

A.E.S.

Assistenza Educativa Socializzante

- minori disabili -



CARTA DEI SERVIZI



TIRANO, gennaio 2021

PREMESSA: LA CARTA DEI SERVIZI

1. LA COOPERATIVA

1.1 Mission della San Michele Società cooperativa sociale

1.2 Organigramma del Servizio Educativo Domiciliare

2. INFORMAZIONI GENERALI: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il servizio

2.2 Destinatari e territorio di competenza

2.3 Periodo di apertura

3. PRINCIPALI INTERVENTI EROGATI

4. RISORSE UMANE IMPIEGATE

5. PROTOCOLLO OPERATIVO DEL SERVIZIO

5.1 Presa in carico dell'utente

5.2 Svolgimento attività

5.3 Fascicolo personale

5.4 Raccolta dati, report periodici e rapporti con Enti

6. STANDARD DI QUALITA'

6.1 Metodologia di lavoro

6.2 Cosa si intende per qualità

6.3 Come si rileva la qualità

6.4 Formazione del personale

7. RAPPORTO CON GLI UTENTI

7.1. Principi fondamentali

7.2. Diritti degli utenti

7.3. Doveri degli utenti

7.4. Doveri dell'Ente erogatore

7.5. Procedure per il reclamo

8. Emergenza Covid – 19

9. INFORMAZIONI E CONTATTI

PREMESSA: LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra l'Ente che eroga servizi ed i suoi utenti. Essa è stata introdotta da una direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1997, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" con lo scopo preciso di:

- Tutelare il diritto degli utenti;
- Tutelare l'immagine dell'Ente descrivendo i servizi offerti in ottemperanza alle norme e i servizi supplementari assicurati per capacità professionali dall'Ente;
- Promuovere la partecipazione attiva degli utenti al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

La carta dei Servizi presenta il senso e la finalità dei servizi, delinea gli obiettivi, esplicita metodologie e strumenti, stabilisce le responsabilità e i compiti degli operatori impegnati; può essere considerata la carta d'identità del servizio, il documento basilare, frutto di riflessioni e considerazioni interne, che dà linee, orienta e favorisce l'azione di tutti coloro che operano, a vario titolo, nel servizio.

Il documento contiene informazioni su:

- Servizi forniti;
- Le modalità di partecipazione dell'utente al servizio;
- Gli standard di qualità cui l'Ente intende uniformarsi.

La San Michele Società cooperativa sociale si impegna, per i servizi erogati, a garantirne la qualità, a mantenerla e a verificarla.

La Carta, oltre alla descrizione dei servizi, diventa così un vero e proprio contratto che l'Ente sottoscrive con l'Utente al fine di:

- Migliorare costantemente i servizi resi;
- Valutare e comprendere le aspettative degli utenti;
- Descrivere come intende espletare i servizi;
- Instaurare un dialogo con gli utenti per farli sentire parte integrante del sistema.

1. LA COOPERATIVA

1.1 Mission della San Michele Società cooperativa sociale

*“Se un uomo non sa verso quale porto è diretto,
nessun vento è quello giusto”
Seneca*

La Cooperativa Sociale San Michele nasce a Tirano nell'anno 2001 per iniziativa di operatori e volontari legati alle attività sociali dell'Opera Don Guanella. Con la spinta e il sostegno del territorio, delle istituzioni e della stessa Congregazione religiosa i soci fondatori hanno ritenuto opportuno proseguire l'attività svolta per oltre venti anni nel cinquecentesco palazzo San Michele e non disperdere un patrimonio umano di esperienza e professionalità acquisite.

La cooperativa si riconosce nei valori della democrazia, dell'uguaglianza, della solidarietà e dell'equità; il suo operato è eticamente orientato all'onestà, trasparenza, pari opportunità, responsabilità e giustizia sociale.

La cooperativa guarda a questi valori accogliendo i principi propri della cooperazione: l'adesione è libera e volontaria; la cooperativa è un'organizzazione democratica (un socio, un voto), è autonoma ed indipendente, non ha fini di lucro soggettivo, si basa sull'aiuto reciproco dei propri membri, opera attivamente nella comunità locale, collaborando anche con altre cooperative e consorzi.

La cooperativa intende svolgere la sua attività con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita e il benessere di quanti ad essa si rivolgono, siano essi fruitori, operatori o volontari; si privilegiano la persona e la sua unicità, ispirandosi a principi di solidarietà umana e cristiana, tenendo sempre presente la centralità della persona, senza alcuna distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinione politica e di condizioni personali e sociali.

Nell'ambito delle sue attività la cooperativa offre servizi ad alto contenuto relazionale, diversificati ed efficaci, a singole persone, famiglie e comunità, interagendo attivamente, come risorsa e stimolo culturale, con il territorio di appartenenza, il mondo della cooperazione e le istituzioni.

Si promuove il miglioramento costante della qualità nei servizi e nelle attività, anche attraverso la formazione, gli scambi con altre realtà territoriali, la ricerca e lo sviluppo. La cooperativa è aperta a nuove esperienze e nuovi progetti che promuovano i valori e principi enunciati e contribuiscano alla crescita umana e professionale dei soci.

1.2 Organigramma del Servizio di Assistenza Educativa Socializzante

Il servizio fa riferimento all'Area Servizi Diurni e Sociali della Cooperativa San Michele. Il Responsabile ed il Coordinatore dei Servizi Domiciliari e Territoriali, in stretta collaborazione con la Direzione, curano la definizione, la gestione e la valutazione del sistema dei servizi afferenti alla propria Area. Il servizio ha un organico proprio di operatori con idonea qualifica professionale relativa al tipo di prestazione erogata nel rispetto delle normative vigenti.

2. INFORMAZIONI GENERALI: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Il servizio

La Cooperativa San Michele partecipa alla realizzazione di interventi di assistenza di natura educativa e socializzante per sostenere la vita di relazione di minori con disabilità attraverso appositi progetti volti a favorire il loro benessere psicofisico come previsto dal Piano di Zona, andando ad integrarsi con il territorio e collaborando con risorse e opportunità già esistenti. Il servizio è rivolto a minori con disabilità dell'Ambito Territoriale di Tirano e viene svolto presso il domicilio degli utenti o nel contesto sociale di appartenenza.

Gli interventi possono riguardare:

1. Area sociale;
2. Area psico-affettiva;
3. Area relazionale;
4. Area autonomie e aspetto funzionale-motorio (con possibilità di supervisione da parte di personale riabilitativo della Cooperativa);
5. Area cognitiva.

2.2 Destinatari e territorio di competenza

Il servizio socio-educativo della Cooperativa è offerto a minori ed a ragazzi fino a 21 anni con disabilità residenti nei Comuni dell'Ambito di Tirano aderenti al Piano di Zona. Il servizio può essere svolto a domicilio dell'utente, sul territorio o presso strutture idonee all'intervento. Altre soluzioni possono essere concordate con la famiglia e l'Ufficio di Piano.

2.3 Periodo di apertura

Il servizio può essere erogato dalle ore 7.30 alle ore 20.00, di norma dal lunedì al sabato; eccezionalmente, previo accordo tra le parti, anche in altre fasce orarie o nei giorni festivi, per situazioni di particolare necessità rilevate dal servizio sociale di Base.

3. PRINCIPALI INTERVENTI EROGATI

Il servizio si offre come:

- Supporto scolastico a vari livelli;
- Supporto culturale;
- Supporto relazionale, sociale e di inclusione con le risorse/agenzie del territorio (es. oratorio, gruppi sportivi, biblioteca, associazionismo, scuola, famiglia, doposcuola ecc.)
- Supporto a percorsi volti all'acquisizione e mantenimento di autonomie personali;
- Contenimento di dinamiche comportamentali problematiche;
- Sviluppo di processi di emancipazione e di adultità;
- Sollievo alla famiglia.

Nello specifico vengono effettuate

- Prestazioni socializzanti-assistenziali:
 - Aiuto per favorire l'autonomia, la socializzazione attraverso il mantenimento e il rafforzamento delle relazioni sociali e familiari;
 - Aiuto per favorire l'integrazione e l'inclusione sociale accompagnando e sostenendo la crescita del minore.
- Prestazioni educative:
 - Sostegno ed aiuto per attività educative a carattere riabilitativo, per promuovere il recupero di funzionalità, sviluppo di capacità residue favorendo il cammino evolutivo e, in un adeguato rapporto con la realtà, l'acquisizione di abilità ed autonomie consentendo uno sviluppo armonico.

Oltre ad erogare direttamente le prestazioni educative e socializzanti-assistenziali, il servizio si configura, al fine di raggiungere in maniera più completa gli obiettivi indicati nel PEI, come supporto ad azioni ed ambiti che

potrebbero essere gestiti anche da altre agenzie educative (scuola, famiglia, doposcuola, oratorio, ecc.), con cui vengono condivisi percorsi concordati con la famiglia e con il Servizio Sociale titolare dell'intervento sul minore.

4. RISORSE UMANE IMPIEGATE

Nel servizio di Assistenza Educativa Socializzante della Cooperativa operano le seguenti figure professionali:

- *Direttore della Cooperativa*: ha la massima responsabilità dei servizi gestiti dalla Cooperativa;
- *Responsabile di Area*: ha la responsabilità specifica del servizio e ne cura gli aspetti programmatici e i rapporti istituzionali;
- *Coordinatore del servizio*: laureato o con esperienza almeno biennale nella funzione di organizzazione e coordinamento, in accordo con il Responsabile d'Area, pianifica e organizza le attività, le risorse umane (gli operatori) e strumentali per il buon funzionamento del servizio stesso; cura i rapporti con la famiglia e l'Ente inviante e supervisiona il lavoro svolto. È reperibile nelle fasce orario di erogazione del servizio sia dalle famiglie che dagli operatori del Servizio inviante e della Cooperativa.
- *Operatori*:
 - **Per le prestazioni socio-educative assistenziali**: l'operatore è in possesso di diploma di maturità con esperienza nel servizio di assistenza;
 - **Per le prestazioni educative e riabilitative**: l'operatore è in possesso del titolo di Educatore Professionale (o titolo equipollente) o laurea in altri ambiti con esperienza almeno biennale.L'operatore ha la responsabilità della gestione dell'utente nell'ambito del servizio, ne individua le necessità, le formalizza attraverso la stesura di un progetto individuale di assistenza; intrattiene i rapporti con le altre Agenzie educative per lo scambio di informazioni, predispone, cura ed aggiorna la documentazione contenuta nel fascicolo personale per ogni minore in carico.
- *Personale amministrativo*: segue le adempienze burocratiche legate alla gestione del servizio.
- *Referente della formazione*: predispone il piano annuale della formazione e/o aggiornamento professionale del personale della Cooperativa.

5. PROTOCOLLO OPERATIVO DEL SERVIZIO

5.1 Presa in carico dell'utente

Dopo l'assegnazione del Voucher sociale secondo le modalità indicate dall'U.d.P. dell'Ambito di Tirano, la Cooperativa si impegna ad attivare l'intervento **entro e non oltre i 10 giorni** dalla presentazione di formale richiesta. Il Coordinatore del servizio provvede, in tempi ristretti e comunque entro i suddetti termini, a prendere contatti con la famiglia dell'utente, con l'Assistente sociale di riferimento e con i servizi specialistici, al fine di definire il progetto individuale di assistenza, declinando tempi e modi dell'intervento. Individua inoltre l'operatore o gli operatori incaricati ed attiva gli uffici amministrativi ai fini della rendicontazione delle prestazioni. Comunica formalmente l'inizio delle attività alla famiglia, all'U.d.P. e a eventuali ulteriori Enti coinvolti. Cura la scrittura e firma del contratto di erogazione delle prestazioni.

5.2 Svolgimento attività

1. L'operatore arriverà presso il domicilio dell'utente almeno 5 minuti prima dell'orario stabilito per l'inizio delle attività. In caso di ritardo non preventivabile o di improvviso impedimento, l'operatore avvertirà tempestivamente la famiglia ed il Coordinatore del servizio;
2. Prima dell'inizio delle attività l'operatore dovrà firmare il foglio presenza (copia della famiglia) alla voce ENTRATA;

3. Se l'attività si dovesse svolgere fuori casa, l'operatore dovrà rientrare al domicilio (o presso altro luogo indicato dalla famiglia) almeno 5 minuti prima della conclusione dell'intervento;
4. A conclusione delle attività l'operatore firmerà il foglio presenza (copia della famiglia) alla voce USCITA, verificando che un familiare lo controfirmi.

5.3 Fascicolo personale

L'équipe educativa formata dal Coordinatore del Servizio e dall'operatore o dagli operatori incaricati, cura la redazione e tenuta del Fascicolo personale di ogni minore in carico, contenente tutta la documentazione relativa al soggetto, con particolare riferimento al progetto individuale di assistenza.

Il Piano educativo individualizzato, redatto dall'équipe educativa del Servizio in collaborazione con l'Assistente sociale di riferimento ed i servizi specialistici e condiviso con la famiglia, dovrà illustrare gli obiettivi individuali specifici, i tempi di realizzazione, le attività previste, gli strumenti adottati, la tempistica delle verifiche periodiche e il loro esito, la valutazione finale che attesti gli obiettivi raggiunti. (Allegato A)

5.4 Raccolta dati, report periodici e rapporti con Enti

Al fine di garantire un puntuale e preciso monitoraggio dell'andamento del Servizio verranno utilizzati i seguenti strumenti di rilevazione:

- Il foglio firma: foglio presente al domicilio. L'operatore dovrà consegnarlo alla fine di ogni mese per la verifica delle ore effettuate. (Allegato B)

Gli strumenti di verifica per monitorare con gli enti invianti, la Cooperativa e la famiglia saranno:

- Riunioni di équipe: prevedono la partecipazione del Coordinatore e del/degli operatore/i impiegati sul caso; l'équipe è un momento di verifica degli interventi effettuati, delle modalità d'intervento e delle eventuali criticità riscontrate;
- Incontri di verifica e programmazione: riunioni periodiche programmate o al bisogno con l'U.d.P., l'UONPIA e/o la famiglia; durante queste verifiche gli interlocutori valutano l'appropriatezza e l'adeguatezza delle prestazioni, il raggiungimento degli obiettivi indicati nel Progetto Individuale di Assistenza, rimodulando, se necessario, le modalità d'intervento;
- La relazione finale: viene redatta dall'operatore a conclusione del progetto e viene condivisa con il Coordinatore e con gli Enti invianti. La relazione prevede la descrizione delle attività effettuate e una descrizione dell'intervento effettuato sul singolo caso.

Appositi questionari di customer satisfaction verranno somministrati alle famiglie degli utenti almeno annualmente o con maggiore frequenza concordata con gli Enti invianti. Gli esiti verranno condivisi con l'U.d.P. e con eventuali altri Enti interessati. (Allegato C)

I rapporti con l'U.d.P., l'UONPIA e la famiglia verranno gestiti dal Coordinatore del servizio e dal Responsabile d'Area della Cooperativa.

6. STANDARD DI QUALITÀ

6.1 Metodologia di lavoro

La Cooperativa Sociale San Michele pone al centro del suo operare l'utente, inteso come persona portatrice sia di bisogni che di risorse e capacità da valorizzare. In questa ottica si inserisce tutta l'organizzazione del servizio.

6.2 Cosa si intende per qualità

La qualità fornita dal servizio è fondamentalmente una sintesi tra il modo di operare del personale in relazione con l'utente e la pertinenza delle proposte fatte.

La Cooperativa deve perciò porsi i seguenti obiettivi organizzativi:

- Qualificare, formare ed aggiornare il proprio personale.
- Costruire una rete positiva di relazioni con tutti gli attori del servizio.
- Creare un'organizzazione funzionale alle esigenze del servizio.
- Predisporre le modalità più adeguate per monitorare la qualità delle prestazioni offerte.
- Porre un'attenzione particolare alle istanze provenienti dall'utenza.

6.3 Come si rileva la qualità

Gli ambiti di raccolta delle informazioni circa la qualità delle prestazioni erogate sono:

- **Informale:** legato alla capacità di ascolto delle istanze che provengono dall'utenza, dalle famiglie, dal personale e da chiunque abbia modo di accostarsi alla realtà del nostro Servizio;
- **Formale:** riferito ai risultati dei questionari di soddisfazione che vengono periodicamente somministrati alle famiglie degli utenti e ai riscontri delle visite ispettive interne o esterne da parte di Enti deputati all'azione di controllo e valutazione di indicatori specifici.

6.4 Formazione del personale

Tutto il personale del servizio è in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente. Ogni anno viene redatto il piano della formazione di Cooperativa, con sezione specifica relativa al Servizio e alle diverse figure professionali.

7. RAPPORTO CON GLI UTENTI

7.1 Principi fondamentali

Il servizio di Assistenza Educativa Socializzante dalla Cooperativa San Michele rispetta i seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
- **Imparzialità:** I soggetti erogatori hanno l'obbligo d'ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **Continuità:** L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni.
- **Diritto di scelta:** L'utente ha il diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
- **Partecipazione:** La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano; l'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio; i soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.
- **Efficacia ed efficienza del servizio:** Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

7.2 Diritti degli Utenti

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

- **Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria.** Ogni utente ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo il suo stato psico-fisico.
- **Diritto alla protezione.** Gli utenti hanno il diritto ad essere protetti e a ricevere l'assistenza di cui necessitano, in particolar modo se, a causa delle proprie condizioni psico-fisiche, si trovano in uno stato momentaneo o permanente di fragilità.
- **Diritto alla certezza.** Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi.

- **Diritto alla qualità.** Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori del servizio un orientamento condiviso verso il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.
- **Diritto alla differenza.** Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità.
- **Diritto alla privacy.** L'utente ha diritto, sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi della D.lgs. 196/2003 nonché del Reg. UE 2016/679, ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.
- **Diritto alla dignità personale.** L'utente del servizio ha il diritto al rispetto della propria dignità personale e della propria sfera privata.

7.3 Doveri degli utenti

- L'utente, nei limiti delle sue possibilità, e i suoi familiari devono avere un comportamento responsabile verso gli operatori del servizio rispettando gli orari precedentemente concordati;
- L'utente, nei limiti delle sue possibilità, e i suoi familiari devono avere un atteggiamento collaborativo nei confronti degli operatori, anche fornendo loro, se previsto dal progetto, ausili e strumenti non in dotazione, ma necessari allo svolgimento delle prestazioni.

7.4 Doveri dell'Ente erogatore

L'ente erogatore è tenuto a:

1. Garantire che le attività vengano erogate con continuità, puntualità e qualità assicurando la continuità degli interventi con i medesimi operatori, limitando i fenomeni di turn over, al fine di salvaguardare il rapporto operatore-utente;
2. Effettuare la sostituzione degli operatori coinvolti;
3. Garantire che le prestazioni di propria competenza vengano effettuate con diligenza e riservatezza seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, ufficio e struttura con cui venga a contatto per ragioni di servizio;
4. Tenere una condotta personale irreprensibile nei confronti dei beneficiari del servizio;
5. Mantenere il segreto su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbia avuto notizia durante l'espletamento o comunque in funzione dello stesso restando vincolato al segreto professionale;
6. Informare in modo sollecito il Servizio Sociale di Base in caso di problemi di qualsiasi natura ed essere disponibile ad incontri e raccordi con il Servizio Sociale e l'U.d.P. a semplice chiamata senza che questo comporti oneri economici aggiuntivi;
7. Comunicare tempestivamente l'assenza a qualsiasi titolo degli operatori incaricati ai destinatari del servizio;
8. Garantire un operatore sostituto al Coordinatore in caso di sua assenza;
9. Fornire all'utente adeguato materiale informativo del servizio (orario, segreteria, referenti, modalità di contatto, scheda per la valutazione del gradimento del servizio erogato).

7.5 Procedure per il reclamo

Gli utenti e i loro familiari possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità del servizio. Tale diritto può essere esercitato in uno dei seguenti modi:

1. Lettera in carta semplice, o compilazione modulo apposito indirizzato e inviato alla San Michele Società cooperativa sociale o consegnata presso la Direzione della Cooperativa stessa;
2. Segnalazione telefonica, fax o E-mail all'ufficio di Direzione della Cooperativa;
3. Colloquio con il Direttore della Cooperativa o, in subordine e in assenza dello stesso, con il Responsabile d'Area.

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami devono essere presentati entro 30 gg. dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza di atti o comportamenti impropri all'interno del servizio. Entro 30 gg. successivi la Direzione della Cooperativa comunicherà all'interessato le misure prese per la soluzione del pro-

blema. Qualora la risposta non fosse soddisfacente l'utente, gli enti o le persone citate al primo punto, possono presentare, con le medesime modalità di cui sopra, istanza di riesame del reclamo.

8. Emergenza Covid – 19

In base all'evolversi dell'emergenza Covid-19 e alle conseguenti disposizioni che verranno emanate dalla Presidenza del Consiglio dei ministri, dai Ministeri competenti e da Regione Lombardia si attiveranno alcune modalità specifiche di erogazione del servizio dell'assistenza domiciliare sempre in accordo con la famiglia e i servizi.

La cooperativa permetterà agli operatori di effettuare un corso di formazione COVID fornito da CONSOLIDA al Link: <https://consolida.corporatelearning.it/sign-up/san-michele-societa-coop-sociale/?gid=244&unV2qMJHYTz7E> e metterà a disposizione dei dipendenti la Dichiarazione Valutazione dei Rischi della San Michele Società Cooperativa Sociale.

9. INFORMAZIONI E CONTATTI

Per Informazioni rivolgersi presso:

San Michele Società cooperativa sociale

Piazza Basilica, 15
23037 Tirano (So)
Tel. 0342/704334 Fax. 0342/704768
d.canali@coopsanmichele.com
info@coopsanmichele.com

Orari apertura uffici:

Lunedì-venerdì 8.30-12.30 e 13.30-17.00