



GENESI

La persona al Centro

**CARTA DEI SERVIZI
INTERVENTI E SOSTEGNI IN FAVORE DEI
BENEFICIARI DEL REDDITO DI
CITTADINANZA
SAD**

**COMUNI DEL DISTRETTO
OGLIO OVEST (BRESCIA)**

ANNO 2024

via Biline, 74/76 - 25050 Rodengo Saiano – Brescia
tel 030/6810926 fax 030/6812401
mail: info@coopgenesi.it pec: genesi@pec.confcooperative.it

INDICE:

INTRODUZIONE

La Gestione	P.3
Il Servizio SAD.....	P.3
I Destinatari.....	P.4
La Mission.....	P.4

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Organismi di vigilanza atti a tutelare i diritti delle persone assistite.....	P.5
---	-----

IL SERVIZIO E LE SUE ATTIVITA'

Ubicazione.....	P.5
Modalità di accesso.....	P.6
Spese a carico dell'utente.....	P.6
Attivazione del servizio.....	P.6
Progetto Individualizzato di inclusione sociale	P.6
Prestazioni erogabili.....	P.7
Figure professionali	P.7

ALTRE INFORMAZIONI

Luogo e orario del servizio.....	P.8
Numeri telefonici utili.....	P.8
Monitoraggio del servizio.....	P.8
Sostituzioni del personale.....	P.8
Sospensioni ed interruzioni.....	P.9
Modalità di segnalazioni suggerimenti, richieste o lamentele.....	P.9
Sistema di valutazione del grado di soddisfazione.....	P.11

ALLEGATO A ORGANIGRAMMA	P.12
--------------------------------------	-------------

1. INTRODUZIONE

A. La gestione

Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus (di seguito denominata Genesi) è una cooperativa sociale di tipo A che opera da anni nell'ambito della terza età e della non autosufficienza attraverso servizi residenziali (RSA e Comunità Residenziali), servizi diurni (CDI) e servizi al domicilio (RSA Aperta).

GENESI gestisce dal 1999 la RSA "Tilde e Luigi Colosio" di Rodengo Saiano e, la sua attività si è andata sviluppando all'insegna di considerazioni e riflessioni indotte dai profondi cambiamenti avvenuti in questo periodo di tempo nella condizione di vita degli anziani. In un'ottica di ampliamento della gamma dei servizi offerti in risposta ai bisogni della popolazione anziana GENESI gestisce:

- l'RSA "Tilde e Luigi Colosio";
- il Centro Diurno Integrato "Tilde e Luigi Colosio";
- l'RSA Aperta "Tilde e Luigi Colosio";
- il servizio SAD;
- il servizio C-DOM
- i servizi sociosanitari dati in gestione da altre realtà

si precisa che negli anni precedenti Genesi ha gestito due comunità residenziali per anziani e nello specifico F.Ili Zini di Paderno Franciacorta e Villa Giuseppina di Gottolengo.

Genesi non ha finalità di lucro e realizza la propria attività ispirandosi ai principi che sono a fondamento della cooperazione sociale e cioè: la centralità della persona umana, la solidarietà, la mutualità e la sussidiarietà.

Genesi è un'impresa sociale che nel proprio agire garantisce il massimo rispetto per la persona. Per questo, ogni giorno, con competenza e professionalità offre l'erogazione del servizio con un chiaro orientamento finalizzato non solo alla salute, ma tende a conseguire per l'ospite il più ampio benessere possibile.

B. Il servizio SAD

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si attua nell'ambito dei servizi sociali essenziali di base e costituisce il livello primario e fondamentale di intervento per la tutela del benessere dell'anziano non autosufficiente o della persona portatrice di disabilità.

Il Servizio è finalizzato al mantenimento della persona in difficoltà nel suo naturale e quotidiano ambiente di vita e di relazione.

Gli interventi privilegiano quindi l'ambito della vita quotidiana e del domicilio, allontanando o evitando quanto più possibile forme di istituzionalizzazione.

Il servizio in modo sintetico ha le finalità di:

- consentire alla persona-utente di conservare l'autonomia di vita nel proprio nucleo familiare o comunque presso la propria comunità di appartenenza;
- sostenere la capacità di "prendersi cura di sé stessi" mantenendo l'autonomia residua della persona;
- evitare l'istituzionalizzazione o l'ospedalizzazione delle persone anziane o disabili, garantendo loro la permanenza nel proprio ambito di vita anche attraverso il supporto di altri servizi territoriali;
- evitare istituzionalizzazioni improprie o gravi situazioni di emarginazione sociale, di isolamento e di solitudine;
- favorire le dimissioni protette dopo periodi di ospedalizzazione e accompagnamento nel percorso di recupero delle normali attività psicofisiche;
- favorire l'integrazione ed il collegamento con i servizi sanitari e sociosanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona;
- contribuire con le altre risorse del territorio ad elevare la qualità della vita delle persone e a evitare il fenomeno dell'isolamento;
- Tutelare e valorizzare le capacità di autonomia e di relazione della persona;
- promuovere la responsabilità del singolo e/o della famiglia, senza peraltro sostituirsi ad essi;

- svolgere attività di prevenzione per consentire un'esistenza autonoma evitando, ritardando o riducendo i processi involutivi fisici - psichici e sociali.

Il servizio è svolto da qualificati soggetti pubblici e del privato sociale accreditati dal Comune o Distretti attraverso una procedura ad evidenza pubblica, Genesi è stata accreditata dai Comuni del Distretto Oglio Ovest (Brescia).

Il Comune e/o il Distretto verificano periodicamente e monitorano le garanzie di adeguatezza, appropriatezza e qualità dei soggetti accreditati per l'erogazione del servizio.

Il Servizio offre un aiuto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana e si svolge prevalentemente presso il domicilio dell'assistito.

C. I Destinatari

I destinatari del servizio sono i cittadini residenti nei Comuni aderenti all'ambito Oglio Ovest che si trovano nelle seguenti condizioni:

- adulti beneficiarie di reddito di cittadinanza, in condizioni di disagio/fragilità sociale residenti nel Distretto Oglio Ovest

D. La mission

Centro dell'attenzione di GENESI è il riconoscimento dell'unicità e della dignità inalienabile della vita fino agli ultimi momenti, in un'ottica di coinvolgimento dell'anziano e/o dei suoi familiari nella valutazione dei servizi erogati.

La mission aziendale è:

***“Ci prendiamo cura degli anziani del territorio con spirito di umanità.
“Non solo anni alla vita, ma vita agli anni”.***

Genesi si propone quale nodo nella rete dei servizi per anziani con la finalità di:

- operare una presa in carico globale dell'anziano e dei bisogni che esprime, per offrire risposte diversificate attraverso i servizi interni ed esterni alla struttura;
- sforzarsi di fornire risposte il più aderenti possibile alle esigenze del singolo, pur nella consapevolezza che in struttura si agisce una vita di condivisione in ambiente comunitario;
- stimolare la partecipazione ed il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie;
- attivare servizi integrativi rivolti alla popolazione anziana residente a domicilio.

In ogni azione Genesi pone al centro la persona cui offre attività pensate per assicurare un'accoglienza familiare.

2. ORGANISMI DI VIGILANZA ATTI A TUTELARE I DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

Genesi attua il modello 231/01 di Organizzazione Gestione e Controllo e, attraverso l'organismo di vigilanza, ne verifica l'osservanza e il funzionamento.

Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus, ha definito specifiche procedure operative per la tutela della riservatezza nei trattamenti dei dati personali secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (privacy). Le misure di sicurezza adottate riducono al minimo il rischio di trattamenti non consentiti, accesso non autorizzato alle informazioni, perdita, anche accidentale, dei dati personali degli ospiti.

Tutti gli Operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti l'Utente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'accettazione viene richiesto all'Utente o al familiare il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali di Genesi impresa sociale società cooperativa sociale Onlus. L'impresa sociale è titolare del trattamento dei dati raccolti.

Genesi ha conseguito un sistema di gestione integrato delle certificazioni:

- qualità UNI EN ISO 9001:2015



- ambiente UNI EN ISO 14001:2015



- sicurezza UNI EN ISO 45001:2018



E' consultabile all'indirizzo internet www.coopgenesi.it tutti i servizi erogati e le modalità per usufruirne.

3. IL SERVIZIO E LE SUE ATTIVITA'

A. Ubicazione

Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus ha sede in Rodengo Saiano, località Delma, in via Biline, n. 74/76, stessa sede della Residenza Socio-Sanitaria Assistenziale "Tilde e Luigi Colosio" ed è facilmente raggiungibile sia:

- con mezzi propri: Autostrada A4 Milano-Venezia con uscita al casello di Ospitaletto (BS);
- con mezzi pubblici: Il comune di Rodengo Saiano è servito da autobus di linea e la fermata dista circa 200 mt dalla struttura.

Per migliore chiarezza si allega cartina geografica della zona con indicazioni per raggiungere la

**GENESI IMPRESA SOCIALE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE "TILDE E LUIGI COLOSIO"
situati in Rodengo Saiano, via BILINE N. 74/76, tel. 030/6810926:**



B. Modalità di Accesso

Il cittadino che necessita del S.A.D., o un suo familiare, può rivolgersi direttamente al Segretariato Sociale del proprio Comune di residenza.

La sua richiesta verrà valutata dall'Assistente Sociale che allo stesso tempo fornirà al cittadino l'elenco dei soggetti erogatori accreditati, tutelandone la libera scelta. Elaborerà quindi con lui il progetto individuale indicando Piano assistenziale maggiormente idoneo alla realizzazione del progetto stesso e segnalandone il relativo costo.

La valutazione dei requisiti per l'ammissione al S.A.D. si conclude con l'emissione del "Patto di inclusione sociale" (chiamato voucher sociale) con cui il cittadino potrà rivolgersi al soggetto erogatore prescelto.

C. Spese a carico dell'utente

Il cittadino richiedente il servizio non dovrà conferire alcuna somma di denaro in quanto questa tipologia di interventi è finanziabile fino ad esaurimento del budget.

D. Attivazione del Servizio

L'attivazione del servizio SAD viene sempre attivata dal servizio sociale di competenza dell'utente e deve poi essere assicurato ed operativo entro 7 giorni lavorativi dalla comunicazione mail ricevuta dai servizi sociali.

Alcune situazioni di urgenza potrebbero richiedere l'attivazione in tempi inferiori che verranno concordati direttamente con l'utente.

Il servizio è 365 giorni all'anno e attivo dalle ore 6 alle ore 22 di ogni giorno con maggiorazione del 20% per i giorni festivi.

E. Progetto Individualizzato di inclusione sociale (PI)

L'assistente sociale unitamente al cittadino e/o familiare, procede alla definizione del Progetto individualizzato di inclusione sociale (P.I.) che prevede obiettivi aree d'intervento, tempi e figure professionali ed esplicitazione della sua durata e la data di attivazione degli interventi.

La procedura di attivazione degli interventi, a seguito della definizione del progetto individualizzato di inclusione sociale, prevede le seguenti fasi:

- Qualora fosse Genesi l'erogatore del servizio scelto dall'utente, l'assistente sociale del Comune di residenza dell'utente contatta il Coordinatore del servizio di Genesi, per concordare le modalità di attuazione dell'intervento e condividere gli obiettivi del progetto e definirne l'avvio.
- Avvio dell'intervento secondo il calendario definito;
- Svolgimento di incontri periodici per il monitoraggio del progetto personalizzato.

Genesi durante l'attuazione del Piano di intervento potrà provvedere anche con correttivi necessari a rendere efficace l'intervento, nel rispetto del monte ore e/o degli obiettivi previsti dal progetto affidato, e comunicandoli al servizio sociale del Comune, dopo aver acquisito il consenso dell'utente e/o dei suoi familiari.

Il Coordinatore del servizio deve segnalare all'assistente sociale del Comune di residenza dell'utente ogni ulteriore bisogno rilevato nelle situazioni seguite, proponendo le necessarie modifiche del programma individuale.

F. Prestazioni erogabili

Le prestazioni, la durata e la frequenza previste dal servizio SAD sono differenziate e variabili in relazione allo stato di bisogno della persona.

Le macroaree d'intervento delle prestazioni erogabili sono a titolo esemplificativo:

- assistenza domiciliare per la gestione dell'abitazione e delle attività domestiche
- assistenza domiciliare per favorire l'autosufficienza nella gestione del quotidiano
- assistenza domiciliare per sostenere l'accesso a strutture e servizi, anche attraverso il servizio di trasporto necessario per il raggiungimento degli stessi.

G. Figure professionali di riferimento

Premessa

Genesi adotta un **codice etico** che viene consegnato a tutte le figure professionali operanti.

Le regole contenute in tale documento hanno come presupposto il rispetto di ogni norma di legge e l'adozione di una condotta eticamente corretta da parte di tutti gli operatori e di tutti coloro che, a qualsiasi titolo, operano per Genesi, anche solo occasionalmente.

Figure Professionali

Genesi è una moderna impresa sociale che gestisce una pluralità integrata di servizi per gli anziani.

La rete dei servizi gestita è di natura sociosanitaria e sociale, a ciclo residenziale, diurno e domiciliare.

Per governare questa rete di servizi è necessaria una organizzazione multistakeholder e con approccio manageriale sistemico.

A tale riguardo la struttura organizzativa è all'interno dello staff servizi ai clienti, governato dalla direzione generale, dal responsabile sanitario e dai responsabili delle Udo.

Per il Sad la figura centrale è il coordinatore del servizio che si occupa di organizzare e verificare la presa in carico dell'utente e gli interventi ad esso dedicati.

Le figure professionali e di riferimento, come da organigramma (allegato A) sono le seguenti:

- Amministratore con delega alla Produzione ed al Personale;
- Responsabile Sanitario;
- Coordinatore del servizio;
- Ausiliari Socio-Assistenziali (ASA)
- Educatore Professionale

Il coordinatore, tutte le operatrici Asa e le altre figure professionali eventualmente previste per il servizio Sad, sono inserite in un sistema aziendale di formazione continua.

Vi sono i seguenti responsabili a supporto dell'erogazione delle cure domiciliari:

- Responsabile Amministrativo
- Responsabile Acquisti
- Responsabile Sistema Gestione integrato, con servizio qualità e verifica della customer satisfaction
- Impiegato addetto al personale
- Impiegata amministrativa
- Segreteria

L'equipe del servizio è specificamente preparata all'approccio ed alla cura delle persone anziane.

Genesi impresa sociale scs Onlus garantisce che il personale preposto al servizio è in possesso dei requisiti di qualificazione professionale richiesti dalla legge; garantisce altresì che è applicato il D.Lgs. n.81/2008 e che l'Ente ha stipulato idonee polizze assicurative R.C.T./R.C.O.

Per l'erogazione delle prestazioni domiciliari Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus si avvale di personale qualificato, riconoscibile grazie ad un cartellino identificativo individuale nel quale, oltre al nominativo della Cooperativa e alla fotografia dell'interessato, sono contenuti nome, cognome e qualifica professionale.

4. ALTRE INFORMAZIONI

A. Luogo ed orario del servizio

Il servizio può essere attivato, non solo esclusivamente presso il domicilio, ma quale intervento unitario, globale ed integrato con altri servizi socioassistenziali o sanitari. Il servizio verrà attivato come da progetto concordato con i Servizi Sociali comunali di riferimento.

La fascia oraria di erogazione delle prestazioni programmate verrà concordata con l'Utente del servizio e il Coordinatore di Genesi.

B. Numeri telefonici utili

La segreteria attiva presso la sede legale di Genesi sita in Rodengo Saiano, via Biline n. 74/76 è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00.

Per eventuali comunicazioni è disponibile il recapito telefonico di:

- Coordinatore SAD di Genesi è reperibile telefonicamente al numero 347.0692598 dalle ore 07:30 alle ore 20:30 dal lunedì al venerdì;
- segreteria chiamando il numero 030 6810926;

C. Monitoraggio del servizio svolto

Genesi, in linea con le specifiche del servizio di accreditamento dei Comuni del Distretto Oglio Ovest, è soggetto al monitoraggio del proprio operato attraverso:

- Verifica dell'esecuzione del piano assistenziale individuale (PAI);
- Riunioni e/o colloqui mensili di aggiornamento e programmazione per gli utenti in carico con i servizi sociali e/o le persone incaricate dal comune;
- Relazioni scritte semestrali di aggiornamento richieste in modo straordinario da parte dei servizi sociali;
- Verifica mensile dell'effettiva erogazione del servizio tramite gestione online di tele gestione (verifica delle attività programmate con verifica dei reali accessi degli operatori);
- verifica della soddisfazione dell'utente o familiare, anche attraverso la somministrazione di questionari annuali.

D. Sostituzioni del personale

Genesi si impegna a:

- Nel caso di assenza dal servizio dei propri operatori la società accreditata informa tempestivamente l'utente e il Servizio sociale comunale e si obbliga a garantire la sostituzione immediata, e

comunque entro le 24 ore, degli operatori assenti dando comunicazione agli stessi destinatari dei nominativi dell'operatore che presterà il servizio.

- Per la realizzazione del PAI si obbliga a garantire la continuità dell'intervento mediante l'impiego secondo le reali possibilità organizzative, del medesimo personale. E' infatti indispensabile assicurare nel tempo un rapporto personalizzato operatore-utente; il ricorso alla rotazione degli operatori si limita alle sostituzioni indispensabili (per ferie, per cessazione dal servizio...).
- In caso di inadeguatezza valutata dal Servizio sociale comunale, anche su segnalazione dell'utenza, Genesi provvederà alla sostituzione del personale entro un tempo massimo di 48 ore.

E. Sospensioni ed Interruzioni

Le interruzioni momentanee del servizio da parte dell'utente non prevedono la sospensione della presa in carico ma vanno comunicate e documentate ai Servizi Sociali del Comune di residenza.

Le interruzioni definitive da parte dell'utente prevede la formale chiusura della presa in carico e vanno comunicate e documentate ai Servizi Sociali del Comune di residenza.

F. Modalità di segnalazione suggerimenti, richieste o lamentele

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.00 è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) presso la Segreteria di Genesi. Esso fornisce ulteriori informazioni o chiarimenti in merito all'offerta dei servizi erogati, riceve segnalazioni, suggerimenti, reclami e ne dispone l'iter di verifica e/o soluzione.

Possono formare oggetto di reclamo: gli atti, i comportamenti, le situazioni, le omissioni che precludano o limitino il diritto a fruire delle prestazioni erogate.

Le segnalazioni di disservizio possono essere espone dagli ospiti direttamente o indirettamente dai parenti, dalla ATS, dalla Commissione di Coordinamento e Controllo, o dalle associazioni di volontariato. L'URP comunica ai servizi interni interessati i reclami presentati affinché questi adottino le misure necessarie per eliminare e risolvere il disservizio segnalato.

Per la comunicazione di suggerimenti o lamentele è stato predisposto un apposito modulo da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e idee per il miglioramento del servizio.

Gli organi direttivi si impegnano a rispondere entro 15 giorni dal ricevimento di ogni comunicazione.

MODULO PER SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Il/la sottoscritto/a _____

residente in _____ via _____

in qualità di (indicare il grado di parentela, se parente) _____

del sig./sig.ra _____ ospite della misura

Desidero evidenziare quanto segue (esprimere l'oggetto della segnalazione):

Desidero comunicare alla direzione (esprimere eventuali suggerimenti/reclami/richieste):

Data: _____

Firma

Il presente modulo va consegnato all'Ufficio URP presso la segreteria.

G. Sistema di valutazione del grado di soddisfazione

Egregio Signore/Gentile Signora, Le chiediamo di rispondere al seguente questionario perché sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi da noi erogati e soddisfarLa nel migliore dei modi.

Per facilitare l'espressione più sincera della Sue valutazioni il questionario è anonimo.

È necessario rispondere a tutte le domande e una volta compilato il questionario le chiediamo di consegnarlo in busta chiusa all'operatore che provvederà ad inoltrarlo a Genesi Impresa Sociale Società Cooperativa Sociale Onlus.

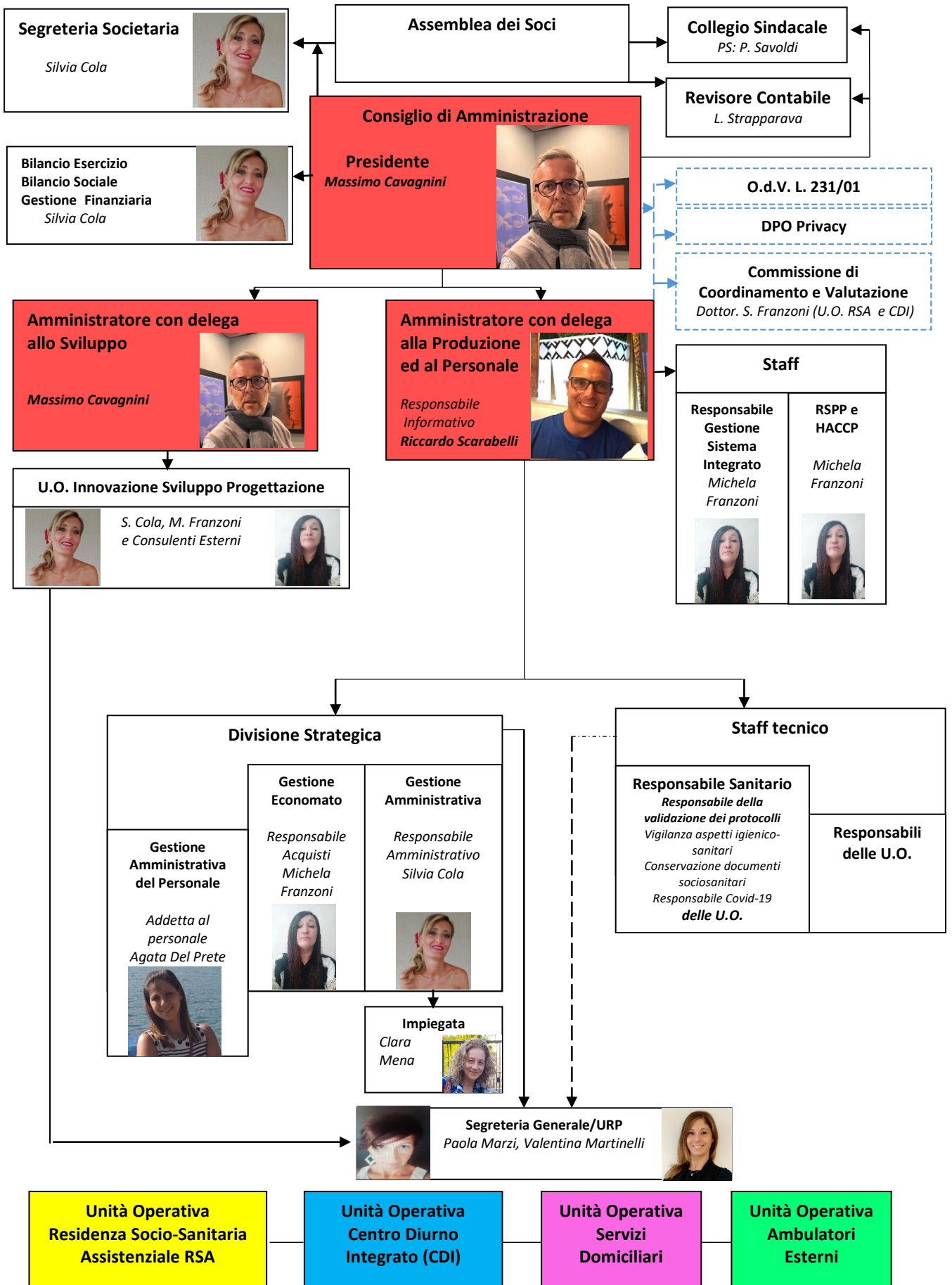
ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare.

Nel caso non sia in grado di rispondere, il questionario può essere compilato da un Suo parente che l'ha assistita durante l'ingresso e la permanenza in struttura.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OSPITI E PARENTI

QUESITO	OTTIMO	BUONO	SUFFIC.	INSUFFI.	NON SO
in che misura valuta la presa in carico del suo familiare					
come giudica il grado di riservatezza delle informazioni mantenuto dagli operatori					
in che misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua condizione					
come giudica nel complesso il Servizio di Assistenza domiciliare "SAD"					
Come considera il rapporto umano di disponibilità e professionalità (attenzione, premura, ascolto, comprensione e sollecitudine) del personale	OTTIMO	BUONO	SUFFIC.	INSUFFI.	NON SO
Coordinatore					
Personale Assistenziale ASA					

Allegato A: Organigramma



**Unità Operativa
Cure Domiciliari**

Amministratore con delega alla Produzione ed al Personale
Responsabile Informativo

Riccardo Scarabelli



Staff tecnico

<p>Coordinatore servizio</p> <p><i>Sabrina Colosio</i></p> 	<p>Responsabile Sanitario</p> <p><i>Responsabile della validazione dei protocolli</i> <i>Vigilanza aspetti igienico-sanitari</i> <i>Conservazione documenti sociosanitari</i> <i>Responsabile Covid-19</i></p> <p><i>Francesca Montini</i></p> 
---	--

