COOPERATIVA SOCIALE P.G. FRASSATI SERVIZI ALLA PERSONA

Assistenza a Lungo Termine e Assistenza Sanitaria

GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA CON AGGIUDICAZIONE ALL'OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA PER L'AFFIDAMENTO DELLA "GESTIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE NELL'AMBITO TERRITORIALE DEL C.I.S.A. DI GASSINO TORINESE PER IL PERIODO PRESUNTO DAL 01/10/2024 AL 30/09/2026 PIÙ EVENTUALE RINNOVO PER ULTERIORI DUE ANNI"

CIG: B2B3A361F2

C.I.S.A. DI GASSINO TORINESE

RELAZIONE TECNICA DEI SERVIZI OFFERTI

INDICE

A. progetto di gestione del servizio 1

A.1. Congruenza e completezza del progetto generale rispetto alla tipologia del servizio 1

A.1.1. Programmazione interventi 1

A.1.2. Raccordo operativo con i servizi sanitari 2

A.1.3. Coinvolgimento beneficiari e rete dei familiari 4

A.1.4. Coordinamento del servizio 4

A.1.5. Gestione delle urgenze ed emergenze 6

A.2. Concretezza: individuazione di elementi concreti che consentano il controllo puntuale in sede di esecuzione del servizio 6

A.2.1. Le modalità di controllo e coordinamento con il CISA e l'A.S.L. 7

A.2.2. Attività di monitoraggio esercitata dal Sistema qualità 7

A.2.3. Attività di monitoraggio, controllo e verifica esercitata dal Coordinatore 7

A.2.4. Attività di monitoraggio e controllo esercitata dagli operatori e dall'équipe. 8

A.2.5. Attività di monitoraggio, controllo e verifica esercitata dagli assistiti e dai familiari: 8
A.3. Assetto organizzativo del servizio e metodologia di lavoro....8
A.3.1. La metodologia di riferimento....10
B. Organizzazione e gestione del personale....10
B.1. Modalità di selezione, di sostituzione e di incentivazione del personale impiegato nei servizi oggetto di gara e contenimento del turn over....10
B.1.1. Modalità di selezione del personale....10
B.1.2. Modalità di sostituzione del personale....11
B.1.3. Modalità di incentivazione e contenimento del turnover....12
B.2. Piano di aggiornamento, formazione, supervisione del personale impiegato nel servizio 14
B.3. Possesso di una certificazione del sistema di gestione per la parità di genere UNI/PdR 125:2022 in corso di validità....15
C. Modalità di verifica, rendicontazione, valutazione e controllo qualità....15
C.1. Strumenti e modalità di rilevazione e rendicontazione delle attività svolte....15
C.1.1. Applicativi informatici per la rilevazione quantitativa delle attività....15
C.1.2. Strumenti di verifica per la rilevazione qualitativa delle attività....16
C.2. Sistema di rilevazione e di verifica della qualità percepita e del grado di soddisfazione dell'utenza....17
D. Proposte aggiuntive e innovative....17
D.1. Proposte di attività innovative e migliorative di servizi in termini qualitativi e quantitativi legate alla prevenzione e allo sviluppo di comunità....17
D.1.1. Predisposizione di uno studio di fattibilità relativo allo Sviluppo di Comunità 17
D.1.2. Incontri di gruppo rivolti ai caregiver....18
D.1.3. Interventi finalizzati a contrastare l'isolamento sociale e relazionale....18
D.1.4. Attività di fundraising....18
D.1.5. Bagni assistiti....18
D.1.6. Automezzi messi a disposizione....18
D.1.7. Applicativi informatici TALK e Uno.DOMO....19
D.2. Proposte di progetti integrati con altri servizi del Consorzio e con le risorse del territorio....19
D.2.1. Messa a disposizione del servizio dei rapporti con enti del territorio....19
D.2.2. Raccordo con le farmacie....20
D.2.3. Integrazione con enti Locali, CAF e Servizi aggregativi/culturali....20
D.2.4. Integrazione con il servizio Cure Domiciliari....20

A. PROGETTO DI GESTIONE DEL SERVIZIO

Il progetto tecnico che viene illustrato in queste pagine è il risultato della elaborazione metodologica progettuale della **Cooperativa sociale P.G. Frassati s.c.s. onlus di Torino** (N.d.R. d'ora in poi "Coop PGF") che concorre per la gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare (N.d.R. d'ora in poi "SAD") sul territorio (Comuni di San Mauro T.se, Gassino T.se, Castiglione T.se, San Raffaele Cimena, Casalborgone, Castagneto Po, Sciolze, Rivalba e Cinzano) del Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale Gassino Torinese (N.d.R. d'ora in poi "CISA Gassino") in continuità con l'attuale nostra gestione. Per una panoramica rispetto all'esperienza della Coop PGF si rimanda all'*Allegato 1*. La Coop PGF intende continuare a rispondere, con **competenza** e **qualità**, alla molteplicità delle problematiche ed esigenze del SAD, mettendo a disposizione prestazioni, strumenti e competenze, anche aggiuntive e innovative, finalizzate al miglioramento continuo degli interventi. Tutto ciò con l'intenzione di assicurare un'organizzazione del servizio sempre più in grado di:

1. prendersi cura dei molteplici bisogni, desideri e aspettative di ogni persona seguita e della rete familiare ricercando con professionalità, flessibilità ed empatia risposte adeguate e fattibili;
2. assicurare livelli qualitativi omogenei ed efficacia rispetto ai progetti individuali;
3. tendere a una complessiva e condivisa efficienza organizzativa e gestionale.

A.1. Congruenza e completezza del progetto generale rispetto alla tipologia del servizio

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

L'attività di controllo puntuale in sede di esecuzione del servizio permea l'intera organizzazione adottata e le diverse fasi dei processi attivati. Per ricomporre la gamma dei

controlli messi in campo elenchiamo di seguito i principali elementi presentati in altri capitoli per poi approfondire i vari livelli di controllo. Il servizio proposto dalla Coop PGF prevede:

- la declinazione del flusso operativo dalla richiesta di attivazione alla verifica (*cfr.§A.1.1*)
- l'introduzione di un sistema informatizzato di rilevazione delle presenze e delle prestazioni che certifica in modo oggettivo gli interventi prestati (*cfr. § C.1.1.*)
- l'adozione di una documentazione per la registrazione di tutte le attività (*cfr. § C.1.2.*)
- un PAI controfirmato da utente, Assistente Sociale e Coord PGF che definisce gli impegni del servizio (in termini di monte ore, professionalità coinvolte e tempi di intervento)
- la definizione di chiari indicatori sul servizio complessivo prestato (*Allegato 8*)
- l'attribuzione al Coordinatore PGF di specifiche funzioni di controllo (*cfr. § A.1.4*)

A.2.1. Le modalità di controllo e coordinamento con il CISA e l'A.S.L.

La Coop PGF si impegna a far partecipare il proprio personale alle riunioni e agli incontri concordati con il CISA/ASL finalizzati al controllo e al monitoraggio degli interventi, al miglioramento continuo della qualità, all'analisi della documentazione e degli esiti dei percorsi di assistenza. I principali interlocutori del CISA e dell'ASL per il SAD sono:

- Gli Assistenti Sociali del CISA e/o l'équipe infermieristica dell'ASL. I riferimenti sociali e sanitari partecipano alle riunioni di verifica dei casi insieme gli operatori e al Coordinatore PGF; la riunione è il contesto privilegiato per l'aggiornamento/verifica del PAI, per le comunicazioni su variazioni degli interventi o nuove prese in carico, per l'analisi e la gestione dei problemi e la definizione di soluzioni e proposte. Tale strutturazione del lavoro assicura la costruzione, l'aggiornamento e la verifica di una comune linea d'intervento coerente con le specifiche del servizio e condivisa dai diversi attori che seguono il caso. Gli incontri sono verbalizzati in un'apposita scheda (*Allegato 5*).
- I Responsabili del CISA e dell'A.S.L. To4, nonché i Responsabili e le strutture individuati dal CISA e dall'ASLTo4 per il monitoraggio complessivo del servizio. La Coop PGF garantisce la programmazione periodica di incontri di confronto, aggiornamento, valutazione e verifica del servizio complessivo e delle proposte innovative. A tali incontri, che saranno svolti con i soggetti e le strutture individuate dal CISA e dall'ASL TO4 parteciperanno, per la Coop PGF, il Coordinatore e, semestralmente o su richiesta del CISA, il RA della Coop PGF Serena Arturi.

A.2.2. Attività di monitoraggio esercitata dal Sistema qualità

Il Sistema Qualità della Coop Frassati prevede la realizzazione periodica di Audit Interni. Gli audit operano un controllo sia a livello di processo sia a livello di sistema e verificano:

- il rispetto della normativa vigente e la coerenza dei processi attivati nei singoli servizi;
- il corretto utilizzo (tempi e contenuti) degli strumenti di pianificazione, registrazione e di rendicontazione previsti dal sistema e dal progetto di servizio;
- il rispetto delle prescrizioni e degli impegni derivanti da capitolato, disciplinare e progetto;
- la gestione di eventuali reclami apportati da terzi (utenti, caregiver, ASL To4, stakeholders, ecc.);
- l'efficacia delle attività realizzate e la coerenza del processo di verifica;
- la gestione di eventuali non conformità e/o azioni correttive.

A.2.3. Attività di monitoraggio, controllo e verifica esercitata dal Coordinatore

In qualità di responsabile dei processi pianificati del servizio, assume un ruolo centrale:

- coinvolge e supervisiona gli operatori nell'attività di controllo e verifica dei PAI;
- monitora il rispetto delle procedure, dei tempi e delle modalità di esecuzione e registrazione delle attività svolte dagli operatori, intervenendo in caso di scostamenti da quanto previsto;
    - verifica la coerenza tra attività, progetto del servizio, disciplinare e normativa;
    - raccoglie gli elementi per la verifica del raggiungimento degli obiettivi del servizio;

- raccoglie gli elementi in ingresso (osservazioni, verbali) degli altri soggetti che svolgono funzioni di controllo (CISA, ASL To4, assistiti, familiari…).

A.2.4. Attività di monitoraggio e controllo esercitata dagli operatori e dall'équipe.

Qualora l'operatore rilevi problemi e/o peggioramenti della situazione della persona seguita o della sua famiglia/caregiver, lo segnala con tempestività al Coordinatore, i quali aggiornano i servizi sociali e sanitari di riferimento. I responsabili dei casi valutano le informazioni ricevute e, se opportuno, convocano una riunione in cui condividere:

- eventuali variazioni dei bisogni e/o delle problematiche;
- l'appropriatezza degli interventi attivati;
- il raggiungimento degli obiettivi;
- la conferma e/o la necessità di modificare il PAI e/o le tipologie di interventi.

Tale attività è parte integrante del monitoraggio in itinere del PAI e delle sue verifiche periodiche. Inoltre si sottolinea che il modello di funzionamento dell'équipe proposto prevede:

- responsabilizzazione di tutti i operatori per progetti e per attività;
- circolarità delle informazioni attraverso gli strumenti di lavoro, monitoraggio e segnalazione condivisi.

A.2.5. Attività di monitoraggio, controllo e verifica esercitata dagli assistiti e dai familiari:

I destinatari degli interventi e i loro caregiver svolgono un quotidiano controllo del servizio prestato sia attraverso contatti diretti con il Coordinatore PGF, con il Coordinatore e/o i referenti dei Servizi Sociali e dell'ASL To4, sia attraverso gli strumenti preposti (PAI e suo aggiornamento) sia attraverso la **rilevazione sistematica della soddisfazione** (*Cfr.§C.2*).
Eventuali anomalie che possono essere riscontrate nell'organizzazione del servizio, nelle attività dello stesso o all'interno delle singole situazioni in carico potranno quindi, a seconda della gravità e dell'imminenza essere segnalate:

- Dagli Operatori al Coordinatore che si occuperà di allertare gli operatori sociali e/o sanitari di riferimento (Assistenti Sociali, Infermiere Coordinatore, ecc…)
- Dal Coordinatore del Servizio al Responsabile di Area che si occuperà di trasmetterle ai Responsabili del CISA e dell'ASL e all'ufficio qualità della cooperativa (se pertinente).

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

B. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

B.1. Modalità di selezione, di sostituzione e di incentivazione del personale impiegato nei servizi oggetto di gara e contenimento del turn over

B.1.1. Modalità di selezione del personale

La Coop. PGF si impegna a **mantenere il personale attualmente operante nel Servizio**. Qualora ci fosse la necessità di assumere nuovo personale nell'équipe, il Coordinatore si rivolge agli Uffici Risorse Umane della Cooperativa indicando il profilo professionale ricercato e le caratteristiche del contratto (durata, monte orario, ecc.). Il Responsabile della selezione valuta la presenza di: candidati interni, ossia lavoratori che hanno presentato richiesta di mobilità interna o di ampliamento del monte orario di lavoro. Candidati esterni che hanno presentato un loro curriculum alla cooperativa per libera candidatura e/o in risposta a appositi annunci di ricerca di personale. Viene effettuata una prima selezione dei candidati utilizzando i seguenti filtri:

- possesso di requisiti barriera (titolo di studio e/o qualifica, competenze professionali, padronanza scritta e parlata della lingua italiana per i candidati stranieri)
- esperienze lavorative pregresse nella specifica tipologia del servizio;
- residenza (viene privilegiata l'assunzione di personale residente nei comuni dell'appalto, sia in un'ottica di restituzione al territorio, sia per minimizzare il disagio dovuto al tempo di spostamento casa-lavoro);
- valutazione dei Responsabili della Cooperativa sui candidati interni.

I candidati così selezionati sono invitati a un primo livello di selezione, un **colloquio di gruppo**. Durante il colloquio si presentano ai candidati gli aspetti organizzativi (pianificazione del lavoro, funzioni, compiti, organigramma, ecc.), la mission e la vision del servizio. I candidati, sempre in un setting di gruppo, presentano la propria esperienza e le proprie aspettative e compilano una apposita scheda di selezione.
Al termine del colloquio di gruppo viene effettuata una prima selezione in base alla pertinenza delle esperienze pregresse, alle modalità di interazione con il gruppo, alla conoscenza del territorio, alle motivazioni, alle caratteristiche, alle competenze e alle aspettative personali emerse nel colloquio e dalla scheda di selezione.
I candidati così selezionati effettuano un secondo **colloquio con il Coordinatore** e sono invitati, prima dell'assunzione, a un **incontro di conoscenza diretta del servizio** stesso, in modo da promuovere un percorso di autovalutazione e di autoselezione rispetto alle caratteristiche del servizio e alle personali competenze relazionali e professionali. In caso di esito positivo del percorso si procede all'assunzione e si avvia la fase di addestramento.

B.1.2. Modalità di sostituzione del personale

La continuità assistenziale oltre a essere un obbligo di legge è un principio fondamentale che ordina e orienta l'organizzazione del lavoro e la pianificazione delle sostituzioni.
Una virtuosa organizzazione delle consegne e della turnistica del personale sviluppata in oltre trent'anni di esperienza di gestione di servizi domiciliari consente di avere risorse umane impiegate nel medesimo servizio attivabili al bisogno. La Coop PGF predilige tale modalità organizzativa in quanto garantisce agli utenti l'assistenza da parte di persone conosciute, limitando così disorientamento e/o possibili reazioni negative.

Assenze improvvise (dal giorno stesso)

Il personale della Coop PGF, come prescritto da una disposizione di Servizio aziendale, ha l'obbligo di effettuare una **tempestiva comunicazione telefonica della propria assenza** al Coordinatore. Questi esamina la programmazione dei turni e/o degli interventi di tutti gli operatori del gruppo di lavoro nell'arco della giornata attraverso la piattaforma Uno.Domo e, fino all'individuazione di una soluzione attivabile, valuta le alternative realizzabili tenendo conto del tipo di intervento previsto e dei bisogni dell'utente e del suo nucleo familiare. In particolare, il coordinatore in prima battuta esamina la pianificazione del secondo operatore di riferimento (in seconda battuta degli operatori del sottogruppo di riferimento) e attiva un operatore non impegnato nella fascia oraria in cui è previsto il servizio, nonché, se necessario, preavvisa l'utente e/o il suo nucleo familiare della variazione di operatore.

Assenze programmate

Per le assenze programmate, il personale della Coop PGF è tenuto a presentare la richiesta di ferie o permessi programmati con almeno 15 giorni di anticipo. Inoltre la pianificazione delle ferie estive del personale previste dal contratto sarà predisposta entro il 30 aprile di ogni anno. Questi due meccanismi permettono, per le assenze programmate, di pianificare le sostituzioni con largo anticipo e quindi di valutare, di volta in volta, se le sostituzioni possano essere svolte dagli operatori dell'équipe o se risulti necessario un temporaneo ampliamento dell'organico. In caso di assenze programmate di lungo periodo (p.e. in caso

di maternità, ferie estive o aspettative), la Coop PGF procede al reclutamento, all'addestramento e all'inserimento di nuovo personale per il periodo necessario.

B.1.3. Modalità di incentivazione e contenimento del turnover

Il tasso di turnover del personale dipende da una molteplicità di fattori, in parte esterni all'organizzazione e all'ambiente di lavoro, in parte interni. Nei servizi domiciliari sono presenti tre principali fattori di rischio che è necessario tenere in considerazione:

- il primo è legato all'organizzazione del lavoro – caratterizzato da più interventi giornalieri per garantire la copertura del servizio e da un'alta flessibilità;
- il secondo è connesso alla natura del lavoro di cura e alla conseguente presenza di un rischio di burnout;
- il terzo è legato alla qualità dell'ambiente di lavoro (relazioni, contenuti, contesto organizzativo).

Al fine di limitare al minimo i rischi di burnout e incidere positivamente sulla riduzione del turnover, **la Cooperativa da anni investe sulle sue risorse umane sviluppando strategie operative e supporti concreti ai gruppi di lavoro**. Per garantire la stabilità dell'équipe impiegata nel presente progetto, la Coop. PGF metterà in campo le seguenti azioni:

- un sistema di valutazione e valorizzazione delle risorse umane;
- strategie operative per la riduzione del turnover e del rischio burnout;
- un sistema di Welfare Aziendale.

Le azioni dettagliate di seguito sono attualmente attive all'interno del SAD e hanno permesso di strutturare un'équipe con un'**anzianità media di servizio di oltre 13 anni**

Sistema di valutazione e valorizzazione delle risorse umane

La Coop. PGF, convinta che non vi sia sviluppo del *capitale umano* senza un'accurata valutazione dello stesso, dal 2018 lavora sulla costruzione di un **processo di Valutazione del Personale** condiviso e pensato per ridurre al minimo i fattori soggettivi garantendo equità e omogeneità nelle valutazioni. Sono oggetto di valutazione annuale:

- le **prestazioni di lavoro**, intese come *performanc*e e raggiungimento degli obiettivi assegnati;
- le **competenze**, ovvero il patrimonio di conoscenze e capacità tecnico-professionali delle persone;
- i **comportamenti**, le "azioni" della persona, il modo in cui la persona si comporta in azienda, il "come" vengono raggiunti i risultati;
- il **potenziale**, le potenzialità di crescita e sviluppo della persona rispetto al ruolo ricoperto.

Il sistema di valutazione adottato dalla Cooperativa permette in particolare di riconoscere il contributo ai risultati e l'impegno nel lavoro di ciascuno, di orientare le persone nello svolgimento del lavoro e delle attività attraverso una restituzione puntuale e accurata da parte del Coordinatore (il feedback), di **valorizzare le potenzialità di crescita**, di individuare i bisogni di aggiornamento, addestramento e formazione.

Nel 2023 è stata effettuata una revisione del modello che ha portato ad alcune modifiche e all'introduzione in via sperimentale della **scheda di autovalutazione**.

Si riportano di seguito i comportamenti organizzativi oggetto di valutazione:

Risultato	Affidabilità	Passione	Cambiamento
Relazioni	Gestione/Leadership	Collaborazione	Esempio

Strategie operative per la riduzione del turnover e del rischio burnout

Prendersi cura degli operatori significa porre attenzione a eventuali esigenze personali, familiari, lavorative in un'ottica di integrazione tra doveri in quanto lavoratore e bisogni in quanto persona. Il benessere degli operatori è promosso tramite una **organizzazione del lavoro che prevede**:

- sicurezza e stabilità dell'incarico ricoperto;

- orari di lavoro pianificati e comunicati con anticipo ai lavoratori;
- accoglienza delle richieste motivate di variazione del monte orario settimanale per esigenze personali e familiari;
- possibilità di integrazione dell'orario di lavoro previsto attraverso lo svolgimento delle sostituzioni all'interno del servizio e/o in altri servizi gestiti dalla Coop. su territori limitrofi;
- contenimento di straordinari e super-orari;
- formazione, supervisione e riunioni programmate del gruppo di lavoro;
- formazione specifica del personale sul rischio burnout;
- formazione specifica e supporti al bisogno delle figure di coordinamento per la gestione e valorizzazione del personale;
- offerta di opportunità di sviluppo professionale (aggiornamento costante e possibilità di mobilità e carriera interna);
- strumenti di comunicazione interna.

Welfare Aziendale

La Cooperativa, oltre a garantire l'applicazione rigorosa ed integrale del C.C.N.L., ha ampliato le condizioni di reddito per i propri lavoratori attraverso il riconoscimento delle responsabilità trasversali e delle indennità di funzione, riconosce il diritto allo studio e la possibilità di chiedere anticipi sul TFR maturato, assicura una costante regolarità nel pagamento degli stipendi e delle tredicesime.

Un ulteriore investimento nella cura del personale della Cooperativa mandataria è costituito dai sistemi di welfare aziendale attivati, che prevedono:

- una previdenza sanitaria integrativa di base con costi a carico della Coop PGF che offre prestazioni gratuite e/o rimborsi per spese sanitarie; la Coop PGF ha attivato una convenzione con la Società Mutua Piemonte che offre, con un contributo a carico del lavoratore, le seguenti prestazioni aggiuntive rispetto a quanto previsto dal C.C.N.L.:
    - la possibilità di estendere la previdenza sanitaria ai familiari;
    - la possibilità di ampliare le prestazioni erogate attivando un piano complementare;
- possibilità per i soci lavoratori di richiedere prestiti occasionali e temporanei per affrontare momentanee difficoltà economiche. Sul prestito non decorrono interessi convenzionali;
- riconoscimento della qualità del lavoro svolto dai soci tramite la deliberazione dell'Assemblea dei soci di un ristorno economico (negli ultimi 20 anni l'Assemblea ha sempre deliberato un ristorno ai soci);
- riconoscimento della qualità del lavoro attraverso l'assegnazione ai dipendenti di premi di produttività (erogati in relazione all'eventuale utile di esercizio registrato);
- convenzioni/sconti per l'acquisto di servizi e/o prodotti da fornitori e/o partner della Coop PGF in un ampio spettro di aree merceologiche e/o per l'accesso a ambulatori convenzionati;
- possibilità di accedere (per i lavoratori e i loro familiari) a servizi erogati dalla Coop PGF a prezzi calmierati (p.e. assistenza domiciliare, nido d'infanzia, strutture residenziali per anziani…).

Coop PGF ha inoltre deliberato l'istituzione di un apposito **fondo economico** per il **welfare aziendale** *finalizzato all'erogazione di beni e servizi a favore della generalità dei dipendenti*, così come previsto all'art. 1, della legge 232/2016 (che integra e modifica sia l'art. 51 del TUIR sia la legge n. 208/2015).

Il **piano di Welfare Aziendale** attivo dal 2017 ad oggi prevede per i soci lavoratori della cooperativa Frassati:

- sottoscrizione di polizza vita a beneficio dei familiari in caso di morte o infortunio grave permanente;

- voucher per acquisto di beni o buoni benzina per un controvalore di 150 euro;
- aumento delle coperture previste della polizza sanitaria integrativa aziendale già in essere: grazie alla convenzione attivata con Società Mutua Piemonte ETS il personale della Coop PGF gode di ulteriori prestazioni previdenziali a prezzi calmierati e ha la possibilità di usufruire di una scontistica dedicata.

B.2. Piano di aggiornamento, formazione, supervisione del personale impiegato nel servizio

La formazione continua costituisce per un'impresa un **investimento strategico**, basandosi sul quale è possibile pianificare strategie di sviluppo e/o consolidamento sul medio e lungo termine. Gli operatori, infatti, sono chiamati a rispondere a richieste inedite e complesse. In questa situazione da una parte necessitano di sostegni e dall'altra sono detentori di conoscenze, competenze che occorre riconoscere e valorizzare. Rispetto a ciò si ritiene che debba essere compito del contesto organizzativo di appartenenza assicurare - con la formazione - un sostegno per: elaborare il "sapere" esperienziale; acquisire metodologie, strumenti e competenze.
La formazione continua, dunque, costituisce un cardine fondamentale attorno al quale ruota una quota consistente della qualità dei servizi erogati. Proprio per questo l'adozione di Piani Formativi è uno degli aspetti qualificanti della Coop PGF. La Coop PGF garantisce che tutto il personale effettui la formazione obbligatoria di legge e si impegna a **proporre agli operatori attività formative e di supervisione per almeno 20 ore annue per ogni operatore**. La formazione sarà garantita attraverso:

- la partecipazione del personale ai percorsi formativi promossi dalla Cooperativa attraverso il Piano Formativo aziendale. Nel piano 2024-2025 sono presenti **oltre 100 ore di opportunità formativa**, si sottolineano di seguito alcuni titoli rilevanti per il SAD:

Anno	Titolo	Ore
2024	Tecniche di prevenzione rischio aggressione	16
2024	Strategie di fronteggiamento per reagire in modo efficace in situazioni di emergenza	4
2024	Gestione dei farmaci e basi farmacologia per il lavoro dell'OSS	8
2024	Sistemi informatici per la gestione dei servizi - Coordinatori	4
2025	Cura LDP e gestione infezioni nosocomiali	8
2025	Affettività e sessualità con persone con disabilità	8
2025	Time management per Coordinatori	8

- la partecipazione del personale a percorsi formativi, seminari e convegni promossi dagli Enti (p.e. CISA, ASL TO4), da agenzie formative del territorio e da altri soggetti istituzionali;
- la programmazione annuale di percorsi di formazione specifici per le équipe (**Piano annuale di formazione del Servizio**). La progettazione del Piano annuale sarà effettuata garantendo la continuità con le formazioni pregresse e con le linee di intervento adottate dai servizi del CISA. Si propone a titolo esemplificativo l'attivazione dei seguenti titoli:

Anno	Titolo	Ore
2024	Sviluppo di Comunità: basi, tecniche e pratiche territoriali	8
2024	La rete dei servizi socio- sanitari del territorio: le figure professionali operative in relazione al Servizio di Assistenza Domiciliare	1,5
2025	Il ruolo dell'OSS nella prevenzione dell'istituzionalizzazione di anziani e persone con disabilità	2
2025	Discussione/presentazione caso ad alta complessità e ricerca di una soluzione assistenziale condivisa	1,5

Anno	Titolo	Ore
2025	Sviluppo di Comunità: dalla teoria alla pratica nei territori del CISA – Modulo 1	4
2026	Strumenti per l'invecchiamento attivo: creare un ambiente che favorisca la salute, il benessere e la partecipazione sociale degli anziani	2
2026	La Cura del paziente terminale a domicilio – basi operative e attenzione ai care giver	1,5
2026	Sviluppo di Comunità: dalla teoria alla pratica nei territori del CISA – Modulo 2	4

Viene infine assicurata per tutta l'équipe un'attività di **supervisione per almeno 4 ore annue**, la supervisione potrà, in relazione ai bisogni dell'équipe concentrarsi su:

- **strumenti assistenziali e casi**. Questa supervisione ha come focus alcuni casi emblematici e la costruzione di strumenti per fronteggiare eventuali criticità nel lavoro assistenziale quotidiano;
- **dinamiche gruppali**. Questa supervisione funziona come elemento di prevenzione e sostegno rispetto alle possibili tensioni del gruppo. In questa supervisione il focus è lo stesso gruppo di lavoro.

B.3. Possesso di una certificazione del sistema di gestione per la parità di genere UNI/PdR 125:2022 in corso di validità

La Cooperativa Frassati ha deciso di aderire alle linee guida UNI/PdR 125:2022 sulla parità di genere nelle organizzazioni, certificando il sistema di gestione aziendale (*Allegato 9 – Certificato*). Questa iniziativa sottolinea l'impegno nella promozione di politiche e azioni che sostengono l'empowerment femminile e favoriscono un ambiente inclusivo e rispettoso.

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

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

C.1.1. Applicativi informatici per la rilevazione quantitativa delle attività

UNO.DoMo è un applicativo sviluppato dall'impresa SoftwareUno finalizzato alla **gestione dei servizi socio-sanitari**. All'interno dell'applicativo saranno tracciate tutte le attività dell'équipe. La piattaforma, web-based, accessibile da computer, tablet o smartphone senza la necessità di installazioni, permetterà al Coordinatore PGF di:

- pianificare gli interventi del personale del Servizio;
- visualizzare le attività in corso per stato di completamento, presentando un insieme di informazioni di riepilogo su una singola schermata come ad esempio:
    - un elenco con gli interventi pianificati, in corso, eseguiti e non eseguiti (una vera e propria centrale con il quale il Coord. può rilevare e monitorare lo stato dell'arte dell'attività delle risorse nel territorio),
    - l'elenco di tutti gli utenti e dei dati statistici relativi alla tipologia di prese in carico.

Gli operatori avranno la possibilità di **accedere in tempo reale ai dati registrati in piattaforma**, **registrare gli interventi svolti** e **visualizzare e aggiornare l'agenda degli interventi**. Grazie all'app mobile di UNO.DoMo, l'operatore riceve le richieste di intervento domiciliare, le visualizza nel calendario e organizza i suoi spostamenti. In caso di imprevisto, ripianifica l'intervento segnalandolo al coordinatore e avvisando l'utente. Per ogni intervento pianificato l'App permette di visualizzare direttamente sullo smartphone il dettaglio dell'intervento: nominativo dell'utente, indirizzo, prestazioni previste, contatti dei caregiver.
Il sistema, infine, offre la possibilità di **certificare gli orari di inizio e di termine della prestazione utilizzando un sistema NFC e/o di GeoFence che certifica la timbratura** (orario/posizione) nel rispetto della normativa della privacy e dello statuto dei lavoratori.

La piattaforma permette infine di incrementare l'integrazione delle attività sviluppando e adottando workflow e/o tracciati e procedure di export/import dalla piattaforma UNO.Domo ai gestionali adottati dalla Coop PGF per la gestione del personale e contabilità. Sarà così più semplice per la Coop PGF rilevare le attività svolte ai fini di una corretta rendicontazione al CISA e all'ASL. La Cooperativa si impegna a rendere operativo il nuovo applicativo nel corso del primo anno di gestione del servizio, permettendo così un'importante innovazione rispetto alla modalità ad oggi in uso.

C.1.2. Strumenti di verifica per la rilevazione qualitativa delle attività

Il servizio sarà erogato rispettando procedure previste dal Sistema di Gestione della Qualità della Coop PGF, certificato ai sensi della norma **UNI EN ISO 9001:2015** con campo di applicazione: *"Progettazione, programmazione ed erogazione di servizi educativi, socio-assistenziali, animativi, socio-sanitari, sanitari, presidi sanitari e servizi alberghieri"*.
Il sistema Qualità supporta progettazione, gestione, controllo e verifica dei servizi gestiti e prevede un **approccio multidimensionale**, che si basa sui seguenti elementi:

- la pianificazione e programmazione dettagliata delle attività e delle procedure che, attraverso una loro chiara esplicitazione, costituiscono gli standard perseguiti;
- la chiara definizione di strumenti di registrazione dello svolgimento delle attività;
- un'attività pianificata di verifica e di controllo sul rispetto degli standard, sul raggiungimento degli obiettivi e sulla appropriatezza degli interventi attivati;
- attuazione di eventuali azioni correttive e nuova pianificazione delle attività finalizzata a superare le criticità riscontrate e a migliorare il servizio prestato.

In particolare, gli strumenti di registrazione e valutazione che la Coop PGF propone di adottare sono volti alla realizzazione e al monitoraggio del PAI e alla valutazione dell'efficienza e dell'efficacia del servizio. **La documentazione adottata accompagna quindi l'agire professionale di ogni operatore** nelle diverse fasi del percorso di sostegno alla persona in carico. Di seguito presentiamo la modulistica utilizzata a favore di ogni singola persona in carico:

- Scheda per la presa in carico e definizione del PAI: Compilata dal Coordinatore riportando le informazioni comunicate dall'Assistente Sociale e le osservazioni raccolte durante le visite domiciliari e nei primi giorni di intervento (*Allegato 3*)
- Scheda PAI: Esplicita operativamente i bisogni, gli obiettivi e gli interventi (tipologia e tempistica) previsti per ogni utente. Il format PAI è attualmente in uso nel servizio ed è redatto in collegamento e/o integrazione con il PAI iniziale redatto dal CISA (*Allegato 4*).
- Verbali Verifica Aggiornamento: Gli operatori riportano, durante gli incontri di aggiornamento e verifica con gli Assistenti Sociali del CISA, gli aggiornamenti sui casi, le verifiche dei PAI, la loro riconferma e/o la rilevazione di bisogni di modifica. (*Allegato 5*)
- Scheda verifica PAI: Riporta verifica e aggiornamenti dei singoli PAI (*Allegato 6*)

Altre schede per la gestione complessiva del Servizio:

- Scheda riepilogativa ore mensili: Riepiloga mensilmente le ore effettuate suddivise per assistiti, Comuni e tipologia di servizio. La scheda sarà prodotta dal Uno.Domo. e consegnata alla Direzione del Consorzio
- Questionari di soddisfazione: Proposti periodicamente ai destinatari del servizio, ai familiari, ai caregivers, agli operatori. I dati raccolti saranno elaborati e inviati al CISA.

La Coop PGF si impegna inoltre ad aggiornare, in accordo con l'Ente la "Carta dei Servizi" del SAD/ADI.
Si riportano, infine, nell'*Allegato 8* gli **indicatori di risultato individuati per la valutazione della qualità**, dell'efficacia e dell'efficienza complessiva del servizio erogato.
In base alla documentazione e ai dati sopra esposti semestralmente sarà redatta una relazione complessiva del servizio consegnata al CISA. Con frequenza almeno semestrale,

inoltre, il Coordinatore PGF e il Responsabile di Area PGF si relazioneranno con il Responsabile del CISA per una **valutazione sull'andamento complessivo del servizio**. Si assicura, infine, la piena disponibilità a ulteriori incontri con CISA/ASL TO4 ogni qualvolta si ritenga utile per verifiche, miglioramenti e sviluppi del servizio.

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

Al fine di garantire la rilevazione e la verifica della qualità percepita e il grado di soddisfazione dell'utenza proponiamo di svolgere una costante indagine sulla **Human satisfaction**. Riportare l'essere umano, anziché il consumatore, al centro delle attenzioni e ciò che distingue una cooperativa sociale da altre imprese nell'analisi della qualità e del benessere percepito. La Human satisfaction rappresenta l'evoluzione della customer satisfaction, considerando che l'essere umano non è più da interpretare e soddisfare esclusivamente come consumatore, ma come entità complessa in cui sono sempre presenti allo stato razionale o latente sia esigenze emozionali, sia esigenze razionali ed etiche. Al fine di valutare il servizio, in particolare, sarà strutturata una **rilevazione annuale** che coinvolgerà un gruppo campione costituito da tutti i destinatari che usufruiscono del servizio nell'arco di una settimana predefinita attraverso la somministrazione di un questionario.

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