



Bottega dei Servizi

Carta dei Servizi

Indice

1. PRINCIPI DI RIFERIMENTO	2
2. BOTTEGA DEI SERVIZI	2
3. I NOSTRI SERVIZI	2
3.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE – OPERATORE SOCIO SANITARIO (OSS) E ASSISTENTE FAMILIARE	2
3.2 SERVIZIO DI FORNITURA PASTI A DOMICILIO	3
3.3 SERVIZIO DI PEDICURE A DOMICILIO	3
3.4 SERVIZI PERSONALIZZATI.....	4
4. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO, RECAPITI E REQUISITI CONTRATTUALI	4
5. DIRITTI DELL’UTENTE E REGOLE DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	4
5.1 DIRITTI DELL’UTENTE E DEI FAMILIARI	4
5.2 DOVERI DELL’OPERATORE	5
5.3 REGOLE DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE - OSS	5
5.4 REGOLE DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE – ASSISTENTE FAMILIARE	5
5.5 REGOLE DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO DI FORNITURA PASTI A DOMICILIO	6
5.6 REGOLE DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO DI PEDICURE A DOMICILIO	6
6. FATTURAZIONE E PAGAMENTO	7
7. QUALITÀ DEI SERVIZI, SICUREZZA, TRASPARENZA E COMUNICAZIONE	7
7.1 SISTEMA QUALITÀ E CERTIFICAZIONE DEI SERVIZI.....	7
7.2 SICUREZZA PER LAVORATORI, UTENTI E FAMILIARI	7
7.3 SICUREZZA ALIMENTARE	7
7.4 TUTELA DELLA PRIVACY	7
7.5 TRASPARENZA.....	8
7.6 RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA	8
7.7 DIRITTO E MODALITÀ DI ESPRESSIONE, SEGNALAZIONE E RECLAMO	8

1. Principi di riferimento

Con questo documento la **Bottega dei Servizi** spiega le proprie attività.

Operiamo per migliorare la **qualità della vita degli utenti e dei loro familiari** sulla base dei seguenti **principi**:

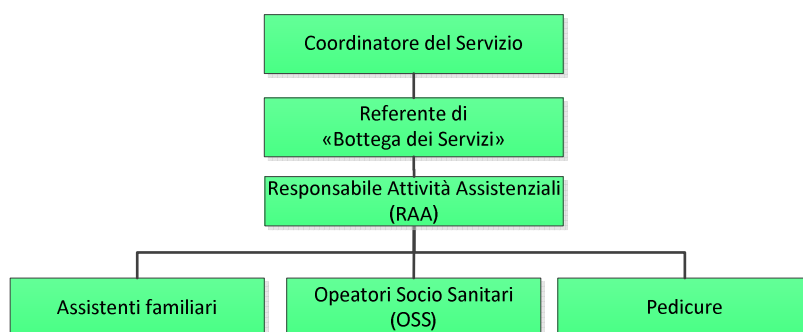
- **Eguaglianza** – assicuriamo il nostro sostegno agli utenti senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, stato di salute, religione e opinioni politiche;
- **Imparzialità** – garantiamo obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti di tutti gli utenti;
- **Tempestività, accessibilità e continuità del servizio** – assicuriamo la presa in carico degli utenti nei tempi minimi concordati, li facilitiamo nella fase di avvio dei servizi e ne garantiamo la continuità in base agli impegni presi;
- **Diritto di informazione, di scelta e di partecipazione** – garantiamo la corretta e tempestiva informazione su tutti gli aspetti significativi dei servizi per facilitare la libera scelta di utenti e familiari, la partecipazione nel rispetto dei rispettivi ruoli e l'espressione del proprio parere e del grado di soddisfazione;
- **Personalizzazione** – perseguiamo l'appropriatezza degli interventi attraverso l'attenzione continua alle esigenze degli utenti, la personalizzazione dei progetti e la formazione continua degli operatori.

2. Bottega dei Servizi

Sol.Co è un consorzio di cooperative sociali che riunisce 16 cooperative sociali della Romagna e gestisce un'ampia rete di servizi per anziani, minori, adulti e persone con disabilità a Ravenna dal 1980. Per maggiori dettagli vi invitiamo a visitare il nostro sito internet www.solcoravenna.it

Bottega dei Servizi ha sede a Ravenna in Via Renato Serra, 77 e fornisce **prestazioni professionali in aiuto alla persona** per migliorare la vita, per favorire l'inclusione e combattere l'isolamento sociale. Per maggiori dettagli vi invitiamo a visitare il nostro sito www.solcoravenna.it/IT/Bottega_servizi

Fig. 1 – Organigramma di Bottega dei Servizi



In particolare:

- **Il Referente di «Bottega dei Servizi»:** è l'interlocutore diretto di utenti e familiari per la presentazione dei servizi offerti, la definizione del contratto, la programmazione e l'organizzazione delle attività, il recepimento di aggiornamenti, richieste e segnalazioni e la risoluzione degli eventuali problemi riscontrati.
- **La Responsabile delle attività assistenziali (RAA):** svolge funzioni di organizzazione e coordinamento dell'equipe di Operatori Socio Sanitari e professionisti.
- **L'Operatore Socio Sanitario (OSS):** garantisce all'Utente le prestazioni di assistenza diretta ed un adeguato livello di cura delle relazioni, per rispondere agli obiettivi concordati di monitoraggio e tutela, promozione delle autonomie e mantenimento delle competenze residue. Garantisce inoltre informazione e supporto a familiari ed assistenti.
- **L'Assistente familiare:** garantisce all'Utente le prestazioni concordate di monitoraggio e tutela, cura degli ambienti domestici, sostegno alle autonomie personali e alle relazioni sociali.
- **La Pedicure:** garantisce all'Utenti le funzionali ed estetiche cure del piede, indicando anche all'utente stesso e ai suoi familiari le corrette modalità di gestione ordinaria e uso delle calzature.

3. I nostri servizi

3.1 Servizio di assistenza domiciliare – Operatore Socio Sanitario (OSS) e Assistente Familiare

L'Operatore Socio Sanitario (OSS) è una figura con qualifica professionale specifica che fornisce **assistenza a domicilio a persone anziane o con disabilità** per garantirne il benessere fisico, psicologico e sociale. Il servizio consiste in interventi

domiciliari professionali di durata e frequenza concordati in base alle esigenze specifiche dell'utente che possono comprendere:

- ★ Aiuto per l'igiene personale e la cura della persona;
- ★ Attività di mobilitazione degli arti colpiti da patologia;
- ★ Cura dell'alimentazione, preparazione del pasto;
- ★ Controllo nell'assunzione di medicinali e contatti con i Medici di Medicina Generale;
- ★ Attività di aiuto e cura nell'organizzazione e gestione della casa;
- ★ Sostegno assistenziale in caso di dimissioni da reparto ospedaliero;
- ★ Attività di accompagnamento e di aiuto nell'integrazione sociale;
- ★ Attività di supporto al nucleo Familiare e/o all'assistente privato.

L'**Assistente Familiare** è un operatore con esperienza specifica che fornisce attività di:

- ★ Aiuto nell'assunzione del pasto, cura dell'alimentazione, preparazione del pasto;
- ★ Controllo nell'assunzione di medicinali e contatti con i Medici di Medicina Generale;
- ★ Attività di aiuto e cura nell'organizzazione e gestione della casa;
- ★ Monitoraggio di situazioni con anziani soli e segretariato sociale (es. contatti con il medico di medicina generale e la farmacia, supporto al pagamento di bollette, disbrigo di piccole spese ecc.);
- ★ Attività di accompagnamento e di aiuto nell'integrazione sociale.

E' possibile programmare il servizio di assistenza domiciliare in modo interamente personalizzato in base alle esigenze specifiche di utente e familiari, definendo la figura professionale adeguata (OSS o Assistente Familiare), gli interventi di sostegno specifici, la durata, il numero e la distribuzione settimanale degli accessi a domicilio. Si richiede comunque la programmazione di almeno 1 accesso a settimana.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare non comprende:

- ★ la fornitura di ausili e attrezzature, che Utente e Familiari possono richiedere direttamente all'AUSL;
- ★ la fornitura presidi per l'incontinenza e prodotti per l'igiene personale.

3.2 Servizio di fornitura pasti a domicilio

Il servizio prevede la fornitura e la consegna a domicilio di pasti composti da: **1 primo, 1 secondo, contorno, pane e frutta**, selezionati periodicamente dal contraente/utente in base ad un menu mensile ad offerta multipla. La preparazione dei pasti è affidata ad azienda esterna qualificata e certificata che garantisce: pieno rispetto delle norme igieniche e sanitarie vigenti; possibilità di menù personalizzati anche per esigenze dietetiche specifiche; menù speciale in occasione di ricorrenze e festività; soluzioni specifiche atte a garantire la continuità del Servizio anche in caso di emergenza.

In caso di esigenze sanitarie specifiche il contraente/utente deve consegnare al Servizio copia del certificato medico indicante la patologia presente; il Servizio si confronta con il fornitore di pasti per la necessaria personalizzazione, programmando all'occorrenza un confronto diretto tra contraente/utente e dietista del fornitore.

La consegna a domicilio dei pasti è garantita dagli Operatori del Servizio utilizzando **automezzi autorizzati al trasporto di alimenti** che garantiscono l'igiene ed il mantenimento della temperatura adeguata.

E' possibile pianificare una fornitura di pasti (pranzo e/o cena) distribuiti nella settimana in modo personalizzato per menù e distribuzione nelle giornate, rispettando comunque una continuità minima di almeno 1 pasto a settimana per almeno 2 settimane

3.3 Servizio di Pedicure a domicilio

Il servizio comprendente:

- ★ taglio e pulizia delle unghie dei piedi;
- ★ rescissione di callosità;
- ★ cura di eventuali onicocriptosi ("unghia incarnita");
- ★ informazione ad utente e familiari sulle corrette modalità di trattamento del piede e di uso delle calzature.

Eventuali esigenze sanitarie specifiche devono essere comunicate tempestivamente dal contraente/utente al Servizio, che valuta la fattibilità dell'intervento da parte della pedicure e propone le eventuali personalizzazioni necessarie o la necessità di rivolgersi ad operatore sanitario specifico (es. podologo).

E' possibile programmare il servizio in modo interamente personalizzato in base alle esigenze specifiche di utente e familiari, definendo il numero e la frequenza degli interventi.

3.4 Servizi personalizzati

In caso di esigenze specifiche di sostegno alla persona e al nucleo familiare (es. trasporti e accompagnamento per visite mediche; supporto tecnico al disbrigo di pratiche sociali e sanitarie; ecc.) è comunque possibile rivolgersi al Referente di Bottega dei Servizi per l'analisi del bisogno e la definizione dei possibili interventi.

4. Modalità di accesso al Servizio, recapiti e requisiti contrattuali

Per accedere attivare Bottega dei Servizi è sufficiente [contattare il Referente del Servizio o suo incaricato](#) direttamente, telefonicamente o via e-mail, tutti i giorni dalle 08.30 alle 13.30 ai seguenti recapiti:

- | | | | |
|---|--------------------------------|------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Ufficio di Bottega dei Servizi: | Cell. 337-1033697 | Tel. 0544-271321 | e-mail: bottegadeiservizi@solcoravenna.it |
| <input type="checkbox"/> Servizio Domiciliare: | Cell. 338-9492282 solo festivi | Tel. 0544-271274 | e-mail: domiciliare@solcoravenna.it |
| <input type="checkbox"/> Servizio pasti: | Cell. 331-6595649 | - | e-mail: domiciliare@solcoravenna.it |
| <input type="checkbox"/> Servizio pedicure: | Cell. 346-1358934 | - | e-mail: pedicure@solcoravenna.it |

A seguito di contatto [il Referente del Servizio](#) propone un colloquio con l'Utente e i suoi familiari e, all'occorrenza, una visita domiciliare per [valutare in dettaglio le esigenze di sostegno di Utente e Famiglia e progettare insieme a loro gli interventi personalizzati necessari](#).

Definito il programma di sostegno il referente propone per l'accettazione e controfirma ad Utente/Familiari:

- ★ il contratto;
- ★ il consenso informato al trattamento dei dati personali.

[Ogni servizio concordato entra in vigore entro 48 ore dalla firma del contratto](#). I servizi di assistenza domiciliare vengono comunque attivati solo previo pagamento dei pacchetti/accessi acquistati.

Il Gestore può decidere di recedere dal servizio qualora non sussistano i principi di fiducia tra le parti.

[Flessibilità e personalizzazione](#): gli interventi previsti ed i relativi programmi possono essere modificati in ogni momento in base alle esigenze specifiche di utente e famiglia, previo confronto ed accordo con il Referente del Servizio ed eventuale aggiornamento del contratto. Ogni cambio di data/orario o disdetta di un accesso/servizio programmato deve essere comunicato telefonicamente o tramite e-mail almeno [entro le ore 11 del giorno precedente, domeniche e festività compresi](#).

[Rispetto della privacy](#): tutti i dati personali necessari alla realizzazione dei servizi vengono trattati, generalmente in formato elettronico tramite software specifico, da operatori autorizzati e formati nel pieno rispetto dei requisiti del GDP 2016/675.

[Copertura assicurativa](#): per tutelare Utente, Familiari ed Operatori garantiamo l'attivazione delle coperture assicurative previste dalle norme vigenti per i rischi ad utente, ambiente domestico, terzi ed operatori derivanti dallo svolgimento delle attività. Gli Utenti e i loro familiari possono rivolgersi al Coordinatore per ogni informazione in merito.

5. Diritti dell'Utente e regole di fruizione del Servizio

5.1 Diritti dell'utente e dei familiari

- Ogni nostro utente ha diritto di essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel *pieno rispetto* della propria *dignità* e delle proprie *credenze sociali, culturali e religiose*.
- L'autonomia e la libera scelta degli utenti sono rispettate come espressione di identità e libertà personali e a questo fine sono definite modalità operative adeguate, compatibili con le esigenze di assistenza e tutela dell'Utente stesso.
- Gli Operatori sono impegnati a prestare attenzione alle richieste degli anziani ed ai loro problemi, e li assistono tutelandone la privacy.
- L'Utente ed i Familiari di riferimento hanno diritto ad avere informazioni sulle condizioni di salute dell'Utente stesso e sulle prestazioni assistenziali a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro.
- Ove necessario il Servizio applica le "Linee guida per la tutela e la garanzia dell'anziano con patologie e disturbi del comportamento" vigenti a livello regionale e provinciale.

5.2 Doveri dell'operatore

Per svolgere correttamente il servizio al domicilio dell'utente garantendo rispetto, decoro e sicurezza, ogni Operatore deve:

- Gestire la propria attività con la dovuta riservatezza, affidabilità, eticità;
- Rispettare la privacy dell'utente e dei suoi familiari;
- Mantenere con gli utenti, il loro ambiente e le loro cose, un rapporto corretto e rispettoso;
- **Non accettare nessun riconoscimento in denaro;**
- Non accettare impegni professionali a pagamento dagli utenti da cui si lavora;
- Non effettuare prestazioni di "volontariato" agli stessi utenti;
- In caso di comportamento scorretto da parte di un utente o dei suoi familiari, segnalare il fatto al Coordinatore del Servizio e all'Assistente Sociale.

L'operatore che rilevi maltrattamenti o privazioni a carico della persona deve mettere in opera tutti i mezzi in suo possesso per proteggerla.

5.3 Regole di fruizione del servizio di assistenza domiciliare - OSS

- L'Operatore Socio Sanitario (OSS) è una figura con qualifica professionale specifica che fornisce **assistenza** a domicilio a **persone anziane o con disabilità** per garantirne il benessere fisico, psicologico e sociale.
- **Le mansioni assistenziali di dettaglio dell'OSS** sono:
 - ★ Doccia;
 - ★ Bagno a letto;
 - ★ Cambio pannolone;
 - ★ Igiene;
 - ★ Lavaggio capelli;
 - ★ Taglio barba;
 - ★ Vestizione;
 - ★ Controllo nell'assunzione delle terapie;
 - ★ Piccole medicazioni.

Tutto il materiale necessario deve essere messo a disposizione dall'utente/familiare.

- La doccia può essere svolta nel locale bagno solo se l'OSS rileva le necessarie condizioni di sicurezza.
- L'OSS non può sollevare un utente allettato non collaborante senza la disponibilità degli ausili necessari, in adeguate condizioni di conformità e manutenzione.
- L'OSS non può obbligare un utente a svolgere un'igiene in caso di rifiuto dello stesso. In questo caso informa tempestivamente la referente di area che successivamente comunicherà al familiare di riferimento.
- Il servizio non può garantire uno specifico operatore e non si possono richiedere operatori specifici in base al sesso e/o all'etnia.
- L'utente o chi per lui deve comunicare al servizio tutte le patologie e condizioni fisiche dell'utente per consentire la corretta programmazione e realizzazione in sicurezza della attività necessarie.
- Il giorno e la fascia oraria sono da concordare con il servizio e non possono essere garantiti.
- Le richieste di variazione dell'orario del servizio, di sospensione temporanea o di riattivazione dopo un periodo di sospensione, devono pervenire al Referente d'area entro le ore 11.00 del giorno precedente.

5.4 Regole di fruizione del servizio di assistenza domiciliare – Assistente Familiare

- **Le mansioni di dettaglio dell'Assistente Familiare** sono:
 - ★ Assistenza diretta alla persona;
 - ★ Compagnia e controllo;
 - ★ Cura dell'ambiente;
 - ★ Piccole pulizie;
 - ★ Riordino cucina/bagno/camera;
 - ★ Lavaggio e stiratura degli indumenti;
 - ★ Preparazione dei pasti e sostegno all'alimentazione;
 - ★ Smaltimento dei rifiuti;
 - ★ Svolgimento di commissioni e segretariato sociale.
- L'Assistente familiare non può svolgere lavori di pulizia gravosi e complessi, salire su scale per lo svolgimento delle attività, cambiare tendaggi.
- Tutti i prodotti, gli accessori e le piccole attrezzature necessari per le attività dell'Assistente Familiare devono essere forniti dall'utente, in adeguate condizioni di conformità e manutenzione.
- Il giorno e la fascia oraria sono da concordare con il Referente del Servizio e non possono essere sempre garantiti.

- Il Servizio non può garantire uno specifico operatore e non si possono richiedere operatori in base al sesso e/o all'etnia
- Le richieste di variazione dell'orario del servizio, di sospensione temporanea o di riattivazione dopo un periodo di sospensione, devono pervenire al Referente del Servizio entro le ore 11.00 del giorno precedente.

5.5 Regole di fruizione del Servizio di fornitura pasti a domicilio

- I pasti forniti a domicilio sono composti da 5 elementi, divisi in 5 contenitori che possono essere riscaldati nel forno a microonde.
- I pasti vengono prodotti in cucine selezionate e certificate, in base ad un menu viene creato dalle dietiste della ditta GEMOS.
- Ogni utente riceve a domicilio dall'operatore 1 menu quindicinale comprendente 14 menu giornalieri (2 settimane) a crocette multiple, che l'utente o il familiare devono compilare indicando le preferenze per ogni pasto. L'utente può comunque decidere di non avvalersi della possibilità di scelta affidandosi alle indicazioni del Servizio.
- Gli elementi da scegliere sono: 1 primo, 1 secondo, 1 contorno, 1 porzione di pane e 1 porzione di frutta. E' comunque possibile si può rinunciare a un elemento per selezionare 2 contorni o 2 porzioni di pane o 2 porzioni di frutta mentre non è possibile chiedere 2 primi o 2 secondi.
- I menu compilati devono essere riconsegnati all'operatore entro e non oltre 7 giorni dalla loro consegna. Se i menu compilati non pervengono in tempo utile il Servizio deciderà autonomamente il menu da assegnare.
- Il servizio non garantisce una specifica fascia oraria di consegna e non risponde di eventuali ritardi nella consegna che possano dipendere dal traffico o da eventi esterni occasionali.
- Il servizio non risponde di pasti lasciati in deposito
- Eventuali patologie devono essere comunicate al Servizio per consentire la definizione della dieta personalizzata.
- Le richieste di sospensione/riattivazione del servizio di consegna pasti devono pervenire al Servizio entro le ore 9.00 del giorno stesso. In caso di mancato preavviso il costo dell'intero pasto verrà addebitato anche se non fruito.

5.6 Regole di fruizione del Servizio di pedicure a domicilio

- **Il servizio di Pedicure è finalizzato alla cura e benessere del piede** per il mantenimento della corretta posizione eretta, la tutela della funzionalità della deambulazione e la promozione della qualità di vita della persona anziana.
- **Obiettivo dell'intervento:** garantire all'Utente il corretto trattamento del piede, con taglio delle unghie e trattamento/riduzione di callosità ed altri stadi cheratosi.
- **Attrezzatura necessaria deve essere messa a disposizione dell'utente:** sgabello, carrello/piano di lavoro adeguatamente igienizzato, poggipiedi.
- **Strumenti e prodotti messi a disposizione dell'operatore:** lampada con lente di ingrandimento, camice, guanti monouso, mascherine monouso, forbice/tronchesi sterile, raspe e lime monouso, soluzioni disinfettanti, cerotti, garze sterili, tamponi, separa dita, creme e oli specifici, carta monouso.
- La garanzia della sterilità dei materiali e delle attrezzature impiegati è data da:
 - **Impiego prevalente di materiali di consumo monouso**, sia per la protezione individuale degli Operatori (guanti, mascherine, camici monouso, ecc..), sia per la cura e la medicazione del piede (garze, filtraggi, cerotti, ecc.)
 - **Sterilizzazione in autoclave degli strumenti taglienti (tronchesi, forbici).** A questo fine ciascun Operatore è quotidianamente dotato di un numero di **strumenti taglienti sterili e in busta singola sigillata** tale da garantirne l'utilizzo individuale ed esclusivo per ciascun Utente.
 - Tutti i materiali monouso e disinfettanti sono soggetti a controlli periodici della qualità da parte del Coordinatore del servizio, che provvede a confronti costanti con i relativi fornitori per la verifica della qualità e per l'eventuale aggiornamento degli operatori in merito al corretto impiego dei materiali.
 - Le richieste di variazione dell'orario del servizio, o di giornata, devono pervenire al Referente d'area, entro le ore 11.00 del giorno precedente.
 - Il pagamento avviene direttamente all'operatore in contanti, l'operatore può rilasciare un'attestazione di pagamento in forma di ricevuta cartacea, non deducibile non fiscale.
 - Verrà emessa fattura fiscale ad un mese dal trattamento, che risulterà già pagata.
 - Il pagamento deve avvenire prima della prestazione in caso di mancato pagamento la prestazione non verrà erogata.

6. Fatturazione e pagamento

Sol.Co emette fattura per i servizi effettivamente acquistati/prestati l'ultimo giorno del mese di competenza e li invia al contraente/utente al recapito da lui indicato nel contratto.

Il contraente/utente, in sede di definizione del contratto, può scegliere di effettuare i pagamenti tramite:

- ★ Bonifico bancario;
- ★ Bancomat o Carta di credito tramite POS;
- ★ SEPA (solo per servizio di fornitura pasti a domicilio).

Il Gestore potrà decidere di recedere dal servizio qualora non sussistano i principi di fiducia tra le parti, per mancato rispetto del Regolamento o per mancato pagamento.

7. Qualità dei servizi, sicurezza, trasparenza e comunicazione

7.1 Sistema Qualità e certificazione dei servizi

Sol.Co e ASSCOR organizzano le proprie attività con riferimento ai principi di qualità della Norma ISO 9001, in base alla quale hanno conseguito e mantengono la **Certificazione di Qualità per i Servizi di Assistenza domiciliare e di consegna pasti a domicilio** dal 2006.

Attualmente tali servizi sono certificati da



7.2 Sicurezza per lavoratori, utenti e familiari

I nostri servizi sono strutturati per **garantire la sicurezza di tutti gli interessati, Utenti, Operatori e Familiari** in tutte le fasi di realizzazione, in particolare attraverso:

- ★ Valutazione preventiva all'attivazione del servizio dei possibili rischi correlati agli ambienti domestici e/o agli ausili da utilizzare, con indicazione delle modalità operative da adottare;
- ★ Applicazione scrupolosa dei protocolli più aggiornati per la prevenzione dei principali rischi: infezioni, cadute, corretto utilizzo degli ausili, ecc.;
- ★ Informazione a utenti e familiari sui protocolli operativi ufficiali;
- ★ Visite mediche periodiche per tutto il personale, a tutela della sicurezza degli operatori e degli utenti;
- ★ Formazione continua agli operatori sulle modalità più aggiornate di prevenzione dei rischi per sé e per gli utenti.

7.3 Sicurezza alimentare

Per garantire la **piena sicurezza in tutto il processo di consegna e somministrazione dei pasti** Bottega dei Servizi ha definito:

- ★ Uno specifico sistema HACCP della corretta gestione degli alimenti;
- ★ Modalità di selezione e monitoraggio del fornitore di pasti che prevedono il pieno rispetto di tutte le norme in materia (protocolli HACCP) ed il possesso di certificazione ISO 9001;
- ★ Modalità di controllo periodico da parte degli Operatori dei parametri di sicurezza dei pasti (temperature, integrità ed igiene delle confezioni, ecc.) previsti dai protocolli HACCP;
- ★ Modalità di pulizia/disinfezione e manutenzione di automezzi e contenitori per la consegna dei pasti;
- ★ Programmi di formazione continua di tutto il personale sui protocolli di sicurezza alimentare.

7.4 Tutela della privacy

Bottega dei Servizi persegue un **elevato livello di tutela della privacy degli Utenti e dei loro Familiari** in tutte le fasi di realizzazione del Servizio, in particolare attraverso:

- ★ Informazione preliminare alla sottoscrizione del consenso informato al trattamento dei dati personali e sensibili;
- ★ Utilizzo di sistemi informatici specializzati nella gestione dei dati assistenziali, a tutela della riservatezza personale;
- ★ Formazione continua agli operatori sulle regole relative al segreto professionale e sulle modalità aggiornate gestione dei dati in formato sia cartaceo che elettronico.

7.5 Trasparenza

Bottega dei Servizi **assicura a Utenti e Familiari la massima trasparenza e possibilità di confronto:**

- **In fase di ingresso**, informandoli puntualmente, sia verbalmente che attraverso la Carta del Servizio, in merito a:
 - ★ Finalità, organizzazione e attività del Servizio;
 - ★ Diritti e doveri di Utente e Familiari e regolamento di Bottega dei Servizi;
 - ★ Definizione e modalità di pagamento della tariffa;
 - ★ Modalità di tutela della sicurezza e della privacy;
 - ★ Modalità di comunicazione;
- **In fase di realizzazione del Servizio:**
 - ★ Informando tempestivamente (via telefono) Utente e Familiari della pianificazione periodica delle attività e delle eventuali modifiche;
 - ★ Garantendo ad Utente e Familiari la possibilità di interloquire direttamente con il Referente ed il Coordinatore per approfondimenti, segnalazioni o accordi.

7.6 Rilevazione della qualità percepita

La **percezione di qualità espressa dagli Utenti/Familiari** è uno degli elementi sui quali Bottega dei Servizi basa la proprie scelte per migliorare la qualità del Servizio e la qualità della vita degli utenti. Pertanto:

- ★ Periodicamente viene fornito ad utenti e familiari di riferimento un questionario anonimo per la rilevazione del grado di soddisfazione;
- ★ Tutte le segnalazioni/reclami prevenuti al SAD vengono registrati, gestiti e monitorati insieme a tutte le altre indicazioni sul grado di soddisfazione di Utenti e Familiari;
- ★ Annualmente i dati raccolti sono sintetizzati, comunicati ad utenti/familiari e utilizzati per migliorare i servizi.

7.7 Diritto e modalità di espressione, segnalazione e reclamo

Ad Utenti e Familiari è garantito il **diritto di esprimere, in qualsiasi momento, segnalazioni, valutazioni proposte o reclami** attraverso comunicazione scritta o verbale indirizzata al Referente e/o al Coordinatore.

In questi casi è il Coordinatore (o suo incaricato) deve:

- ★ Aprire la procedura di gestione di segnalazioni e reclami prevista dal Sistema Qualità;
- ★ Avviare tutti gli accertamenti e le valutazioni necessari;
- ★ Avviare le eventuali azioni conseguenti ritenute necessarie;
- ★ **Informare in ogni caso il segnalante (salvo comunicazioni anonime) per iscritto entro 15 giorni lavorativi delle azioni intraprese e/o provvedere ai chiarimenti del caso;**
- ★ Registrare la segnalazione/reclamo e la relativa modalità di gestione ed esito nel sistema di monitoraggio.

Periodicamente Il Coordinatore di Bottega dei Servizi analizza le segnalazioni ricevute e le azioni conseguenti per valutarne l'efficacia e definire gli eventuali miglioramenti organizzativi necessari.