Euro & Promos
Social Health Care

A. PROGETTO DI GESTIONE DEL SERVIZIO 1

A.1 Congruenza e completezza del progetto rispetto alla tipologia del servizio, riguardo a programmazione interventi, raccordo, coinvolgimento, coordinamento e gestione urgenze ... 1

A.2 Concretezza: individuazione di elementi concreti che consentano il controllo puntuale in sede di esecuzione del servizio 9

A.3 Assetto organizzativo del servizio e metodologia di lavoro 11

B. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE 13

B.1 Modalità selezione, sostituzione e incentivazione del personale. Contenimento del turnover 13

B.2 Piano di aggiornamento, formazione, supervisione del personale impiegato nel servizio, articolato per biennio di affidamento con specificazione del monte ore 15

B.3 Possesso di una Certificazione del sistema di gestione per la parità di genere 16

C. MODALITÀ DI VERIFICA, RENDICONTAZIONE, VALUTAZIONE E CONTROLLO QUALITÀ 16

C.1 Strumenti e modalità di rilevazione e rendicontazione delle attività svolte 16

C.2 Sistema di rilevazione e di verifica della qualità e del grado di soddisfazione dell'utenza 17

D. PROPOSTE AGGIUNTIVE E INNOVATIVE 18

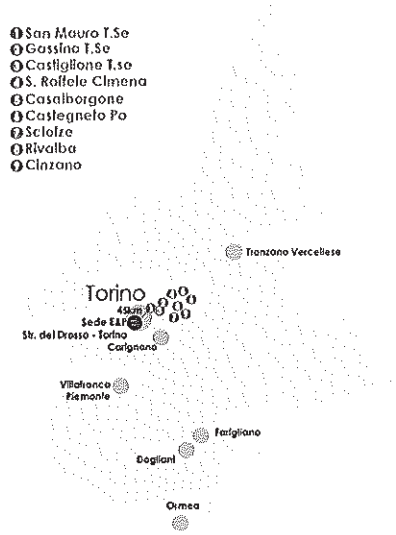
D.1 Proposte di attività innovative e migliorative di servizi in termini qualitativi e quantitativi legate alla prevenzione e allo sviluppo di comunità 18

D.2 Proposte di progetti integrati con altri servizi del Consorzio e con le risorse del territorio 19

Il simbolo riportato a lato rappresenta la presenza di allegati esplicativi al progetto.

BREVE PRESENTAZIONE AZIENDALE

Euro & Promos Social Health Care Società Cooperativa Sociale (*d'ora innanzi abbreviata in E&P SHC*), viene fondata nel 1996 a Grado (GO). Ha come finalità statutaria prevalente la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi. È una realtà fortemente radicata sul **territorio friulano** e in continua espansione su tutto il territorio nazionale - **Veneto, Piemonte, Lombardia, Emilia Romagna, Liguria, Toscana e Sardegna.** Fattura oltre **€ 28.000.000,00** impiegando più di **1.000** persone. Su territorio piemontese la Società è presente – mediante gestioni in outsourcing – presso le seguenti Strutture Residenziali per Anziani: Opera Pia Faccio Frichieri - Carignano (TO); Istituto di Riposo Conti Rebuffo - Villafranca Piemonte (TO); Casa di Soggiorno - Farigliano (CN); Residenza Anni Azzurri Biarella - Dogliani (CN); IPAB Renzo Merlino - Ormea (CN). É altresì gestore dal 2015, in concessione ventennale, della Casa di Riposo "Soggiorno Anziani" di Tronzano Vercellese (VC).



A. PROGETTO DI GESTIONE DEL SERVIZIO

A.1 Congruenza e completezza del progetto rispetto alla tipologia del servizio, riguardo a programmazione interventi, raccordo, coinvolgimento, coordinamento e gestione urgenze

E&P SHC si presenta, dunque, alla procedura di gara in oggetto quale partner per l'erogazione di servizi qualificati di assistenza domiciliare sia per anziani che per disabili adulti, nuclei familiari e minori, sia in contesto di ADI che di HCP, offrendo, altresì, prestazioni di assistenza familiare, pulizia straordinaria e/o sgombero locali. Il territorio di riferimento, il Consorzio CISA, racchiude i Comuni di San Mauro T.se, Gassino T.se, Castiglione T.se, San Raffaele Cimena, Casalborgone, Castagneto Po, Sciolze, Rivalba e Cinzano, che accolgono complessivamente una popolazione di 44.000 persone, di cui oltre il 27% costituito da over 65. L'obiettivo della scrivente, in linea con la *mission* del CISA, è quello di aiutare le persone e le loro famiglie, dando concretezza ai valori fondamentali della **"centralità della persona e della famiglia"** e del rispetto della dignità di ciascuno. In tal modo si intende favorire lo sviluppo della comunità, sostenendo la promozione di iniziative di solidarietà sociale.

• <u>Servizio di Assistenza Domiciliare e interventi a integrazione socio-sanitaria</u> - Il **SAD** è un'unità di offerta che attiva **progetti personalizzati** con obiettivi specifici **in connessione con la rete dei servizi istituzionali e territoriali locali**. Partendo, quindi, da questo presupposto E&P SHC intende promuovere un **orientamento pro-attivo** che trova espressione in termini di capacità d'incremento del sistema delle opportunità nel territorio, volgendo le attività secondo il principio della sussidiarietà

promozionale. Tra le prestazioni erogate dagli OSS vi sono la cura della persona, la rilevazione dei parametri vitali, l'aiuto nella medicazione, la preparazione a l'aiuto alla somministrazione dei pasti, l'addestramento ai caregiver, l'accompagnamento e il trasporto protetto, l'informazione circa l'offerta e l'accesso ai servizi territoriali, l'effettuazione di commissioni oltre che il coinvolgimento della rete vicina alla persona in carico. I destinatari di questo servizio sono principalmente persone anziane in condizioni di non autosufficienza per la soddisfazione dei bisogni primari.

• **Servizio di Assistenza Domiciliare per Disabili** - Il **SADH** è un intervento diretto di aiuto alla persona disabile, di sollievo e sostegno alla famiglia, di stimolo e facilitazione dell'integrazione sociale tramite collaborazioni con il territorio. Offre assistenza domiciliare specifica a soggetti in condizioni di grave o gravissima disabilità prevenendo e/o ritardando l'istituzionalizzazione degli Utenti e mettendo a disposizione degli stessi opportunità di socializzazione e relazione. Verranno utilizzate – nell'espletamento delle attività – le medesime metodologie adottate nel SAD anziani, con implemento di conoscenze e competenze specifiche del settore disabilità (ICDH, ICF, funzionamento, L. 104/92).

• **Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata** - L'**ADI** è qui inteso come un servizio di assistenza tutelare svolto da personale OSS in collaborazione ad Operatori sanitari del Distretto di Chivasso/S. Mauro T.se. In questo caso gli addetti all'assistenza avranno il compito di svolgere, nell'ambito di un più ampio servizio di ADI, le attività proprie di competenza e supportare i professionisti sanitari nell'esecuzione di interventi igienico-sanitari di semplice attuazione, come controllare l'assunzione dei farmaci, vigilare le situazioni a rischio preventivamente segnalate e stimolare l'Utenza nei percorsi di autonomizzazione della gestione della propria casa. Il servizio di ADI viene attivato dal Coordinatore Infermieristico del Servizio Cure Domiciliari dell'ASL TO4 che si confronterà poi con gli Assistenti Sociali e il Coordinatore della Cooperativa per organizzare al meglio le prestazioni tutelari richieste.

• **Servizio di Assistenza Domiciliare – Progetto Home Care Premium** - L'**HCP** prevede la valorizzazione degli interventi di assistenza a domicilio riconoscendo ai destinatari prestazioni assistenziali tipiche del servizio SAD ed integrative di tipo riabilitativo finalizzate ad assicurare alla persona il mantenimento e il recupero delle capacità residue (es. deambulazione, autonomia nei passaggi posturali, salita/discesa scale, supporto emotivo, etc.). Anche in questi interventi sarà possibile spendere gli approcci descritti in precedenza, in quanto perfettamente attinenti alle prestazioni tutelari richieste e alla tipologia di utenza accolta (anziani, disabili, ...).

• **Prestazioni di assistenza familiare** - Questi interventi prevedono prestazioni integrative al SAD erogate da Assistenti Familiari in possesso di specifico titolo di studio (I modulo del corso OSS "*Elementi di assistenza familiare*"). Riguardano l'igiene e il riordino degli ambienti di vita dell'Utente, la preparazione dei pasti, l'accompagnamento, l'erogazione di commissioni oltre che le attività di socializzazione e collaborazione con il vicinato, i familiari/parenti, i volontari, le strutture sociali, ricreative e culturali del territorio.

• **Prestazioni di pulizia straordinaria e/o sgombero locali** - Gli interventi di pulizia straordinaria e sgombero locali (esclusi gli interventi di disinfestazione parassiti) verranno erogati da personale in possesso di idonea esperienza in materia e saranno dedicati esclusivamente a Utenti in situazioni di gravissima carenza igienica segnalati appositamente dall'Assistente Sociale referente. **A titolo migliorativo E&P SHC offre – entro 6 mesi dall'avvio – una specifica formazione agli addetti impiegati in questo servizio, attraverso formatrice professionista interna all'Azienda. I temi saranno: *•Differenze tra detersione e disinfestazione (1,5h); •Utilizzo corretto dei prodotti, lettura etichette e dosaggio (1h); •Precauzioni d'uso al domicilio (1,5h).***

<u>Coinvolgimento beneficiari e rete familiare</u> Per favorire l'emergere e l'attivazione delle **risorse personali dell'utente** (anche nei casi di non autosufficienza, dipendenza parziale o totale, disabilità grave) risulterà fondamentale la capacità dell'Operatore assegnato al caso di **instaurare con la persona un rapporto improntato sulla fiducia reciproca e sul rispetto.** L'Utente che si sente rispettato nella sua dignità, compreso e ascoltato svilupperà con maggiori probabilità un **atteggiamento propositivo nei confronti del processo di cura e del "curante",** rendendosi disponibile a **collaborare in maniera partecipativa alle varie attività**. Sulla base di questi presupposti, la logica che sottenderà l'operato del personale della Cooperativa non sarà quello di "sostituirsi" all'Utente nelle attività di vita quotidiana, ma di **supportarlo e guidarlo nel fare, fin dove è possibile, affinché esprima e mantenga le proprie risorse personali e la propria autonomia.** La persona verrà coinvolta in un **dialogo empatico**, teso a comprendere l'importanza dell'assistenza ricevuta. La *compliance*, infatti, è il risultato di una competenza relazionale del professionista e della sua capacità di instaurare una collaborazione con l'Utente su più piani: fiducia, comunicazione, relazione e scelta.

Gestione urgenze ed emergenze La procedura per la gestione delle emergenze sanitarie e/o sociali si basa su tre principi fondamentali: **Tempestività:** riferita al passaggio di informazioni tra operatori e nei confronti dell'utenza; **Priorità:** valutazione della gravosità nel caso in cui debba essere ridotto il numero dei servizi erogati; **Condivisione:** riferita alla necessità di gestire l'emergenza in collaborazione con le altre professionalità coinvolte (medici, forze dell'ordine, 112, etc.). A fronte di ciò, le fasi cardine per la gestione dell'emergenza saranno le seguenti: 1.Rapido e tempestivo passaggio di informazioni tra operatore coinvolto, Coordinatore, Assistente Sociale e Referenti Enti. Nonché comunicazione immediata al nucleo familiare di riferimento; 2.Valutazione e condivisione della gravità dell'emergenza; 3.Definizione e realizzazione delle azioni idonee a contrastare l'emergenza attraverso il ridimensionamento del servizio; 4.Coinvolgimento delle altre professionalità operanti attorno alla persona; 5.Condivisione e valutazione in équipe delle soluzioni messe in pratica.
Fermo restando la necessità di adeguare ciascun protocollo alle esigenze del servizio, si riporta di seguito un'analisi di alcune delle procedure aziendali afferenti le emergenze in contesti assistenziali domiciliari più comuni:

A.2 Concretezza: individuazione di elementi concreti che consentano il controllo puntuale in sede di esecuzione del servizio

A.3 Assetto organizzativo del servizio e metodologia di lavoro

A seguire si descrive l'organizzazione generale dei servizi oggetto di appalto con la definizione della **pianta organica** e delle risorse impiegate **incluse le figure inserite a titolo migliorativo:**

FIGURE PROFESSIONALI	TITOLO DI STUDIO / QUALIFICA	ORE PRESUNTE	NR.	INQUADRAMENTO
Responsabile di Area Nord Ovest	Laurea in Educazione e Master in Management e Coordinamento delle professioni Sanitarie	6,00 ore/mese	1	In organico alla Cooperativa
Coordinatore	Possesso della qualifica di OSS ed esperienza pregressa in coordinamento di servizi di assistenza domiciliare	300,00 ore/anno	1	E1, CCNL Coop. Sociali
Operatori addetti al Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD/SADH/HCP/ADI)	Possesso della qualifica di OSS ed esperienza pregressa in servizi domiciliari. Possesso della patente di guida cat. B	13.440,00 ore/anno + 134,00 ore/anno per Progetti	7	C2, CCNL Coop. Sociali *
Assistenti Familiari	Attestato di frequenza al primo modulo "Elementi di assistenza familiare" e/o idonea esperienza pregressa. Possesso della patente di guida cat. B	3.000,00 ore/anno	2	B1, CCNL Cooperativa Sociale **
Addetti pulizie straordinarie	Adeguata esperienza in materia	120,00 ore/anno		
Psicologo	Laurea in Psicologia e iscrizione all'Albo	34,00 ore/anno	1	Libero Professionista
Educatore Professionale	Laurea in Scienze dell'Educazione o Titolo equipollente	22,00 ore/anno	1	Libero Professionista
Team per consulenze	Laurea attinente alla consulenza richiesta	15,00 ore/anno	--	Liberi professionisti

In ottemperanza alla clausola sociale la scrivente intende assorbire prioritariamente il personale attualmente alle dipendenze del gestore uscente in virtù della continuità assistenziale creatasi e della collaborazione instaurata nel tempo. Si è tuttavia disponibili ad integrare il personale in caso di necessità o a sostituirlo con proprie risorse. Si fa presente, infatti, che la scrivente è radicata nel territorio piemontese grazie alla gestione di diverse Strutture Residenziali per Anziani, presso le quali impiega personale assistenziale, sanitario, riabilitativo e alberghiero e dal quale potrà attingere per eventuali avvicendamenti di personale in emergenza (cfr. presentazione aziendale, pag. 1).

La scrivente doterà il personale di: tesserino identificativo, smartphone aziendale con relativa scheda SIM, divisa e/o grembiule, calzature e/o copri-scarpa, guanti monouso, mascherine monouso, se del caso cuffia visiera, mini kit di pronto soccorso da tenere in auto, modulistica aziendale, oltre che sistema informatizzato per la rilevazione delle presenze e delle prestazioni (**METI**) il quale permetterà di gestire i flussi informativi, la reportistica e la pianificazione degli interventi erogati durante tutto l'arco dell'appalto. A supporto del sistema informatizzato, la scrivente doterà il personale anche di strumenti cartacei per la reportistica e la gestione della banca dati degli Utenti nonché rilevazione della qualità dei servizi. I modelli cartacei consentono anch'essi di registrare

quanto accaduto nei servizi e valutare quanto erogato. A seguire se ne citano alcuni: →Scheda Registro Presenze (M04_SHC_07.03_1); →Scheda raccolta dati (M04_SHC_07.03_2); →Consegne (M04_SHC_07.03_3) →Scheda riepilogo rimborsi KM Sad (M04_SHC_07.03_13); →Diario giornaliero integrato (ADI-SAD); →Registro relazioni riunioni d'equipe (M04_SHC_07.03_9); →PAI (M04_SHC_07.03_4); →Modulo verifica PAI; etc...

Si tiene a precisare, infine, che la scrivente per la gestione del servizio in oggetto, ai sensi di quanto contenuto nel Disciplinare, mette a disposizione la propria sede nel **COMUNE DI TORINO a soli 30 minuti dalla sede di V. Regione Fiore n.2 di Gassino T.se**, utile per supervisionare le attività, gestire i controlli qualitativi, monitorare punti critici e azioni correttive e gestire la comunicazione con i clienti (Utenti ed Ente). Nella sede verranno conservate copie di tutta la documentazione, corrispondenza e modulistica utilizzata necessaria alla gestione dell'appalto, unitamente alla documentazione relativa le risorse umane, le risorse tecniche e i risultati dei controlli organizzativi e di qualità. In questo modo si potrà generare un sistema globale di coordinamento, controllo e verifica, gestibile in maniera centralizzata, in grado di garantire la costante supervisione del servizio.

B. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

B.1 Modalità selezione, sostituzione e incentivazione del personale. Contenimento del turnover

Modalità di selezione del personale Premesso che verrà mantenuto il gruppo di lavoro attualmente impiegato sull'appalto, nel caso di nuovi inserimenti, la ricerca del personale verrà realizzata dal Coordinatore in accordi al Responsabile di Area della Cooperativa, attraverso: **1. Mobilità interna di personale già assunto in Cooperativa, preferibilmente già impiegato in servizi limitrofi ai Comuni del Consorzio**, attraverso ricerca dei CV che rispecchino le richieste di professionalità, competenza, settore di attività ed esperienza pregressa. **2. Raccolta di candidature esterne**. In questo caso E&P SHC invierà un'apposita richiesta presso tutti quei luoghi e uffici in cui ritiene possano giungere persone interessate alla ricerca di un lavoro: Centri per l'Impiego e U.O. di Consulenza per le Imprese e di Sostegno per gli Individui, Punti Informativi, Agenzie di Lavoro Interinale, Enti di formazione, associazioni, etc. Si procederà, inoltre, all'analisi del database aziendale contenente altri CV non visionati e/o considerati in precedenza, valutazione di tirocinanti e inserzione di annunci su quotidiani locali e siti internet dedicati, oltre che utilizzo di piattaforme social. I criteri che vengono utilizzati per la ricerca di candidature sono: titolo di studio; esperienza in servizi analoghi, esperienze di volontariato; residenza in località limitrofe ai Comuni del Consorzio, considerato criterio preferenziale per favorire gli spostamenti sul territorio, agevolare le sostituzioni, facilitare una migliore conciliazione dei tempi di vita/lavoro, interessi o formazioni specifiche, motivazione e attitudine al lavoro, capacità di lavorare in gruppo e affinità caratteriale con l'équipe. Una volta ottenuto un numero sufficiente di candidature si procederà con la fase di selezione. Collaboreranno a questo step il Responsabile Ufficio del Personale e il Responsabile di Area. In particolare, la selezione prevede: →**Attento esame del CV** del candidato. →**Colloquio individuale approfondito** in cui vengono opportunamente valutate le esperienze pregresse e la professionalità acquisita, nonché elementi fondamentali quali l'attitudine alle relazioni con l'utenza, la motivazione, lo spirito di collaborazione. Sarà altresì indagata la disponibilità temporale, la flessibilità ai cambiamenti e la capacità di risolvere problemi attraverso una proposta di simulazione di *problem solving* inerente la posizione ricercata. Il colloquio sarà tenuto dal Coordinatore in cooperazione, laddove possibile, di uno Psicologo del Lavoro. Durante il colloquio saranno somministrati il **Questionario Motivazionale per gli Operatori, un test scritto** atto a valutare la padronanza di competenze tecniche, organizzative e linguistiche proprie del candidato e **una situazione tipo** per rilevare ulteriori elementi utili alla valutazione del profilo professionale. →A seguito di conferma, viene consegnata all'Operatore una "**Scheda di presentazione del servizio**", contenente le informazioni generali, le sedi e gli orari di lavoro.

Modalità di sostituzione del personale

Incentivazione del personale e contenimento del turnover L'attivazione di determinate politiche aziendali spinge il destinatario a un miglioramento delle proprie *performances* e al raggiungimento di specifici obiettivi sul piano della qualità, dell'efficacia e del raggiungimento dei risultati. Gli elementi e i fattori presi in considerazione nell'elaborazione di strategie di contenimento del turnover e di incentivazione del personale si concentrano su: *-attenzione al lavoratore nella sua singolarità; -benessere e crescita professionale individuale e collettiva; -senso di appartenenza al gruppo e alla Cooperativa*. A seguire un sintetico dettaglio delle strategie impiegate:

B.2 Piano di aggiornamento, formazione, supervisione del personale impiegato nel servizio, articolato per biennio di affidamento con specificazione del monte ore

Ogni anno il Coordinatore in accordi al Responsabile di Area eseguirà un bilancio delle competenze del personale e valuterà il fabbisogno formativo dei singoli componenti. In ogni caso si prevedono 5 corsi dalla durata di 4 ore l'uno per ogni anno di appalto, offrendo in tal senso **20 ore/anno** di formazione e aggiornamento professionalizzante a ciascun Operatore. Segue ipotesi di **piano di formazione** pensato per il personale impiegato nell'appalto, articolato per biennio con relativo monte ore. *I temi saranno oggetto di revisione e/o modifica a seconda delle necessità dell'équipe.*

B.3 Possesso di una Certificazione del sistema di gestione per la parità di genere

Si fa presente che in data 29/08/2024 la scrivente ha iniziato il percorso per l'ottenimento della Certificazione PDR 125/2022 che si concluderà la prima decade di settembre 2024, ovvero prima dell'inizio del servizio di gara. A comprova si allegano rapporti redatti durante l'iter certificativo

C. MODALITÀ DI VERIFICA, RENDICONTAZIONE, VALUTAZIONE E CONTROLLO QUALITÀ

C.1 Strumenti e modalità di rilevazione e rendicontazione delle attività svolte

Come anticipato in precedenza la scrivente metterà a disposizione degli Operatori, Coordinatore compreso, **un'applicazione aziendale di gestione e controllo dei servizi** sviluppata per la pianificazione ed il monitoraggio dello svolgimento delle attività assistenziali a domicilio degli Utenti.

C.2 Sistema di rilevazione e di verifica della qualità e del grado di soddisfazione dell'utenza

E&P SHC dispone di un SGQ conforme alle norme UNI EN ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001. Alla luce quindi di tali percorsi di *internal auditing* già attivi, i servizi erogati dovranno perseguire il massimo livello possibile di efficienza ed efficacia. A questo fine si considerano i seguenti indicatori di verifica.

D. PROPOSTE AGGIUNTIVE E INNOVATIVE

D.1 Proposte di attività innovative e migliorative di servizi in termini qualitativi e quantitativi legate alla prevenzione e allo sviluppo di comunità

D.2 Proposte di progetti integrati con altri servizi del Consorzio e con le risorse del territorio