

Reclami

Per segnalare eventuali disservizi, il soggetto, la famiglia o la scuola possono presentare reclamo. Tale procedura ha la funzione di offrire uno strumento per mettere in risalto eventuali comportamenti inerenti alla regolare erogazione e al corretto funzionamento del servizio che non sono congruenti con quanto contenuto nella Carta dei Servizi.

Al fine di facilitare la comunicazione e lo scambio tra le famiglie e gli operatori dei servizi, Aias ha predisposto le procedure e gli strumenti per la rilevazione dei reclami e per la valutazione dei servizi. L'Associazione, essendo certificata ISO 9001: 2008 con un Manuale di qualità, adotta i modelli e le procedure del materiale di non conformità, compresi i modelli per i reclami presenti nella procedura stessa.

I reclami ed i suggerimenti, effettuati attraverso dei moduli appositamente predisposti, vengono inviati con frequenza mensile in base all'area di pertinenza al Responsabile di Area e per conoscenza al Responsabile del controllo. I reclami ed i suggerimenti rilevati, vengono analizzati ed in accordo con i responsabili delle Aree interessate, laddove ritenuto necessario, vengono apportati i miglioramenti di contenuto e di processo.

Questionario di soddisfazione

Sono stabiliti la procedura e gli strumenti per la rilevazione della soddisfazione del cliente. AIAS ha predisposto un apposito questionario, attraverso cui, non solo viene valutata la domanda di soddisfazione, ma vengono richieste anche informazioni in merito a diversi parametri al fine di predisporre programmi ed interventi di miglioramento. I questionari sono compilati dalle famiglie in forma anonima e riconsegnati entro una data prefissata ed espressamente indicata), vengono valutati dai responsabili delle Aree e dal Comitato Tecnico di Gestione. I risultati vengono successivamente presentati al Consiglio Direttivo, esposti all'utenza nella bacheca e consegnati per conoscenza agli operatori.

CARTA DEL SERVIZIO

ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE 2020



AIAS DI MILANO ONLUS

Via Jannozzi 8 – 20097 San Donato M.se

Tel. 0236694250 – 0251814114/20

fax 0251814125

assistentieducatori@aiasmilano.it



Chi è Aias di Milano Onlus

L'Associazione Italiana Assistenza Spastici è nata nel 1954 a Roma, con il patronato del Presidente della Repubblica e conta 120 sezioni in tutta Italia.

L'AIAS di Milano ONLUS, ente riconosciuto dalla Regione Lombardia iscritto al n° 1326 al Tribunale di Milano, è stata fondata nel 1959 come associazione di amici e di genitori di bambini cerebrolesi, per affrontare i problemi legati agli esiti della paralisi cerebrale infantile.

La Carta del servizio

La Carta del Servizio è il documento in cui Aias, Associazione Italiana Assistenza Spastici di Milano Onlus, descrive le proprie attività e presenta i propri servizi alle persone che vi si rivolgono per le diverse necessità.

La Carta del Servizio orienta gli utenti nella richiesta dei servizi di cui abbisognano per migliorare la risposta alle diverse esigenze. Attraverso di essa è possibile acquisire la completa conoscenza dei servizi che vengono offerti, apprendere le modalità di accesso agli stessi e verificare gli standard di "qualità" su cui l'Associazione intende attestarsi e fondarsi.

La mission

L'attenzione alla persona nella sua integrità, permette di affrontare gli interventi educativi all'interno dell'istituzione scolastica riconoscendo che essi si integrano in un sistema di servizi e di approcci che devono tenere conto dell'unicità del soggetto.

In particolare il Servizio si occupa di organizzare gli interventi finalizzati all'integrazione scolastica dell'alunno con disabilità. Un aiuto alla persona con disabilità finalizzato a promuovere un insieme di opportunità che producano integrazione sociale e sostegno alla famiglia nella funzione educativa e socio-assistenziale.

Costo del Servizio

Il costo del Servizio è a carico dell'Ente Locale e comprende, oltre all'intervento educativo, anche la formazione degli operatori, la supervisione clinica e pedagogica e la redazione dei progetti e delle relazioni.

Orari di apertura del Servizio

Il Servizio ha sede in Via Jannozzi 8 a San Donato Milanese ed è aperto al pubblico dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 16.30 e il venerdì dalle 9 alle 15. Gli orari del singolo intervento vengono concordati nell'incontro tra il coordinatore, l'operatore, l'Assistente Sociale e la famiglia e/o il soggetto. Tali orari sono nella fascia diurna ed entro i limiti orari definiti, anche in considerazione delle specifiche esigenze del soggetto, del progetto previsto e dell'organizzazione complessiva del servizio.

Qualità del servizio

Aias di Milano Onlus è certificato ISO 9001: 2015 per la progettazione ed erogazione di interventi formativi, di orientamento, educativi e socio-assistenziali. Tali servizi subiscono un continuo processo di analisi e di verifica al fine di garantire sempre migliori standard di prestazione. Il personale impiegato nel servizio possiede i titoli necessari e la specifica esperienza per poter erogare le prestazioni.

Il Servizio garantisce un monitoraggio dei progetti educativi attraverso colloqui di verifica con gli educatori, la partecipazione agli incontri con l'Istituzione Scolastica, la famiglia e il Servizio Sociale Professionale e incontri con altri servizi di riferimento del soggetto (Uonpia, Centri Riabilitativi ecc). Inoltre predispone, a sostegno della professionalità degli educatori, percorsi di formazione specifici per lo svolgimento delle attività.

Il personale provvede alla compilazione del progetto educativo individualizzato attraverso modulistica e procedure specificate nel percorso di certificazione.

- **Assistente Amministrativo:** è la figura professionale che collabora con il Responsabile l'inserimento dei fogli firma, la gestione dei contratti e la rendicontazione.
- **Psicologo Supervisore:** è la figura professionale che effettua la supervisione clinica individuale e di gruppo degli educatori.
- **Operatore socio-assistenziale:** È la figura professionale che garantisce l'erogazione della prestazione assistenziale. È dotata dei titoli necessari allo svolgimento di tale funzione.

Accesso ed attivazione del Servizio

La famiglia o l'utente si rivolgono al Servizio Sociale Professionale che raccoglie le informazioni sui bisogni. In base a tale rilevazione, l'Assistente Sociale di riferimento elabora una risposta, individuando qualità e quantità dell'intervento. L'Assistente Sociale comunale elabora il complessivo progetto di intervento ed individua il monte ore corrispondente al bisogno. Il soggetto o la famiglia ha diritto ad usufruire del servizio di assistenza domiciliare.

L'Assistente Sociale contatta poi il responsabile o il coordinatore del servizio per definire gli ambiti progettuali. Il Servizio identifica un operatore per effettuare una valutazione preliminare e successivamente avviene la presentazione del servizio alla famiglia ed al soggetto e parallelamente la presentazione dell'operatore. Vengono definiti e condivisi i contenuti del progetto, i tempi e gli orari di erogazione del servizio stesso, tenuto conto delle esigenze del soggetto.

Successivamente l'intervento entra nella fase più operativa di erogazione della prestazione.

Nel periodo di svolgimento del servizio, qualità e quantità delle prestazioni possono essere ridefinite in accordo con il coordinatore e il Servizio Sociale Professionale, qualora se ne ravvedessero le necessità.

Informazioni.

Per avere informazioni sull'attivazione del Servizio è necessario rivolgersi al Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza.

Il Servizio di Assistenza Educativa Domiciliare: cos'è

I cittadini disabili e le loro famiglie possono usufruire presso il proprio domicilio di un supporto educativo o assistenziale. L'Assistenza Domiciliare Disabili (ADH) è quindi un servizio orientato ad offrire un servizio di sostegno educativo o assistenziale di cura della persona e di sollievo alla famiglia, volto a pervenire ad uno stato di benessere dell'utente e della sua famiglia; strutturare percorsi educativi individualizzati, monitorati e valutati periodicamente; lavorare sulla sfera delle autonomie e della socializzazione del cittadino disabile, stimolando la sua integrazione nel territorio; favorire la costruzione di una rete di legami tra nucleo familiare e ambiente.

I principi generali del Servizio

Il Servizio, in conformità dello spirito dell'Associazione, fonda la propria attività su alcuni principi generali quali:

- **Eguaglianza.** I servizi sono erogati secondo il principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, senza distinzione e discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
- **Imparzialità.** I soggetti erogatori ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità.** L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
- **Diritto Di Scelta.** Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.
- **Partecipazione.** E' garantita, anche attraverso le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, la partecipazione alla prestazione del servizio. Inoltre, l'utente ha diritto ad avere le informazioni, in possesso del soggetto erogatore, che lo riguardano e ha diritto a formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- **Efficienza Ed Efficacia.** E' garantita l'efficienza e l'efficacia, attraverso l'adozione di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, tra cui la semplificazione delle procedure e l'uso ottimale delle risorse.

- **Informazione.** E' assicurata una informazione chiara e comprensibile circa la modalità di prestazione dei servizi, per facilitare l'accesso ai servizi ed alle prestazioni.
- **Trattamento Dati.** Aias di Milano Onlus è impegnata a rispettare la normativa vigente in merito al trattamento dei dati sensibili personali.
- **Accessibilità.** L'utente ha diritto alla fruizione dei servizi, qualora dotato dei requisiti necessari; il servizio garantisce una accoglienza con caratteristiche di educazione, attenzione, disponibilità e cortesia.

Diritti degli utenti

- **Rispetto:** ogni utente deve essere accolto nel rispetto della persona e della sua dignità, con educazione e cortesia;
- **Informazione:** ogni utente deve poter ottenere informazioni corrette e chiare sulle modalità di prestazione dei servizi e su quelle di accesso;
- **Trasparenza e riservatezza:** ogni utente deve poter ricevere tutte le informazioni necessarie rispetto all'andamento delle proprie pratiche e deve avere garantita la riservatezza sui propri dati personali;
- **Reclamo:** ogni utente ha diritto a porre osservazioni e reclami che devono essere sollecitamente esaminati. Ha diritto inoltre ad ottenere una risposta tempestiva in merito ad essi;
- **Valutazione:** ogni utente ha diritto ad esprimere la propria valutazione ed il proprio livello di soddisfazione rispetto ai servizi erogati.

Obblighi dell'utente

L'utente, dal canto suo, si impegna a: mantenere un comportamento responsabile e collaborativo nei confronti degli operatori; evitare comportamenti di rifiuto o intolleranza legati alle caratteristiche dell'educatore; pretendere prestazioni al di fuori del progetto educativo concordato o in tempi/modi differenti (a meno che non siano concordati con il coordinatore).

Doveri del Servizio

Nello svolgimento delle attività, il Servizio si impegna a garantire: professionalità e puntualità del personale nell'erogazione della

prestazione; correttezza, rispetto e buona fede nei rapporti con l'utenza; il rispetto dei contenuti previsti nel Piano di Zona per la realizzazione del sistema integrato degli interventi e servizi sociali.

A chi è rivolto

Il Servizio è rivolto ai cittadini con disabilità e alle loro famiglie residenti nei Comuni del Distretto Visconteo.

Quando viene attivato

Il Servizio viene attivato ed erogato in ogni momento dell'anno.

L'organizzazione del Servizio

Il Servizio viene erogato in seguito alla richiesta da parte dei Servizi Sociali Professionali dei Comuni del Distretto Visconteo

All'interno del servizio sono presenti il Responsabile, cinque coordinatori, un tutor, uno psicologo ed un assistente amministrativo. Attualmente collaborano con il servizio circa 200 educatori.

Il Servizio è composto da:

- **Responsabile:** provvede alla supervisione pedagogica del servizio, gestisce i contatti con il servizio Sociale Professionale e provvede all'organizzazione delle attività del servizio.
- **Coordinatore:** provvede all'organizzazione dei progetti specifici, al loro monitoraggio, agli incontri con gli educatori, la famiglia e il soggetto per la verifica del progetto educativo; si occupa della risoluzione dei problemi organizzativi ed è l'interfaccia del servizio con l'esterno.
- **Educatore:** è la figura professionale, laureata che garantisce l'erogazione della prestazione socio-educativa, che stila il progetto educativo individualizzato. È dotata dei titoli necessari allo svolgimento dei tale funzione.
- **Tutor:** è la figura professionale che collabora con il Responsabile e il Coordinatore per aspetti organizzativi e assicura la sostituzione degli educatori a garanzia della continuità dei progetti educativi.