loro bisogni.

- Garantire ai soci la massima soddisfazione economica contrattuale, lavoro qualificante e continuativo, professionalità e affidabilità. Riconoscere e promuovere il valore sociale del loro lavoro, incentivandone la partecipazione alla gestione cooperativa del Consorzio.

4 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Il Consiglio di Amministrazione è composto da un 6 membri, alla cui nomina provvede l'Assemblea dei Soci.


I suoi componenti sono scelti tra i soggetti indicati dai soci cooperatori persone giuridiche (Àncora Servizi, In Cammino e Areté).

Composizione del Consiglio di Amministrazione in carica

Katia Ceccarelli	Cooperativa Àncora Servizi	Presidente
Pio Serritelli	Cooperativa In Cammino	Amministratore delegato
Francesca Picariello	Cooperativa Àncora Servizi	Vice Presidente
Elena Bartolotti	Cooperativa In Cammino	Vice Presidente
Ercolani Andrea	Cooperativa In Cammino	Consigliere
Lucia Giangiacomo	Cooperativa Àncora Servizi	Consigliere

LA BASE SOCIALE

I Soci persone giuridiche del Consorzio Blu sono 3, ovvero le **COOPERATIVE: Àncora Servizi, In Cammino e Areté.**

 <p>SOCI LAVORATORI PERSONE FISICHE ISCRITTI AL LIBRO</p>	
Cooperativa Àncora Servizi	1809
Cooperativa In Cammino	1194
Cooperativa Areté	31

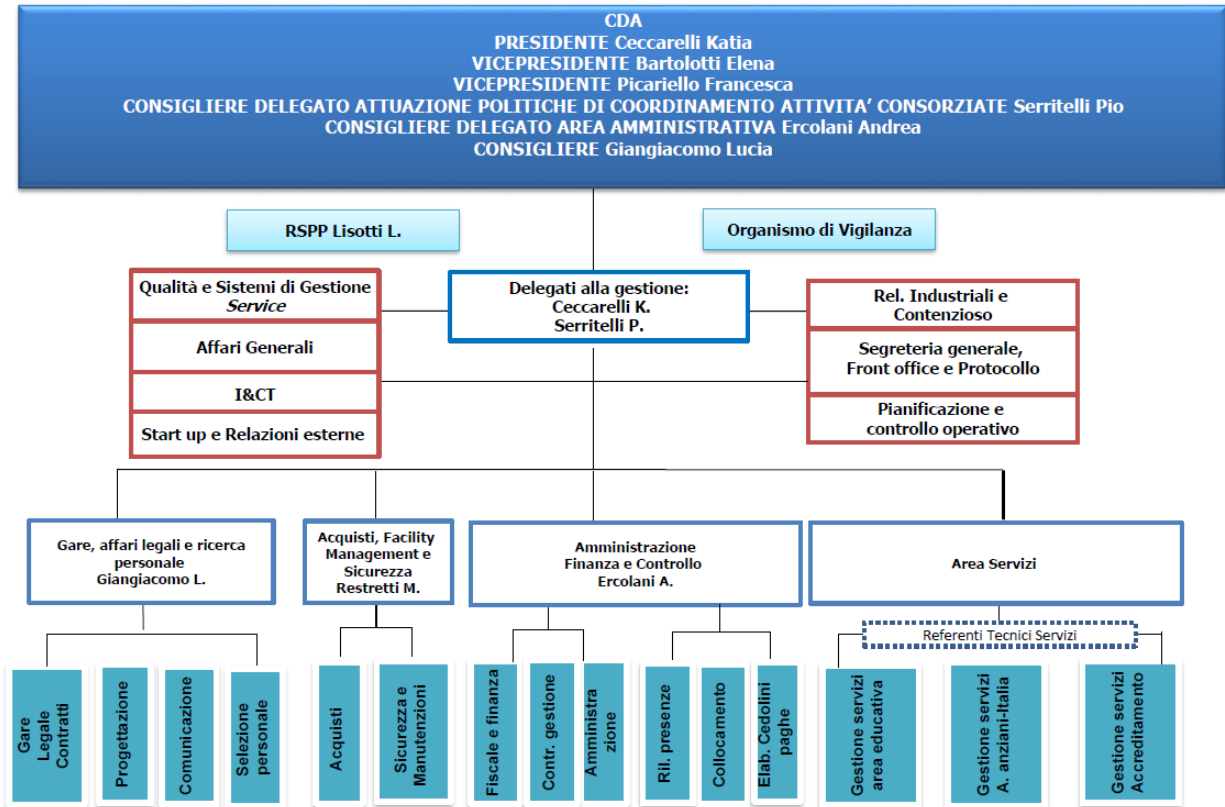
ORGANIGRAMMA

Contestualmente alla costituzione del Consorzio, le imprese consorziate hanno sottoscritto un contratto costitutivo di Gruppo Cooperativo Paritetico ex-art. 2545 *septies* del codice civile, conferendo al Consorzio Blu poteri di direzione e coordinamento sulle singole cooperative.

Nel 2017 si è proceduto, preliminarmente, al distacco al Consorzio Blu delle risorse di personale della tecnostruttura di Àncora e In Cammino, per poi provvedere – a partire dal 2018 - ad inserire le figure di nuova assunzione direttamente nell’organico facente capo al Consorzio stesso.

Questo assetto ha la finalità di ottenere l’elaborazione unitaria delle decisioni strategiche, indispensabile per realizzare una gestione accentrata di servizi, risorse ed informazioni, attraverso un coordinamento dell’attività delle singole imprese aderenti rispettoso dello scopo mutualistico dalle stesse perseguito

Pertanto l’organigramma in vigore e presentato di seguito integra e connette le diverse professionalità della struttura organizzativa, polarizzando specifiche funzioni nelle sedi di Bologna e Faenza.



FUNZIONIGRAMMA

AREA Direzione Generale, delegati alla gestione

Ruoli e funzioni	<p>Delegati alla gestione. Figure dirigenziali con ampie deleghe in materia di gestione economica, finanziaria e del personale. Essi costituiscono con la Direzione dell’Ente la “cabina di regia” volta a garantire l’equilibrio e la coerenza del sistema gestionale complessivo dei servizi oggetto di gara. Operano in staff alla Direzione generale i seguenti uffici:</p> <p>Relazioni Industriali e Contenzioso. Incaricati di: - mantenere le relazioni con le OO.SS.; - risolvere eventuali contenziosi con il personale; - attivare le procedure di start up ex art. 37 CCNL Coop sociali.</p> <p>Pianificazione e controllo operativo. Elabora le fattibilità economiche per la partecipazione alle gare d’appalto e predispone i budget di gestione dei servizi aggiudicati. Nel corso della gestione monitora l’implementazione del budget al fine di garantirne l’equilibrio economico dei servizi.</p> <p>Start up e relazioni esterne. È l’area deputata alla gestione operativa degli start up di servizio, secondo il modello aziendale, per l’ottimizzazione dei processi di avvio. Opera in raccordo con</p>
-------------------------	---

	referenti di gestione e promuove il raccordo con le reti territoriali per lo sviluppo di partnership.
AREA Gare, Affari Legali e selezione	
Ruoli e funzioni	<p>Detta Area è composta dai seguenti Uffici</p> <p>Gare/Legale/Contratti. Gestisce i contatti con l'Ente Committente relativamente alla predisposizione degli atti legali legati alla concessione, dalla stipula del contratto alla gestione degli adempimenti ad essi connessi, ivi compreso l'eventuale contenzioso.</p> <p>Progettazione. Cura l'elaborazione dei progetti di gestione dei servizi, anche in fase di partecipazione alle gare d'appalto, tramite un continuativo raccordo con i team operativi e attraverso attività di studio e ricerca sulle evoluzioni del settore.</p> <p>Selezione. È l'area deputata alle funzioni di reclutamento e selezione del personale, per rispondere ai fabbisogni dei servizi e assicurare gli adempimenti contrattuali.</p>
AREA Acquisti, Facility management e sicurezza	
Ruoli e funzioni	<p>Ufficio Acquisti. Cura l'acquisto di materiali e strumenti per il servizio; gestisce la logistica e la gestione del magazzino.</p> <p>Ufficio Management e sicurezza. Predisporre la valutazione dei rischi e individua le condizioni per la sicurezza e la salubrità negli ambienti di lavoro; elabora misure protettive e preventive e sistemi di controllo, in conformità alla Certificazione OHSAS.</p>
AREA Amministrazione, Finanza e Controllo	
Ruoli e funzioni	<p>Ufficio AFC e controllo di gestione. Verifica il budget dei servizi, gestisce l'emissione delle fatture e i pagamenti dei fornitori, verifica gli scostamenti preventivo-consuntivo. Per il servizio in appalto, in particolare, si occuperà della gestione amministrativa, in collaborazione con il coordinamento.</p> <p>Ufficio CED e paghe: Elaborazione delle buste paga e relativi adempimenti amministrativi inerenti la gestione del personale in forza.</p>
AREA Servizi	
Ruoli e funzioni	<p>Operano in questa area team di professionisti – suddivisi per ambito di intervento – cui compete la gestione a tutto tondo delle commesse affidate in gestione alle Cooperative/Consorzio. Gli ambiti individuati sono: area disabilità/educativa, area terza età. Il raccordo territoriale con le realtà di volontariato/volontari confluisce in tale area, attraverso le funzioni di promozione sociale in capo alle figure di coordinamento.</p>
Funzioni di staff	
Information Technology	
Ruoli e funzioni	<p>Si occupa del corretto funzionamento delle attrezzature informatiche, hardware e software e delle reti. Gestisce i data base e le operazioni di back up.</p>
Qualità e sistemi di gestione.	
Ruoli e funzioni	<p>Garantisce l'applicazione e l'aggiornamento del Sistema Qualità ISO 9001 e delle altre certificazioni possedute, effettua le visite ispettive interne, monitora gli standard di qualità fissati in accordo con l'Ente appaltante.</p>
Formazione	
Ruoli e funzioni	<p>Rileva il fabbisogno formativo del personale impiegato sul servizio e redige il Piano Formativo Annuale; è responsabile della sua implementazione e verifica nel corso della concessione.</p>

ALBI, REGISTRI ED ELENCHI P.A.

CONSORZIO BLU SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE-

Sede legale: Faenza, via Degli Inforti 2, 48018 – Tel. 0546 1975000 - Fax 0546 1975099

Sede operativa: Bologna, via Corrado Masetti 5, 40127 – Tel. 051 6370201 - Fax 051 6336168

C.F./P.IVA e Registro Imprese di Ravenna n. 02569290394 - R.E.A. Ravenna – 213700 - Iscritta nell'apposita sezione speciale in qualità di Impresa Sociale.

ÀNCORA SERVIZI Società Cooperativa Sociale

Sede legale e uffici: via Corrado Masetti, n.5 - 40127 Bologna - Tel. 051 6370201 - Fax 051 6336168

CF/P.IVA e Registro Imprese n. 04201270370 - R.E.A. Bologna - 354019 - Albo Regionale ER Cooperative Sociali n. 112064/2002

IN CAMMINO Società Cooperativa Sociale Onlus

Sede Legale e Uffici: via Degli Inforti 2, 48018 Faenza (RA) – Tel. 0546 1975000 - Fax 0546 1975099

C.F./P.IVA e Reg. Imp. RA n. 00915090393 – R.E.A. Ravenna n. 107709 – Albo Regionale Coop.ve sociali Decreto n. 661/91 – Albo Società Cooperative n. A 126909

ARETE' Cooperativa Sociale

Sede legale: Faenza, Via Degli Inforti, 2 48018 Tel. 0546 1975000 - Fax 0546 1975099

Sede operativa: BOLOGNA, Via Corrado Masetti, 5 – 40127 Tel. 051 6370201 - Fax 051 6336168

C.F./P.IVA e Reg. Imp. RA n. 02569020395 - R.E.A. Ravenna – 213556 – Albo Regionale delle cooperative sociali dell'Emilia-Romagna n. 5463 - **albo delle cooperative sociali**, nella sezione **cooperativa a mutualità prevalente** n. C119300 nella categoria delle cooperative sociali e con categoria attività esercita produzione e lavoro –inserimento lavorativo (tipo B);

5 PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza. Il Consorzio BLU eroga i propri servizi indipendentemente dal sesso, razza, religione, nazionalità o opinione politica degli utenti che ne usufruiscono, non compiendo alcuna discriminazione.

Imparzialità. Nell'erogazione delle proprie prestazioni il Consorzio si ispira ai criteri di obiettività, imparzialità e giustizia salvaguardando allo stesso tempo il diritto alla differenza, e tenendo conto delle specificità di età e di genere.

Continuità. Il Consorzio garantisce continuità e regolarità dell'erogazione dei propri servizi, impegnandosi ad adottare le misure necessarie per prevenire o ridurre i disagi che possono verificarsi a causa dell'interruzione del servizio.

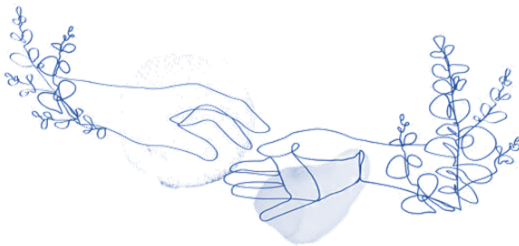
Partecipazione. Il Consorzio favorisce la partecipazione attiva degli utenti dei servizi attraverso una corretta informazione, la possibilità di esprimere il proprio parere o suggerimenti, al fine di conseguire un miglioramento continuo delle proprie prestazioni. Gli strumenti adottati a tal fine sono molteplici: questionari di valutazione, rilevazione della soddisfazione, attività di ascolto e confronto.

Efficienza ed efficacia. Il Consorzio impiega le risorse disponibili in modo razionale al fine di ottenere il massimo risultato in termini di qualità del servizio erogato agli utenti e soddisfazione dei lavoratori. L'attività è organizzata in modo da garantire la massima qualità delle prestazioni, migliorando continuamente il servizio, attraverso la programmazione, l'ottemperanza dei tempi previsti, la formazione e l'aggiornamento continuo del personale.

Umanità. Il Consorzio pone al centro della propria attività e dei servizi erogati le persone, tutelando la dignità di tutti gli utenti, anche di chi si trova in una condizione di disagio o difficoltà, a tal fine pone particolare attenzione ai rapporti interpersonali, alla cortesia, alla trasparenza, al fine di instaurare un rapporto di fiducia con l'utente.

Riservatezza. Il Consorzio, in accordo alle normative vigenti, è tenuta al rispetto della riservatezza dei dati personali degli utenti. La raccolta e il trattamento dei dati personali è finalizzata alle esigenze di erogazione del servizio.

6 I SERVIZI DEL CONSORZIO BLU



Il Consorzio Blu gestisce in appalto e in accreditamento servizi secondo quanto richiesto delle diverse normative territoriali: Emilia-Romagna, Toscana, Lombardia ... ecc.

I settori in cui il Consorzio Blu opera sono i seguenti:

- ✓ **Settore socio-assistenziale:** attività di assistenza di base in struttura e assistenza domiciliare per anziani; assistenza domiciliare e accompagnamento per disabili; assistenza domiciliare e in struttura per persone portatrici di handicap e minori.
- ✓ **Settore socio-sanitario:** assistenza infermieristica professionale e sanitaria in struttura e sul territorio, attività psicomotorie e riabilitative a favore di anziani, disabili, portatori di handicap e minori.
- ✓ **Settore socio-educativo:** assistenza scolastica e sostegno educativo a disabili e minori a rischio di devianza; assistenza educativa in strutture per disabili e minori a rischio di devianza e sul territorio; gestione asili nido e scuola materna;
- ✓ **Altre attività:** servizi di custodia e sorveglianza, servizi di lavanderia e guardaroba, servizi ausiliari (mensa, portineria, centralino, pulizie, segreteria ecc.) in strutture residenziali e semiresidenziali, sul territorio; servizi di trasporto disabili con automezzi dotati di tutti i sistemi di sicurezza necessari per assicurare l'incolumità fisica degli utenti.

I servizi descritti, ove attivati attraverso l'acquisizione di gestioni nei diversi territori, sono di norma arricchiti con proposte di attività aggiuntive, di seguito descritte, a favore dell'utenza in carico (in maniera diretta o in virtù di partnership attivate a livello locale con altre realtà).



Servizi socio-assistenziali e sanitari

Assistenza domiciliare

Servizi di assistenza domiciliare presso l'abitazione di persone anziane in stato di necessità. È un servizio personalizzato e flessibile che ha lo scopo primario di consentire la loro permanenza nel proprio ambiente di vita.

Assistenza Domiciliare Integrata: programmi di assistenza sanitaria e sociale che prevedono un complesso coordinato di prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali rese al domicilio dell'utente.

Raccordo con il territorio di riferimento e sostegno ai caregiver. Consorzio Blu promuove le seguenti iniziative, volte a supportare e sostenere il ruolo della famiglia e dei caregiver delle persone assistite dal Consorzio stesso, favorendo la permanenza al domicilio della persona anziana ed evitando forme di istituzionalizzazione impropria:

- *Iniziative formative annuali, organizzate on line per garantire la sicurezza nella partecipazione anche ai tempi del coronavirus, sui seguenti argomenti:*
- 1) **alfabetizzazione informatica sull'utilizzo delle tecnologie più diffuse** per migliorare autonomia, sicurezza e benessere. Le nuove tecnologie, se utilizzate in modo appropriato, possono aumentare notevolmente la qualità di vita delle persone anziane; le utilità messe a disposizione da smartphone, tablet e assistenti vocali, ad esempio, possono essere d'aiuto sia nel mantenimento delle proprie relazioni sociali (es. restare in contatto con familiari e amici; uscire di casa in sicurezza avendo la possibilità di segnalare dove ci si trova) sia nello svolgimento di molte attività della vita quotidiana (es. ricordare eventi e impegni; ricordarsi di assumere regolarmente i farmaci). Per sfruttare al meglio le infinite possibilità offerte dalla tecnologia, si prevede una formazione apposita rivolta agli anziani e ai loro caregiver, condividendo con le famiglie anche una Guida pratica all'utilizzo delle nuove tecnologie digitali, con suggerimenti per l'utilizzo in autonomia di Smart Phone, tablet e assistenti vocali e/o di semplici strumentazioni volte al monitoraggio e controllo di alcuni parametri sanitari;
 - 2) **informazione/formazione su iniziative di invecchiamento attivo** (active aging), con particolare riferimento a quelle promosse nel territorio di riferimento su tematiche quali volontariato civile, formazione permanente, promozione della salute e prevenzione, sport e attività fisica;
 - 3) **orientamento ai servizi presenti sul territorio**, rivolti a persone anziane e loro caregiver;
 - 4) **formazione/informazione rivolta ai caregiver** sulle tematiche dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti al domicilio (è attualmente in fase di avvio il corso "Prevenzione e trattamento delle lesioni da decubito").
- *Convenzioni con strutture residenziali e semiresidenziali, per offrire tariffe agevolate ai caregiver che necessitassero di un ricovero di sollievo per il proprio congiunto, e accordi e collaborazioni con realtà del territorio (es. per servizio di trasporto), per mettere a disposizione delle famiglie la possibilità di fruire di servizi aggiuntivi.*

- *Ciclo annuale di incontri, organizzati in modalità on line, con psicologi esperti, per offrire sostegno relazionale e supporto all'attività del caregiver; gli incontri vertono su: 1. disturbi cognitivi, comportamentali e terapie non farmacologiche; 2. Accettazione di una situazione che non posso cambiare; 3. Lutto ed emozioni complicate; 4. Servizi a disposizione nel territorio.*
- *Iniziative di promozione e sostegno del welfare di quartiere/comunità mediante l'analisi dei bisogni e delle necessità della Comunità ad opera degli operatori e dei coordinatori dei servizi in gestione al Consorzio Blu. Una volta individuati i bisogni, almeno una volta all'anno vengono attivati sul territorio interventi formativi e informativi rivolti in particolare a badanti e caregiver.*

Servizi residenziali

Case Residenze per Anziani: il Consorzio si occupa dell'assistenza tutelare diurna e notturna, della somministrazione dei pasti, offre assistenza infermieristica, organizza occasioni di vita comunitaria, servizi di aiuto nelle attività quotidiane, nonché attività occupazionali, aggregative e ricreativo-culturali.

Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.): il Consorzio offre servizi di assistenza tutelare diurna e notturna, assistenza medica generica e specialistica, somministrazione pasti, occasioni di vita comunitaria e servizi di aiuto nelle attività quotidiane, organizzazione di attività occupazionali, aggregative e ricreativo-culturali, assistenza medica, infermieristica e riabilitativa.

Residenze Sanitarie Assistenziali per persone con disabilità (R.S.D.): il Consorzio eroga servizi di Assistenza alla persona, Assistenza educativa, riabilitativa ed animativa e servizi alberghieri.

Servizi semi-residenziali

Centro diurno – Centro Diurno Integrato: l'utente viene sostenuto e aiutato nell'espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane, riceve anche assistenza infermieristica o fisioterapica e viene affiancato al fine di potenziare e/o mantenere il suo grado di autonomia e di socializzazione.



Servizi socio-educativi

Integrazione scolastica

Prestazioni educativo-assistenziali rivolte a minori portatori di handicap inseriti presso scuole dell'infanzia, elementari, medie inferiori e superiori. L'obiettivo è realizzare interventi in grado di sviluppare le potenzialità degli utenti e le loro capacità residue al fine di aumentarne il grado di autonomia.

Servizi semi-residenziali

Presso Centro diurno socio-riabilitativo disabili. Il Consorzio realizza interventi di carattere socio-riabilitativo ed educativo per minori e per portatori di handicap di diverso grado e disagio

psichico e psico-sociale, promuove lo sviluppo delle capacità comportamentali, cognitive ed affettivo relazionali degli utenti.

Assistenza domiciliare minori

I minori disabili o in stato disagio familiare possono essere seguiti anche a domicilio, in spazi per loro più familiari. Tramite programmi socio-educativi-assistenziali mirati, il Consorzio si propone di promuovere la loro crescita globale, favorendo il mantenimento dell'autonomia, l'inserimento nel mondo del lavoro e l'integrazione sociale.

Servizi educativi rivolti all'infanzia

Servizi educativi presso asili nido e scuole dell'infanzia, integrati con occasioni di gioco e di relazione con gli altri bambini, per sviluppare propensione all'interazione, all'ascolto e al rispetto degli altri.

7 COMUNICAZIONE CON LE FAMIGLIE E CON IL TERRITORIO

RAPPORTI CON FAMILIARI E TERRITORIO

Gli ospiti delle strutture sono continuamente stimolati ad uno scambio continuo con la realtà esterna. I familiari, gli amici, le associazioni, le scuole, le istituzioni possono conferire con gli ospiti, garantendo loro serenità e privacy ed organizzare le più varie iniziative a favore degli ospiti stessi.

In particolare, possono essere programmate iniziative che presuppongono un coinvolgimento delle diverse realtà del territorio è cura degli operatori mantenere gli opportuni rapporti con i vari gruppi formali e non, con i volontari e con la cittadinanza e l'Amministrazione Comunale nella programmazione di uscite, feste, gite, mostre, ecc.

Nel rispetto di tutti gli ospiti, delle attività, delle uscite programmate e dell'organizzazione della Struttura, le visite vengono effettuate preferibilmente al di fuori dei seguenti momenti della giornata:

- ✓ Le operazioni di igiene personale
- ✓ I pasti principali della giornata
- ✓ I momenti di relax pomeridiano

La durata delle visite e/o orari differenti vengono concordati con il Coordinatore Responsabile nel rispetto dell'organizzazione della Struttura e dei bisogni degli abitanti. Nelle ore di visita è possibile che la persona esca previa autorizzazione dei familiari, tutori, curatori e/o legali rappresentanti come da documentazione presente in Struttura.

È possibile visitare la struttura, previo appuntamento.

I familiari degli ospiti sono tenuti a collaborare in ogni modo con il personale della Struttura per quanto afferisce:

- ✓ Al mantenimento di relazioni significative con il proprio familiare
- ✓ Al lavaggio degli abiti di proprietà degli ospiti non lavabili c/o la struttura
- ✓ Alla tenuta del cambio stagionale degli indumenti non collocabili c/o la Struttura
- ✓ Al rinnovo degli abiti, delle calzature e della biancheria personale.

LAVORO DI RETE E RAPPORTO CON I SERVIZI

Si prevedono incontri annuali (o occasionali in caso di necessità legata allo stato di salute della persona o per modificazione del progetto) con l'ASL di riferimento. I rapporti con l'ENTE COMMITTENTE attraverso il regolamento dell'ENTE stesso.

In caso di ingressi di ospiti residenti fuori Ente committente verrà preso in considerazione il regolamento interno della Cooperativa.

Per quanto riguarda i MMG l'equipe e il coordinatore hanno un rapporto diretto di interscambio, sia telefonico che telematico al fine di aggiornare le condizioni mediche degli utenti, le terapie farmacologiche e per programmare gli incontri mensili. Il MMG è comunque presente in Struttura per ogni emergenza /evenienza e periodicamente, in base all'ADI di ogni ospite.

Nello specifico i rapporti con i Servizi Sociali dell'ENTE e l'ASL si articolano secondo tre principi fondamentali:

◆ CONTROLLO

Cioè la necessità, da parte dell'Ente Committente, di controllare che il lavoro nei servizi sia qualitativamente e quantitativamente adeguato a quanto richiesto dal capitolato. A questo scopo il servizio presenta, prima dell'inizio di ogni anno solare, un report concernente la verifica dei risultati ottenuti per l'anno precedente. Tale relazione scaturisce dal lavoro svolto in sede di équipe dagli operatori, ed è sotto la diretta supervisione del Responsabile.

◆ VIGILANZA

Cioè la necessità di vigilare affinché quanto programmato sia realmente svolto. Il Responsabile dell'Ente Committente può recarsi presso la sede del servizio in qualsiasi momento in modo da poter effettuare controlli non programmati. I Servizi sono in questo modo sottoposti a due tipi di controllo: uno interno da parte del Coordinatore della Cooperativa, ed uno esterno da parte dell'Ente convenzionato.

◆ COLLABORAZIONE E SOSTEGNO

Cioè la necessità da parte del Coordinatore di trovare nei Referenti degli Enti dei punti di riferimento e di confronto per la gestione del Servizio. Il lavoro di rete nel territorio è condizione basilare per l'azione di sviluppo della "tipologia". Attraverso questo approccio è possibile ottenere fenomeni di promozione e potenziamento delle capacità di autonomia personale.

La presenza dei servizi del territorio rappresenta la possibilità di costruire un senso di appartenenza ad un territorio-sviluppare la conoscenza, la consapevolezza critica e partecipazione e anche di promuovere il senso di responsabilità rispetto le scelte sociali. Nello specifico si prevedono incontri annuali (o occasionali in caso di necessità legata allo stato di

salute dell'ospite o per modificazione del progetto) con l'UMEA di riferimento, soprattutto per la compilazione dei PEI.

I rapporti con l'ENTE COMMITTENTE avvengono nel caso di inserimenti di utenti residenti nei Comuni che hanno conferito all'ENTE il mandato per i servizi residenziali, attraverso il regolamento dell'ENTE stesso. In caso di ingressi di ospiti residenti fuori Ente committente verrà preso in considerazione il regolamento interno della Cooperativa.

8 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE/CLIENTE

Diritti

1. L'utente del servizio ha il diritto di essere assistito con attenzione e professionalità, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni
2. L'utente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita
3. L'utente ha il diritto di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica o morale
4. L'utente ha il diritto di essere informato con anticipo riguardo agli orari della prestazione e i nomi degli operatori, nonché delle eventuali variazioni che potrebbero verificarsi
5. L'utente deve poter conservare e potenziare le proprie attitudini personali e poter esprimere la propria individualità e libertà
6. L'utente ha il diritto di poter identificare immediatamente il personale che presta il servizio, attraverso un tesserino di riconoscimento
7. L'utente ha il diritto di aver tutelata la propria riservatezza
8. L'utente ha il diritto di sporgere reclami se il servizio erogato non fosse di suo gradimento e di essere informato sull'esito
9. L'utente ha il diritto di esprimere il proprio parere riguardo alla qualità del servizio ricevuto, anche attraverso la compilazione di questionari e la somministrazione di interviste sul grado di soddisfazione circa i servizi erogati dal Consorzio Blu.

Doveri

1. L'utente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste
2. L'utente ha il dovere di collaborare favorendo al massimo il lavoro degli operatori, tenendo un comportamento corretto e disponibile e fornendo informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni di salute e socio-economiche
3. L'utente ha il dovere di informare tempestivamente il referente del servizio dell'intenzione di rinunciare al servizio o dell'impossibilità ad usufruirne

4. L'utente e i suoi familiari sono tenuti a conservare e utilizzare con cura gli eventuali ausili, apparecchiature e materiali necessari all'erogazione delle prestazioni e di proprietà del Consorzio Blu.
5. L'utente ha il dovere di non richiedere prestazioni non dovute.

9 LE PROFESSIONALITÀ IMPIEGATE

Assistenti di base, Operatori Socio Sanitari Ausiliari Socio Assistenziali: operatori in possesso di attestato o diploma di Tecnico. Operano presso il domicilio dell'utente e/o presso strutture residenziali, si occupano della cura e dell'igiene della persona, della pulizia e del governo dell'ambiente di vita, aiutano nello svolgimento di pratiche burocratiche, favoriscono la socializzazione dell'utente.

Infermieri: operatori in possesso di titolo di Infermiere e iscrizione al collegio IPAVSI. Erogano prestazioni infermieristiche a domicilio in servizi di Assistenza Domiciliare Integrata o in strutture residenziali o semiresidenziali.

Fisioterapisti/Terapisti della riabilitazione: in possesso di diploma di laurea effettuano interventi riabilitativi per il mantenimento delle capacità residue e la riattivazione funzionale.

Collaboratrici domestiche: in possesso di diploma di scuola media, formate per lo svolgimento della mansione assegnata, forniscono aiuto per il governo della casa, pulizia straordinaria, prestazioni di accompagnamento, ecc.

Educatori Professionali: operatori con diploma universitario triennale; sviluppano progetti educativi volti a favorire l'inserimento sociale, scolastico e lavorativo di persone in difficoltà (minori/adolescenti a rischio di devianza, disabili, ecc.).

Animatori: in possesso di attestato specifico, organizzano interventi di socializzazione/animazione rivolti all'utenza dei servizi (attività di piccolo, medio e grande gruppo), attività laboratoriali, atelier, ecc. anche in collegamento con i servizi e le realtà del territorio e del privato sociale.

Assistenti Sociali: operatori con diploma universitario triennale e in seguito abilitati all'esercizio della professione. Costruiscono progetti d'aiuto attraverso il lavoro di rete e la connessione tra servizi e gruppi.

Psicologi: operatori laureati abilitati all'esercizio della professione e iscritti nell'apposito albo professionale. Sono impiegati in relazione alla specifica preparazione, nella programmazione, supervisione, formazione e selezione del personale.

Oltre a queste figure il Consorzio Blu impiega nei propri servizi un ampio ventaglio di **professionalità sanitarie:** Medici, Psichiatri, Fisiatri, Geriatri, Neuropsichiatri infantili, Logopedisti e di **addetti ai servizi generali** quali: Autisti, Giardinieri, Manutentori e Addetti alla pulizia e sanificazione degli ambienti.

10 LA FORMAZIONE

Tutto il personale operante presso la struttura è in possesso dei titoli e dell'esperienza richiesti da normativa. La Cooperativa Consorzio Blu promuove e sostiene l'aggiornamento costante del personale con riunioni periodiche e programmate con esperti in tematiche assistenziali, sanitarie e psicologiche. Tali incontri sono finalizzati a un coinvolgimento sempre maggiore del personale nel "prendersi cura" dell'utente.

Periodicamente vengono effettuati incontri con tutto il personale sui temi dell'organizzazione e della programmazione, dell'informazione e per la rilevazione di risultati e pareri. L'obiettivo generale dell'aggiornamento per il personale operante è quello di fornire strumenti di conoscenza, tecniche e modalità di intervento.

11 LA QUALITÀ

Per la buona gestione dei servizi secondo le norme di certificazione vengono effettuati periodici monitoraggi riguardanti il raggiungimento degli obiettivi definiti nella politica e nella *mission* aziendale e di tutte le attività dichiarate in Carta Servizi.

Gli standard di qualità che seguono si possono considerare come i livelli generali minimi di qualità garantiti dai servizi. Gli utenti e i cittadini possono quindi verificare e valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato, confrontando quanto 'dichiarato' sulla carta dei servizi e quanto realmente 'erogato'. I suddetti standard vengono armonizzati con l'organizzazione specifica delle gestioni affidate al Consorzio, potendo prevedere un loro ampliamento o modifica, da concordare tra le parti interessate.

AREA TECNICA E ORGANIZZATIVA	
<i>indicatori</i>	<i>standard</i>
Rispetto dei tempi di attivazione dell'intervento	Secondo la tempistica contrattualmente stabilita
Esistenza di un progetto di intervento individuale	100% dei casi
Condivisione del progetto di intervento con l'assistito e i suoi familiari	100% dei casi
Possibilità di riprogettare l'intervento in relazione ai nuovi bisogni	100% dei casi
Continuità dell'intervento	Sostituzione del personale assente secondo tempistica indicata nel progetto di gestione/contratto di servizio

AREA TECNICA E ORGANIZZATIVA	
Predisposizione periodica di attività di formazione e aggiornamento	Secondo CCNL e eventuali impegni migliorativi previsti dal contratto
Titolo di studio degli operatori	Tutti gli operatori sono in possesso del titolo professionale richiesto per il ruolo
Attività di supervisione	Si 100% ove prevista dal contratto
Esistenza di strumenti di valutazione degli operatori	Rilevazione annuale dell'operato delle figure professionali impiegate (attraverso sistema di valutazione delle prestazioni)
AREA RELAZIONALE	
Cortesìa degli operatori	Soddisfazione espressa tramite questionario (> 90%)
Monitoraggio del grado di soddisfazione del cliente	Soddisfazione espressa tramite questionario (> 90%)
Sinergie con le realtà territoriali/del privato sociale	n° dei contatti/raccordi intercorsi con le realtà del territorio nel rispetto del piano attività previsto per il servizio

Tali monitoraggi sono strutturati nella tabella "indicatori accreditamento" e nel Piano della Qualità del servizio, ed evidenziano il raggiungimento o meno rispetto all'accettabilità stabilita.

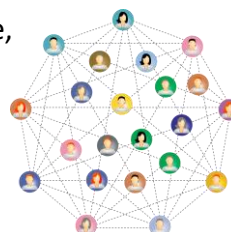
La qualità dei servizi erogati presso le strutture e il gradimento degli ospiti sono inoltre monitorati tramite **indagini di soddisfazione dell'utenza** (con la somministrazione di questionari) e tramite un Programma di gestione dei reclami.

Annualmente, viene infatti somministrato un questionario di soddisfazione da parte del cliente/utente (ospite e/o familiare/tutore) per verificare l'effettiva percezione di soddisfacimento servizio che permettere di valutare la messa in campo di nuove ulteriori azioni di miglioramento provenienti da eventuali suggerimenti lasciati nel questionario di gradimento.

Rispetto ai risultati dell'anno precedente vengono predisposte relazioni annuali di **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE** e di **ANALISI DEGLI INDICATORI** che vengono affisse in bacheca e consegnate agli stakeholder.

12 IL LAVORO DI "RETE"

Tutto l'operato del Consorzio Blu è impostato e progettato in un'ottica di rete, ogni giorno vengono stabiliti contatti e sinergie con tutte le realtà territoriali formali ed informali, rispondendo ai bisogni della popolazione non con un servizio, ma con un progetto globale di coordinamento dei servizi.



La **Rete** rappresenta, cioè, un insieme di organizzazioni che affrontano, ciascuna, aree particolari di un unico problema complesso, collegate da rapporti di collaborazione, appositamente progettati e strutturati, allo scopo di conseguire obiettivi condivisi e raggiungibili. L'intervento di rete si sostanzia, pertanto, in un'azione di orientamento che deve facilitare l'accesso ai servizi rendendoli concretamente fruibili; in un'attività mirata, finalizzata, da un lato, a supportare le reti già esistenti, dall'altro, ad attivare nuovi soggetti disponibili a collocarsi nella rete come ulteriori servizi a supporto dei singoli progetti. Tale attività di reperimento e di attivazione di nuovi apporti si rivolge a tutta la comunità coinvolgendo organismi e agenzie pubbliche e private per il raggiungimento delle finalità del progetto.

Per ampliare e promuovere i rapporti con il territorio, il Consorzio si propone di incrementare visibilità ed accessibilità attraverso:

- la creazione di sedi territoriali per favorire presenza sul territorio e vicinanza alla popolazione
- la pubblicazione e distribuzione di materiale informativo riguardante le attività e i servizi
- l'organizzazione di momenti informazione e di formazione sui temi inerenti le attività della cooperativa e i bisogni della popolazione assistita
- la realizzazione di campagne di promozione, nel territorio, dei servizi, nonché di sensibilizzazione della cittadinanza su tematiche di rilievo in ambito assistenziale/educativo
- realizzazione di sinergie con le realtà territoriali del privato sociale per iniziative di studio/ ricerca e per l'integrazione in specifiche attività (ricreative, culturali, di trasporto, ecc.)
- il costante collegamento con i servizi istituzionali (ASL, sportelli sociali, sindacati pensionati, centri sociali, ecc.), anche per attività di orientamento dei cittadini e prevenzione del bisogno.

13 CONTATTI



Sede legale

FAENZA, via Fratelli Rosselli 18, 48018

Tel. 0546.634802 | Fax 0546.634803 consorzio.blu@pec.it

Sede operativa

BOLOGNA, via Corrado Masetti 5, 40127

Tel. 051.6370201 | Fax 051.6336168 info@consorzioblu.it

14 MODULO RECLAMI

SCHEDA SEGNALAZIONI/RECLAMI
Data
Nome e Cognome ospite
Nucleo/Reparto/Settore
Nome e Cognome di chi effettua la segnalazione (in caso di familiare di un ospite)
<input type="checkbox"/> suggerimento <input type="checkbox"/> reclamo <input type="checkbox"/> elogio <input type="checkbox"/> altro
Oggetto della segnalazione: <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
Firma