

## CARTA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE S.A.D. e S.A.D.H

### **PREMESSA**

La Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare rivolto a persone anziane e ad adulti in difficoltà (S.A.D. e S.A.D.H.) rappresenta l'impegno concreto da parte della Cooperativa SER.E.N.A. a rispettare, nei rapporti con gli utenti e con le Amministrazioni, diritti, regole e standard di qualità.

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è svolto dalla cooperativa su incarico delle Amministrazioni

- a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto
- attraverso la modalità gestionale della "voucherizzazione" mediante accreditamento, quale soggetto in possesso di requisiti generali e specifici idonei.

### **CHI SIAMO**

SER.E.N.A. COOPERATIVA SOCIALE

Via Pizzo Scais 1/D

24125 BERGAMO

Cod. Fiscale e P.I.: 01957640160

Iscritta all'Albo Regionale delle cooperative Sociali: n. 185 sezione A

Iscritta all'Albo Nazionale delle cooperative al n. A115129

### **BREVE PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA**

La cooperativa SER.E.N.A. è stata fondata nell'anno 1989 dalle Associazioni Cristiane di Lavoratori Italiani – A.C.L.I. in particolare a seguito di una ricerca effettuata dalla Commissione Femminile Aclista ed al Patronato ACLI.

Le aree di intervento principali della Serena Cooperativa Sociale sono:

- la fragilità delle persone anziane e i minori.
- la disabilità nella sua dimensione fisica, psichica, sensoriale e cognitiva.

Tra le risposte che la Cooperativa ha negli anni costruito per fare fronte a questi bisogni, con particolare riferimento all'area adulti ed anziani, si configurano i servizi di assistenza domiciliare, che offrono prestazioni sia di carattere infermieristico (nell'ambito dell'assistenza domiciliare integrata (ADI) ed attraverso la figura dell'infermiere di comunità) che assistenziale (SAD), Grande rilevanza è da sempre attribuita alla promozione del lavoro di territorio, attraverso la figura della custode sociale e dell'operatore di comunità. All'interno della rete di possibili risposte, la cooperativa ha maturato esperienze anche nella gestione di centri diurni integrati (cdi) e di caffè socializzanti per persone affette da demenza e non.

Relativamente all'area minori e disabili, la Cooperativa opera attraverso servizi di assistenza scolastica a minori disabili, servizi di assistenza domiciliare per disabili e minori (SADH), servizi educativi svolti

all'interno di alcune scuole materne della provincia di Bergamo. Inoltre, dal 2010 la cooperativa SER.E.N.A. ha attivato il Centro "Alfabeta" per le problematiche della comunicazione e l'apprendimento in età evolutiva, che nel tempo ha sviluppato la propria professionalità anche nella presa in carico e nel trattamento delle fragilità legate alla popolazione adulta.

La Cooperativa Sociale SER.E N.A. fa parte di un sistema di servizi promossi dalle ACLI che supportano le sue operatività: il Patronato ACLI, l'ENTE di Formazione Professionale ENAIP, i Circoli ACLI, il Consorzio ACLI CASA ed il Consorzio di servizi COESI. Unitamente ad altri soggetti sociali, è tra gli Enti promotori del Consorzio "La Cascina", che gestisce due Comunità alloggio per disabili e per soggetti con problemi psichiatrici.

**SER.E N.A.** è associata al Consorzio RIBES ed alla Confederazione delle Cooperative; e collabora con le cooperative sociali aderenti ai Consorzi SOL.CO.

### **LA MISSION**

La **SER.e N.A. Cooperativa Sociale** nasce con lo scopo di promuovere l'interesse generale della comunità, l'esercizio dei diritti di cittadinanza, il superamento delle condizioni di emarginazione e di esclusione sociale, e la partecipazione attiva dei cittadini.

In particolare vuole offrire servizi alla persona ed alle famiglie, ponendo il proprio focus di intervento sulle fasce più deboli della popolazione quali: anziani, persone con disabilità, famiglie in difficoltà ed individui in particolari condizioni di fragilità.

Le attività sviluppate e promosse dalla cooperativa mirano da un lato alla riduzione degli stati di emergenza sociale e dall'altro all'inclusione della persona anziana all'interno del contesto sociale e territoriale.

### **FINALITA' DEL S.A.D. E DEL S.A.D.H.**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare risponde a una cultura etica, sociale e politica che intende affermare il diritto di ogni persona al benessere, alla cura e all'assistenza in ogni stadio della vita.

I servizi offerti si sono in questi ultimi anni sensibilmente specializzati, il progressivo invecchiamento della popolazione, con il conseguente aumento delle patologie ad esso connesse, la volontà di mantenere a domicilio i propri congiunti, fanno sì che il S.A.D. e il S.A.D.H diventino un reale supporto per coloro che versano in condizioni di totale o parziale non autosufficienza.

Il Servizio S.A.D., come inteso dalla cooperativa Serena, significa:

- garanzia del mantenimento della dignità umana
- miglioramento della qualità della vita di persone anziane, anche con infermità multiple
- supporto e sostegno alle famiglie che non riescono a curare al meglio il proprio caro

### **OBBIETTIVI GENERALI DEI S.A.D. e S.A.D.H.**

- Consentire la permanenza dell'utente nel proprio luogo di vita il più a lungo possibile, favorendone condizioni di dignità, serenità e benessere;
- sostenere la famiglia che si è fatta carico di mantenere al domicilio il proprio congiunto, offrendole un servizio responsabile collaborante;
- supporto, affiancamento e tutoring di assistenti familiari o caregiver/ reti di sostegno informali o amicali che si occupano della cura diretta dell'utente;
- evitare istituzionalizzazioni se non necessarie e favorire il rientro presso il domicilio dopo le dimissioni ospedaliere

- migliorare il soddisfacimento delle necessità primarie, affettive e relazionali dell'utente, concorrendo al raggiungimento di un grado di soddisfacente autonomia della persona attraverso la costruzione di interventi ad hoc in integrazione con gli aspetti sanitari e/o con altri servizi attivi ;
- mantenere, sviluppare, assicurare al soggetto cure e aiuti atti a favorire tutte le relazioni che gli evitino solitudine ed emarginazione dalla comunità, per ridurre il disagio sociale, il ricorso obbligato alle residenze protette;
- sostegno ad attività educative e socioeducative di supporto a persone disabili o a nuclei familiari con minori in condizioni di fragilità ;
- promuovere un'integrazione della rete di servizi socio-assistenziali e socio-sanitari.

#### **DESTINATARI**

La Cooperativa SER.e.N.A. intende svolgere il servizio di assistenza Domiciliare a favore di persone con fragilità, anziani e non e nuclei familiari in difficoltà o a rischio di emarginazione.

#### **PRESTAZIONI EROGATE**

Interventi di aiuto per la cura della persona atti a mantenere / favorire l'autosufficienza e l'autonomia:

- aiuto per l'igiene personale e delle protesi, parziale o completa
- vestizione;
- aiuto per una corretta deambulazione;
- mobilitazione della persona allettata e aiuto nell'utilizzo di ausili sanitari, in relazione alle limitazioni funzionale
- alzata/messa a letto
- stimolazione al mantenimento delle abilità psicofisiche residue

Interventi per il governo dell'alloggio e per attività domestiche

- riordino della stanza;
- igiene ambientale quotidiana e rimozione spazzatura
- cambio biancheria (lenzuola, salviette, strofinacci..)
- preparazione e somministrazione dei pasti ed eventuale pulizia delle stoviglie;
- spese e commissioni varie;
- segnalazioni di necessità per la manutenzione dell'alloggio.

Attività per la tutela igienico- sanitaria della persona:

- controllo per l'assunzione di farmaci;
- prevenzione delle piaghe da decubito;
- accompagnamento per visite mediche o per altre necessità;
- collegamento con i servizi sanitari del territorio.

Interventi di aiuto per favorire / mantenere la vita di relazioni familiari e sociali:

- sostegno per l'accesso a strutture ricreative e culturali del territorio;
- osservazioni e lettura del contesto di vita dell'utente per acquisire informazioni utili alla realizzazione dell'intervento;

- aiuto per il disbrigo di pratiche e piccole commissioni;
- informazioni sui servizi e consulenze per eventuali interventi ambientali;
- supporto alla famiglia per la cura del soggetto fragile;
- prestazioni assistenziali rivolte ad utenti con fragilità in contesti anche extradomiciliari (previa valutazione dell'intervento con il Servizio Sociale competente e preventivazione dei costi di spostamento) con lo scopo di sopperire ad alcune carenze sociali e ambientali dell'ambiente domestico;
- sostegno e stimolo a relazioni con parenti, amici, volontari e vicinato, e azioni per il loro coinvolgimento nel progetto individuale;

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO, UNA SINTESI

**1) Avvio:** Il coordinatore riceve dal committente le indicazioni in merito al servizio da svolgere: nominativo dell'utente, tipo di intervento, periodicità, monte ore assegnato ecc., formulati nel Piano di Assistenza Domiciliare.

Il coordinatore predispone il modello interno PAI/SAD, in accordo con l'assistente sociale, declinando gli obiettivi in azioni funzionali all'intervento domiciliare e consente la tenuta del monitoraggio degli interventi. Il PAI sarà condiviso con utenza e committenza. Il coordinatore si rende in ogni caso disponibile per una visita domiciliare congiunta con l'assistente sociale, finalizzata alla rilevazione dei bisogni e all'analisi del contesto.

In base ai dati raccolti, il coordinatore del SAD identifica e assegna gli operatori che effettueranno gli accessi a domicilio, creando l'equipe di lavoro, definendo orari e modalità di erogazione del servizio.

**2) Erogazione del Servizio di assistenza all'utente:** viene gestita dal coordinatore del servizio in collaborazione con l'Assistente Sociale.

Nello specifico il personale ausiliario svolgerà il servizio a domicilio secondo obiettivi, tempi e modalità definite nel Piano di Assistenza Individuale.

Le prestazioni erogate si attengono a quanto previsto dal Capitolato d'appalto.

Il personale A.s.a. coinvolto nel servizio è in numero proporzionale agli utenti e a quanto viene richiesto e concordato con l'Assistente Sociale e/o con i referenti comunali.

**3) Monitoraggio del servizio:** per ottimizzare l'organizzazione del servizio, la cooperativa mette a disposizione un coordinatore, con pluriennale esperienza nella gestione di medesimi servizi, reperibile in base alle richieste dei committenti. Inoltre sono previsti incontri di verifica e coordinamenti sia individuali che di equipe finalizzati alla condivisione delle metodologie operative.

## MODALITA' E STRUMENTI DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLE ATTIVITA' E DEL GRADO DI SODDISFACIMENTO DELL'UTENZA

La Cooperativa SER.e.N.A. è certificata dalla Società RINA – secondo il sistema UNI ISO 9001:2008 – per la Progettazione ed erogazione di Servizi di Assistenza Domiciliare per Anziani e Disabili.

L'acquisizione della certificazione di qualità prevede la definizione di un sistema di controllo delle diverse fasi legate all'erogazione del servizio attraverso l'utilizzo di strumenti tecnici ed informatici idonei alla verifica e alla "misurabilità".

| FASE                                                                  | AZIONE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Rilevazione del bisogno e definizione del servizio da svolgere</b> | Sulla scorta delle indicazioni contenute nei Piani di Assistenza Domiciliare predisposti dal Servizio Sociale Comunale, il coordinatore redige il modello interno di Programma Assistenziale Individualizzato (Mod. PAI/SAD) che partendo dall'osservazione e dalla rilevazione dei bisogni, descrive gli obiettivi del Progetto di Assistenza, le azioni messe in atto dall'A.S.A. per raggiungerli, la verifica e il monitoraggio degli interventi. Tale documento sarà condiviso con l'operatore che prenderà in carico l'utente.<br>Nel caso di valutazioni del bisogno in situazioni complesse, l'attività del coordinamento prevede anche la partecipazione alla visita domiciliare congiunta con l'assistente sociale di riferimento. |
| <b>Programmazione</b>                                                 | Viene introdotto un prospetto dal quale risulta la <u>programmazione settimanale</u>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>del servizio</b>               | <u>del servizio</u> per tutte le operatrici, suddiviso per utente, da aggiornare a cura del coordinatore ogni qualvolta si presenti una modifica nel servizio (cambio di orario dell'utente, sostituzione di una operatrice ecc.). (Mod. Prog. Sett).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Rilevazione delle presenze</b> | La rilevazione avviene attraverso la compilazione del modello di <u>raccolta presenze a domicilio</u> firmato giornalmente dall'operatore ed in calce dall'utente (mod.DUD)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Monitoraggio</b>               | <p>Durante l'esecuzione del servizio il Coordinatore monitora gli interventi, aggiornando l'Assistente Sociale di qualsiasi variazione. Lo strumento per la condivisione del monitoraggio è l'equipe, che prevede la presenza delle operatrici A.s.a., del coordinatore e dell'Assistente Sociale-</p> <p>In questi incontri ci si confronterà sul buon andamento del servizio e possono venire discusse tutte le ipotesi migliorative.</p> <p>Al termine di ogni riunione viene redatto, a cura del Coordinatore, un verbale firmato dalla cooperativa e dalla committenza, che costituisce uno strumento di monitoraggio e controllo (Mod. V.R.)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Verifica</b>                   | <p>Per qualsiasi problema evidenziato dagli interessati, dai familiari, dagli operatori e dai volontari, il Coordinatore informerà l'Assistente Sociale ed insieme cercheranno soluzioni praticabili.</p> <p><u>Le eventuali difformità</u> di servizio, siano esse segnalate dall'esterno o rilevate dal coordinatore, vengono <u>registrate nel Sistema di gestione Qualità della Cooperativa</u>, complete della relativa azione correttiva messa in atto; sono oggetto di valutazione dell'equipe dell'Area Anziani della cooperativa e vengono evidenziate nel Riesame annuale, unitamente alla definizione di eventuali azioni preventive.</p> <p>Il Coordinatore predispone inoltre una <u>valutazione annuale individuale degli operatori</u> impegnati nel SAD a seguito colloquio dedicato con ciascuno di loro. (Mod. Val.ASA).</p> <p>Il coordinatore annualmente redige una <u>relazione di verifica dell'andamento della gestione del servizio</u>, che consente al Committente di verificare se il servizio sia stato svolto secondo criteri di efficacia ed efficienza, nel rispetto di quanto previsto dal capitolato d'appalto.</p> <p>Al fine di verificare il livello di gradimento del servizio potrà prevedersi la somministrazione alla <u>Committenza e all'utenza, di un questionario di rilevazione della soddisfazione</u> (mod. S.C.S. e Q.FAM).</p> <p>Sono altresì previsti <u>incontri tra i referenti delle Amministrazioni committenti ed i referenti della Ditta aggiudicatrice</u>, per una verifica operativa sull'andamento del servizio ed una verifica complessiva dei reciproci rapporti.</p> <p>Per quanto riguarda la <u>verifica sulla formazione</u>, nella relazione annuale redatta dal Coordinatore troverà spazio anche una riflessione a questo proposito, utile per la ridefinizione del Progetto formativo dell'anno successivo, nell'intento di assicurare una puntuale informazione ed una completa comunicazione al referente della committenza.</p> |

I modelli utilizzati dalla cooperativa sono passibili di variazione e/o integrazione in base al confronto con i referenti della Committenza.

### GESTIONE DELLE SOSTITUZIONI

In caso di assenza del personale di riferimento per ciascun utente, la Cooperativa garantirà la continuità del servizio, oltre che con altro personale già operante nel servizio stesso, attraverso la messa a disposizione di una figura Jolly con la quale provvedere alle sostituzioni.

Tali figure professionali si incontreranno con le operatrici di ruolo per avere informazioni sull'utenza in carico al servizio ed ottimizzare il loro intervento, anche in situazioni tempestive.

|                     |                                                                                                        |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ASSENZE PROGRAMMATE | garantite senza soluzione di intervallo                                                                |
| ASSENZE IMPREVISTE  | viene garantita la sostituzione dal giorno successivo all'assenza e, se possibile, nello stesso giorno |

Qualora un operatore neo assunto dovesse prendere servizio e sostituire in modo continuativo l'operatore precedente, verrà garantita la conoscenza dell'utenza, mediante l'affiancamento, a carico della cooperativa, del nuovo operatore con il personale già impiegato in precedenza, nella misura di n.1 accesso/utente.

Ogni eventuale sostituzione sarà resa nota all'Assistente Sociale Comunale e saranno spiegati i motivi della necessità di sostituzione.

Durante lo svolgimento del Servizio, può accadere che ci siano delle variazioni di orario e di utenza, a seconda delle necessità che, in itinere, possono presentarsi.

### FIGURE PROFESSIONALI

#### ✓ Ausiliaria Socio Assistenziale

Il personale che verrà individuato dalla Cooperativa come idoneo a svolgere le mansioni relative al servizio di S.A.D., dovrà aver frequentato il corso e ottenuto il diploma regionale di Ausiliaria Socio-Assistenziale.

La cooperativa nella gestione dei servizi S.A.D. garantisce personale qualificato e specializzato anche grazie ai percorsi formativi che ogni anno vengono proposti dal Coordinatore e dalla Responsabile della formazione.

Il personale è assunto nel rispetto di quanto previsto dal C.C.N.L. per i lavoratori delle Cooperative Sociali.

In caso di rilevazione di un servizio già gestito da un altro soggetto, la cooperativa si impegna ad assumere, di norma, tutto il personale in esso impiegato, mantenendo i trattamenti contrattuali in essere, sia sotto l'aspetto della retribuzione oraria che dell'anzianità acquisita.

#### ✓ Il Coordinatore del S.A.D.

La cooperativa mette a disposizione una figura di comprovata esperienza con il ruolo di Coordinatore del Servizio.

Tale figura favorisce la lettura delle situazioni, governa le complessità presenti e i momenti di maggior fatica degli operatori, supportando l'operatore nella individuazione di strategie adeguate per il

superamento di difficoltà; veicola l'idea che la persona ha in sé le competenze per superare tali criticità. Il coordinatore tutela, accompagna e sostiene la crescita personale degli operatori favorendo uno sguardo complessivo sulle singole situazioni e sulla rete dei servizi, promuove la sinergia delle risorse. Il coordinatore accoglie e contiene le fatiche del personale, monitorando l'impegno orario (in termini quantitativi ed organizzativi), i livelli di motivazione e le aspettative formative, accoglie le richieste di responsabilizzazione e di crescita di ruolo.

Spesso previene situazioni di burn-out indirizzando l'operatore verso nuovi casi.

Il coordinatore garantisce le linee di indirizzo progettuali definite in accordo con la committenza, sia per quanto riguarda gli aspetti organizzativi che quelli tecnico-assistenziale.

Il Coordinatore si avvale del confronto con le diverse figure e competenze professionali dell'area adulti/anziani presenti in cooperativa.

✓ L'Equipe socio- sanitaria dell'area Anziani,

Essa presiede le Aree di Lavoro rivolte agli Anziani e all'ambito sanitario ( SAD – ADI – CDI – RSD ) ed è formata, oltre che dal Direttore Generale da:

- 1 Coordinatore dei Servizi di Assistenza Domiciliare della Cooperativa, con esperienza pluriennale.
- 1 Infermiera Professionale Coordinatrice Responsabile del Servizio A.D.I. con pluriennale esperienza di coordinamento di servizi A.D.I.
- 1 Educatore Professionale Coordinatore C.D.I. , con esperienza pluriennale di conduzione di C.D.I. e esperienza pluriennale di animazione R.S.A.
- 1 Operatore con Laurea in Psicologia, coordinatrice del S.A.D. Bergamo, con esperienza pluriennale per i servizi domiciliari anziani e la Custodia Sociale.

## **FORMAZIONE E SUPERVISIONE**

La formazione, l'aggiornamento e la supervisione nel campo socio-assistenziale servono sia per acquisire nuove conoscenze, al fine di migliorare la qualità del servizio prestato, sia per essere in grado di agire efficacemente in situazioni di potenziale rischio per la propria persona.

Sapere significa prevenire comportamenti di aggressività, capire certi atteggiamenti o accuse, non sentirsi inutili o inadeguati con alcuni utenti.

### Obiettivi dei processi formativi e di supervisione a cui la cooperativa si riferisce:

- fornire strumenti per saper meglio decidere cosa fare “in situazione”, conservando il senso del proprio ruolo;
- Arricchire le conoscenze professionali, ad esempio i bisogni di utenze particolari;
- Perfezionare le capacità di relazioni interpersonali, nella corretta distinzione professionale;
- Perfezionare la propria funzione nell'articolazione del “Progetto a rete” dei Servizi per anziani;
- Conoscere i regolamenti comunali riguardanti il S.A.D.

## **MODALITA' DI RACCORDO CON LA COMMITTENZA E CON I SERVIZI SOCIALI DI RIFERIMENTO**

Per quanto riguarda la collaborazione con i Servizi Sociali Comunali, riteniamo che sia essenziale definire intese organizzative efficaci, tenere contatti frequenti, volti a verificare costantemente l'andamento del Servizio, costruire la capacità di lavorare insieme nella prospettiva di un aumento della qualità, migliorando le prestazioni, attuando una puntuale verifica delle stesse, analizzando sia le eventuali non conformità segnalate, sia i risultati evidenziati dalle verifiche intermedie e finali.

In caso di gestione sovracomunale della commessa, sarà altresì necessario uno stretto raccordo con i referenti sovracomunali, finalizzato sia alla valutazione dell'andamento del servizio, che alla costruzione di possibili sviluppi

#### **LAVORO DI RETE E TERRITORIALITA'**

Riteniamo fondamentale lavorare ponendo attenzione ai raccordi e alla collaborazione con tutti i soggetti che partecipano a diverso titolo al Piano di intervento dell'utente (famiglia, servizio sociale sovracomunale, servizio A.D.I., associazioni di volontariato, servizi specialistici).

La cooperativa è costantemente impegnata nelle relazioni con il territorio e il contesto sociale in cui il servizio si inserisce, così da poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

#### **RISPETTO DELLA PRIVACY**

I dati sensibili ai quali l'operatore accede sono trattati nel pieno rispetto della normativa vigente che tutela la privacy. A questo proposito il personale, all'atto dell'assunzione, sottoscrive uno specifico Codice di comportamento che è tenuto a rispettare per tutta la durata del contratto.

#### **PIANO DI AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

Gli standard di qualità garantita e la rilevazione della qualità percepita sono aggiornati di norma annualmente.

La Carta del Servizio aggiornata viene consegnata ad ogni utente e a chiunque ne faccia richiesta.

Bergamo, Novembre 2023

**SER.e N.A. COOPERATIVA SOCIALE**