



**SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE
SOCIO ASSISTENZIALE EDUCATIVA (SADE)
CARTA DEI SERVIZI**

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale Ale.Mar.- onlus dal 2002 si occupa di servizi in ambito socio-sanitario, assistenziale ed educativo rivolti ad anziani, disabili e minori. Si è affermata come importante riferimento sul territorio per la gestione globale ed integrata di: strutture residenziali e semiresidenziali per anziani e disabili; di servizi di assistenza domiciliare sociali, socio-sanitari ed educativi.

La Mission di Alemar è di offrire risposte e soluzioni integrate nel campo dell'assistenza alla persona, con un particolare focus sui soggetti fragili. Alemar, attraverso la progettazione, realizzazione e gestione di servizi, fornisce una risposta tempestiva ed esaustiva in un ambito tanto delicato quale è l'assistenza alla persona. Nella consapevolezza delle situazioni di fragilità e disagio dei nostri utenti, la ricerca ed il miglioramento della qualità dei servizi offerti sono i nostri obiettivi professionali.

PREMESSA

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. Attraverso l'informazione si vuole assicurare la massima trasparenza nei confronti dei cittadini-utenti. Questo per garantire il rispetto dei reciproci diritti e doveri attraverso un confronto costante con le aspettative degli utenti.

I VALORI

Assumiamo come valori:

- **Benessere:** lavorare per il migliorare la qualità della vita favorendo il benessere delle persone, delle famiglie e della comunità locale.
- **Territorio:** operare per la conoscenza e la valorizzazione del territorio e del contesto sociale in cui si opera, promuovendo le relazioni, i legami sociali e le opportunità esistenti, in risposta ai bisogni del singolo e della comunità di appartenenza.
- **Lavoro di rete:** lavorare per la partecipazione e il coinvolgimento degli attori interessati dal progetto, nonché per l'attivazione di risorse della rete formale e informale (vicinato, parrocchie, associazioni, servizi pubblici, ...), in una logica di integrazione, scambio e coesione sociale.
- **Professionalità:** operare attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro e con uno stile e una qualità riconosciuti da tutti i destinatari.
- **Connessione progettuale e collaborazione:** con realtà provinciali, nazionali e internazionali di cooperazione sociale.

I PRINCIPI

- **Uguaglianza:** l'accesso e l'erogazione delle prestazioni e dei servizi deve essere garantita ai cittadini senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- **Imparzialità:** la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.
- **Continuità:** le prestazioni devono essere erogate in modo continuativo, con l'impegno da parte della cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione regolare dei servizi.
- **Partecipazione:** l'utente ha diritto ad essere informato sulle modalità di funzionamento e di erogazione dei servizi e viene coinvolto nell'elaborazione del progetto di assistenza individuale.

SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE (SADE)

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio domiciliare si colloca nella tipologia di interventi istituzionali, nel settore psicosociale, in una posizione intermedia tra l'area dell'attività di sostegno dell'utente e l'area della sostituzione del nucleo familiare. Precisamente si configura come presenza di operatori qualificati, con diverse competenze professionali, che prestano il loro servizio nel domicilio di un minore in difficoltà.

DESTINATARI DELL'INTERVENTO

I destinatari del servizio sono i nuclei familiari in situazione di disagio socio relazionale dove sono presenti uno o più minori che presentano un disagio o sono a rischio di devianza sociale e/o di emarginazione. A titolo meramente esemplificativo:

- famiglie con particolare disagio socio-culturale ed ambientale;
- famiglie prive di sostegno socio-educativo;
- famiglie, con minori, multiproblematiche anche sottoposti a provvedimenti dell'A.G.;
- famiglie conflittuali;
- famiglie che presentano gravi problematiche sociali quali: detenzione di un componente della famiglia, alcolismo, tossicodipendenza, patologie psichiatriche ed altro;
- famiglie monoparentali con particolari difficoltà;
- famiglie e minori de istituzionalizzati;
- famiglie in cui siano presenti elementi di rischio di maltrattamenti ed abusi;
- famiglie caratterizzate da inadeguatezza del ruolo genitoriale.

ACCESSO AL SERVIZIO

Il servizio viene attivato dal Servizio Sociale territoriale o perché già noto al servizio o perché segnalato dalla scuola, dalla famiglia stessa, dagli operatori del territorio o da altri a conoscenza di situazioni problematiche, per individuare quelli che per caratteristica del disagio e della domanda esplicita, per disponibilità a farsi coinvolgere in un progetto che vede l'inserimento di una figura estranea nel nucleo, per esigenze del/dei minore/i, appaiono adatti a essere seguiti con il SADE.

EROGAZIONE DEGLI INTERVENTI

L'erogazione dell'intervento del SADE soggiace a criteri di selezione previsti di volta in volta dai regolamenti comunali o dalla carta dei servizi adottata oltre che alle valutazioni degli uffici competenti.

DOVE SI SVOLGONO LE PRESTAZIONI

Le prestazioni vengono erogate prevalentemente presso il domicilio dell'utente.

CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

Il servizio di Assistenza Domiciliare Educativo è gestito da operatori qualificati, anche con diverse competenze professionali, che operano nel domicilio di un minore in difficoltà, curando parallelamente un programma di recupero e rafforzamento del nucleo genitoriale. La famiglia non è solo lo "spazio" in cui viene prestato sostegno al minore, ma anche un destinatario di quest'intervento.

INTEGRAZIONE SOCIALE E ORIENTAMENTO AL TERRITORIO

Caratteristica fondamentale del servizio è attivare un Progetto Personalizzato orientato all'intero nucleo familiare che preveda anche un supporto psicosociale. Uno degli elementi strategici del servizio, infatti, è l'orientamento al territorio, sia per la fase di progettazione sia per quella di attuazione dell'intervento, nell'ottica di integrare il minore nella comunità di appartenenza in modo da far fronte ad esigenze non pienamente soddisfatte dal solo intervento domiciliare.

CAMPI DELL'INTERVENTO

Tenendo conto che uno dei principali elementi strategici del SADE è la flessibilità, intesa non solo nei confronti della multi problematicità, ma anche come capacità di un servizio di rispondere ed adattarsi ad esigenze diverse, l'assistenza domiciliare può quindi essere impiegata in modo mirato come intervento preventivo; come sostegno al reinserimento del minore in famiglia, dopo un periodo di distacco e come progetto ponte inteso nel modo di intervento attivato durante un periodo di attesa da parte del minore prima dell'allontanamento temporaneo dal nucleo familiare a causa, ad esempio, di un provvedimento di affidamento.

MODALITÀ DI INTERVENTO

Nell'ambito del servizio di assistenza Domiciliare Educativa le modalità di intervento sono realizzate all'interno di specifiche funzioni, che nel caso possono essere: *funzione di accompagnamento, di sostegno, di contenimento, di integrazione, di mediazione e di controllo.*

LE ATTIVITÀ

In riferimento alle finalità e agli obiettivi individuati riteniamo che le attività svolte per il Servizio SADE si debbano orientare sia verso l'interno della famiglia sia verso l'esterno. Nel primo caso, l'agire in famiglia favorisce il sorgere di condizioni che consentono la promozione dell'agio nei comportamenti e nelle relazioni di uno o più membri del nucleo familiare. Nel secondo caso, l'agire nel territorio favorisce l'inserimento e la connessione nella comunità locale e nelle organizzazioni del territorio stesso (scuola, associazioni, Parrocchie, Centri di aggregazione, società

sportive...). Considerate queste due direzioni dell'agire educativo, le principali attività riteniamo debbano essere le seguenti:

- attività educative,
- gestione della quotidianità,
- cura alla persona,
- attività ludiche-ricreative,
- sostegno didattico.

ITER ATTUATIVO DEL SERVIZIO

1. Segnalazione, selezione e presa in carico;
2. Presentazione dell'intervento alla famiglia e richiesta di servizio SADE ;
3. Presentazione dell'educatore alla famiglia, primo programma di intervento;
4. Avvio del servizio domiciliare;
5. Stesura del progetto individualizzato;
6. Verifica e riorientamento progettuale ;
7. Chiusura dell'intervento.

STRUMENTI DI LAVORO

Lo strumento di lavoro privilegiato per l'educatore professionale è rappresentato certamente dalla "relazione educativa" che si viene ad instaurare nel corso dell'interazione tra le parti interessate.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'attenzione alla Qualità dei servizi erogati coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi stessi.

Ci impegniamo da diversi anni nell'offerta di servizi analoghi, ispirandoci ad alcuni principi ritenuti fondamentali per un servizio di qualità:

- La relazione rappresenta un elemento fondamentale del SADE. E' lo strumento per dare spazio alla persona di emergere, esprimersi, rielaborare il proprio vissuto emotivo. L'erogazione di una prestazione non può prescindere dall'instaurarsi di una relazione di fiducia, tra operatore e assistito, operatore e famiglia, operatore e reti formali e informali.
- Il lavoro di equipe e di rete sono aspetti indispensabili per garantire l'efficacia dell'intervento e sviluppare appieno la tutela della domiciliarietà. Il servizio collabora abitualmente con la rete formale e gli interlocutori che hanno in carico la persona (servizio infermieristico ADI, medico di base MMG, medici specialistici, CeAD, CDI, RSA, AO, etc.). Il servizio è realizzato coinvolgendo i familiari e, laddove possibile, la rete informale di riferimento (parenti, vicinato, parrocchie, volontari ecc ...).
- Il soggetto fragile e la sua famiglia devono essere considerati non solo nelle loro patologie e nelle loro fragilità assistenziali ma anche nei loro bisogni e risorse relazionali, culturali, emotivi, nelle loro biografie, nel rispetto di tempi, abitudini, ritualità e stili di vita. L'approccio ai soggetti fragili è orientato a stimolarne autonomie residue, risorse attivabili e partecipazione attiva.
- L'utente e la famiglia sono considerati il centro dell'intervento. Pertanto l'obiettivo è quello di offrire servizi sempre più personalizzati e flessibili per costruire progetti di aiuto non standardizzati ma rispondenti alle peculiari esigenze di ciascuno.

Coop. Alemar Onlus ha predisposto una serie di misure/procedure che garantiscono da una parte i requisiti richiesti dalle regole dell'accreditamento e convenzione con i committenti e dall'altra le attese degli utenti.

Per Copp. Alemar Onlus la qualità si realizza a livello organizzativo, a livello progettuale e a livello delle risorse umane impiegate.

CONTROLLI, VERIFICHE E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO- PROCEDURE ABITUALI.

Normalmente, nella quotidianità del lavoro svolto, strumenti di controllo e verifica sono:

- visite da parte del coordinatore presso il nucleo familiare ove il servizio viene erogato;
- raccolta periodica della documentazione relativa al servizio svolto, in particolare:
 - osservazioni iniziali (strumento già predisposto e validato);
 - scheda caso contenente dati relativi al contesto familiare verifica intermedia ;
- relazione finale con sintesi degli obiettivi raggiunti e di quelli non raggiunti ;
- consegna della documentazione periodica al referente comunale per mano del coordinatore, che dovrà visitare tutte relazioni finali;
- verifiche periodiche compiute attraverso incontri ad hoc sia con il servizio sociale che con la famiglia ed altre agenzie coinvolte .

GESTIONE DEL SISTEMA PER LA QUALITÀ

Il sistema di gestione della qualità risulta essere lo strumento più opportuno per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate. Obiettivi della politica della qualità sono:

- soddisfazione delle parti interessate, attraverso la compilazione del modulo apposito messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio.
- valorizzazione del personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati e per garantire la motivazione ed il coinvolgimento, nonché la sua formazione ai fini di garantirne la massima professionalità e competenza;
- estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento organizzativo e gestionale.

MONITORAGGIO PERIODICO

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente dalla cooperativa , in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.

Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del servizio;
- assicurare la conformità del Sistema di Qualità;

- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Qualità;
- individuare i metodi applicabili, incluse le tecniche statistiche e l'estensione della loro utilizzazione.

ANALISI DEI DATI

Coop. Alemar Onlus individua, raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Rientrano in tali ambiti i dati risultanti dalle attività di monitoraggio, di misurazione e di altre fonti pertinenti, che hanno lo scopo di fornire informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate, alla conformità ai requisiti del servizio e alle caratteristiche dell'andamento dei processi incluse le opportunità per azioni preventive.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

Il servizio migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della Direzione. Inoltre il servizio individua le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive attuate sono appropriate agli effetti dei problemi potenziali, così che si giunga alla valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità.

LA TUTELA DEGLI UTENTI

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Ogni famiglia che usufruisce del Servizio di Assistenza domiciliare educativa che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti nella carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati attraverso la compilazione del modulo apposito messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato all'indirizzo:

- **Cooperativa Sociale Ale.Mar. Onlus** Vigevano. Via SS. Crispino e Crispiniano n. 2
- **alla e-mail:** amministrazione@alemaronlus.it
- **contattando il Coordinatore del servizio** chiedendo un appuntamento per un colloquio
- **contattando l'Assistente Sociale** del Comune di riferimento.

COSA SUCCEDA IN SEGUITO ALLA SEGNALAZIONE O AL RECLAMO

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio. Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata. Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto. Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro trenta giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo,

il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE

Coop. Alemar Onlus tutela i diritti dei propri utenti garantendo la possibilità di partecipare al processo di valutazione e miglioramento dei servizi erogati. Le famiglie hanno la possibilità di esprimere il grado di soddisfazione sul servizio tramite la compilazione di appositi questionari.

Coop. Alemar Onlus procede alla rilevazione della qualità percepita dai servizi erogati attraverso la compilazione di questionari che evidenziano il grado di soddisfazione dei nuclei familiari .

I questionari di rilevazione della soddisfazione sono costituiti da domande che in modo diretto raccolgono il punto di vista del familiare rispetto al mantenimento degli standard di qualità del servizio erogato.

I questionari sono stati costruiti utilizzando domande concrete, calibrate in funzione al tipo di servizio finalizzati a valutare alcuni aspetti salienti dell'intervento.

Cooperativa Sociale Ale Mar. Onlus

Vigevano, Via SS. Crispino e Crispiniano n. 2

Telefono: 0381 737031 Fax: 0381 76908

E-Mail: ufficio@alemaronlus.it

Sito istituzionale: www.alemaronlus.it