

previsti), l'elenco e le schede di presentazione degli enti accreditati.

- Il fruitore effettua la scelta dell'ente accreditato mediante sottoscrizione del Piano di utilizzo del voucher.
- Il Comune trasmette copia del Piano di utilizzo dei voucher al coordinatore della cooperativa scelta, il quale lo sottoscrive per accettazione e lo riconsegna entro tre giorni lavorativi, salvo un termine più breve stabilito dal Comune per motivi di urgenza.
- Entro lo stesso termine la cooperativa accreditata comunica al Comune le generalità degli operatori ASA/OSS individuati per l'intervento, insieme alla documentazione che attesti il possesso dei titoli e delle competenze specifiche.
- L'ASA/OSS viene presentato dal Coordinatore al referente comunale, e dopo verifica delle specifiche competenze, sono valutate le modalità di presentazione al fruitore.

RECLAMI

Per segnalare eventuali disservizi, fruitori e familiari possono presentare reclamo. I reclami devono essere inviati all'indirizzo di posta elettronica ilmelograno@ilmelgranonet.it e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente. Possono presentare reclamo i fruitori delle prestazioni, i loro familiari, terzi delegati dagli interessati. Il coordinatore del Servizio, dopo avere effettuato ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, entro quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Il Melograno Società Cooperativa Sociale
tel. 02.70.63.07.24 - fax 02.26.68.82.94

ilmelograno@ilmelgranonet.it - www.ilmelgranonet.it

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD) Distretto 1 Città Metropolitana CARTA DEL SERVIZIO



SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE - SAD

CARTA DEL SERVIZIO - DISTRETTO 1 CITTÀ METROPOLITANA

La Carta del servizio è un patto tra Il Melograno e i cittadini fruitori del Servizio di assistenza domiciliare (SAD). Attraverso la Carta, i fruitori e i loro familiari vengono informati rispetto agli obiettivi, agli standard dei servizi offerti, alle modalità di svolgimento delle prestazioni, ai compiti del personale impegnato e al comportamento adottato nella gestione di eventuali reclami. La Carta è lo strumento che garantisce la trasparenza del Servizio e dell'ente incaricato di erogarlo.

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il SAD è un intervento individualizzato rivolto alla **persona anziana**, all'**adulto non autosufficiente** e ai **cittadini con disabilità** intellettiva o fisica. Si svolge **presso il domicilio del fruitore** nei giorni, negli orari e nelle modalità concordate con tutti gli attori coinvolti (fruitore stesso, familiari, Servizi sociali comunali, personale della cooperativa).

CHI SIAMO

Il Melograno è una **cooperativa sociale**, ovvero un ente senza fine di lucro, che dal 1999 progetta e gestisce servizi alla persona a 360 gradi. Tra le tante attività, offre da diversi anni servizi socio-assistenziali sul territorio del Distretto sociale paullese (Comuni di Mediglia, Pantigliate, Paullo, Peschiera Borromeo, Tribiano). La filosofia alla base del nostro lavoro è dare una **risposta organizzata e integrata ai bisogni e ai diritti delle persone**. Consideriamo la soddisfazione dei bisogni del singolo come un tassello per costruire il benessere dell'intera collettività, senza però dimenticare di mettere la persona al centro del nostro intervento.

PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Equità.** Gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti i fruitori.
- **Uguaglianza.** Le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, razza, età, religione, idee politiche.

PRESTAZIONI GARANTITE

Assistenza alla cura della persona

- Igiene personale con alzata dal letto, rimessa a letto e mobilitazione.
- Operazioni necessarie a vestire/cambiare la persona.
- Riordino dei locali utilizzati.
- Cura estetica del corpo (manicure, pedicure, capelli, etc.).

Assistenza nelle funzioni della vita quotidiana

- Preparazione del pasto e riordino.
- Preparazione del pasto e riordino con assistenza all'assunzione.
- Consegna/ritiro pasto
- Consegna/ritiro pasto con assistenza all'assunzione

Assistenza per l'igiene e il riordino dell'abitazione

- Riassetto della casa: igiene e riordino dell'ambiente, con particolare attenzione ai locali igienicamente più a rischio (cucina e bagno).
- Supporto alla gestione domestica: prestazioni di lavanderia e stireria all'interno dell'abitazione.
- Supporto alla gestione domestica: servizio di lavanderia e stireria esterni.

Altre attività

- Accompagnamento o svolgimento di attività all'esterno dell'abitazione (spesa, visite mediche, disbrigo pratiche, etc.) in assenza di familiari o rete di supporto.
- Compagnia/solievo all'assistenza dei familiari.

MODALITÀ DI ACCESSO

La Legge 328/2000 ha stabilito che sono i **fruitori a scegliere l'ente erogatore** che meglio soddisfi i propri bisogni di assistenza, utilizzando i **voucher** erogati dal Comune di residenza in base alle graduatorie redatte dai Servizi sociali dei Comuni stessi.

- Il fruitore o un familiare presenta richiesta al Servizio sociale professionale del Comune di residenza.
- Il Servizio sociale - valutata la necessità - determina prestazioni, tempi e modalità del servizio, compila il Piano di utilizzo settimanale del voucher, e trasmette al richiedente il PAI (indicante numero di prestazioni settimanali, articolazione oraria, numero di accessi, tipologia di interventi).

OBIETTIVI

Il Servizio lavora su una pluralità di obiettivi.

- **Domiciliarità.** Consentire al più alto numero possibile di cittadini il mantenimento di una funzionalità fisica minima necessaria a rimanere nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare o affettivo, senza stravolgimenti della vita quotidiana.
- **Riduzione dell'istituzionalizzazione.** Evitare o rimandare il ricovero in strutture residenziali, attraverso interventi di prevenzione dei fattori di rischio, di sostegno, di riabilitazione, di soddisfazione dei bisogni abitativi, di assistenza nelle necessità sociali e domestiche.
- **Autonomia della persona.** Favorire il pieno sviluppo dell'identità soggettiva e relazionale di ciascun fruitore, garantendo così una vita qualitativamente più alta, un'esistenza libera e dignitosa anche se, in alcuni casi, parzialmente protetta
- **Prevenzione dell'isolamento sociale.** Prevenire e ridurre le condizioni che conducono alla marginalità e all'esclusione sociale del fruitore, programmando interventi che aiutino a conservare o acquisire un proprio ruolo sociale e facilitare la socializzazione.
- **Alleviare il lavoro di cura dei familiari.** Non solo con lo svolgimento degli interventi programmati, ma anche creando momenti di incontro per facilitare la socializzazione, ridurre l'isolamento, stimolare la partecipazione della famiglia del fruitore.

SERVIZI OFFERTI

Il Servizio opera nel rispetto della normativa vigente e secondo gli standard regionali previsti. La nostra proposta pone il fruitore al centro attraverso il concepimento, la realizzazione e la puntuale verifica dei piani di assistenza individualizzati (**PAI**). Riconosciamo **la famiglia** come **interlocutore privilegiato** nella definizione e realizzazione del PAI, consentendo soluzioni diversificate e calibrate sulle singole esigenze. In altri termini, le famiglie sono considerate nella loro dignità di attivarsi direttamente e nelle loro capacità di essere soggetti competenti nel prendersi cura dei loro cari. Fermo restando, senza dubbio, il nostro impegno nel **solievo delle fatiche** che l'**accudimento**, inevitabilmente, porta con sé.

- **Imparzialità.** Il comportamento nei confronti dei fruitori deve essere obiettivo e pertinente alle prestazioni. Sono proibiti il pagamento individuale e le prestazioni al di fuori dei programmi concordati con l'Ente committente.
- **Umanità.** Il comportamento verso i fruitori deve garantire il pieno rispetto della persona e della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- **Continuità.** I servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo salvo cause di forza maggiore. Al fine di garantire l'indispensabile continuità nel rapporto con il fruitore, Il Melograno organizza i turni di lavoro in modo da assicurare la minore rotazione possibile di personale a domicilio dei fruitori.
- **Efficacia ed efficienza.** L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi.
- **Partecipazione.** Ai fruitori deve esser dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti.
- **Accessibilità.** Ogni fruitore, se dotato dei requisiti previsti, ha diritto alla fruizione dei servizi.
- **Informazione.** Ogni fruitore ha diritto di ricevere informazioni sui suoi diritti e sulle modalità di erogazione dei servizi.
- **Riservatezza.** Il Melograno si impegna a mantenere riservati i dati relativi al fruitore, a non divulgarli e a non farne oggetto di utilizzazione per scopi diversi da quelli necessari all'esecuzione del servizio.
- **Normalità.** Ogni fruitore ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre il necessario, le sue normali abitudini di vita.
- **Fiducia e decisione.** Ogni fruitore ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sui propri bisogni. Ogni fruitore ha diritto a mantenere un'autonoma sfera di decisione e di responsabilità.
- **Diritto al reclamo.** Ogni fruitore ha diritto a presentare reclamo, nonché ad ottenere una sollecita risposta, secondo una procedura stabilita più avanti esposta.

OBBLIGHI DELLA COOPERATIVA

Nello svolgimento del servizio la cooperativa si impegna a garantire:

- o **la massima correttezza** e buona fede nei confronti dei fruitori;
- o la dovuta **diligenza, professionalità e puntualità** del personale;
- o il **coordinamento professionale** di tutti gli interventi erogati;
- o la **massima disponibilità all'ascolto** delle esigenze dei familiari;
- o l'autonoma **assunzione di responsabilità** da parte degli operatori;
- o il **rispetto** di quanto previsto nei **patti e nei contratti** stipulati.

OBBLIGHI DEL FRUITORE

Il fruitore si impegna a rispettare gli operatori a domicilio, evitando comportamenti di rifiuto o intolleranza dovuti a sesso, razza, età dell'operatore socio-assistenziale. Il fruitore, in particolare, si impegna a non pretendere prestazioni non dovute, o dovute in tempi e modi diversi. Il fruitore si impegna altresì a mantenere un contegno rispettoso, senza pregiudizio alcuno, nei confronti degli operatori socio-assistenziali incaricati dalla cooperativa di svolgere le prestazioni assegnate.

ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA

Il Melograno dispone di una collaudata organizzazione per la gestione dei servizi socio-assistenziali. Si prevede l'impiego di una serie figure di riferimento, impegnate a garantire la migliore qualità dell'offerta.

- o **Operatore socio-assistenziale.** È la persona che, munita dei titoli necessari (attestato di ausiliario socio-assistenziale, ASA; attestato di operatore socio-sanitario, OSS), garantisce l'erogazione delle prestazioni, seguendo i piani di lavoro stabiliti e comunicati ai diversi fruitori.
- o **Coordinatore del servizio.** È la persona che provvede al coordinamento dei progetti e delle attività, alla gestione dell'*équipe* degli operatori e alla risoluzione di eventuali problemi che dovessero insorgere durante lo svolgimento delle attività. È il punto di riferimento dei fruitori.
- o **Referente del servizio.** È persona qualificata ed esperta in servizi erogati a domicilio a favore di persone anziane e con disabilità. Si occupa di garantire la qualità complessiva del servizio offerto, fungendo da riferimento per il coordinatore e per tutti gli operatori impiegati.

ESPERIENZA SPECIFICA E QUALITÀ DEL SERVIZIO

La cooperativa gestisce servizi domiciliari rivolti ad anziani e persone con disabilità fin dal 2001; esperienza concretizzata in un gran numero di interventi in tutta l'area metropolitana di Milano. Non parliamo solo di quantità: **la qualità di oggi è il prodotto del lavoro compiuto nel corso degli anni**, perché contiene conoscenze, esperienze, procedure che nel tempo si sono dimostrate valide. Il lavoro ci ha messo di fronte a sfide difficili e impegnative, costringendoci ad incrociare la competenza con le logiche dell'organizzazione e della concreta disponibilità di risorse. La qualità del servizio è testimoniata da alcuni fattori-chiave, di seguito elencati.

- o **Certificazione di qualità.** Siamo in possesso di certificazione di qualità per la progettazione e l'erogazione di servizi socio-assistenziali. Il servizio è perciò verificato annualmente e segue procedure codificate e continuamente perfezionate.
- o **Supervisione progettuale.** Il servizio può contare su una costante supervisione progettuale, garantita dal referente tecnico dell'area anziani, che offre sostegno metodologico, mettendo a disposizione dei fruitori e del personale la propria esperienza e le proprie competenze in un processo continuo di analisi e di verifica.
- o **Modello integrato di intervento.** L'approccio alla cura e al trattamento delle situazioni in carico è multidisciplinare e integrato: si svolge cioè attraverso la collaborazione e il confronto tra sguardi professionali diversi, assistenziale, clinico e sociale.
- o **Aggiornamento continuo.** La certificazione di qualità è valida anche per i servizi formativi erogati dalla cooperativa. Ciò significa che i nostri operatori - che di base possiedono già titoli ed esperienza professionale specifici - frequentano corsi di aggiornamento periodici, ampliando il bagaglio di strumenti a loro disposizione e migliorando così la qualità del servizio reso.
- o **Valutazione periodica.** Tutti gli attori del Servizio sono tenuti alla compilazione di una modulistica di rilevazione della qualità, al fine di verificare e valutare periodicamente le prestazioni. Per quanto riguarda fruitori e familiari, viene somministrato annualmente un questionario di soddisfazione.