

ASSISTENZA DOMICILIARE PER MINORI/ADOLESCENTI E DISABILI

Per i Comuni del Distretto di Tradate (VA)

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 0 - 31 luglio 2014



CHE COSA È?

Il Servizio di assistenza domiciliare è un servizio caratterizzato da interventi socio-educativi, in ambito familiare e/o scolastico, è rivolto a:

- 1) minori e adolescenti e loro famiglie
- 2) disabili in età compresa tra 0 e 65 anni, con una disabilità certificata superiore al 46%, e loro famiglie

Il fine dell'intervento è duplice:

- a) rendere la persona sempre più capace di rapportarsi in modo adeguato con la realtà circostante, integrandosi al meglio nell'ambiente in cui vive
- b) offrire sostegno per migliorare il clima del contesto familiare.

COSA FA?

Il Servizio si occupa di:

- 1.** interventi educativi personalizzati
- 2.** sostegno e supporto alla genitorialità
- 3.** costruzione di una rete di legami tra minori, nucleo familiare e territorio
- 4.** promozione dell'inclusione sociale
- 5.** realizzazione di momenti formativi per le famiglie con cadenza annuale
- 6.** counseling psicologico agli operatori

Ciascun intervento è svolto attraverso **l'erogazione di voucher da parte dell'ufficio di Piano di Tradate.**

Ogni percorso è costruito con caratteristiche personalizzate perché dipende dalle esigenze educative e di supporto della singola persona e dalle particolarità del contesto familiare e territoriale.

È progettato dagli operatori del Servizio, in accordo con i Servizi Sociali del Comune di residenza, con i Servizi territoriali (scolastici, socio sanitari, riabilitativi) eventualmente coinvolti, con la persona che si rivolge al Servizio.

Il servizio è dotato di adeguata strumentazione informatica per lo svolgimento delle attività.

CHI CI LAVORA?

Il personale impiegato è composto da:

- ✘ 1 coordinatore responsabile del Servizio
- ✘ 1 psicologo, che supervisiona gli interventi educativi
- ✘ educatori professionali, che hanno il compito di redigere il progetto di presa in carico, realizzare le attività previste dal progetto e le azioni di raccordo con gli altri servizi che si occupano della persona assistita

Gli operatori lavorano in equipe.

QUALI SONO GLI STANDARD DI QUALITÀ?

Il Servizio si impegna a:

- ✘ fornire le informazioni richieste, immediatamente se ricevute per telefono, entro 24 ore se ricevute via mail
- ✘ fissare il primo incontro con la famiglia che si rivolge al Servizio – entro 3 giorni dal ricevimento della richiesta/segnalazione
- ✘ attivare l'intervento di assistenza domiciliare – entro 2 giorni dal colloquio conoscitivo con la famiglia
- ✘ redigere il progetto di presa in carico e invio dello stesso all'assistente sociale comunale – entro 15 giorni dall'avvio dell'intervento
- ✘ condividere il progetto con la famiglia – entro 15 giorni dall'avvio dell'intervento
- ✘ rispettare con puntualità gli orari concordati per lo svolgimento delle attività previste dal progetto
- ✘ monitorare costantemente il progetto educativo, per poter verificare, anche in itinere, l'adeguatezza degli obiettivi e delle attività previste, rispetto ai bisogni e alle potenzialità dell'utenza

COME SI ACCEDE?

Al Servizio si può accedere:

- ✘ attraverso il Servizio Sociale del Comune di residenza.

QUALI SONO I DIRITTI E I DOVERI DI CHI SI RIVOLGE AL SERVIZIO?

Chi si rivolge al Servizio

- ✘ ha il diritto di ricevere le prestazioni che sono comprese in ciascun tipo di intervento, sia dirette alla persona che indirette, nei tempi stabiliti dagli accordi tra i Comuni e la cooperativa che eroga il servizio
- ✘ ha il diritto alla riservatezza nel rispetto della normativa (D.Lgs 196 del 30 giugno 2003 in materia di trattamento dei dati personali)
- ✘ ha il dovere di collaborare con il personale del Servizio, di rispettare gli impegni presi relativamente alle azioni necessarie per la realizzazione del sottoscritto progetto individualizzato.

TUTELA E RECLAMI

Le persone che intendo segnalare eventuali disservizi, possono presentare il reclamo

- ✘ parlando con il coordinatore del Servizio, reperibile telefonicamente al n., da lunedì a venerdì, dalle 9 alle 18
- ✘ inviando una mail all'indirizzo info@solidarietaeservizi.it

Entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo il coordinatore del Servizio contatterà la persona che lo ha inoltrato per verificare l'accaduto e comunicare e verificare eventuali opportune azioni correttive e di miglioramento.

COME SI ESPRIME LA VALUTAZIONE PER IL SERVIZIO RICEVUTO?

Al termine di ciascun intervento l'operatore del Servizio consegna un questionario cartaceo alla famiglia; il questionario può essere riconsegnato in busta chiusa all'educatore che lo inserirà in apposito contenitore posto nell'area prossima all'ufficio sede della cooperativa.

Ogni sei mesi il coordinatore del Servizio analizza i questionari ricevuti al fine di individuare gli aspetti su cui intervenire per migliorare ulteriormente il servizio, quindi redige una relazione in cui darà conto di quanto elaborato, degli aspetti individuati su cui sarebbe opportuno intervenire e le relative proposte migliorative.

Questa relazione è condivisa con la Direzione della cooperativa Solidarietà e Servizi e con il referente dell'Ufficio di Piano del Distretto di Tradate.

Il coordinatore del Servizio infine provvede alla socializzazione dei risultati emersi e ne dà adeguata comunicazione ai Comuni interessati dall'attività del Servizio, nell'ambito delle azioni previste per la rendicontazione delle attività svolte.

Anche la soddisfazione dei Servizi Sociali invianti è oggetto di verifica attraverso la compilazione on line di un questionario somministrato annualmente nel mese di settembre, tramite il web (sito specializzato: www.encuestafacil.com).

*Recapiti della cooperativa Solidarietà e Servizi:
sede via Isonzo 2, 21052 Busto Arsizio (VA)
tel. 0331/336350
fax. 0331/336351
email: info@solidarietaeservizi.it*