



**la vecchia quercia**

COOPERATIVA SOCIALE PER IL TERRITORIO

**ASSISTENZA EDUCATIVA DOMICILIARE  
per persone disabili  
(ADH)**

Carta dei servizi

Gennaio 2016

## Indice

Chi siamo	p. 3
Servizio di Assistenza Domiciliare Handicap	p. 5
Finalità e obiettivi	p. 5
Destinatari	p. 5
Tempi di erogazione	p. 5
Modalità di accesso	p. 5
Risorse	p. 6
Collaborazioni	p. 7
Fasi del Servizio	p. 7
La qualità offerta dal servizio di assistenza educativa domiciliare	p. 8
Per migliorare la qualità del servizio	p. 10
Modulo presentazione reclamo	p. 11

## Chi siamo

La Cooperativa La Vecchia Quercia nasce nel 1986 dall'attenzione alle problematiche sociali ed educative del territorio e dalle esperienze maturate dai soci fondatori nell'ambito dei servizi alla persona.

Nel corso degli anni la Cooperativa, operando in particolare nel territorio della Provincia di Lecco, approfondisce il senso dell'intervento nel sociale e si specializza nella progettazione ed erogazione di servizi rivolti a minori, adolescenti e giovani, disabili, adulti in difficoltà, anziani.

I servizi sono erogati presso strutture pubbliche e private o attraverso prestazioni domiciliari, in una logica di integrazione delle risorse territoriali esistenti.

La Vecchia Quercia è iscritta dal 1992 all'Albo della Regione Lombardia delle Cooperative Sociali di tipo A; dal 1993 fa parte del Consorzio di cooperative sociali "Consolida", di cui è anche socia fondatrice.

In particolare vengono realizzati i seguenti servizi:

### ...per le fragilità

Servizio di assistenza domiciliare territoriale  
Attività di animazione, sul territorio e presso RSA

### ...per la disabilità

Assistenza educativa scolastica e domiciliare (AES e ADH)  
Servizi di Formazione all'Autonomia (SFA)  
Centri socio educativi (CSE)  
Centri Diurni per Disabili (CDD)  
Comunità alloggio (CSS – CAH)  
Assistenza domiciliare (SAD)  
Servizio sociale di base professionale presso gli Enti pubblici

### ...per minori, adolescenti e giovani

Centri di aggregazione giovanile (CAG)  
Centri ricreativi diurni per bambini e adolescenti  
Doposcuola didattici e ricreativi  
Progetti di animazione socio-culturale del territorio  
Progettazione e gestione di interventi nel settore socio-assistenziale e socio-educativo

**Servizio di trasporto e accompagnamento** per persone disabili o con difficoltà motorie

## I valori

La Cooperativa la Vecchia Quercia assume come valori:

**Benessere:** lavorare per il migliorare la qualità della vita favorendo il benessere delle persone, delle famiglie e della comunità locale.

**Territorio:** operare per la conoscenza e la valorizzazione del territorio e del contesto sociale in cui si opera, promuovendo le relazioni, i legami sociali e le opportunità esistenti, in risposta ai bisogni del singolo e della comunità di appartenenza.

**Lavoro di rete:** lavorare per la partecipazione e il coinvolgimento degli attori interessati dal progetto, nonché per l'attivazione di risorse della rete formale e informale (vicinato, parrocchie, associazioni, servizi pubblici, ...), in una logica di integrazione, scambio e coesione sociale.

**Professionalità:** operare attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro e con uno stile e una qualità riconosciuti da tutti i destinatari.

**Connesione progettuale e collaborazione:** con realtà provinciali, nazionali e internazionali di cooperazione sociale.

### **I principi**

**Uguaglianza:** l'accesso e l'erogazione delle prestazioni e dei servizi deve essere garantita ai cittadini senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

**Imparzialità:** la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.

**Continuità:** le prestazioni devono essere erogate in modo continuativo, con l'impegno da parte della cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione regolare dei servizi.

**Partecipazione:** l'utente ha diritto ad essere informato sulle modalità di funzionamento e di erogazione dei servizi e viene coinvolto nell'elaborazione del progetto di assistenza individuale.

### **Come contattarci**

Per ogni informazione o comunicazione sul servizio, gli uffici della cooperativa sono aperti dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00

tel. 0341.630909, fax 0341.633787

e-mail [info@lavecchiaquercia.org](mailto:info@lavecchiaquercia.org)

## **Servizio di Assistenza Domiciliare Handicap**

### **Finalità e obiettivi**

Il servizio offre prestazioni di carattere socio-assistenziale e socio-ricreative finalizzate a:

- elevare la qualità della vita della persona con disabilità e ad evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale;
- favorire la socializzazione, l'informazione e la partecipazione a iniziative e attività culturali e ricreative;
- sviluppare e potenziare le capacità psico/fisiche dei soggetti portatori di handicap attraverso attività finalizzate all'autonomia;
- garantire alla persona portatrice di disabilità ed alla sua famiglia adeguato sostegno psicologico e psico-pedagogico, attraverso interventi personalizzati.

### **Destinatari**

Il servizio è rivolto a persone con disabilità fisica e/o psichica.

### **Attività**

La relazione rappresenta l'elemento centrale del servizio di assistenza domiciliare, poiché qualsiasi attività effettuata nell'intervento non può prescindere dall'instaurarsi di una relazione, dal rapporto che si crea tra la persona e l'operatore.

Le attività proposte concernono i seguenti ambiti di intervento:

- la socializzazione e la cura dei rapporti con i familiari e la comunità ...
- la partecipazione ad attività atte a favorire l'occupazione del tempo libero: partecipazione a corsi promossi sul territorio, brevi gite, uscite in biblioteca, disbrigo di piccole commissioni ecc.
- il sostegno nello svolgimento dei compiti scolastici per quei bambini che non trovano il giusto appoggio all'interno del nucleo familiare.

All'educatore viene chiesta anche:

- la presenza nei momenti di comunicazione con la famiglia
- la verifica (sia in itinere che finale) e la valutazione dell'intervento educativo progettato
- la partecipazione consultiva nei momenti formali di valutazione con l'Assistente Sociale.

### **Tempi di erogazione**

Il servizio viene garantito con una cadenza definita in base al monte ore settimanale messo a disposizione e sono prestati presso l'utente da un educatore professionale.

La durata è stabilita dall'assistente sociale del comune di riferimento o dalla famiglia, nel caso di interventi diretti della Cooperativa. Generalmente l'intervento viene ridefinito con cadenza annuale.

### **Modalità di accesso**

L'accesso al servizio avviene su richiesta avanzata dal cittadino che esprime un bisogno di assistenza direttamente ai responsabili del servizio della Cooperativa o, più comunemente, attraverso il Servizio Sociale del Comune di residenza.

L'Assistente Sociale, raccordandosi con il Coordinatore della Cooperativa, regola l'accesso del cittadino alla rete dei servizi sociali, effettua la valutazione professionale del bisogno, definisce il percorso assistenziale personalizzato e ne cura l'attuazione in termini di appropriatezza ed efficacia. Il coordinatore della Cooperativa assicura la gestione e il controllo delle prestazioni erogate in relazione agli obiettivi.

## **Risorse**

L'équipe del servizio è composta dai coordinatori e dagli educatori del servizio di assistenza domiciliare. La cooperativa, infatti, individua al suo interno dei coordinatori, con il compito di garantire il raccordo tra i diversi attori coinvolti nel progetto, principalmente i servizi territoriali di base, gli operatori e le famiglie. I coordinatori, inoltre, sono chiamati ad accompagnare i nuovi operatori nella conoscenza del servizio, garantiscono il passaggio di informazione nei casi in cui manchi la continuità educativa, monitorano e supervisionano l'andamento dei progetti individualizzati ed intervengono nei casi di criticità.

## **Collaborazioni**

Il servizio collabora principalmente con il servizio sociale, con il personale scolastico e con i servizi specialistici, qualora il progetto lo preveda. Il progetto individualizzato viene condiviso con l'Assistente Sociale e con le famiglie degli utenti coinvolti.

## Fasi del servizio

---

<b>Attivazione</b>	A seguito della richiesta di attivazione dell'intervento domiciliare, il coordinatore assegna l'incarico all'educatore individuato, salvaguardando dove opportuno la continuità e tenendo conto delle caratteristiche della situazione e delle competenze richieste. Nel caso in cui l'intervento venga richiesto direttamente dalla famiglie, viene stilato il contratto.
<b>Gestione dell'intervento</b>	Gli educatori, che svolgono il loro servizio presso il domicilio dell'utente, predispongono un progetto individualizzato, che condividono con l'Assistente Sociale e la Famiglia. Periodicamente, in modo flessibile rispetto al bisogno, l'educatore partecipa ad incontri di monitoraggio relativi all'attuazione del progetto educativo.
<b>Gli strumenti utilizzati nel processo di lavoro</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>-scheda di osservazione: viene stesa dall'operatore durante i primi due mesi dall'inizio dell'intervento. Serve a raccogliere il maggior numero di elementi di conoscenza sull'utente e sul nucleo familiare in cui è inserito.</li><li>-scheda di progettazione: al termine del periodo di osservazione l'operatore stende un progetto di intervento e definisce gli obiettivi sui quali intende lavorare.</li><li>-scheda di verifica dell'intervento attuato: al termine del periodo definito per l'intervento domiciliare l'educatore verifica quanto attuato.</li></ul>
<b>Conclusione dell'intervento</b>	Gli interventi hanno una durata estremamente variabile, legata al raggiungimento degli obiettivi prefissati; possono durare da alcuni mesi a diversi anni.
<b>Soddisfazione del cliente</b>	Viene misurata attraverso colloqui con l'Assistente Sociale del territorio di appartenenza dell'utente, il quale, a sua volta, si interfaccia periodicamente con la famiglia e ha una restituzione da essa rispetto ai risultati ottenuti e agli elementi che necessitano di essere ulteriormente sviluppati. Se il rapporto è privato e, quindi, diretto con la famiglia, essa esprime il grado di soddisfazione attraverso colloqui periodici con il coordinatore.

---

La presenza di una verifica sistematica delle fasi progettuali è determinante per il raggiungimento dei risultati attesi. Al fine di avviare processi di miglioramento della qualità del servizio è necessario prevedere sin dalla fase progettuale un confronto con i soggetti interessati. Da questo tipo di confronto potranno essere formulate ipotesi progettuali realmente adeguate alle esigenze e ai bisogni della persona, attraverso l'individuazione di obiettivi chiari e realistici.

## La qualità offerta dal servizio di assistenza educativa domiciliare

qualità organizzativa	
dimensione di qualità	Standard
accompagnamento sul servizio dei nuovi educatori	tutti i nuovi operatori inseriti sul servizio di assistenza domiciliare vengono supportati nel percorso di conoscenza del servizio, degli utenti e degli altri attori coinvolti.
sostituzioni	di norma non si procede alla sostituzione dell'operatore assente, a meno che tale assenza sia prolungata nel tempo (malattie lunghe o maternità). qualora la famiglia ne faccia espressamente richiesta, si valuta la sostituzione anche per brevi periodi di assenza dell'operatore.

qualità educativa	
dimensione di qualità	Standard
personalizzazione dell'intervento	Per ogni utente viene definito un progetto individualizzato sulla base di un primo periodo di conoscenza reciproca
omogeneità e continuità nell'intervento	la cooperativa, quando possibile ed opportuno, garantisce la continuità educativa nel corso degli anni sui singoli casi. in caso contrario, viene garantito tra gli educatori il passaggio di informazioni utili per una presa in carico efficace dell'utente, mediante strumenti adeguati (riunioni, compresenza nei momenti di passaggio).
visione globale della persona	il progetto individualizzato viene predisposto tenendo conto dell'individuo nella sua globalità di interessi, bisogni, punti di forza e difficoltà. l'intervento viene predisposto anche alla luce del percorso e del progetto di vita dell'utente. l'operatore cerca di accogliere il bisogno dall'utente attraverso l'ascolto l'operatore ha cura di rispettare i tempi dell'utente.
verifica e revisione del progetto	si effettuano verifiche periodiche delle modalità di intervento dell'operatore. gli operatori si impegnano a rivedere la programmazione e le modalità qualora sopraggiungano elementi evolutivi o involutivi significativi.
Relazioni con le famiglie	L'operatore si impegna a creare con la famiglia un rapporto di collaborazione, basato sul rispetto, sulla fiducia e sulla condivisione degli obiettivi

Relazioni con servizi territoriali e specialistici	Gli operatori promuovono la collaborazione con i servizi territoriali e specialistici (neuropsichiatria, psichiatria etc.) che hanno in carico l'utente, al fine di garantire la coerenza tra i diversi interventi professionali
--	--

qualità professionale	
dimensione di qualità	standard
titoli e qualifiche	tutti gli operatori assunti dalla cooperativa sono in possesso di qualifica specifica.
formazione	la Cooperativa prevede per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale.

qualità e sicurezza	
dimensione di qualità	standard
sicurezza e tutela	per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dalla legge 81/08 in materia di sicurezza. per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy (D.lgs. 196/2003). tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale

## **Per migliorare la qualità del servizio**

### **Suggerimenti e reclami**

Nel caso si vogliano fare delle segnalazioni o reclami sul funzionamento del servizio, i destinatari dell'intervento e/o i familiari possono rivolgersi ai coordinatori del Servizio d.ssa Bonaiti Ingrid (nel caso in cui il servizio di rivolga a minori) e d.ssa Antonella Cuppari (nel caso in cui il servizio di rivolga a giovani ed adulti).

I reclami o le segnalazioni possono essere verbali, telefonici o scritti, attraverso il modulo allegato.

La Cooperativa si impegna a rispondere al reclamo o alla segnalazione entro 30 giorni.

### **La carta dei servizi e il miglioramento della qualità**

La carta dei servizi è uno strumento di comunicazione e miglioramento della qualità del servizio: da un lato infatti garantisce ai destinatari trasparenza e chiarezza sui livelli di qualità che caratterizzano l'assistenza educativa specialistica, dall'altro costituisce un importante strumento di valutazione del servizio stesso.

La cooperativa si impegna al rispetto delle indicazioni contenute nella carta vengano e alla sua applicazione.

Annualmente verrà effettuata una verifica del rispetto degli standard espressi e valutata la presenza di eventuali scostamenti attraverso eventuali segnalazioni o reclami ricevuti, la soddisfazione di utenti, familiari ed operatori, nonché i colloqui di verifica con gli enti.

Verrà prodotta una relazione annuale sull'andamento del servizio, anche al fine promuovere azioni di miglioramento.

La carta dei servizi, elaborata nel mese di ottobre 2014, verrà sottoposta ad una verifica annuale ed ha validità di 3 anni.

