



# **SPAZIO APERTO SERVIZI**

**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**SAD**

**Servizio di Assistenza Domiciliare**



### **LA CARTA DEL SERVIZIO**

- Che cos'è e a cosa serve
- Principi ispiratori, mission della Cooperativa
- Diritti dei fruitori del servizio
- Cosa contiene

### **L'OFFERTA DEL SERVIZIO - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

- A chi si rivolge
- Quali obiettivi
- Cos'è/Come si realizza
- Dove viene realizzato
- Quando viene fornito
- I costi

### **L'ACCESSO AL SERVIZIO E MODALITÀ DI EROGAZIONE**

- A chi rivolgersi
- I Servizi Sociali e l'attivazione del servizio
- Qualità dei servizi

### **CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE LI RAPPRESENTANO**

- L'équipe territoriale
- Il coordinamento
- Procedure di tutela e partecipazione degli utenti
- La gestione dei reclami
- Questionario di gradimento dei familiari

### **ALLEGATI**

- Modulo gestione reclami
- Valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e delle famiglie



## LA CARTA DEI SERVIZI

### CHE COS'È E A COSA SERVE

La normativa vigente richiede ad ogni unità di offerta di servizi di regolamentare la gestione degli stessi e di rendere trasparenti i rapporti con l'utenza attraverso uno strumento denominato "Carta dei Servizi".

La logica soggiacente a questo strumento si sposa bene con la filosofia che ispira Spazio Aperto Servizi.

Con la **Carta dei Servizi** la Cooperativa si presenta a tutti i possibili fruitori, mediante la dichiarazione dei propri principi ispiratori e la descrizione dei servizi erogati e degli standard di qualità garantiti.

La Carta è pertanto **un patto con il quale la Cooperativa si impegna formalmente, nei confronti degli utenti e delle loro famiglie, a mantenere la qualità dei servizi al di sopra degli standard determinati.**

Ogni possibile fruitore può monitorare il mantenimento degli standard di qualità e degli obiettivi garantiti. La carta è pertanto lo strumento di negoziazione nelle mani dei possibili fruitori, che possono dare il proprio apporto ai servizi offerti sia in termini di progettualità che di valutazione. La Cooperativa è a sua volta stimolata, da questo strumento, a migliorare i servizi offerti e a mantenere sempre vigile l'attenzione sugli standard promessi.

Il senso della carta è, quindi, quello di essere uno strumento partecipato e aperto, fonte di un costante confronto tra fruitori e Cooperativa.

### PRINCIPI ISPIRATORI E MISSION DELLA COOPERATIVA

#### Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. La Cooperativa, pertanto, si impegna a garantire parità di trattamento nella fornitura dei servizi, senza alcuna discriminazione o distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

#### Imparzialità

Spazio Aperto Servizi si impegna a garantire, a chiunque ne faccia richiesta, i propri servizi in base a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Sono fatti salvi i criteri di accesso come descritti da ogni servizio.

#### Continuità

La Cooperativa si impegna a garantire continuità e regolarità nella fornitura dei propri servizi, in modo da ridurre al minimo i disagi in cui potrebbero incorrere i fruitori dei servizi.

#### Partecipazione

Spazio Aperto Servizi si impegna a promuovere costantemente la partecipazione dei fruitori dei servizi alla progettualità. Ciò consente di poter migliorare l'erogazione dei servizi, considerando primariamente le esigenze di chi deve usufruirne. La Cooperativa si impegna inoltre a rilevare periodicamente le valutazioni sulla qualità dei servizi erogati e tutte le osservazioni e i suggerimenti per il miglioramento degli stessi.

#### Efficienza ed efficacia



Spazio Aperto Servizi si impegna a erogare i propri servizi in modo da garantirne l'efficacia e l'efficienza e per questo adotta tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi dichiarati.

## LA MISSION

Siamo un'impresa sociale storicamente radicata nel territorio milanese;

- Cooperiamo per realizzare il bene comune, promuovendo servizi innovativi, affidabili, orientati all'inclusione e alla coesione sociale;
- Lavoriamo con passione e professionalità, mettendo al centro del nostro agire la persona in una logica di accoglienza e solidarietà;
- Ci poniamo come soggetto attivo nello **sviluppo di reti locali e nazionali**.

## L'OFFERTA DEL SERVIZIO - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE: SAD – SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E SERVIZI COLLATERALI AL SAD - SCS

### A CHI SI RIVOLGE

Destinatari del servizio sono persone anziane, persone con disabilità, adulti in situazione di fragilità.

### GLI OBIETTIVI

- Rimuovere e prevenire situazioni di bisogno, emarginazione e disagio;
- Favorire la permanenza presso il proprio domicilio di persone in situazioni di fragilità psico-fisica;
- Sostenere il benessere delle persone che, in particolari situazioni ambientali e familiari o per specifiche fragilità personali, necessitano di assistenza che concorra alla riattivazione delle proprie risorse;
- Sostenere le specificità individuali delle persone, valorizzandone risorse e desideri, facilitando l'uso delle agenzie e dei servizi presenti sul territorio, al fine di promuoverne il re-inserimento sociale;
- Rispondere ai bisogni di accudimento e cura, di gestione dei propri spazi e delle proprie cose, come supporto nella gestione del quotidiano e nella costruzione e mantenimento di relazioni sociali volte a limitare l'isolamento sociale in cui spesso le persone con fragilità si trovano.

### COS'È/COME SI REALIZZA

E' un servizio che, tramite l'offerta di prestazioni di assistenza e cura, tende a favorire il raggiungimento di uno stato di maggior benessere per l'utente. Le prestazioni offerte sono:

1. Prestazioni di cura volte a favorire l'autosufficienza nelle attività quotidiane della persona come igiene/pulizia personale, bagno assistito o doccia, aiuto per alzarsi dal letto e nella vestizione, aiuto per la corretta deambulazione, movimentazione degli arti invalidi, aiuto nel corretto posizionamento degli arti in condizione di riposo o della persona allettata, aiuto nell'assunzione di alimenti e bevande, utilizzo di strumenti per lavarsi, vestirsi, per l'assunzione di cibi o bevande, per deambulare, aiuto al mantenimento di abilità specifiche come l'uso di telefono, elettrodomestici, ecc.
2. Prestazioni di semplice attuazione complementari alle attività assistenziali come massaggi e frizioni per prevenire le piaghe da decubito, assistenza e collaborazione con eventuali famigliari o personale infermieristico nella sorveglianza per la corretta assunzione di farmaci e delle prescrizioni mediche, misurazione della temperatura corporea, aiuto nella raccolta del materiale biologico per esami clinici, rilievi di segnali o sintomi di malattia per l'opportuna segnalazione, aiuto nell'uso di presidi o ausili sanitari, ecc.



3. Prestazioni di assistenza e cura dell'ambiente domestico e dell'alloggio come pulizia ordinaria e cura delle condizioni igieniche dell'ambiente anche attraverso l'utilizzo di elettrodomestici, manutenzione e disinfezione degli ausili utilizzati dall'utente e dall'operatore nell'espletamento delle funzioni, riordino del letto e cambio della biancheria, lavaggio e stiratura della biancheria mediante l'uso di idoneo elettrodomestico di proprietà dell'assistito o suo recapito presso negozi specializzato, disbrigo di commissioni esterne (acquisto generi alimentari, medicinali, pratiche burocratiche, ecc.), preparazione e cottura alimenti o eventuale consegna di pasti caldi al domicilio, lavaggio delle stoviglie e delle attrezzature utilizzate per la preparazione ed il consumo dei pasti, raccolta e deposito al punto di raccolta dei rifiuti domestici dell'utente con l'utilizzo di appositi contenitori.
4. Interventi volti a favorire la socializzazione quali accesso ai servizi, partecipazione ad attività ricreative e per il tempo libero, ecc.
5. Interventi di accompagnamento, attività di supporto al disbrigo di pratiche personali, informazioni sui diritti e sull'educazione sanitaria, ecc...
6. Interventi SCS: colferaggio, igiene ambientale complessa, disbrigo pratiche, ecc.

#### **DOVE VIENE REALIZZATO**

In base al progetto di assistenza il servizio può prevedere come ambito d'intervento privilegiato l'abitazione della famiglia, ma l'operatore si avvarrà di tutte le risorse presenti sul territorio: al fine di creare una rete di sostegno che sia in grado di rispondere ai bisogni di cui l'utente è portatore.

#### **QUANDO VIENE FORNITO**

Il servizio SAD viene erogato di norma tutto l'anno dal lunedì alla domenica dalle 7.00 alle 22.00, nei tempi concordati con il servizio sociale e l'utente e i suoi familiari. L'organizzazione della tempistica dell'intervento è strettamente connessa agli obiettivi formulati nel progetto di assistenza. I servizi collaterali al SAD invece, comunque erogati per 12 mesi l'anno dal lunedì alla domenica, prevedono una fascia oraria compresa tra le 8.00 e le 18.00.

#### **I COSTI**

Il costo del Servizio è calcolato in base alla voucherizzazione concordata con il Servizio Sociale del proprio comune di residenza.

### **L'ACCESSO AL SERVIZIO E MODALITA' DI EROGAZIONE**

#### **A CHI BISOGNA RIVOLGERSI PER AVERE INFORMAZIONI**

L'utente e/o suo familiare si deve rivolgere al Servizio Sociale del proprio comune di residenza per chiedere che venga attivato il servizio da uno dei soggetti accreditati.

Si può richiedere di attivare un intervento in via privata e in questo caso prendere contatti direttamente con il Responsabile del Servizio della Cooperativa al n. 02.4232477, che presenta le modalità di erogazione del servizio, i costi e, previa valutazione della situazione, provvede ad individuare l'operatore che meglio può rispondere al bisogno espresso.

#### **I SERVIZI SOCIALI E LE MODALITA' DI ATTIVAZIONE**

I servizi/interventi socio-assistenziali personalizzati sono erogati su commissione dei cittadini o dei servizi sociali.

- **Nel caso di soggetti solventi** (privati cittadini che autonomamente e a proprie spese decidono di richiedere il servizio) l'utente e/o suo familiare si rivolge direttamente alla cooperativa chiedendo del Responsabile del servizio. Attraverso un primo contatto telefonico il Responsabile valuta se la richiesta è di pertinenza del servizio e fissa un colloquio. Nel primo colloquio di conoscenza il responsabile del servizio raccoglie tutti gli elementi necessari allo svolgimento dell'intervento e



illustra le modalità di erogazione del servizio. Qualora l'incontro termini con la disponibilità reciproca ad avviare la collaborazione, il responsabile del servizio fissa un secondo incontro con la famiglia al quale sarà presente anche l'operatore che si occuperà del caso. L'operatore individuato viene accuratamente selezionato dal responsabile sulla base delle caratteristiche che meglio rispondano alle necessità di ciascun utente.

In quella sede vengono illustrate nel dettaglio le modalità di erogazione del servizio, viene formulata la proposta di progetto stabilendo gli obiettivi generali dell'intervento, i giorni e gli orari, viene sottoscritto il contratto con l'utente e l'intervento viene attivato.

Da questo momento trascorrerà un periodo di osservazione di 60 giorni entro il quale l'operatore cercherà di individuare gli obiettivi specifici dell'intervento.

Trascorso questo periodo, sulla base del risultato dell'osservazione dell'operatore verrà formulato il "Piano di assistenza" vero e proprio e verrà fissato un nuovo incontro tra utente e/o suoi familiari – responsabile di servizio - operatore per la condivisione dello stesso durante il quale verranno stabiliti la durata del progetto e i tempi di verifica.

Il progetto termina con un momento di restituzione del lavoro svolto ai soggetti coinvolti per raggiungimento degli obiettivi o per impossibilità a proseguire qualora siano variate le condizioni di intervento.

- **Nel caso di persone in carico ai servizi sociali** l'utente e/o il nucleo familiare si rivolge al Servizio Sociale, esplicitando la propria situazione di difficoltà. Le assistenti sociali, verificata la situazione, valutano la possibilità di attivare un intervento personalizzato compatibilmente alle finalità dello stesso. Qualora le valutazioni siano positive, l'A.S. contatta il responsabile del servizio dell'organizzazione per presentargli il caso, e valutare insieme la disponibilità di risorse da utilizzare. Su indicazione dell'A.S. il responsabile del servizio individua l'operatore al quale affidare l'intervento. L'operatore individuato viene accuratamente selezionato dal responsabile sulla base delle caratteristiche che meglio rispondano alle necessità di ciascuna situazione.

A questo punto viene fissato un incontro presso la sede del servizio sociale tra l'assistente sociale, l'utente e/o i suoi familiari, il responsabile del servizio e l'operatore individuato. In quella sede vengono illustrate nel dettaglio le modalità di erogazione del servizio, viene formulata la proposta di progetto stabilendo gli obiettivi generali dell'intervento, i giorni e gli orari, viene sottoscritto il contratto con l'utente e l'intervento viene attivato.

Sono previsti incontri di verifica periodici al fine di valutare l'andamento del progetto e confermare o ri-orientare gli obiettivi, oltre incontri di rete con altri interlocutori rispetto al caso laddove ritenuti necessari.

Il progetto termina con un momento di restituzione del lavoro svolto a tutti i soggetti coinvolti per raggiungimento degli obiettivi o per impossibilità a proseguire qualora siano variate le condizioni di intervento.

## QUALITÀ DEI SERVIZI

La qualità della relazione tra operatore e utente è garantita mediante:

- interventi strutturati in base ad obiettivi individualizzati, costantemente monitorati sia dal responsabile del Servizio, sia dai Servizi Sociali.
- continuità degli operatori e tempestività nelle sostituzioni.

Inoltre per garantire la professionalità degli educatori si prevede:

- formazione permanente degli operatori in servizio
- supervisione psicologica e pedagogica interna degli educatori e del coordinatore
- lavoro in équipe come momento di confronto e di verifica degli interventi e come momento di partecipazione di professionalità e competenze diverse
- presenza costante del Coordinatore del servizio per garantire un'organizzazione efficiente ed efficace



Infine per garantire la qualità della relazione educativa si prevedono:

- contatti costanti con i referenti dei servizi sociali nell'ottica della circolarità delle informazioni
- analisi della soddisfazione del cliente con questionari di valutazione del servizio.

## **CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE LI RAPPRESENTANO.**

### **L'EQUIPE TERRITORIALE:**

L'equipe territoriale a disposizione del servizio è così composta:

Responsabile di servizio

Operatori assistenziali

Psicologo con un ruolo di supervisione degli operatori e del responsabile di servizio con un ruolo di supporto al nucleo familiare

Altre figure coinvolte: la cooperativa mette a disposizione del servizio la consulenza di propri tecnici esperti in specifiche problematiche (es. psicoterapeuti, pedagogisti ecc.)

Responsabile amministrativo

### **IL COORDINAMENTO**

Il responsabile di servizio è una figura dedicata a tempo pieno all'organizzazione e al monitoraggio del servizio, nonché ai contatti con le famiglie e con i referenti dei servizi sociali.

Il coordinatore può essere contattato al numero di cellulare dal lunedì alla domenica dalle 7.30 alle 20.30.

### **PROCEDURE DI TUTELA E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI**

Al fine di garantire una maggiore tutela e partecipazione degli utenti nella gestione del servizio, inoltre, sono utilizzati i seguenti strumenti:

- il questionario di soddisfazione: è somministrato annualmente agli utenti e/o alle famiglie al termine dell'anno di intervento e/o a conclusione del progetto. A seguito delle risposte ottenute, sono previste delle iniziative di miglioramento rispetto ai nodi critici emersi
- gestione dei reclami: ogni utente è in possesso dell'apposito modulo, allegato alla presente "Carta dei servizi" e presentato al primo incontro di avvio dell'intervento.

### **DIRITTI/DOVERI DEI FRUITORI**

DIRITTI:

- La famiglia ha il diritto di partecipare alla progettazione dell'intervento di cui è destinataria;
- La famiglia ha il diritto di essere supportata con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- La famiglia ha diritto di essere trattata secondo criteri di imparzialità e obiettività;
- La famiglia ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita dagli operatori;
- La famiglia ha il diritto di ottenere che i dati ed a ogni altra circostanza che la riguardi rimangano segreti;
- La famiglia ha il diritto di essere informata e di autorizzare spostamenti eccezionali non previsti o con mezzi di trasporto diversi da quelli pubblici;
- La famiglia ha il diritto di essere tempestivamente avvisata in caso di assenza dell'operatore (per malattia, ferie, ecc.);
- La famiglia ha diritto di effettuare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio;



- La famiglia ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati e deve esserne tempestivamente comunicato l'esito;
- La famiglia ha il diritto di essere periodicamente intervistata circa il suo grado di soddisfazione e riguardo i servizi resi dalla cooperativa.

#### DOVERI:

- La famiglia ha il dovere di rispettare la dignità del personale che la assiste;
- La famiglia ha il dovere di avere un atteggiamento collaborativo nei confronti degli operatori, fornendo loro tutte le informazioni necessarie allo svolgimento delle prestazioni;
- La famiglia ha il dovere di avvisare tempestivamente il servizio in caso di assenza o di impossibilità a svolgere l'intervento (per malattia, vacanza, visite mediche, ecc.) indicando la data di rientro;
- La famiglia ha il dovere di osservare le regole del contratto stipulato;
- La famiglia ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del Servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse;
- La famiglia ha il dovere di informare tempestivamente il personale della cooperativa riguardo agli eventi rilevanti che riguardano in particolare la vita della persona con disabilità;
- La famiglia ha il dovere di comunicare ogni variazione nella situazione familiare in modo da permettere un adeguamento degli interventi del servizio.

## GESTIONE DEI RECLAMI

### Come reclamare

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile di servizio.

I reclami possono essere di due forme:

1. verbali;
2. scritti.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, la risposta da parte del Responsabile di Servizio è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Compilare il modulo "Segnalazione Reclamo".

L'eventuale reclamo scritto, quando non consegnato direttamente al Responsabile di servizio, viene fatto pervenire a questi dall'operatore entro 24 ore.

Il Responsabile si impegna a verificare ed eventualmente correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 5 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa l'utente ha il diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile del Servizio.





## MODULO DI RECLAMO

Il modulo di reclamo è predisposto allo scopo di poter presentare reclamo all'ATI nel caso in cui si verificino inadempienze nel rispetto degli standard di qualità definiti in questa carta.

Il modulo va compilato con il maggior numero di informazioni possibile e va consegnato al responsabile di servizio o all'operatore di riferimento.

Entro 5 giorni – a seconda del tipo di reclamo – viene data comunicazione sull'esito del reclamo, specificando gli accertamenti effettuati e gli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità.

## QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER I FAMILIARI

Il questionario di gradimento per i familiari, (in allegato e reperibile sul sito della Cooperativa), fornisce informazioni sul livello di soddisfazione dell'utente e della famiglia, oltre a utili indicazioni per migliorare l'offerta del servizio. La compilazione è anonima ed è richiesta alle famiglie una volta all'anno o a termine attività.

## MODULO GESTIONE RECLAMI

Data \_\_\_\_\_

Segnalazione diretta del cliente ☐

Segnalazione telefonica ☐

Nome Cliente

---

---

Responsabile del servizio o referente della Cooperativa

---

Descrizione del problema riscontrato/reclamo

---

---

---

---



---

---

---

Firma del cliente (eventuale)

---

Firma del ricevente \_\_\_\_\_

**SAD – SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE E SERVIZI COLLATERALI AL SAD - SCS**

**VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DELLE FAMIGLIE**

Si prega di individuare e segnare per ogni domanda il grado di soddisfazione:

1. E' soddisfatto del grado e delle modalità di comunicazione fra Lei e il Responsabile di servizio?

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

2. È soddisfatto del grado e delle modalità di comunicazione fra Lei e l'operatore che svolge l'intervento?

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

3. E' soddisfatto delle modalità dell'intervento da parte dell'operatore di riferimento?

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

4. È soddisfatto e condivide il progetto personalizzato?

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

5. È soddisfatto dell'organizzazione del servizio (tempestività: sostituzioni, comunicazioni, reperibilità responsabile, ecc.)?

**PER NIENTE**

**POCO**

**ABBASTANZA**

**MOLTO**

6. Pensa che la Cooperativa sia stata in grado di favorire la conoscenza e l'accesso ad altri servizi di supporto (interni alla Cooperativa e/o nell'ambito del territorio di riferimento)?



**PER NIENTE**

**POCO**

## ABBASTANZA

**MOLTO**

**EVENTUALI OSSERVAZIONI:**[illegible]