



AMBITO TERRITORIALE DI MAGENTA

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

CARTA DEI SERVIZI



Piano Sociale di Zona

Universiis Società Cooperativa Sociale

Sede legale e direzione Generale:

Udine (Ud)

Via Cividina, 41/a

Tel. +39 0432 478382

Fax +39 0432 478345

Partita IVA 01818390302

Sede operativa per l'Ambito Magentino:

RSA "Don F. Cozzi" Corbetta (Mi)

universiis@universiis.com

www.universiis.com

Ambito Territoriale distretto n° 6

Ufficio di Piano

Magenta (Mi)

Piazza Formenti, 1

Tel. +39 02 9784503

ufficiodipiano@comunedimagenta.it

www.pdzmagentino.it



area anziani

gestione strutture di accoglienza

servizi sanitari

servizi educativi

servizi socio-assistenziali

area disabilità

servizi domiciliari

area minori



Indice



| | |
|---|------------|
| Introduzione | 2 |
| Parte Prima | 3 |
| 1. Universiis | 3 |
| 1.1. Storia e valori di riferimento | 3 |
| 1.2. Mission Sociale | 3 |
| 1.3. I Servizi | 4 |
| Parte Seconda | 5 |
| 2. Il Servizio | 5 |
| 2.1. Descrizione dei Servizi | 5 |
| 2.2. Dimensioni, indicatori e standard di qualità | 177 |
| Parte Terza | 199 |
| 3. La valutazione | 199 |
| 3.1. Valutazione del servizio | 199 |
| 3.2. Ascolto, suggerimenti, proposte e reclami | 20 |
| 3.3. Diritti e doveri | 21 |
| ALLEGATO A | 233 |
| <i>Modulo di reclamo o di suggerimento</i> | <i>23</i> |
| ALLEGATO B | 24 |
| <i>Scheda di gradimento del servizio</i> | <i>24</i> |

 La Carta del servizio

INTRODUZIONE

La stesura della presente Carta dei Servizi rappresenta per Universiis il proprio impegno, quale Organismo accreditato, alla costituzione partecipata dei servizi volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti dei cittadini-utenti disabili ed anziani, funzionali alle necessità del territorio dell'Ambito Territoriale n°6 del Magentino.

La Carta dei Servizi rappresenta la continuità di un rapporto in divenire tra i cittadini-utenti e Universiis; proprio per tale ragione, essa dovrà essere arricchita e modificata con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce il servizio, in direzione del miglioramento continuo della qualità del servizio prestato.

Con queste finalità, la Carta dei Servizi rappresenta una tappa del percorso socio-assistenziale rivolto ai cittadini, che beneficeranno dei servizi erogati, ed ai loro familiari, affinché percepiscano questo strumento sia come legittimazione dei loro diritti sia come garanzia di prestazioni eque ed universalistiche, di diversificazione dell'offerta, di flessibilità nelle forme organizzative, di personalizzazione degli interventi e di libera scelta dei soggetti erogatori.

Lo scopo principale del presente documento è, pertanto, quello di informare, dando all'utenza reale e potenziale la possibilità di sviluppare il senso di vicinanza ed interazione con i servizi.

Universiis Società Cooperativa Sociale

PARTE PRIMA

1. UNIVERSIIS

1.1. Storia e valori di riferimento

La nascita e lo sviluppo di **Universiis** trovano ragione d'essere nella volontà, espressione di un sentire e di un impegno condiviso, di progettare e di condurre con partecipazione nuove modalità d'intervento sociale, che rispondano, in modo concreto, alle esigenze della comunità.

Saper ascoltare e prevenire il disagio sociale, offrire servizi adeguati ed efficaci, perseguire sempre e comunque il miglioramento e la promozione delle condizioni di vita: questi sono i nostri propositi, che si traducono operativamente nell'intento di avvicinare il più possibile, nella qualità e nel rispetto della persona, le nostre risposte ai bisogni degli utenti.

Sorta nel 1993, Universiis, organizzazione non lucrativa di utilità sociale, ad oggi opera nei settori socio-sanitario, assistenziale ed educativo, occupando all'incirca 2.000 operatori qualificati (assistenti sociali e domiciliari, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, educatori, animatori ed altri ancora), la maggior parte dei quali soci.

1.2. Mission Sociale

Attenzione alla persona, modelli di intervento attivi, coinvolgenti, integrati ed integranti, benessere dell'individuo, miglioramento della qualità della vita per anziani, minori e persone portatrici di handicap e, di conseguenza, per tutti gli attori coinvolti dal processo: famiglie, istituzioni, comunità, operatori.

Questi gli obiettivi che un gruppo di giovani udinesi si è posto, nei primi anni Novanta, per dar vita a Universiis. Gli anni, le diverse sedi istituite in Italia, il numero di soci lavoratori ed il curriculum, che si è arricchito di nuovi progetti, testimoniano la concretezza degli ideali di partenza, tutt'ora perseguiti.

Oggi Universiis, sempre impegnata a perfezionare il proprio *modus operandi*, propone ed eroga soluzioni atte a soddisfare le esigenze specifiche degli utenti con competenza, professionalità, flessibilità e tempestività.

1.3. I Servizi

Le **aree di intervento** di Universiis sono tre:

- ✓ **AREA ANZIANI:** impegnata nell'erogazione di un'ampia gamma di servizi socio sanitari, assistenziali, educativi, sia a domicilio sia in strutture residenziali e semi-residenziali. L'esperienza maturata in diverse realtà, anche a gestione diretta, permette di fornire un'operatività innovativa, orientata alla centralità dell'anziano, delle famiglie e della comunità locale e di gestire servizi specifici quali: case di riposo; residenze sanitarie assistenziali; strutture protette; centri diurni; assistenza domiciliare e assistenza domiciliare integrata; soggiorni climatici.
- ✓ **AREA DISABILITÀ:** si occupa in senso lato della gestione di servizi assistenziali ed educativi in Centri Socio Riabilitativi ed Educativi Diurni e in Centri Residenziali per disabili; inoltre, eroga prestazioni di assistenza domiciliare privata e servizi di integrazione scolastica;
- ✓ **AREA MINORI:** si occupa dell'erogazione di interventi socio-educativi e socio-assistenziali, sia in ambito scolastico sia extra scolastico, a minori in situazioni di disagio e disabilità, della gestione di servizi educativi presso ludoteche, centri estivi, informa giovani, centri educativi, strutture per la prima infanzia.

PARTE SECONDA

2. IL SERVIZIO

2.1. Descrizione dei Servizi

La presente Carta dei Servizi disciplina l'erogazione dei servizi ed attività, volti ad assicurare l'integrazione sociale ed i diritti di minori ed adulti disabili, residenti sul territorio dell'**Ambito Territoriale n°6 del Magentino** ed in grado di acquistarli. I Comuni dell'Ambito, suddivisi in tre zone, sono i seguenti:

- ✓ ZONA 1: Bareggio, Sedriano, Vittuone, Arluno
- ✓ ZONA 2: Osona, Casorezzo, Marcallo, Boffalora, Mesero, S. Stefano
- ✓ ZONA 3: Magenta, Robecco, Corbetta

Le tipologie di servizi e le attività corrispondono a quelle disciplinate dal Bando per l'accreditamento del servizio di assistenza domiciliare. Nello specifico:

- a) interventi di cura alla persona:
- b) interventi di sostegno alle relazioni:
- c) interventi di cura dell'ambiente di vita:

La gestione dei servizi in parola avviene direttamente dal Coordinatore del servizio presso la sede operativa di Universiis a Corbetta, facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e priva di barriere architettoniche.

Presso la sede operativa sono attivi una **linea telefonica** (02.97278130) ed una **e-mail** (rsa.corbetta@universiis.com).

La reception della RSA Don F. Cozzi è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.30 e il sabato dalle 10.30 alle 15.30, presso il quale il cittadino può:

- ricevere informazioni e comunicazioni utili per i servizi in accreditamento;
- presentare propri suggerimenti, reclami, indicazioni, consigli e proposte;
- pagare i corrispettivi economici relativi agli interventi svolti.

Inoltre, al fine di rispondere alle situazioni di emergenza e per risolvere eventuali disservizi, è assicurato un servizio telefonico, attivo dalle ore 08.00 alle ore 17.00 di tutti i giorni feriali, chiamando il numero cellulare 327-4751846.

2.1.1. Caratteristiche principali, principi ispiratori e contesto istitutivo

I servizi, volti ad assicurare l'assistenza, la cura ed i diritti di anziani e disabili, si inseriscono all'interno della cornice rappresentata dalla programmazione territoriale dei servizi con riferimento al **PIANO SOCIALE DI ZONA** dell'Ambito Magentino; inoltre, tali servizi sono disciplinati dalla seguente normativa di riferimento:

- *Legge n. 104/92* "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone"
- *Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27.01.1994* "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- *Legge n. 328/2000* "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali"
- *L.R. n. 03/2008* "Governo della rete di servizi e interventi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario"

Il quadro normativo sopra delineato:

- s'ispira a una partecipazione attiva del cittadino-utente, alla fruizione dei servizi pubblici;
- afferma la costruzione di un sistema di protezione sociale attivo, volto al benessere della persona e di un sistema di interventi e servizi sociali qualificato ed accreditato;
- afferma il diritto di cittadinanza ed il diritto ad interventi flessibili e personalizzati;
- favorisce il lavoro di rete sul territorio e l'integrazione socio-sanitaria.

L'attività ed i servizi erogati avvengono attraverso l'adozione di una **metodologia di lavoro per progetti**, nel rispetto dei principi di personalizzazione, sostenibilità e coinvolgimento delle risorse private e della comunità. Ciascun progetto è condiviso tra il cittadino-utente e la sua famiglia, i responsabili del Servizio e gli altri operatori che hanno in carico il caso.

Al cittadino-utente sono garantiti:

- la partecipazione alla prestazione del servizio, in particolare attraverso il coinvolgimento degli utenti nella scelta del percorso assistenziale e nella valutazione dei processi e dei risultati, assicurando il principio della centralità dell'utente nel sistema dei servizi;
- il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, assicurando il principio della trasparenza;
- il diritto a una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami, assicurando una valutazione partecipata ed obiettiva dei servizi.

Il Servizio di assistenza domiciliare offre, in linea generale, prestazioni di sostegno diretto alla persona nella prospettiva di uno sviluppo armonico sia in rapporto ai componenti il nucleo familiare sia in relazione al contesto socio-ambientale.

L'intervento socio-assistenziale è orientato primariamente e costantemente alla persona, con modalità che vanno dal rapporto interpersonale privilegiato al rapporto che prende in considerazione la rete sociale, parentale ed amicale di appartenenza dell'utente.

La finalità dei **PROGETTI PERSONALIZZATI** è orientata consentire il mantenimento dell'autonomia di vita dell'utente e la permanenza nella propria abitazione e nel proprio ambiente familiare e sociale, riducendo le esigenze di ricorso a strutture residenziali.

Tutto ciò premesso, quindi, gli obiettivi che Universiis intende raggiungere con la gestione dei servizi sono:

- Garantire il rispetto della dignità ed il diritto alla autonomia delle persone non autosufficienti;
- Favorire la permanenza dell'utente nel proprio contesto socio-familiare;
- Fornire risposte flessibili alla molteplicità dei bisogni degli utenti, mantenendo e/o sviluppando l'autonomia residuale;
- Ritardare per quanto possibile il ricovero definitivo in struttura;
- Valorizzare le capacità assistenziali dei familiari o di altre figure di supporto e promuovere la conoscenza delle fondamentali abilità di cura.

2.1.2. Utenti

I destinatari del servizio di assistenza domiciliare sono costituiti da anziani, persone con disabilità ed in genere i nuclei familiari comprendenti soggetti fragili, residenti in uno dei Comuni associati all'Ambito Magentino.

2.1.3. Ubicazione degli interventi

Gli interventi sono prestati a domicilio dell'utente.

2.1.4. Orari di erogazione del servizio

L'erogazione delle prestazioni, in linea generale, è garantita **dal lunedì al sabato, dalle ore 07.00 alle ore 20.00**, attraverso l'attivazione di interventi con le caratteristiche indicate nel progetto personalizzato, tenuto conto dei tempi concordati con il cittadino-utente.

Per ragioni di particolare emergenza, vengono assicurati, inoltre, interventi in orari e giorni diversi, anche festivi infrasettimanali.

2.1.5. Modalità di accesso ed inserimento

Possono accedere all'acquisto e/o fruizione dei servizi disciplinati dalla presente Carta dei Servizi i soggetti disabili o anziani individuati dal Servizio Sociale di Base per l'attuazione della sperimentazione innovativa relativa alla strutturazione di percorsi attraverso l'utilizzo di **Voucher**.

L'accesso avviene attraverso formulazione, da parte del cittadino-utente, di apposita domanda indirizzata all'Ufficio di Piano dell'Ambito Magentino unitamente alla scelta del fornitore; l'Ambito provvede alla relativa valutazione, nell'ambito delle risorse disponibili.

La domanda deve essere presentata dal cittadino-utente presso la sede del Servizio Sociale dei Comuni dell'Ambito, ubicata nel Comune di residenza.

Qualora l'Ufficio di Piano abbia provveduto a valutare positivamente la domanda di fruizione dei servizi, invia al fornitore il **PAI** dell'utente; nel P.A.I. saranno indicati:

- ✓ i dati anagrafici della persona assistita e delle persone di riferimento;
- ✓ la valutazione del bisogno
- ✓ l'obiettivo dell'intervento
- ✓ le prestazioni più appropriate per la persona assistita definite secondo le modalità e i tempi più rispondenti al suo particolare bisogno;
- ✓ il coinvolgimento delle risorse di rete (famigliari e caregiver) nello svolgimento del progetto;
- ✓ profilo sanitario attivato
- ✓ integrazione con l'intervento ADI
- ✓ le modalità di verifica del progetto.

Il Fornitore scelto (ad es., Universiis) provvede a redigere un apposito Piano di cura operativo che viene inviato all'Assistente Sociale titolare del caso nel Comune di riferimento dell'utente e all'Ufficio di Piano.

In ogni **Piano di cura operativo** sono presenti almeno le seguenti informazioni:

- l'impegno di massima del fornitore a garantire la continuità degli interventi previsti dal progetto;
- l'articolazione puntuale degli interventi previsti (giorni e orari);
- le modalità di verifica previsti dal progetto.

Un primo step di verifica è previsto decorse due settimane dall'attivazione del servizio. Nello specifico il fornitore e l'assistente sociale verificano congiuntamente:

- l'impostazione data alle prestazioni e la loro adeguatezza;
- le eventuali difficoltà operative
- la necessità di apportare cambiamenti al progetto e al piano di cura operativo;
- la verifica e la ridefinizione de coinvolgimento dei familiari e/o delle risorse presenti.

Una volta sottoscritto il Piano, al cittadino-utente vengono assegnati i Voucher da parte del Comune di residenza, documenti nominativi e non cedibili, che egli può liberamente spendere presso un Organismo accreditato, esclusivamente per gli interventi e le prestazioni in esso dettagliatamente previste, al valore economico nominale corrispondente alle tariffe orarie convenzionali accettate da Universiis per l'erogazione delle medesime.

Il cittadino-utente ha facoltà di scegliere, in fase di avvio del progetto personalizzato, o di revocare, in fase di verifica e rinnovata definizione del progetto personalizzato, l'incarico a Universiis per la realizzazione degli interventi previsti nel progetto personalizzato. Tale scelta deve essere formalizzata per iscritto.

Universiis predispone e realizza il "Piano di cura operativo", recependo dall'utente i relativi Voucher; nel Piano sono indicati: gli obiettivi del progetto assistenziale individualizzato, la sua durata, la tipologia degli interventi programmati, il numero degli operatori previsti, unitamente alla data di stipula del contratto e la data prevista per l'inizio degli interventi. Tra le due suddette date non potrà intercorrere un tempo superiore a 5 giorni lavorativi (fatto salvo il rispetto dei tempi necessari per attivare gli interventi d'urgenza). Universiis si impegna, in linea di massima, a garantire la continuità del personale assistenziale, al fine di favorire il raggiungimento dei risultati attesi nel progetto.

Il Coordinatore del servizio incaricato da Universiis imposta e sovrintende con un operatore assegnato alla realizzazione del progetto individualizzato l'esecuzione del primo intervento e dopo una settimana concorda con l'Assistente Sociale referente un incontro con l'obiettivo di verificare gli aspetti di cui sopra (l'impostazione data all'intervento e l'adeguatezza rispetto ai risultati attesi, ecc.).

I contenuti emersi da tale incontro sono recepiti nel verbale della verifica. Qualora la verifica effettuata introduca modifiche nella tipologia degli interventi/servizi verrà innanzitutto modificato il Voucher, che deve essere recepito nel contratto tra cittadino/utente e Fornitore ad integrazione del precedente Voucher emesso. Universiis provvede ad inoltrare immediatamente il nuovo contratto all'Ufficio di Piano.

Per monitorare l'andamento del processo socio-assistenziale in rapporto ai risultati attesi/raggiunti, l'Assistente Sociale referente e il Coordinatore di Universiis si incontrano alle scadenze previste dal progetto individuale e ogni qualvolta lo ritengano necessario per la corretta prosecuzione dell'intervento di aiuto. Il Coordinatore partecipa, insieme all'operatore a tutti gli incontri di verifica, previsti a cadenza trimestrale. La verifica sul PAI implica anche un riscontro sul monitoraggio delle risorse attivate dalla famiglia quando partecipa personalmente alla realizzazione del singolo intervento assistenziale od individua all'uopo altre risorse esterne o quando è coinvolta nell'assicurare altri momenti del progetto di cura a favore del proprio caro.

Le eventuali variazioni del progetto vengono condivise/concordate con il cittadino/utente e/o la sua famiglia.

PROCEDURA D'URGENZA

Possono verificarsi situazioni eccezionali, per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il programma assistenziale. In tal caso, Universiis si rende operativa entro 24 ore dalla comunicazione dell'Assistente Sociale referente.

2.1.6. Approccio alla persona

Universiis adotta, quale metodologia professionale d'intervento, trasversalmente alla progettazione ed all'attuazione di tutte le prestazioni, la **Ricerca-Azione** (R-A). Quest'ultima, infatti, conduce l'operatore, come ampiamente documentato dalla letteratura a riguardo, sia a un problema di metodo di lavoro che a un problema di gestione di un processo socio-assistenziale.

La R-A in quanto ricerca per l'azione o per l'agire, parte da un'esperienza iniziale, dall'identificazione e chiarificazione di uno stato di cose che si desidera cambiare o modificare per giungere a formulare, alla luce dei dati raccolti e delle ipotesi teoriche di partenza, un piano di azione e di verifica degli effetti ottenuti mediante l'intervento stesso.

Nella R-A, quindi non si procede in modo lineare nel senso di partire da una serie di ipotesi teoriche su un dato oggetto di studio, per poi passare a rilevare i dati di partenza, gli strumenti di indagine e di intervento e così via, si tratta piuttosto di attuare un processo di

programmazione-azione-verifica-riprogrammazione, che implica una continua ridefinizione e ripensamento del progetto di lavoro oltre che coinvolgere attivamente sia gli attori-ricercatori che i destinatari dell'intervento.

L'attuazione del metodo della R-A passa attraverso i seguenti momenti:

- *consultazione*, in cui gli operatori si incontrano per definire il problema di partenza;
- *negoziazione*, in cui tutti i partecipanti si accordano su come verrà condotto l'intervento;
- *pianificazione*, in cui gli attori del processo si confrontano su varie strategie di intervento per decidere la più efficace.

Va precisato, comunque, che i momenti e le fasi della R-A sono in continua relazione fra di loro e non vanno intesi come passi statici, completi in se stessi, ma, piuttosto, sono aspetti integrati in una spirale dialettica tra azione e riflessione. Possono essere individuate le seguenti fasi all'interno di un ciclo di R-A:

✓ **1^A FASE:** creazione di un piano generale per l'azione. Questa prima fase in cui viene progettato il piano d'azione comprende: identificazione e formulazione di un problema;

✓ **2^A FASE:** ricognizione o descrizione dei dati della situazione (implica l'individuazione degli agenti implicati), raccolta delle informazioni ed analisi dei dati in funzione del contesto in cui si è originata la situazione sulla quale si va ad intervenire (questo tipo di analisi consente una prima formulazione di ipotesi circa la relazione fra i dati della situazione-problema ed altri fattori che operano al suo interno);

✓ **3^A FASE:** costruzione del piano generale d'azione. Esso deve contenere: un'enunciazione riveduta, alla luce dei dati raccolti, dell'idea generale (piano di lavoro individualizzato), i destinatari dell'intervento, due o più strategie d'azione; l'enunciazione degli indicatori di risultato da raggiungere; un resoconto delle negoziazioni che si sono avute all'interno del gruppo prima di adottare la linea di azione individuata; un'esplicitazione delle risorse necessarie in termini di spazi, tempi, disponibilità dei singoli;

- ✓ **4^A FASE:** programmazione temporale del primo passo d'azione. Esso contiene: l'individuazione della strategia che pare più adeguata e decisa collegialmente; le modalità di attuazione del primo passo d'azione quindi data di inizio, durata prevista; individuazione degli indicatori di risultato che forniscano dati sugli effetti previsti e non previsti e che permettano di esaminare l'azione intrapresa. A questo proposito, può essere utile individuare un diario di bordo che permetta di monitorare gli interventi in progress tenuto conto anche del tempo che in alcuni casi intercorre tra la definizione del piano di lavoro individualizzato e la verifica dello stesso;

- ✓ **5^A FASE:** avvio del primo passo d'azione;

- ✓ **6^A FASE:** ricognizione del primo passo d'azione. Anche se la fase di azione viene realizzata con notevole facilità da parte degli attori coinvolti, essa può creare effetti indesiderati o semplicemente richiedere alcune modifiche del problema iniziale o del piano di azione. In questo senso diventa fondamentale la verifica del piano di intervento intrapreso. In base al feed-back, infatti, nell'esperienza concreta è possibile modificare interamente il processo al fine di rispondere al meglio agli obiettivi desiderati. La valutazione, inoltre, se effettuata in itinere durante tutto il processo della R-A consente di stabilire la validità di tutti i passi nel corso della ricerca oltre che stimolare negli operatori una modificazione sostanziale della percezione del problema non più sentito come ostacolo da superare ma come ipotesi di lavoro rispetto alla quale partire per definire nuovi percorsi di azione.

2.1.7. Attività

Agli utenti saranno garantite le seguenti prestazioni, inserite in programmi di intervento individualizzati concordati con l'assistente sociale del Comune di residenza:

A) PRESTAZIONI DI CURA DELLA PERSONA:

1. Alzata complessa: alzata che per la natura delle patologie e dei problemi della persona non autosufficiente richiede l'intervento di due operatori o di un operatore con l'ausilio del sollevatore già presente a domicilio dell'utente.
2. Alzata semplice: alzata che può essere eseguita da un operatore su persona parzialmente collaborante.
3. Igiene a letto: igiene eseguita mediante spugnature e con mobilitazione di persone che non possono essere alzate.
4. Igiene in bagno: igiene completa eseguita su soggetti non autosufficienti che possono essere alzati e accompagnati in bagno. Questa prestazione può essere abbinata all'alzata semplice o complessa.
5. Bagno: intervento di igiene completa eseguito in vasca o in doccia con persone non autosufficienti parzialmente collaboranti o persone parzialmente autosufficienti.
6. Igiene capelli: igiene eseguita a letto o in bagno con cadenza periodica.
7. Vestizione: intervento di vestizione della persona o di cambio degli indumenti nel caso di persone allettate.
8. Rimessa a letto complessa: rimessa a letto che per la natura delle patologie e dei problemi della persona non autosufficiente richiede l'intervento di due operatori o di un operatore con l'ausilio del sollevatore già presente a domicilio dell'utente.
9. Rimessa a letto semplice: rimessa a letto che può essere eseguita da un operatore su persona parzialmente collaborante.
10. Mobilizzazione a letto: prestazione utile alla prevenzione della formazione delle piaghe da decubito. Intervento di un operatore con tecniche adeguate per i cambi di postura nel letto.
11. Cambio biancheria da letto per persone allettate: intervento eseguito da operatore qualificato con appropriate tecniche di mobilitazione.

B) PRESTAZIONI DI SOSTEGNO ALLA RELAZIONE:

1. Interventi di accompagnamento per spesa e commissioni
2. Interventi di socializzazione

C) PRESTAZIONI DI CURA DELL'AMBIENTE DI VITA:

1. Igiene ambientale: intervento generale di pulizia della casa mediante operatore semplice per un tempo medio di 1 ora. Vengono eseguite: spazzamento e lavaggio pavimenti; spolverature.
2. Cambio biancheria da letto: prestazione eseguita da operatore semplice per persone non in grado di provvedere al cambio.
3. Lavaggio della biancheria: prestazione eseguita da operatore semplice per il lavaggio della biancheria con lavatrice e detersivi forniti dall'utente.
4. Stiratura biancheria: prestazione eseguita da operatore semplice per la stiratura della biancheria mediante ferro da stiro fornito dall'utente.
5. Aiuto nell'alimentazione: prestazione di operatore qualificato che provvede ad aiutare la persona non autosufficiente nell'alimentazione (ad es., apertura confezioni di pasti consegnati, taglio della carne ecc.).

2.1.8. Personale

La struttura organizzativa di Universiis per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Carta dei Servizi comprende:

- a) **Coordinatore del servizio**, referente di Universiis, a cui viene affidata la responsabilità gestionale ed organizzativa del servizio. In particolare, egli è responsabile del:
- raccordo con i Servizi Sociali dei Comuni dell'Ambito, i cittadini-utenti ed i loro famigliari e la struttura operativa di Universiis;
 - coordinamento, organizzazione e gestione degli operatori impegnati nell'erogazione dei servizi;
 - attivazione degli interventi necessari nelle situazioni d'urgenza;
 - supervisione dell'attuazione dei progetti personalizzati, mantenendo i contatti con il case manager di riferimento per segnalare modifiche ed integrazioni al progetto personalizzato;

- monitoraggio e verifica periodici del funzionamento generale dei servizi;
- supporto alla gestione amministrativa delle attività relative all'accreditamento, attraverso la predisposizione della produzione e dell'elaborazione di dati e di informazioni relative alla gestione dei servizi;
- referenza del servizio di comunicazione per la gestione di informazioni, emergenze e la soluzione di eventuali disservizi.

b) Personale amministrativo, necessario per lo svolgimento delle mansioni inerenti la parte amministrativa del servizio;

c) Personale impiegato nell'erogazione degli interventi di cui all'art. 1 del Disciplinare di Accreditamento, in possesso dei seguenti titoli di cui agli articoli 2 e 6:

- a) qualifica professionale di Ausiliario Socio Assistenziale (A.S.A.)
- b) qualifica professionale di Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)

2.1.9. Risorse di rete

Il servizio viene svolto in un'ottica di mantenere un rapporto di attiva collaborazione con gli altri servizi socio-sanitari del territorio (Medico di Medicina Generale, A.S.L. Milano n° 1, Pediatri, Infermieri del Distretto, ...) e le altre risorse formali (Centri Diurni, ...) ed informali presenti sul territorio di riferimento.

2.1.10. Costi

Universiis si è impegnata ad erogare le prestazioni e gli interventi di assistenza domiciliare, ai prezzi definiti dall'Ambito Territoriale del Magentino ed accettati da Universiis.

2.2. Dimensioni, indicatori e standard di qualità

Universiis si impegna a:

- raggiungere gli standard di qualità del servizio, per quanto qui indicato, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni al riguardo eventualmente fornite e formulate dall'utenza allo sportello del cittadino;
- perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo i tempi e le modalità prestabilite e comunque in forma scritta, possibilmente semestralmente o comunque almeno annualmente;
- informare periodicamente gli utenti sull'esito dei monitoraggio effettuati, affiggendo i dati raccolti presso la bacheca della sede operativa.

I fattori di qualità sui quali basare gli standard e gli indici sono, di norma, così individuati:

| CENTRALITA' DELLA PERSONA | | |
|---|--|---|
| Descrizione della dimensione | Indice | Standard di qualità |
| Nell'erogazione delle prestazioni la persona e la soddisfazione dei suoi bisogni sono stati posti al centro delle attenzioni e delle priorità | Possibilità di variare il progetto predisposto in base alle mutate condizioni del cittadino-utente | Una volta al mese il Coordinatore del servizio incontra l'Assistente Sociale e/o il cittadino-utente per valutare la congruenza del progetto predisposto con le effettive esigenze del cittadino-utente |
| | Mantenimento dei rapporti con le famiglie in relazione ad esigenze quotidiane ed problematiche particolari | Una volta al mese il Coordinatore del servizio incontra il cittadino-utente e/o la famiglia e discute possibili problematiche emerse nel corso del mese nell'erogazione del servizio |

| RISORSE UMANE IMPIEGATE | | |
|--|--|---|
| Descrizione della dimensione | Indice | Standard di qualità |
| Le risorse umane impiegate nell'erogazione dei servizi sono competenti e disponibili | Capacità di lavorare su progetti | Tutti gli operatori hanno dimostrato di essere in grado di sviluppare in maniera coerente quanto pianificato |
| | Capacità di costruire una relazione positiva | Non sono stati registrati reclami (né scritti né verbali), da parte del Coordinatore del servizio sulle modalità di presa in carico degli operatori |

| FRUIBILITA' DEL SERVIZIO | | |
|--|--|--|
| Descrizione della dimensione | Indice | Standard di qualità |
| I servizi sono stati resi tenendo conto delle differenti esigenze degli utenti | Puntualità nell'erogazione delle prestazioni | Non sono stati registrati reclami scritti relativi a ritardi nell'erogazione delle prestazioni |
| | Erogazione del servizio anche in caso di emergenza | Tutti i servizi sono stati attivati entro i tempi concordati |
| | Assicurazione di trasporti adeguati alle esigenze del cittadino-utente | Tutti gli automezzi utilizzati sono adeguati al servizio da svolgere |

| INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO | | |
|--|--|--|
| Descrizione della dimensione | Indice | Standard di qualità |
| Le attività sono state assicurate con l'attenzione anche alla costruzione di una rete sul territorio | Sono state svolte attività socio-assistenziali in integrazione con il territorio | Nei progetti individualizzati, che comprendono anche attività di socializzazione, sono state attuate iniziative, anche non previste dal progetto, con soggetti formali ed informali presenti sul territorio di riferimento, volte ad arricchire le opportunità di benessere degli utenti |

PARTE TERZA

3. LA VALUTAZIONE

3.1. Valutazione del servizio

Il sistema di monitoraggio interno degli standard di qualità qui esplicitati è di competenza del Coordinatore del servizio che, attraverso l'analisi di documentazione adeguata, provvede a redigere annualmente una relazione sulla qualità dei servizi erogati. Tale elaborato viene depositato presso la sede operativa di Universiis a Corbetta e su richiesta dei cittadini-utenti può essere liberamente consultato. Una sintesi dei risultati ottenuti viene affissa nella bacheca della sede operativa. Di seguito si presentano sinteticamente i meccanismi di valutazione del servizio che vengono osservati, tenuto conto di quanto fin qui esplicitato:

| Figura/e responsabili valutazione | Figura/e responsabili informazioni | Fonti delle informazioni | Indicatore trattato |
|---|--|--|--|
| Coordinatore Universiis Assistente Sociale | Assistente Sociale Operatore | Progetto individualizzato Diario di bordo Schede di osservazione | Possibilità di variare il progetto predisposto in base alle mutate condizioni del cittadino-utente |
| Coordinatore Universiis Assistente Sociale | Assistente Sociale Cittadino utente e/o familiare | Colloqui con cittadino utente e/o familiare | Mantenimento dei rapporti con le famiglie in relazione ad esigenze quotidiane ed problematiche particolari |
| Coordinatore Universiis Assistente Sociale | Assistente Sociale Coordinatore Universiis | Progetto individualizzato Verbali riunioni equipe | Capacità di lavorare su progetti |
| Coordinatore Universiis Assistente | Assistente Sociale Operatore | Colloqui con cittadino utente e/o familiare | Capacità di costruire una relazione positiva |

| | | | |
|---|--|---|--|
| Sociale | | Verbali riunioni equipe | |
| Coordinatore Universiis Assistente Sociale | Cittadino utente familiare e/o | Foglio presenza mensile operatore Moduli Reclami | Puntualità nell'erogazione delle prestazioni |
| Coordinatore Universiis Assistente Sociale | Cittadino utente familiare Assistente Sociale e/o | Foglio presenza mensile operatore | Erogazione del servizio anche in caso di emergenza |
| Coordinatore Universiis Assistente Sociale | Cittadino utente familiare e/o | Modulo Reclami | Assicurazione di trasporti adeguati alle esigenze del cittadino-utente disabile fisico |
| Coordinatore Universiis Assistente Sociale | Operatore Assistente Sociale e/o | Relazione intermedia finale | Sono state svolte attività socio- assistenziali in integrazione con il territorio |

3.2. Ascolto, suggerimenti, proposte e reclami

In caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi provocati dal personale di Universiis, il cittadino utente e/o il suo familiare deve informare tempestivamente il Coordinatore del servizio.

Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente ed il cittadino utente ha il diritto di essere informato sulle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del problema rilevato.

Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- *Colloqui con il Coordinatore del servizio* presso la sede operativa durante gli orari di apertura della stessa come sopra indicati. Tali reclami verranno trascritti in un modulo a cura del Coordinatore Universiis;
- *Reclami scritti* inviati direttamente per lettera alla sede operativa di Universiis a Corbetta, anche attraverso e-mail (rsa.corbetta@universiis.com) od inseriti direttamente all'interno della cassetta dei reclami situata all'interno della sede operativa a Corbetta. Vengono accettati e trattati anche i reclami scritti in forma anonima;

- Possono essere presentati *reclami anche in forma associata* da più cittadini utenti e/o loro familiari. In questo caso, il reclamo viene presentato in occasione di un'assemblea, che può essere svolta anche presso la sede operativa di Universiis, previo accordo, per il suo utilizzo, con il Coordinatore Universiis.

Responsabile del ricevimento e del trattamento dei reclami è il Coordinatore del servizio. Per la procedura di gestione dei reclami, Universiis si impegna ad assicurare quanto segue:

- L'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami e la parità di trattamento;
- La garanzia di una risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo e nell'eventualità che tale termine non garantisca una completa istruttoria per la particolarità o complessità del caso, la comunicazione al cittadino utente con l'indicazione dei termini entro cui comunque verrà fornito apposito riscontro;
- La valutazione dei reclami pervenuti finalizzata all'elaborazione anche delle proposizioni ed applicazione di eventuali condizioni di adeguamento migliorativo del servizio, ove ne ricorressero le condizioni.

3.3. Diritti e doveri

Universiis si impegna a:

- rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza almeno una volta all'anno, entro gli ultimi due mesi dell'anno;
- esaminare e divulgare fra l'utenza i risultati ed analizzare lo scostamento degli standard prefissati;
- attivare conseguentemente, ove e qualora necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili.

Il cittadino utente e la sua famiglia hanno il dovere di:

- rispettare il personale;
- informare tempestivamente il Coordinatore del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione, ad attività e prestazioni programmate, in conformità di quanto al riguardo stabilito nel contratto sottoscritto;

- attenersi a quanto disciplinato dall'Ente Gestore per la procedura dell'Accreditamento;
- collaborare al fine di permettere che il progetto individualizzato e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio;
- rispettare il pagamento della quota mensile per quanto non coperto dal Voucher.

Allegato A

MODULO DI RECLAMO O DI SUGGERIMENTO

Nome e cognome (facoltativo):

Indichi eventuali reclami o segnalazioni:

Indichi eventuali suggerimenti o proposte migliorative:

Segnalazione ricevuta in data _____

I dati personali raccolti nell'ambito della presente procedura saranno esclusivamente utilizzati e finalizzati allo svolgimento della stessa. I diritti spettanti all'interessato sono analiticamente indicati nell'art.13 della legge n.675/96.

Allegato B

SCHEDA DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Gentile Signora/Egregio Signore,

con questa scheda, Universiis, in quanto ente Fornitore del Servizio di assistenza domiciliare, intende darvi l'opportunità di esprimere il vostro parere nei confronti degli interventi effettuati presso la vostra famiglia.

Il questionario è anonimo e riservato, i dati saranno presi in considerazione per migliorare la qualità del servizio erogato.

Nella prima parte della scheda vi chiediamo di valutare, apponendo una crocetta nell'apposito spazio, le domande proposte, mentre nella seconda parte troverete uno spazio per le vostre considerazioni o specifiche richieste.

L'equipe ringrazia per la gentile collaborazione.

Si prega l'utente, o un suo familiare, di compilare il seguente questionario

1. Come è venuto a conoscenza dei Servizi Erogati dalla Cooperativa

DIRETTO

FAMILIARI

PARENTI

AMICI

COMUNE

ASS. SOCIALE

ALTRO

| | <i>Poco</i> | <i>Abbastanza</i> | <i>Molto</i> |
|---|-------------|-------------------|--------------|
| 2. Trova che il servizio erogato Le sia d'aiuto? | | | |
| 3. Ritieni l'orario sufficiente alle vostre esigenze? | | | |
| 4. Ritieni gli interventi adeguati rispetto alle Vostre esigenze richieste? | | | |
| 5. Ha modo di discutere delle problematiche dell'utente o di eventuali difficoltà con l'operatore? | | | |
| 6. Le prestazioni vengono fornite con la dovuta competenza? | | | |
| 7. E' stato possibile instaurare un rapporto di fiducia con l'operatore? | | | |
| 8. Ha un buon rapporto con la Cooperativa che eroga il servizio? | | | |
| 9. In caso di difficoltà trova una pronta risposta alle sue esigenze? (in caso di risposta negativa specificare nello spazio sottostante) | | | |

| | <i>Mediocre</i> | <i>Sufficiente</i> | <i>Buono</i> | <i>Ottimo</i> |
|---|-----------------|--------------------|--------------|---------------|
| Le informazioni relative al servizio erogato dalla Cooperativa le ritiene | | | | |
| Il servizio di cui usufruisce lo giudica | | | | |
| Il suo livello di soddisfazione è | | | | |

| richieste/osservazioni/suggerimenti |
|-------------------------------------|
| |
| |
| |
| |
| |

La ringraziamo vivamente della sua collaborazione, certi che anche il suo contributo ci aiuterà a fornire un servizio migliore.

La Direzione



Ambito Territoriale distretto n° 6 del Magentino dell'ASL MI1
Settore servizi al cittadino
Ufficio di Piano
Piazza Formenti, 1
Tel. +39 02 9784503
Fax +39 02 97293275
ufficiodipiano@comune.magenta.mi.it
www.pdzmagentino.it

Sede operativa di Universiis:
R.S.A. "Don F. Cozzi"
Via Monte Rosa, 60
20011 Corbetta (Mi)
Tel. +39 02.97278130
rsa.corbetta@universiis.com
www.universiis.com

Si precisa che, tutto quanto non descritto nella presente Carta dei Servizi e previsto dal Bando di accreditamento e dagli altri atti dell'avviso ad esso collegati s'intendono implicitamente qui richiamati ed accettati dall'Organismo accreditato, Universiis Società Cooperativa Sociale.