



Sede Legale:
Via Giulio Cesare, 33
21040 Venegono Superiore (VA)
Sede Operativa:
Via delle Madonne, 10
Fraz. Gornate Superiore
21043 Castiglione Olona (VA)
Tel: +39 0331 864982
Fax: +39 0331 868581

Iscritta all'Albo delle
Coop. Sociali N° A148674
REA N° 270358
Cod. Fisc: 95055340137
Partita Iva: 02591080128

info@cooperativasocialeilgirasole.it
P.E.C.: ilgirasoleonlus@legalmail.it
www.cooperativasocialeilgirasole.it

Il Girasole
Cooperativa sociale

CARTA DEI SERVIZI

Servizio di assistenza

domiciliare

socio-assistenziale

a favore di anziani, disabili e famiglie



**CARTA DEI SERVIZI
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIO
ASSISTENZIALE
A FAVORE
DI ANZIANI, DISABILI E FAMIGLIE**

PREMESSA

Il Servizio di Assistenza Domiciliare è un servizio socio-assistenziale, strettamente integrato con il territorio, svolto in gran parte presso il domicilio dell'utente e rivolto a persone anziane, disabili e a nuclei familiari problematici in condizioni di disagio e di fragilità, permanente o temporanea, impossibilitate a svolgere in modo autonomo le funzioni quotidiane fondamentali.

Si individuano come potenziali utenti del Servizio tutte le persone che, a causa dell'età, delle condizioni di salute, di limitazioni psicofisiche, necessitano di assistenza, di stimoli e di una riduzione del rischio di emarginazione e di isolamento e anche quelle persone che, pur mantenendo una discreta autosufficienza, presentano caratteristiche tali da consigliare l'intervento degli operatori ausiliario socio assistenziali (ASA) o degli operatori socio sanitari (OSS) con una funzione di tipo preventiva, curativa e riabilitativa.

Nell'attuare il progetto di assistenza domiciliare ci si propone anche di sostenere il diritto umano, giuridico e sociale dell'anziano e delle persone a rischio di emarginazione, alla socializzazione, al sostegno, all'informazione, al diritto alla "vita" ed al riconoscimento dell'individuo come persona con una propria storia.

Con la persona **anziana** si cercherà soprattutto di prevenire le situazioni di esclusione, isolamento, depressione ed abbandono; con la persona **disabile**, fondamentale sarà evitare l'aggravarsi della patologia e delle situazioni di disagio favorendo l'integrazione e il sostegno della famiglia, con i **nuclei familiari problematici**, sempre in un'ottica di prevenzione del disagio, gli obiettivi saranno il sostegno socio-assistenziale alla famiglia e la tutela e la cura dei minori.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

FINALITÀ

1. Assicurare un'adeguata **assistenza socio-assistenziale** domiciliare agli anziani, ai disabili e ai nuclei familiari problematici residenti nel distretto;
2. Recuperare le autonomie, dove possibile, e mantenere le potenzialità dell'utente al fine di consentire la permanenza nel proprio contesto di vita, a contatto con i propri familiari ed amici, riducendo il ricovero in strutture residenziali;
3. Favorire l'integrazione familiare e sociale e supportare l'utente in relazione alle difficoltà insite nella sua condizione e migliorare la qualità della vita in generale.

OBIETTIVI

Assicurare:

1. la permanenza dell'anziano e della persona disabile nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, riducendone, ove possibile, il ricovero in strutture residenziali;
2. la cura e l'igiene della persona;
3. la conservazione e il recupero dell'autonomia personale;
4. lo svolgimento delle funzioni e delle relazioni sociali e il miglioramento della vita di relazione;
5. il supporto in situazioni di emergenza familiare;
6. la prevenzione ed il contrasto di processi di emarginazione sociale e di condizioni di isolamento, di solitudine, di bisogno, ed il miglioramento della vita in generale;
7. il supporto a famiglie problematiche nella gestione della vita domestica e nella cura dei minori.

MODALITÀ ORGANIZZATIVA PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà inserirsi nella progettualità locale di sviluppo di comunità, proponendo un intervento di rete avente come finalità principale l'attuazione di servizi di primo livello per il mantenimento al domicilio e l'attuazione di servizi di consolidamento e di sviluppo delle reti informali e formali.

La Cooperativa assicura, attraverso *il lavoro in équipe* del personale ausiliario socio assistenziale (ASA) e/o operatore socio sanitario (OSS) in servizio alle sue dipendenze, del Coordinatore della Cooperativa e dei Servizi Sociali Comunali, le prestazioni fondamentali del Servizio di assistenza domiciliare ad anziani, disabili, e nuclei familiari problematici.

Il Servizio si svolge soprattutto al domicilio degli utenti dopo una **segnalazione** da parte dei servizi sociali comunali alla Cooperativa in cui vengono date indicazioni sul tipo di intervento da svolgere e sulla sua tempistica; gli interventi saranno programmati sulla base della formulazione di un **progetto personalizzato** che tiene conto delle eventuali e particolari esigenze dell'utenza.

PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ E DELLE PRESTAZIONI

Le attività e le prestazioni richieste saranno rese in modo da garantire la realizzazione di quanto contenuto nei progetti individuali degli utenti.

Le prestazioni si suddivideranno in giornaliere (soprattutto per le persone non autosufficienti), in settimanali e/o con frequenza variabile in base alle richieste della famiglia e a al progetto personalizzato deciso e pianificato con l'équipe della Cooperativa e i Servizi Sociali Comunali.

Le prestazioni effettuate garantiranno un'alta qualità professionale determinata da operatori in possesso dei requisiti professionali necessari, una continuità delle prestazioni determinata dalla presenza costante degli operatori, una flessibilità degli interventi che garantisca l'adattamento delle prestazioni e dell'organizzazione del lavoro al mutare delle condizioni e delle esigenze degli utenti.

Prestazioni riferite al domicilio e al contesto di vita dell'utente

- aiuto per il governo della casa e per le attività domestiche;
- cura delle condizioni igieniche della casa con particolare riferimento agli spazi destinati alle funzioni primarie (camera, cucina, bagno);
- cambio e aiuto nel lavaggio della biancheria e preparazione dei pasti;
- interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare;
- informazioni circa i Servizi presenti sul Territorio Comunale e non, mantenimento dei rapporti con il medico di base;
- stimolare la relazione, la socializzazione e l'autonomia con il coinvolgimento di parenti, amici e vicini;

- aiuto al mantenimento di abilità, ad esempio uso del telefono ed elettrodomestici, corretto utilizzo del telesoccorso ect...;
- ogni altra prestazione socio-assistenziale atta a rispondere al bisogno

Prestazioni riferite alla persona

- aiuto ad alzarsi dal letto, pulizia e cura personale, vestizione, assunzione dei pasti, corretta deambulazione;
- uso di accorgimenti e strumenti per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare;
- mobilitazione della persona costretta a letto, aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria.

Prestazioni riferite a nuclei familiari problematici

- fornire indicazioni e stimoli per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche utilizzando inizialmente la collaborazione e, in seguito, agevolando l'autonomia delle persone;
- tutela delle condizioni igieniche dell'alloggio, con particolare riferimento a quelle destinate a funzioni primarie (camera, cucina, bagno);
- indicazioni delle corrette norme igienico-sanitarie;
- interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare, stimolo alla comunicazione ed alla socializzazione con il coinvolgimento di parenti, amici, vicini;
- rapporti con strutture ricreative e culturali del territorio soprattutto se all'interno del nucleo familiare sono presenti figli minori (Centro di Aggregazione Giovanile, Associazioni Sportive, ect...);
- accompagnamento e supporto per facilitare l'avvicinamento ai servizi comunali e territoriali.

RACCORDO DEL PROGETTO CON IL SERVIZIO COMUNALE E SISTEMA DI CONTROLLO QUALITATIVO

Credendo nell'importanza di lavorare in rete e di una collaborazione tra l'équipe della Cooperativa e i Servizi Sociali Comunali, si garantiscono momenti formali e informali tra i diversi operatori del Servizio, in particolare tra le assistenti sociali comunali e la coordinatrice della Cooperativa. Lo scambio di informazioni, gli incontri di programmazione e di verifica, il monitoraggio in itinere della qualità dei servizi e la rilevazione dei bisogni dell'utente saranno utili infatti per potenziare e migliorare il servizio e per avere un riscontro rispetto all'efficacia. Gli strumenti di gestione riportati schematicamente nella tabella sono utilizzati dai Servizi Sociali Comunali e dalla Coordinatrice della Cooperativa e saranno messi a disposizione reciprocamente garantendo un controllo qualitativo del servizio e un lavoro in sinergia.

COMUNI	COOPERATIVA SOCIALE "IL GIRASOLE"
Domanda di attivazione del Servizio	Scheda utente, monitoraggio e verifica: contiene i dati anagrafici dell'utente e il tipo di servizio richiesto con indicazione dell'orario e degli operatori deputati allo svolgimento dello stesso. Prevede inoltre una scheda dedicata agli aggiornamenti
	Foglio prestazioni compilato quotidianamente dal personale ASA/OSS della Cooperativa
	Equipe con operatori per la programmazione e la valutazione in itinere del servizio

MOMENTI di verifica tra l'Assistente Sociale Comunale e la Coordinatrice della Cooperativa	
	Questionario soddisfazione utente per la rilevazione del soddisfacimento da parte dell'utente e della sua famiglia
	Scheda Reclamo consegnata all'utente e ai familiari all'inizio del servizio, dove si potranno segnalare eventuali disservizi
	Scheda Risposta Reclamo

PROCESSI DI VERIFICA DELLA "CUSTOMER SATISFACTION"

Fattori di standard e qualità del servizio

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come prodotta: **standard di qualità del Servizio.**
2. la qualità così come percepita dall'Utente e dall'Operatore: **strumenti di valutazione** (questionario di gradimento, scheda reclamo e colloqui individuali/équipe);

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Standard qualità di Servizio

Gli standard di qualità che la Cooperativa s'impegna a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati sono:

1. aspetti connessi alle caratteristiche del servizio (ore di formazione degli operatori, numero di operatori cambiati o meno nel corso dell'anno);
2. aspetti strutturali (adeguatezza della struttura organizzativa della Cooperativa);
3. aspetti relazionali (valutati tramite questionario).

Strumenti di valutazione (della qualità percepita)

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'utente, anche noto come *customer satisfaction*. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando una valutazione o un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni dei fruitori e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio (raccolte attraverso colloqui ed équipe), valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

L'analisi della soddisfazione dell'utente è lo strumento attraverso il quale le aziende di servizi si impegnano a perseguire l'obiettivo della *qualità totale*. Le informazioni che vengono raccolte permettono alla Cooperativa di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nella sua totalità.

L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta della Cooperativa con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole.

Le indagini di *customer satisfaction* si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance dei nostri operatori, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato.

Ci sono diverse ragioni che determinano la necessità di attivare una rilevazione della *customer satisfaction* le principali possono essere così sintetizzate:

- è lo strumento principale per realizzare l'ascolto del cliente;
- è un requisito della UNI EN ISO 9001:2008;
- è uno strumento per determinare se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità: *promessa/erogata, attesa e percepita*

Le indagini di *customer satisfaction* non servono solo alla misurazione della qualità percepita, al fine di realizzare il miglioramento del servizio, ma offrono molti spunti per la sua riprogettazione. Infatti, tale processo di raccolta, elaborazione ed analisi dei dati è ricco di informazioni, per cui se raggiungimento dei suoi obiettivi strategici, insieme alle informazioni necessarie per verificare la continua aderenza del servizio offerto alle esigenze dei suoi utenti.

Attraverso le informazioni raccolte i responsabili della Cooperativa possono progettare nuovi servizi o ideare interventi migliorativi dei servizi già esistenti.

Questa attività di ascolto, inoltre, può essere utile anche per ripensare, più in generale, ad aspetti non solo organizzativi ma anche strategici relativi ai servizi. In questo senso, quindi, l'indagine di *customer satisfaction* rientra nel ciclo del miglioramento continuo del servizio e deve essere collegata alle strategie e agli strumenti di programmazione e controllo dei servizi.

E' importante, però, che la rilevazione della *customer satisfaction* sia realizzata seguendo un percorso metodologico corretto ai fini di ottenere informazioni che possano orientare adeguatamente i decisori.

Nella preparazione dell'indagine verranno individuati i **fattori di qualità del servizio** che si vuole analizzare, gli indicatori con cui si vogliono misurare e gli standard promessi dalla cooperativa. Per costruire il set dei *fattori di qualità* è utile partire da un'osservazione diretta della realtà e verificare, attraverso la letteratura disponibile e le esperienze realizzate, che nessun aspetto è stato trascurato; solo così sarà possibile realizzare un set di fattori di qualità adatto di volta in volta ai propri obiettivi. Non va trascurata l'esigenza che ogni Servizio ha di disporre di informazioni confrontabili nel tempo e nello spazio e, pertanto, l'opportunità di mantenere il più possibile stabili gli aspetti del servizio già rilevati, sia rispetto alla stessa realtà di servizio (tempo) che a servizi analoghi (spazio).

Una volta declinate le dimensioni e le variabili che si vogliono analizzare (fattori e indicatori) si definisce la **modalità di rilevazione** attraverso cui si chiederà agli utenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione.

Strumenti utilizzati per migliorare la qualità del Servizio:

Questionario di gradimento del Servizio (allegato C) che gli operatori consegneranno ai familiari, i risultati del questionario saranno poi comunicate all'Ufficio di Piano e all'Assistente Sociale del Comune di riferimento.

Il *questionario* è uno strumento usato per ottenere informazioni specifiche su un determinato servizio, in modo che le risposte fornite, una volta analizzate ed interpretate, ne consentano una migliore comprensione. La scelta riguarda i seguenti aspetti:

- la *struttura* del questionario

- la *formulazione* delle domande
- la *verifica* del questionario

Il questionario dovrebbe essere *strutturato* in modo da far ripercorrere agli utenti le diverse fasi del processo erogativo e in modo da poter evidenziare, per ciascun attributo del servizio, da un lato le aspettative e dall'altro la percezione di qualità.

La verifica del questionario

La fase di preparazione del questionario da somministrare all'utenza richiede molta cura e professionalità, in quanto, la chiarezza nella formulazione delle domande condiziona, inevitabilmente, le risposte; è pertanto, indispensabile procedere ad un collaudo del questionario per testare la sua comprensibilità da parte dell'utente e la validità delle risposte che essi forniscono.

Elaborazione dei dati ed interpretazione

I dati raccolti saranno poi, codificati per procedere alla loro elaborazione. Sarà, così, possibile procedere all'analisi delle informazioni raccolte e darne un'interpretazione coerente con gli obiettivi dell'indagine. Inoltre, in seguito all'elaborazione dei dati sarà possibile quantificare gli elementi salienti della rilevazione.

Presentazione dei risultati

Per avviare un programma di miglioramento continuo della qualità di una prestazione si presuppone la conoscenza delle priorità di intervento, cioè degli aspetti che per il fruitore sono molto importanti (attese elevate), ma sono, invece, percepiti in modo insoddisfacente (basso livello di gradimento).

Utilizzo dei risultati

L'indagine non si esaurisce nel "*cosa sapere*" ma si completa sulla riflessione inevitabile del "*cosa fare*".

I risultati dell'indagine vanno comunicati a tutti gli interessati per permettere a tutti di disporre di informazioni aggiornate sulla percezione dei propri clienti. Sarà così possibile formulare delle azioni di miglioramento, che se condivise da tutti avranno gli effetti positivi sperati, confermati dai dati della successiva indagine.

I risultati delle indagini di *customer satisfaction* sono inoltre particolarmente utili nei casi in cui si vogliono definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti.

Scheda Reclamo (allegato D) consegnata all'utente, ai familiari e agli insegnanti all'inizio del servizio, dove si potrà segnalare eventuali disservizi. Verrà trasmessa per conoscenza al Responsabile dei Servizi Sociali del Comune.

Scheda Risposta Reclamo (allegato E).

L'analisi dei reclami è un altro modo semplice ed efficace per individuare le principali cause di insoddisfazione dei propri clienti (e, quindi, le priorità di intervento) e dei suggerimenti che i clienti inoltrano alla Cooperativa in relazione alle esperienze di fruizione del servizio da essi vissute.

ORARI DEL SERVIZIO

Gli orari del servizio saranno concordati tra richiedente ed assistente sociale comunale in base al bisogno dell'utente e compatibilmente alle finalità e all'organizzazione del servizio.

Le prestazioni saranno garantite dal personale della Cooperativa su sette giorni la settimana all'interno della fascia oraria 7.30-18.00 in base ai singoli progetti assistenziali.

L'attività potrebbe essere richiesta anche dopo le 18.00, nei sabati pomeriggi e in via eccezionale nei giorni di festa.

EQUIPE DEL SERVIZIO

COORDINAMENTO OPERATIVO

La Coordinatrice dell'équipe degli operatori ASA della Cooperativa, Dott.ssa Isabella Cremona, con esperienza professionale pluriennale, avrà la funzione di integrare il lavoro di assistenza domiciliare su tre livelli:

- integrazione produttiva: per organizzare i compiti di lavoro riconducendo le diverse azioni e le diverse fasi di lavoro entro un disegno coerente, comprensibile e condiviso.
- integrazione tecnica: preoccuparsi che le cose da fare si facciano, ricercando coerenza tra compito di lavoro e risorse tecniche operative, pur avendo piena fiducia nelle capacità professionali e nell'esperienza lavorativa dei propri operatori.
- Integrazione sociale: connettere il personale dell'équipe della Cooperativa, ai servizi comunali e ai Servizi del territorio.

Il coordinatore inoltre garantisce incontri e colloqui con servizi sociali, servizi specialistici e famiglie, in un numero superiore rispetto a quelli preventivati dal voucher.

OPERATORI

Il personale assunto è in possesso della qualifica di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) e/o Operatore Socio Sanitario (OSS).

Il personale adibito al servizio è quindi professionalmente qualificato e costantemente aggiornato sia in campo socio-assistenziale, sia sulle norme di sicurezza e prevenzione in ottemperanza alle leggi vigenti in materia di igiene e sicurezza, sia sulle normative nazionali, regionali e comunali del settore.

Il personale è inoltre dotato di tutti gli strumenti necessari per il corretto espletamento delle prestazioni richieste nonché di un cartellino identificativo della propria identità (secondo la nuova normativa del 13/08/2010 n. 136) da apporre visibilmente agli indumenti indossati.

Il personale durante lo svolgimento del servizio compila quotidianamente la scheda individuale relativa al servizio prestato e agli orari, avvertirà la responsabile della Cooperativa di eventuali assenze dell'utente, non modificherà l'orario di lavoro e il calendario assegnato, e parteciperà su richiesta del Comune, a riunioni sull'andamento de servizio.

In caso di sostituzioni o nuove assunzioni si garantisce un affiancamento con il personale già operativo, assicurando un puntuale passaggio di consegne ed informazioni utili per il nuovo personale e per i fruitori del Servizio.

DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI

La Cooperativa Il Girasole ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini /fruitori (e, per estensione, ai parenti, ai familiari e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

Diritti

- L'accesso ai servizi socio-assistenziali è garantito ai cittadini in maniera equa.
- Gli interventi socio- assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o ai loro familiari in qualità di tutori.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni cittadino - cliente.

- Il cittadino - fruitore viene tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il Servizio, senza che questo debba arrecargli disagio.
- Il cittadino – fruitore viene tenuto costantemente informato sulle iniziative promosse sia dalla Cooperativa, sia da altri enti pubblici o privati.
- Il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento.
- Tutte le informazioni riferite al progetto ed al relativo piano di intervento (PEI) devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dall'utente.
- All'utente deve essere garantito il servizio relativo al progetto fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni.
- L'assistito e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività di assistenza educativa scolastica e domiciliare.
- Il cittadino - fruitore può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito.
- Il cittadino deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.

Doveri

- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- Il cittadino-fruitore è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati (fogli ore presenze).
- Il cittadino-fruitore deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- Il cittadino -fruitore a cui viene richiesta un'integrazione economica per coprire i costi del servizio domiciliare, è tenuto al pagamento della quota mensile secondo i tempi e le modalità previsti.

PROCEDURE DI TUTELA

Tutela degli utenti

La cooperativa garantisce che tutto il proprio personale è formato professionalmente ed è aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare. La Cooperativa inoltre garantisce le coperture assicurative per la responsabilità civile e quella a tutela dei nostri utenti/ operatori (RCO e RCT).