



# **SPAZIO APERTO SERVIZI**

**SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**anno 2020**

**Servizio di Assistenza Domiciliare  
per persone con disabilità (ADH)**

# Indice

## 1. LA CARTA DEL SERVIZIO

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

## 2. L'OFFERTA DEL SERVIZIO - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

- Cos'è il servizio
- Come si realizza/quali obiettivi
- Dove viene realizzato
- Quando viene fornito
- A chi è rivolto
- Chi è il Responsabile del Servizio

## 3. L'ACCESSO AL SERVIZIO E MODALITÀ DI EROGAZIONE

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

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

- L'équipe territoriale
- Il coordinamento
- Gli indicatori/standard di qualità del servizio
- La gestione dei reclami
- Questionario di gradimento dei familiari

### ALLEGATI

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



## ■ CHE COS'È E A COSA SERVE LA CARTA DEI SERVIZI

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 la Cooperativa 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**

La Cooperativa 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**

La Cooperativa 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**

La cooperativa 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.

#### ■ **Diritti dei fruitori del Servizio**

- La presente Carta del Servizio rappresenta, per i destinatari del Servizio:
- Il riferimento per esigere un servizio che alla Carta si conformi
- La garanzia di un sistema di prestazioni che si ispira a modelli qualitativi che nella Carta sono dichiarati
- La possibilità di esprimere critiche e suggerimenti che portino a una crescita del servizio stesso

#### ■ **Cosa contiene**

- La Carta dei Servizi contiene una descrizione del servizio erogato e degli standard di qualità garantiti. Tali standard sono esigibili da tutti i fruitori del nostro servizio.

## **2. L'OFFERTA DEL SERVIZIO – TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

### **Cos'è il servizio**

Il servizio di Assistenza Domiciliare a favore di persone con disabilità è un servizio educativo che, tramite l'intervento specifico di un educatore professionale o di un operatore assistenziale a domicilio, tende a favorire il raggiungimento di **uno stato di maggior benessere per l'utente e la propria famiglia, favorendo lo sviluppo armonico delle relazioni familiari e volendo prevenire e contrastare esperienze negative** che si sono o si possono verificare per l'utente e la sua famiglia di appartenenza.

### **Come si realizza/quali obiettivi**

La Cooperativa, in accordo con i servizi sociali invianti, struttura un **progetto personalizzato** in cui vengono individuati **obiettivi e attività da svolgere** con la persona oggetto dell'intervento e che prevedono il **coinvolgimento attivo della famiglia**. L'operatore svolge attività di vario genere: ludico-ricreative, di socializzazione e di studio, di aiuto e cura della persona, ponendo sempre cura all'aspetto relazionale sia con i pari sia con gli adulti di riferimento. L'intervento può prevedere anche attività di gruppo condotte dagli educatori e finalizzate a favorire la socializzazione e a creare spazi di ascolto privilegiato per i familiari al fine di creare un confronto sulla gestione quotidiana confrontandosi con gli educatori.

### **Dove viene realizzato**

L'intervento prevede come ambito d'intervento privilegiato **l'abitazione della famiglia**, ma l'operatore userà **tutte le risorse presenti sul territorio**: biblioteche, musei, centri sportivi, centri ricreativi, oratori al fine di creare una rete di sostegno sul territorio che sia in grado di rispondere ai bisogni di cui il nucleo è portatore.

### **Quando viene fornito**

L'intervento è offerto **per 7 giorni alla settimana, dal lunedì alla domenica, nella fascia oraria fra le ore 7 e le ore 22**, secondo gli orari e le modalità stabilite con il Referente Comunale in sede di progettazione dell'intervento.

### **A chi è rivolto**

È rivolto a **soggetti con disabilità**.

### **Chi è il responsabile del servizio**

Il responsabile di servizio (Coordinatore) 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 contatto è tel. +39 02 425527, C/O sede legale della cooperativa, disponibile dalle ore 8.30 alle ore 17.30 oppure reperibile sul telefono cellulare quando fuori sede o in caso di emergenza in orari diversi da quelli sopra indicati.

E' inoltre attiva una segreteria telefonica dalle 7.00 alle 21.00.

### 3. L'ACCESSO AL SERVIZIO E MODALITÀ DI EROGAZIONE

#### I Servizi Sociali e l'attivazione del servizio

**Il servizio di assistenza domiciliare è in connesso al Distretto sociale di riferimento**, sulla base di quanto stabilito dal patto di accreditamento. L'assegnazione viene effettuata valutando criteri quali la progettualità, l'organizzazione della Cooperativa, l'esperienza, la territorialità e l'economicità.

Il responsabile della Cooperativa, raccoglie i bisogni del nucleo familiare e dell'utente tramite l'Assistente sociale di riferimento e la famiglia stessa; successivamente il responsabile si attiva per l'erogazione dell'intervento individuando all'interno dell'équipe educativa la figura più rispondente ai bisogni emersi.

L'intervento ha inizio dopo un incontro di tutte le figure coinvolte, presso i Servizi Sociali del Comune di riferimento.

#### A chi rivolgersi

Per chiedere informazioni è possibile rivolgersi al Servizio Sociale del Comune di riferimento o direttamente all'Ufficio Distrettuale di riferimento.

Si possono avere indicazioni utili rivolgendosi alla cooperativa Spazio Aperto Servizi al n. di tel. +39 02 425527 o all'indirizzo email [info@spazioapertoservizi.org](mailto:info@spazioapertoservizi.org) chiedendo del coordinatore del servizio.

Il Referente d'Area Domiciliarità per la Cooperativa è la dott.ssa Lara Luppi.

#### 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.



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

### L'équipe territoriale

Così come da noi inteso, oltre alle figure educative, contribuiranno alla realizzazione del Servizio figure professionali specifiche, che vengono così a costituire la nostra équipe educativa territoriale:

- un Coordinatore del servizio, in possesso di tutti i requisiti richiesti dal Bando di Accreditamento
- una psicologa per la supervisione quindicinale dell'équipe
- una specialista nei disturbi della patologia autistica a supporto degli educatori
- una pedagoga a supporto dell'équipe
- educatori specializzati
- personale ASA e OSS qualificati

### Il coordinamento del servizio

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è supportato e potenziato da una figura di riferimento interna alla Cooperativa che si occupa di coordinare l'équipe educativa.

Il coordinatore, come richiesto, garantisce le seguenti funzioni:

- garanzia della tenuta e della qualità del servizio
- definizione, in accordo con l'ente pubblico, degli interventi a favore di minori
- facilitazione delle modalità di lavoro integrate attraverso cui valorizzare la rete di risorse di riferimento del servizio stesso
- reazione con le figure specialistiche esterne (neuropsichiatre, psicologhe, logopediste, altro), dove si renda necessario, concordando le modalità operative dei singoli interventi
- partecipazione alle attività di verifica del servizio
- supporto all'intervento degli educatori nel rapporto con la famiglia
- coordinamento delle riunioni di équipe
- partecipazione e promozione della rete sociale territoriale

### Gli indicatori/standard di qualità del servizio

I requisiti indispensabili che abbiamo individuato come fondamentali per la realizzazione di un servizio efficace ed efficiente sono:

- la **Professionalità**, come capacità di svolgere il proprio lavoro a un buon livello di competenza ed efficienza, grazie a un titolo e un'esperienza appropriati
- la **Capacità progettuale e monitoraggio**, intesa come la formulazione di progetti sul minore, l'osservazione e il controllo sistematico della situazione, attraverso l'analisi dei bisogni e delle risorse del territorio, la compilazione del PEI, la flessibilità e la differenziazione delle proposte, l'autonomia e la continuità nella gestione del progetto
- l'**Integrazione tra i servizi**, in quanto definizione di una rete di collaborazione tra i diversi Servizi presenti sul territorio (scuola, équipe di riferimento sul caso, coordinatore comunale e della cooperativa, etc.)

### La gestione dei reclami

Il modulo di reclamo (in allegato e reperibile sul sito della Cooperativa) è predisposto allo scopo di poter presentare reclamo alla Cooperativa nel caso in cui si verifichino inadempienze nel rispetto degli standard di qualità definiti in questa Carta da ciascun servizio.

Il modulo va compilato con il maggior numero di informazioni possibile e va consegnato al responsabile della qualità della Cooperativa, che lo condivide con il Coordinatore del Servizio. Il reclamo può essere anche comunicato telefonicamente.

Il reclamo avanzato viene quindi condiviso dal Coordinatore del Servizio con il referente del Servizio Sociale di Riferimento e, se necessario, con l'équipe, per convocare e quindi dare risposta a chi ha



avanzato il reclamo stesso. Tale risposta può essere fornita verbalmente, ma viene comunque registrato su apposito verbale sottoscritto dal Coordinatore.

Nel più breve tempo possibile, a seconda del tipo di reclamo, viene data comunicazione sull'esito, 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 da parte della Famiglia, Servizio Sociale ☐  
Segnalazione telefonica da parte del Servizio Sociale, Famiglia ☐

Nome Segnalante reclamo

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Descrizione del problema riscontrato/reclamo

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma del cliente (eventuale)

\_\_\_\_\_

Firma del ricevente

\_\_\_\_\_





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

• **Come è venuto a conoscenza del Servizio di Assistenza Domiciliare?**

- ☐ Dall'Assistente Sociale Comunale
- ☐ Dagli operatori dell'Ufficio di Piano
- ☐ Altro \_\_\_\_\_

• **A suo avviso, le informazioni forniteLe sono state sufficientemente chiare e comprensibili?**

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco

• **Può ritenersi soddisfatto della modalità con cui Le è stata presentata la figura dell'educatore?**

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Non mi è stato presentato

**Se SÌ, perché?**

---

**Se NO, perché?**

---

### Presentazione del Servizio

• **Il Servizio ha risposto alle sue aspettative?**

- ☐ Sì, totalmente
- ☐ Sì, in parte
- ☐ No

• **Ha notato dei miglioramenti sensibili e concreti successivi all'intervento?**

- ☐ Sì
- ☐ No

Quali?

---

• **A suo avviso, come è stato vissuto l'intervento educativo domiciliare?**

- ☐ In maniera positiva
- ☐ In maniera negativa
- ☐ Indifferente
- ☐ Non so

• **Come è stato vissuto in famiglia il supporto dell'educatore?**



- ☐ Positivamente
- ☐ Indifferentemente
- ☐ Negativamente

### Progetto di intervento

• **È a conoscenza del programma svolto dall'educatore?**

- ☐ Sì
- ☐ No

• **Come valuta le attività realizzate nell'intervento domiciliare?**

- ☐ Innovative
- ☐ Adeguate all'esigenza
- ☐ Inadeguate all'esigenza
- ☐ Non ne sono a conoscenza

• **Ha incontrato/ha avuto colloqui con l'educatore/il coordinatore?**

- ☐ Sì, regolarmente
- ☐ Sì, qualche volta
- ☐ Mai

### Valutazione globale del Servizio

**Barrare la valutazione che si ritiene più opportuna**

**INSUFFICIENTE**

**SUFFICIENTE**

**BUONO**

**OTTIMO**

### Proposte e suggerimenti

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**DATA** \_\_\_\_\_



### **CONTATTI**

Spazio Aperto Servizi Soc. Coop. Sociale ONLUS

Sede legale: via Olgiati, 26 – 20143, Milano - Tel. 02 425527

[www.spazioapertoservizi.org](http://www.spazioapertoservizi.org)