Spett.le
CUC Consortile Canavese e Valli di Lanzo
e
Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale CISA

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

OFFERTA TECNICA

PUNTO SERVICE

INDICE

A Progetto di gestione del servizio pag. 1

A1 Congruenza e completezza del progetto generale rispetto alla tipologia del servizio [..] pag. 1

A2 Concretezza: individuazione di elementi concreti che consentano il controllo [..] pag. 6

A3 Assetto organizzativo del servizio e metodologia di lavoro pag. 7

B Organizzazione e gestione del personale pag. 9

B1 Modalità selezione, di sostituzione e di incentivazione del personale impiegato [..] pag. 9

B2 Piano di aggiornamento, formazione, supervisione del personale impiegato [..] pag. 12

B3 Possesso di una Certificazione del sistema di gestione per la parità di genere [..] pag. 14

C Modalità di verifica, rendicontazione, valutazione e controllo qualità pag. 14

C1 Strumenti e modalità di rilevazione e rendicontazione delle attività svolte pag. 14

C2 Sistema di rilevazione e di verifica della qualità percepita e del grado di [..] pag. 15

D Proposte aggiuntive e innovative pag. 17

D1 Proposte di attività innovative e migliorative di servizi in termini qualitativi e [..] pag. 17

D2 Proposte di progetti integrati con altri servizi del Consorzio e con le risorse [..] pag. 18

A) PROGETTO DI GESTIONE DEL SERVIZIO

A1) Congruenza e completezza del progetto generale rispetto alla tipologia del […]

Punto Service Cooperativa sociale a r.l., con sede a Caresanablot (VC), da 35 anni fornisce servizi sanitari, sociosanitari ed alberghieri, in partnership con committenti pubblici e privati. Con un **fatturato annuo nell'ultimo bilancio approvato di oltre 90 milioni di euro** distribuiti tra **4 regioni** (Piemonte, Lombardia, Liguria, Toscana), impiega **3.000 soci** e **assiste 7.000 persone** in RSA, Centri Diurni e a domicilio. A seguire un elenco dei servizi gestiti nelle zone limitrofe a quello del presente oggetto di aggiudicazione.

Residenza	Località	Inizio gestione	Committente
Residenza "Cav. Terzago"	Bianzè (VC)	01/07/2021	Comune di Bianzè
RSA "Euforbia" e Rsa aperta	Varisella (TO)	01/06/2016	Asl TO4
RSA di Ciriè	Ciriè (TO)	01/09/2020	Asl TO4
RSA "Senior Residence"	Torino (TO)	20/05/2002	Senior Residence srl

Si evidenzia, inoltre, come *Punto Service* abbia gestito per numerosi anni il servizio di assistenza domiciliare per il C.S.S.A. di Chieri: la radicata presenza territoriale e l'esperienza specifica maturata favoriranno il primo periodo di gestione del servizio.

MODELLO DI GESTIONE DELLA DOMICILIARITÀ

La Cooperativa propone un modello di gestione della domiciliarità a favore di un'autentica prospettiva di cura e di autonomia, che sappia includere anche la creazione di un "contenitore emotivo" delle relazioni famigliari. L'esperienza nel settore porta a riconoscere che, in coerenza con le specificità dell'Utenza e dei suoi bisogni, il modello assistenziale deve assumere un taglio globale, fortemente centrato sulla domanda, che rappresenta il riferimento assoluto delle decisioni e delle azioni. Il modello professionale cui tende *Punto Service* vuole esprimere:

Le attività svolte rientrano in quelle definite all'art.10 del CSA.

Di seguito un esempio delle **principali tecniche di lavoro** impiegate dagli addetti di *Punto Service*.

PROGRAMMAZIONE INTERVENTI

Punto Service, tramite i suoi operatori, si rende disponibile a collaborare con le Assistenti Sociali, titolari dei PAI, attraverso la partecipazione attiva nelle fasi di:

RACCORDO OPERATIVO CON I SERVIZI SANITARI

COINVOLGIMENTO UTENTI E RETE FAMILIARE

Presso le limitrofe Residenze gestite dalla Cooperativa (*Cfr. Cap. A1*) vengono organizzate numerose attività di socializzazione e laboratori, gli Utenti del SAD potranno prendervi parte accompagnati dai parenti, previa prenotazione, creando così una relazione tra gli Utenti del SAD e gli Ospiti della RSA. A seguire, a titolo esemplificativo, alcune attività che vengono effettuate.

Premettendo che, tutte le figure professionali descritte nel progetto hanno il compito di coinvolgere i famigliari, relativamente alle loro competenze, e fornire al parente dell'Utente le informazioni richieste in modo esaustivo, chiaro e gentile, sono molteplici gli strumenti utilizzati a questo scopo.

COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

Nella gestione del servizio, il Coordinatore garantisce modalità organizzative flessibili e capaci di adattarsi alle particolari richieste di ogni soggetto coinvolto, molteplici e variabili

GESTIONE DELLE URGENZE ED EMERGENZE

Inoltre, in caso di eventi eccezionali, verranno impiegate le seguenti strategie.

A2) Concretezza: individuazione di elementi concreti che consentano il controllo [...]

A3) Assetto organizzativo del servizio e metodologia di lavoro

La programmazione settimanale terrà conto, nella distribuzione dei turni, del carico assistenziale e delle ore della giornata in cui vi sia maggiore richiesta di prestazioni e della necessità, in casi particolari, DI INVIARE DUE OPERATORI IN CONTEMPORANEA.

B) ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL PERSONALE

B1) Modalità di selezione, di sostituzione e di incentivazione del personale […]

In qualunque momento si rendesse necessario integrare il personale esistente, sia per sostituzioni a tempo determinato che a tempo indeterminato si procederà come indicato di seguito, con il coinvolgimento **DELL'UFFICIO SELEZIONE DEL PERSONALE** della sede centrale di *Punto Service*.

GESTIONE DELLE SOSTITUZIONI PER GARANTIRE LA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Con riferimento alle necessità fisiologiche di sostituzione del personale, si possono verificare diverse fattispecie: assenze brevi o prolungate, programmate o non programmabili. Il Coordinatore, reperibile 24/7, è costantemente disponibile a fronteggiare le situazioni non programmabili. Il personale che necessiti di sostituzione lo informerà quindi tempestivamente e lui attiverà la migliore soluzione sulla base della casistica in questione.
Il criterio della flessibilità alla base dell'organizzazione del servizio sarà certamente ulteriore elemento di semplificazione, alimentando la disponibilità del personale e abbattendo le rigidità gestionali. La garanzia dei servizi erogati e la continuità assistenziale anche in caso di necessità di provvedere alla sostituzione del personale sono assicurate grazie alle seguenti modalità operative, formalizzate nel "*Regolamento programmazione ferie, turni e cambio turni*" di *Punto Service*, si procederà nella valutazione delle situazioni sulla base dei criteri riportati nella tabella seguente.

DURATA ASSENZA	MOTIVO ASSENZA	STRATEGIE ADOTTATE
Breve	Malattia o infortunio	Rientro con successivo recupero riposo. Effettuazione straordinari.
	Ferie programmate	
	Permessi (es. studio, lutto, assistenza a familiare)	
Lunga	Malattia o infortunio	Assunzione di nuova risorsa a tempo determinato in sostituzione. Spostamento di risorsa da servizi limitrofi.
	Ferie programmate (pianificazione piano ferie e conseguenti necessità di sostituzioni fatta annualmente entro la fine del mese di marzo)	
	Permessi (es. assistenza a famigliare)	
	Maternità	

INCENTIVAZIONE DEL PERSONALE IMPIEGATO

CONTENIMENTO DEL TURN OVER

Il coinvolgimento degli Operatori è la responsabilità primaria del Coordinatore per garantire la continuità assistenziale e per preservare il diritto dell'Ospite alla creazione e al mantenimento di un rapporto di empatia con il personale.
Punto Service mette in atto specifici sistemi di motivazione del personale e, di conseguenza, di contrasto del turnover, rivolti a tutto il personale impiegato nei servizi gestiti.

B2) Piano di aggiornamento, formazione, supervisione del personale impiegato […]

La formazione degli operatori rappresenta, da sempre, un obiettivo strategico per *Punto Service*. La Cooperativa è, infatti, iscritta a Fon.Coop, il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nelle imprese Cooperative, e usufruisce dei relativi finanziamenti per la formazione a tutti i livelli aziendali.

B3) Possesso di una certificazione del sistema di gestione per la parità di genere [...]

Punto Service è in possesso delle seguenti certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la Qualità;
- UNI 10881:2013 - Assistenza residenziale agli anziani;
- UNI EN ISO 14001:2015 - Sistemi di Gestione Ambientale;
- UNI ISO 45001: 2018 - Sistema di gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro.
- SA 8000:2014 - Social Accountability Management System Standard.

C) MODALITÀ DI VERIFICA, RENDICONTAZIONE, VALUTAZIONE E CONTROLLO [...]

C1) Strumenti e modalità di rilevazione e rendicontazione delle attività svolte

Punto Service si impegna a adottare i seguenti strumenti di rilevazione delle prestazioni e conseguente verifica del lavoro svolto.

C2) Sistema di rilevazione e di verifica della qualità percepita e del grado [...]

D) PROPOSTE AGGIUNTIVE E INNOVATIVE

D1) Proposte di attività innovative e migliorative di servizi in termini qualitativi e […]

Punto Service propone e si impegna ad attivare, se gradite al Consorzio, le seguenti attività innovative/migliorative dei servizi.

D2) Proposte di progetti integrati con altri servizi del Consorzio e con le risorse [...]

La conoscenza della comunità locale e di tutto ciò che il territorio offre e propone, che possano essere risorse, potenzialità e/o limitazioni, coincide inevitabilmente con l'esperienza diretta dell'abitare e appartenere alla comunità locale.