



ALICENOVA
SINERGIE SOLIDALI

**CARTA DEI SERVIZI
DI ASSISTENZA DOMICILIARE**





CARTA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE 2018

Con la presente Carta, la Cooperativa sociale ALICENOVA Onlus offre ai propri clienti, siano essi utenti, enti committenti o collaboratori, un importante strumento per informare, far conoscere e far apprezzare i servizi e le attività gestiti o promossi dalla Cooperativa in ambito di **Assistenza Domiciliare**.

La Carta è uno strumento pratico e di facile lettura che guida l'utente ad avvicinarsi e a utilizzare i servizi nel miglior modo possibile, ma è anche un documento in cui vengono presentati gli aspetti che riguardano la qualità messa in campo nella gestione degli stessi.

Questo documento, attualmente ancora in fase di completamento, potrà subire aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione dei servizi o le attività dell'organizzazione lo rendano necessario.

La Cooperativa mette inoltre a disposizione dei cittadini un sito internet: **www.alicenova.it**, un ulteriore strumento di comunicazione per informare sulle attività e la vita sociale della nostra Cooperativa. Dalle pagine del sito è possibile sporgere reclamo, porre domande, esprimere pareri e contribuire a migliorare la qualità dei nostri servizi.

MISSION E VALORI

Alicenova nasce dalla fusione delle cooperative sociali Alice di Tarquinia, che opera dal 1990 nella provincia di Viterbo, e Sinergie di Formello, che opera dal 2004 nella provincia di Roma nord. Oggi in Alicenova lavorano circa 280 persone, con una base di 147 soci, che collaborano alla realizzazione di tutte le attività della cooperativa con le quali intendiamo:

- favorire l'inclusione sociale;
- produrre ricchezza sociale ed economica;
- costruire percorsi lavorativi condivisi e partecipati;
- promuovere la crescita lavorativa, professionale e formativa dei soci;
- partecipare allo sviluppo territoriale;
- praticare e incentivare un sistema di welfare dello sviluppo.

La nostra **Mission** dichiara:

“Gli obiettivi che perseguiamo sono l'inclusione sociale, la promozione umana e la costruzione di una rete sociale radicata, competente e orientata allo sviluppo culturale ed economico del territorio. Dedichiamo attenzione alla qualità sociale ed ambientale dei nostri servizi e prodotti. Con il nostro lavoro ci impegniamo ad assumere, con continuità, innovazione e rischio, la responsabilità di dare risposte ai bisogni sociali del territorio, sperimentando modi innovativi di fare impresa.”

I **principi ispiratori** del nostro lavoro:

Oggi Alicenova si occupa, da un lato, di servizi socio-sanitari ed educativi (Tipo A) e, dall'altro, di attività di impresa finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate (Tipo B).

Il suo impegno si esplica attraverso la realizzazione di attività ispirate innanzitutto ai **valori** che l'assemblea soci ha identificato come fondanti il nostro lavoro:

⊙ **Solidarismo Laico**

"Il bene che assicuriamo per noi stessi è precario e incerto fino a quando non viene assicurato a noi tutti e incorporato nella nostra vita comune." (Laura Jane Addams)

⊙ **Visione Comune**

"Coloro che sono stati visti danzare erano ritenuti pazzi da coloro che non potevano ascoltare la musica." (Friedrich Nietzsche)

⊙ **Centralità della persona**

"Ognuno è un genio. Ma se si giudica un pesce dalla sua abilità di arrampicarsi sugli alberi lui passerà tutta la sua vita a crederci stupido." (Albert Einstein)

⊙ **Appartenenza**

"L'appartenenza non è lo sforzo di un civile stare insieme, non è il conforto di un normale voler bene, l'appartenenza è avere gli altri dentro di sé." (Giorgio Gaber)

⊙ **Empatia**

"Ogni persona che incontri sta combattendo una battaglia di cui non sai nulla. Sii gentile. Sempre." (Platone)

⊙ **Pari Opportunità**

"È più importante la redistribuzione delle opportunità che quella della ricchezza." (Arthur Hendrick Vandenberg)

⊙ **Innovazione**

"La differenza tra un sognatore e un visionario è che il sognatore ha gli occhi chiusi e un visionario ha gli occhi aperti." (Martin Luther King)

⊙ **Passione**

"Gli appassionati sollevano il mondo, gli scettici lo lasciano cadere." (Albert Guinon)

⊙ **Lavoro di Rete**

"Quando si sogna da soli è un sogno, quando si sogna in due comincia la realtà." (Ernesto Che Guevara)

⊙ **Integrazione**

"Io appartengo all'unica razza che conosco, quella umana." (Albert Einstein)

⊙ **Onestà**

"A che serve avere le mani pulite se si tengono in tasca? Ecco occupatele." (Don Lorenzo Milani)

⊙ **Libertà d'Espressione**

"Non sono d'accordo con quello che dici, ma difenderò fino alla morte il tuo diritto a dirlo." (Evelyn Beatrice Hall).



DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Cosa ti assicuriamo (i diritti):

- Un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata.
- Premura, attenzione e umanità, nel rispetto della dignità e delle convinzioni etico-morali di ciascuno.
- Il rispetto del proprio ambiente di vita.
- Il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso. L'utente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- Il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona e a ogni altra circostanza che la riguardi rimangano segreti.
- Il diritto di presentare reclami in merito all'erogazione dei servizi e ottenere una tempestiva risposta sull'esito degli stessi.

Cosa ti chiediamo (i doveri):

- Il rispetto della dignità del personale.
- Di disdire le prestazioni programmate almeno 24 ore prima, telefonando all'ufficio di Coordinamento del Servizio, al fine di evitare sprechi di tempo e di risorse.
Per le disdette effettuate nei tempi previsti è possibile richiederne il recupero, entro lo stesso mese, in accordo con il Coordinamento.
- Di compilare correttamente il "foglio firma" al termine di ogni prestazione e assicurarsi che a fine mese l'operatore lo ritiri per consegnarlo all'ufficio di Coordinamento.

OBIETTIVI E LORO ARTICOLAZIONE

Così come definita nella Legge Regionale n. 11 del 10 agosto 2016 e nella Delibera attuativa n. 88 del 28 febbraio 2017, per servizio di assistenza domiciliare socioassistenziale, di seguito denominato assistenza domiciliare, intendiamo quindi l'insieme delle prestazioni rese a domicilio, nel contesto di vita quotidiana della persona finalizzati a favorire la permanenza delle persone fragili il più a lungo possibile nel proprio ambito familiare e sociale, elevando la qualità della vita delle stesse e dei membri della famiglia, evitando fenomeni di isolamento e di emarginazione sociale e prevenendo, in tal modo, il ricorso a forme di istituzionalizzazione e favorendo altresì i processi di deistituzionalizzazione.

Il servizio di assistenza domiciliare comprende prestazioni di tipo socioassistenziale che si differenziano in base alle singole tipologie di persone destinatarie del servizio, attraverso l'elaborazione e l'attuazione di un **piano personalizzato di assistenza** (di seguito PPA), diversificato secondo i bisogni dei beneficiari e gli obiettivi da raggiungere.

Il PPA, è predisposto, d'intesa con il beneficiario, con il suo tutore legale o eventualmente con i suoi familiari, dal servizio sociale professionale, in collaborazione con il coordinatore dell'assistenza domiciliare, al fine di coordinare ed integrare gli interventi, i servizi e le prestazioni del sistema integrato ed indica in particolare:

- a) gli obiettivi da raggiungere;
- b) la tipologia e l'intensità della risposta assistenziale;
- c) le prestazioni da erogare, prevedendone la cadenza, la continuità, l'efficacia, la durata ed il costo;
- d) le figure professionali coinvolte negli interventi;
- e) l'indicazione di un responsabile della gestione coordinata degli interventi;
- f) le modalità ed i parametri di valutazione degli interventi.

I SERVIZI OFFERTI

Alicenova oggi è impegnata su tantissimi fronti e attraverso progetti anche molto diversi tra loro, come si può evincere da questa sintesi:

DISABILITÀ	ANZIANI
<p>Amministrazione di Sostegno Assistenza Domiciliare Piani Assistenziali Individuali (PAI) Centri Socio - Riabilitativi Diurni Attività di Riabilitazione Psico-Sociale in agricoltura sociale Tirocini Formativi Attività Velica Soggiorni Residenziali Week end di autonomia Attività estive diurne e residenziali Interventi Educativi Attività laboratoriali Trasporto scolastico Riabilitazione Equestre Progetti di autonomia abitativa Sostegno psicologico</p>	<p>Centri Alzheimer Piani Assistenziali Individuali (PAI) Progetti di Prevenzione e Impegno del Tempo libero Amministrazione di Sostegno Assistenza Domiciliare Sostegno psicologico Formazione per i care giver</p>
MINORI E GIOVANI	PERSONE
<p>Piani Assistenziali Individuali (PAI) Interventi Educativi Progetti nelle Scuole Assistenza Educativa Culturale (AEC) Interventi su Bisogni Educativi Speciali (BES) Interventi di sostegno psicologico Sostegno alla genitorialità Campi estivi Incontri protetti Centri di Aggregazione Giovanile (CAG) Centro Informagiovani Sportelli Informagiovani Centri di Informazione e Consulenza nelle scuole (C.I.C.)</p>	<p>DISAGIO PSICHICO Piani Assistenziali Individuali (PAI) Amministrazione di Sostegno Assistenza Domiciliare Attività Socio-Riabilitative in agricoltura sociale Tirocini Formativi Soggiorni Residenziali Progetti di Autonomia abitativa</p> <p>MIGRANTI Progetti di Accoglienza diffusa in appartamenti per persone richiedenti asilo in diversi comuni della provincia di Viterbo</p> <p>DIPENDENZE Piani Assistenziali Individuali (PAI) Attività Socio-Riabilitative e Tirocini Formativi in agricoltura sociale Sostegno alla genitorialità</p> <p>POVERTÀ Emporio solidale I CARE di Viterbo</p> <p>ALTRI SERVIZI Segretariato Sociale Servizio Sociale professionale PUA (Punto Unico di Accesso) Logopedia Fisioterapia Psicoterapia Counseling Neuropsicomotricità Servizio Infermieristico Consulenza Psicologica Centro clinico</p>

I SERVIZI OFFERTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

SERVIZIO DOMICILIARE EDUCATIVO PER MINORI

Cos'è

Il servizio di assistenza domiciliare per i minori svolge funzioni di supporto educativo-psicologico e di prevenzione del disagio, effettua interventi finalizzati all'acquisizione delle abilità personali e sociali e favorisce la costruzione di un rapporto positivo con i genitori e con il mondo degli adulti, compresa la mediazione nelle relazioni interpersonali.

OBIETTIVI DEGLI INTERVENTI A FAVORE DEI MINORI:

- tutela e salvaguardia del benessere psicofisico della persona minore di età;
- garantire il diritto allo studio e alla libertà di scelta educativa, nonché alla pratica sportiva, al fine di favorire il superamento delle limitazioni derivanti da condizioni di disagio economico e disabilità, comprese le attività finalizzate alla prevenzione ed al recupero degli abbandoni e della dispersione scolastica dei minori;
- la promozione di attività ludiche per una crescita armonica del bambino nel suo contesto di vita;
- la prevenzione di tutte le condizioni di forte disagio familiare che possono pregiudicare la crescita equilibrata del bambino;
- prevenzione e contrasto al consumo di droghe e dei comportamenti a rischio;
- la valorizzazione del ruolo attivo delle famiglie nel ruolo educativo e formativo del bambino.

A chi si rivolge

Alle persone di minore età (0-18 anni) e alle loro famiglie.

I servizi domiciliari da noi erogati coinvolgono:

- > DISTRETTO SOCIO SANITARIO 1 ROMA 4 (Civitavecchia)
- > COMUNE DI FORMELLO (RM)
- > COMUNE DI CAPENA (RM)
- > COMUNE DI CANINO (VT)
- > COMUNE DI TARQUINIA (VT)
- > ASL VITERBO (NEUROPSICHIATRIA INFANTILE)
- > U.S.S.M. (UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI)

Come si richiede

Può essere richiesto dalla famiglia al Servizio sociale del Comune di residenza, o da quest'ultimo proposto alla famiglia.

Quanto dura

Il progetto individuale è, solitamente, a tempo indeterminato ed è rinnovato ogni anno. Solo in alcuni casi viene organizzato un servizio con carattere di temporaneità.

Le attività

Si tratta di un insieme di interventi differenziati e flessibili, definiti sulla base dei bisogni degli utenti e delle risorse locali disponibili, che definiscono il progetto d'intervento.

Gli interventi educativi sono volti alla valorizzazione delle potenzialità individuali e familiari e sono finalizzati a favorire e migliorare l'autonomia personale e sociale.

■ Sostegno educativo ai minori:

Accompagnamento alle esperienze di crescita, alle opportunità di socializzazione, facilitando l'accesso a una rete di rapporti esterni alla famiglia.

■ **Sostegno educativo al nucleo familiare:**

Orientato alla valorizzazione delle competenze educative e a promuovere il cambiamento degli stili relazionali e organizzativi del nucleo familiare, attraverso colloqui individuali e/o di gruppo con genitori/figli.

■ **Assistenza domiciliare all'infanzia:**

Sostegno alla relazione genitori-bambino nelle sue funzioni primarie di accudimento e protezione necessarie al sano sviluppo cognitivo e affettivo del bambino.

■ **Sostegno scolastico:**

Finalizzato a migliorare la motivazione allo studio e all'acquisizione di un metodo personale, in stretta collaborazione con la scuola.

■ **Inserimento formativo e al lavoro:**

Accompagna e facilita il ragazzo nel percorso e lo sostiene nei momenti di difficoltà.

■ **Attività culturali e ludiche:**

Favoriscono la partecipazione alla vita sociale e culturale del minore per una più armonica crescita personale. I ragazzi possono partecipare a un insieme di attività quali, visione di film e spettacoli teatrali, laboratori artistici, esplorazioni urbane, campeggio.

SERVIZIO DOMICILIARE PER L'AUTONOMIA E L'INTEGRAZIONE DELLA PERSONA CON DISABILITÀ

Cos'è

È un servizio di assistenza e accompagnamento rivolto a tutti i cittadini disabili allo scopo di assicurare una migliore qualità di vita nel proprio domicilio, di favorire l'autonomia, l'indipendenza, l'inclusione sociale, la prevenzione del disagio e del rischio di emarginazione, offrendo altresì sostegno e sollievo alle loro famiglie nel compito di accudimento.

OBIETTIVI DEGLI INTERVENTI A FAVORE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ:

- Garantire la migliore qualità di vita e la dignità della persona, attraverso una assistenza personale nella gestione della vita quotidiana, per l'accompagnamento, la mobilità, l'inserimento sociale, scolastico e lavorativo;
- Promuovere il generale benessere psico-fisico della persona, tramite la promozione della individualità, delle risorse e la socializzazione nel territorio;
- Promuovere il massimo livello di autonomia personale e sociale
- Sostenere e promuovere il diritto allo studio, alla formazione e - dove possibile - all'inserimento lavorativo;
- Promuovere l'inclusione sociale, anche attraverso la costruzione di reti solidali nella comunità di appartenenza;
- Evitare quanto più possibile l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione, assicurando continuità di cura e interventi calibrati sulle reali esigenze della persona;
- Promuovere la mobilità, la vita e l'abitare indipendente;
- Sensibilizzare la società e le famiglie sui diritti delle persone con disabilità, anche attraverso interventi specifici di promozione;
- Offrire momenti di sollievo e di sostegno ai familiari delle persone con disabilità, nonché costruire con le famiglie un rapporto di fiducia e collaborazione.

A chi si rivolge

Alle persone disabili, minori e adulti e alle loro famiglie.

I servizi domiciliari da noi erogati coinvolgono:

- > **DISTRETTO SOCIO SANITARIO 1 ROMA 4 (Civitavecchia)**
- > **COMUNE DI FORMELLO (RM)**
- > **COMUNE DI CAPENA (RM)**
- > **COMUNE DI SANTA MARINELLA (RM)**
- > **COMUNE DI MARTA(VT)**
- > **COMUNE DI MONTE ROMANO (VT)**
- > **COMUNE DI ARLENA DI CASTRO (VT)**
- > **COMUNE DI CANINO (VT)**
- > **COMUNE DI PIANSANO (VT)**
- > **COMUNE DI TESSENNANO(VT)**
- > **COMUNE DI TUSCANIA (VT)**
- > **COMUNE DI TARQUINIA (VT)**

Come si richiede

Per usufruire del servizio occorre farne richiesta presso il Comune di appartenenza.

Quanto dura

Il progetto individuale è, solitamente, a tempo indeterminato ed è rinnovato ogni anno. Solo in alcuni casi viene organizzato un servizio con carattere di temporaneità.

Le attività

Sono un insieme di prestazioni e interventi differenziati e flessibili, programmati attraverso progetti individuali concordati dai Servizi sociali del Comune, i servizi ASL di riferimento, il responsabile di servizio dell'Ente gestore e l'utente o la famiglia dello stesso.

Le attività erogate spaziano dall'assistenza di base all'organizzazione di attività rivolte all'acquisizione di autonomie e di integrazione sociale.

Gli interventi di assistenza realizzati da Alicenova nell'ambito del servizio prevedono interventi prevalentemente a carattere individuale e, a seconda dei casi e delle condizioni esterne, interventi con gruppi di utenti.

Interventi individuali:

- Assistenza e sostegno alla cura e igiene della persona
- Acquisto, preparazione e somministrazione pasti
- Organizzazione e supporto alle attività domestiche
- Accompagnamento e supporto nei luoghi di studio e di lavoro
- Accompagnamenti (visite mediche, terapie, visite a parenti e amici ecc.)
- Attività per lo sviluppo delle autonomie sociali
- Accompagnamento e sostegno in attività socio-ricreative
- Partecipazione ad iniziative a carattere ricreativo mirate alla crescita e alla socializzazione
- Organizzazione di attività di animazione e aggregazione (in occasione di feste e/o ricorrenze)
- Escursioni e passeggiate in città o in località del territorio
- Sostegno e socializzazione in periodi di ospedalizzazione
- Attivazione reti territoriali
- Segretariato sociale
- Pratiche burocratiche

Nell'ambito degli **interventi di gruppo** possono essere attivati:

- Laboratorio per le autonomie e attività ricreativo-culturali diurne e serali
- Attività riabilitativa in Barca a Vela
- Attività di Riabilitazione Psico-Sociale in agricoltura sociale
- Weekend residenziali per l'autonomia personale e abitativa
- Riabilitazione Equestre

SERVIZIO DI ASSISTENZA E INTEGRAZIONE SOCIALE A FAVORE DELLA PERSONA ANZIANA

Cos'è

È un servizio di assistenza, offerto a domicilio, al fine di migliorare la qualità della vita e favorire la permanenza della persona anziana nel proprio ambiente, attraverso lo sviluppo e la conservazione dell'autosufficienza, dell'autonomia e dell'interazione con la rete familiare e sociale.

OBIETTIVI DEGLI INTERVENTI A FAVORE DELLE PERSONE ANZIANE:

- Garantire il benessere psicofisico della persona attraverso l'igiene, la cura personale e dell'alimentazione, l'attivazione fisica, intellettuale e relazionale;
- Garantire la socializzazione e la semplificazione nell'accesso ai servizi culturali, ricreativi, sportivi, per la mobilità;
- Promuovere la partecipazione degli anziani alla comunità locale in un'ottica di invecchiamento attivo e al fine di favorire i rapporti intergenerazionali;
- Garantire la protezione e la tutela per le persone anziane sole.

A chi si rivolge

Alle persone anziane in condizioni di fragilità e/o senza una rete familiare di supporto. I servizi da noi erogati coinvolgono:

- > **DISTRETTO SOCIO SANITARIO 1 ROMA 4 (Civitavecchia)**
- > **COMUNE DI FORMELLO (RM)**
- > **COMUNE DI SANTA MARINELLA (RM)**
- > **COMUNE DI ARLENA DI CASTRO (VT)**
- > **COMUNE DI CANINO (VT)**
- > **COMUNE DI CELLERE (VT)**
- > **COMUNE DI MONTEFIASCONE (VT)**
- > **COMUNE DI MONTE ROMANO (VT)**
- > **COMUNE DI PIANSANO (VT)**
- > **COMUNE DI TARQUINIA (VT)**
- > **COMUNE DI TESSENNANO (VT)**
- > **COMUNE DI TUSCANIA (VT)**

Come si richiede

Per usufruire del servizio occorre farne richiesta presso il Comune di appartenenza.

Quanto dura

Il progetto individuale è, solitamente, a tempo indeterminato ed è rinnovato ogni anno. Solo in alcuni casi viene organizzato un servizio con carattere di temporaneità.

Le attività

Le attività di assistenza alla persona e di socializzazione, di seguito descritte, si realizzano all'interno di una relazione umana significativa e hanno come obiettivo la valorizzazione delle autonomie personali, coerentemente con lo status della persona.

- Cura e igiene personale
- Acquisto, preparazione e somministrazione pasti
- Spesa e cura della casa
- Accompagnamento (visite mediche, visite a parenti e amici ecc.)
- Piccola manutenzione
- Disbrigo pratiche
- Segretariato sociale
- Accompagnamento con mezzi pubblici e/o dell'utente
- Pronto intervento sociale
- Segretariato sociale
- Educazione alla salute
- Attivazione rete territoriale

ASSISTENZA DOMICILIARE A FAVORE DI PERSONE IN CONDIZIONI DI GRAVE DISAGIO SOCIALE

Cos'è

Le prestazioni erogate sono molto eterogenee e diversificate, tutte finalizzate ad elevare la qualità della vita delle persone stesse, evitando fenomeni di isolamento e di emarginazione sociale prevenendo, in tal modo, il ricorso a forme di istituzionalizzazione. Il servizio di assistenza si esplica attraverso prestazioni di tipo socioassistenziale che si differenziano in base alle singole necessità delle persone in condizioni di grave disagio sociale, attraverso l'attuazione del piano personalizzato di assistenza.

A chi si rivolge

Alle persone in condizioni di grave disagio sociale (persone che escono da percorsi penitenziari, che escono da dipendenze, persone con problemi di salute mentale, in condizione di povertà, ecc.).

I servizi domiciliari da noi erogati coinvolgono:

- > **DISTRETTO SOCIO SANITARIO 1 ROMA 4 (Civitavecchia)**
- > **COMUNE DI CAPENA (RM)**
- > **COMUNE DI FORMELLO (RM)**
- > **COMUNE DI SANTA MARINELLA (RM)**
- > **ASL VITERBO (SERD - DSM)**

Come si richiede

Può essere richiesto dalla famiglia al Servizio sociale del Comune di residenza, o da quest'ultimo proposto alla famiglia.

Quanto dura

Il progetto individuale è, solitamente, a tempo indeterminato ed è rinnovato ogni anno. Solo in alcuni casi viene organizzato un servizio con carattere di temporaneità.

Le attività

- Attività di accompagnamento e sostegno nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, di aiuto e sostegno nell'apprendimento e nel percorso scolastico;
- Attività di sviluppo e sostegno dell'autonomia personale e sociale, al benessere psichico, fisico e relazionale;
- Attività di sostegno alla cura e all'accudimento degli spazi e delle attività di vita quotidiana;
- Attività di supporto e sostegno alla partecipazione ad attività sportive, ricreative e culturali, ad attività laboratoriali e di integrazione sociale;
- Attività di segretariato sociale volto all'individuazione di opportunità e risorse nel territorio per il superamento delle condizioni di svantaggio sociale, economica e/o lavorativa;
- Attività di tutoraggio per l'inserimento lavorativo;
- Altri interventi personalizzati, elaborati in fase di valutazione e programmazione del piano personalizzato educativo-assistenziale.

MODALITÀ DI COLLABORAZIONE CON LA COMMITTENZA PER L'ELABORAZIONE E L'ATTIVAZIONE DEI PROGETTI E/O PRESTAZIONI

Nell'ambito dell'organizzazione del servizio, il *piano personalizzato di assistenza* (PPA) è il fulcro della collaborazione con la committenza.

Nel PPA sono specificate: la tipologia e la durata dell'intervento; gli obiettivi previsti e i risultati attesi; i modi e i tempi di verifica dell'intervento, quindi del raggiungimento degli obiettivi; il numero delle ore di assistenza settimanale da svolgere e la calendarizzazione settimanale degli interventi; la tipologia e la durata dell'intervento; i modi e i tempi delle prestazioni; le informazioni utili ad individuare l'operatore idoneo al caso (competenze specifiche, qualità personali, precedenti rapporti con l'utente ecc.).

Nel raggiungimento degli obiettivi del PPA, Alicenova svolge, sì, il ruolo di soggetto gestore del servizio ma sempre in un'ottica complementare di collaborazione con il Servizio Sociale territoriale di riferimento. Non a caso, c'è una precisa finalità che integra il suo lavoro con quello del Servizio Sociale territoriale che è: di favorire la permanenza delle persone nel proprio ambiente, nonché elevare la qualità della vita delle stesse e dei componenti della famiglia che prestano loro assistenza, evitando fenomeni di isolamento ed emarginazione sociale.

Alicenova, con periodicità stabilita dal Servizio sociale territoriale di riferimento, comunica ai referenti dei Servizi sociali territoriali l'andamento del servizio in relazione al PPA, che viene verificato periodicamente con gli stessi e con i beneficiari ed eventualmente modificato.

MODALITÀ DI RACCORDO NELLA GESTIONE DELL'UTENZA, NEL MANTENIMENTO DI CONTATTI COSTANTI CON LA FAMIGLIA DELL'UTENTE, CON I SERVIZI SOCIALI DI RIFERIMENTO, CON LA RETE DEL TERRITORIO

L'ammissione al servizio → Il Coordinatore di Servizio di Alicenova, ricevuta dall'Assistente sociale comunale comunicazione scritta sull'ammissione al servizio del nuovo utente, acquisirà il **piano assistenziale individuale**. Il piano sarà inserito, insieme alla documentazione personale dell'utente, nella **cartella utente**, in cui saranno raccolte da questo momento in poi relazioni, certificati, disposizioni relative al servizio in suo favore. Aperta la cartella utente, il coordinatore predisporrà un'indagine sociale che comprenderà una visita domiciliare presso l'interessato e contatti e colloqui con i componenti della rete relazionale in cui si colloca la persona assistita. L'indagine sociale potrà essere condotta congiuntamente all'Assistente Sociale comunale.

Durante lo svolgimento della prima visita domiciliare, il coordinatore compilerà il **modulo di primo contatto** nel quale saranno raccolte le informazioni anagrafiche e sociali dell'utente.

I dati appresi durante la prima indagine sociale vengono elaborati e riportati in maniera approfondita nella **relazione di prima indagine**, che viene inviata al Servizio Sociale comunale. Sulla base delle indicazioni emerse nel corso dell'indagine conoscitiva, il coordinatore definisce la **scheda di intervento**. Nella scheda si registra, per ogni singolo intervento richiesto dall'utente al momento della domanda, la risposta del servizio con i tempi e la frequenza previsti per l'erogazione delle prestazioni, nel rispetto dei moduli organizzativi predisposti dal Servizio Sociale. Nella scheda, inoltre, il coordinatore inserisce i nomi degli operatori impegnati nell'intervento e la cadenza settimanale degli stessi e definisce gli obiettivi specifici di lungo, medio e breve periodo e i risultati attesi, le azioni previste e le prestazioni in cui si declina l'intervento, le modalità e le strategie di intervento, i modi e i tempi di verifica, quindi del raggiungimento degli obiettivi prefissati. Contestualmente a questa fase, il coordinatore compila il **piano di lavoro settimanale** nel quale pianifica l'attività dell'operatore, definendo gli utenti a lui assegnati e i giorni e l'orario di impegno settimanale, garantendo la continuità del servizio e nel rispetto dei progetti individuali approvati dal Comune.

Dall'applicazione del programma iniziale all'attuazione degli interventi → Dal momento in cui viene definito il piano di lavoro, il Coordinatore di Servizio avvisa telefonicamente l'utente e/o la famiglia dell'avvio del servizio e programma una visita domiciliare con l'operatore titolare e sostituto di riferimento. Sarà data comunicazione al Servizio Sociale Comunale dell'avvio delle attività.

Durante la visita, il coordinatore provvede a descrivere:

- le modalità di svolgimento del servizio all'utente e alla famiglia;
- le modalità per contattare il coordinatore del servizio (orari di ricevimento, numeri telefonici ecc.);
- l'uso del foglio firma (dove l'utente e/o il familiare controfirma per attestare le avvenute prestazioni del servizio).

A questo punto il servizio è avviato e l'operatore si attiva per espletare l'intervento secondo quanto previsto dal piano assistenziale individuale e ogni volta che esegue l'intervento registra il giorno, l'entrata e l'uscita dal servizio; gli operatori saranno comunque dotati di modulistica cartacea da utilizzare in caso di necessità: un **foglio firma mensile** che viene controfirmato - per conferma - dall'utente stesso o dal familiare e dal coordinatore, per la rilevazione delle prestazioni effettuate e dei relativi orari e un **cartellino mensile** nel quale sono riportati, per ciascun giorno del mese, le sedi e gli orari di lavoro.

Mensilmente verrà trasmesso al Servizio Sociale comunale un **report riepilogativo del servizio**, comprensivo della rendicontazione delle ore e delle schede di sintesi per utente. Giornalmente, l'operatore annota tutti gli avvenimenti o gli interventi più rilevanti riguardanti l'utente nel **diario utente** e segnala regolarmente al coordinatore informazioni utili alla stesura della relazione sul caso.

Inoltre, l'operatore è formato e stimolato verso l'adozione di metodologie di lavoro che considerano il territorio, e dunque il contesto di vita delle persone a cui ci rivolgiamo, un elemento centrale e imprescindibile per ottenere un impatto sociale positivo sia sugli utenti sia sulla comunità. Per questo la nostra organizzazione si adopera per costruire una rete con servizi territoriali attivi sul territorio, al fine di attivare collaborazioni per la realizzazione di attività diversificate nell'ambito del servizio.

La verifica del servizio svolto → Gli interventi sono monitorati, verificati e supervisionati dal Coordinatore, secondo il piano di verifica previsto nel piano assistenziale di intervento.

Il Coordinatore di servizio provvederà a predisporre trimestralmente specifica **relazione tecnica**, comprensiva di analisi sull'andamento e delle criticità del servizio svolto, delle difficoltà emerse, di suggerimenti o proposte migliorative. Ogni volta che la verifica sul singolo caso lo renderà necessario, il coordinatore provvederà a predisporre specifica **relazione**, che invierà al Servizio Sociale comunale, per comunicare i progressi, le difficoltà, le problematiche e le raccomandazioni ritenute utili.

Dimissioni dell'utente → Qualora l'Assistente Sociale comunale stabilisca le dimissioni dell'utente, il coordinatore predisporrà apposita **relazione finale**.

MODALITÀ E TEMPI MASSIMI DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DALLA RICHIESTA E ORARI DI APERTURA, RIFERIMENTI DI SEDE E TELEFONICI

Per accedere al Servizio l'utente può fare richiesta ai Servizi sociali del Comune di residenza.

A seguito della redazione del Piano personalizzato di assistenza l'utente che usufruirà del servizio in esso previsto, erogato dalla Cooperativa Sociale Alicenova quale soggetto accreditato, potrà rivolgersi alla nostra segreteria dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 15 alle ore 17 al numero 0766-842752 e/o inviando una mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info@alicenova.it, e sarà prontamente messo in contatto con il Coordinatore del servizio che organizzerà un incontro conoscitivo, utile alla stipula del **Contratto per la fornitura di interventi personalizzati di assistenza** e per la successiva scelta dell'operatore che svolgerà il servizio.

Ribadiamo inoltre che il servizio da noi fornito:

- sarà caratterizzato dal rispetto attento del Piano personalizzato di assistenza concordato dall'utente con l'Assistente Sociale comunale,
- sarà realizzato da personale qualificato,
- sarà erogato in un orario che va dalle ore 7,00 alle 20,30 dal lunedì alla domenica.

STANDARD DI QUALITÀ, DIMENSIONI E INDICATORI

Alicenova lavora quotidianamente per il mantenimento/miglioramento di standard di qualità che definiscono tre dimensioni qualitative proprie del servizio:

- **qualità relazionale**, che riguarda la capacità di instaurare una buona comunicazione tra l'utente e il servizio e il livello di fiducia e sicurezza nella relazione tra utente e operatore;
- **qualità dell'intervento** che riguarda la capacità di fornire un servizio professionale, su misura dei bisogni dell'utente, un servizio regolare. Nello specifico viene rilevato l'eventuale bisogno di un aumento/diminuzione di ore, una differente tipologia di prestazioni, una maggiore/minore frequenza, il rispetto del tempo, degli spazi di vita e delle abitudini dell'utente, in un'ottica di adeguatezza del servizio rispetto alle esigenze dell'utenza. Viene inoltre richiesta una valutazione del livello di competenza degli operatori;
- **qualità organizzativa** che riguarda la capacità di fornire un servizio corretto, regolare, trasparente, un servizio ove vi sia un controllo e una guida per gli operatori. Questa sezione indaga il rispetto degli accordi pattuiti in merito all'erogazione delle prestazioni (puntualità e regolarità), la correttezza delle modalità di comunicazione all'utenza in caso di cambiamenti al programma, la gestione delle sostituzioni in caso di assenza dell'operatore titolare e il feedback dell'utenza rispetto all'imprevisto/sostituzione.

SISTEMA ADOTTATO PER L'INVIO DI SEGNALAZIONI E RECLAMI

L'utente e suoi familiari hanno la possibilità di inoltrare reclami al Coordinatore del Servizio e/o al Responsabile qualità dei Servizi, reperibili telefonando, mandando un fax o una mail presso la sede legale in Strada Vicinale di Scorticagatti, 73/75 Zona Artigianale - 01016 Tarquinia: Tel. 0766 842752, Fax 0766 848427, mail info@alicenova.it.

I Reclami possono essere inoltrati in carta semplice o compilando l'apposito modulo "*Segnalazione reclamo*" che può essere fornito dal Coordinatore del Servizio o dal Responsabile della Qualità.

I reclami possono essere di due forme: scritti e verbali. Il reclamo scritto da parte dell'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Coordinatore del Servizio erogato, il quale provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato nell'apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del responsabile qualità.

In caso di reclamo verbale, il responsabile del servizio erogato ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

SISTEMA DI VALUTAZIONE ADOTTATO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEL PERSONALE RISPETTO ALL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E ALLE PRESTAZIONI EROGATE, SISTEMA DI VERIFICA E DI CONTROLLO

Il grado di soddisfazione dell'utenza viene rilevato facendo ricorso ai seguenti strumenti:

- Monitoraggio telefonico bimestrale del grado di soddisfazione degli utenti.
- Questionario di gradimento del servizio erogato. Il Questionario, predisposto e testato da Alicenova nell'ambito dei servizi alla Persona, viene rivolto al singolo utente con cadenza semestrale o nella fase finale del servizio erogato.
- Monitoraggio e valutazione dei Reclami pervenuti in un'ottica risolutiva e migliorativa del Servizio.

Il grado di soddisfazione del personale rispetto all'organizzazione del servizio e alle prestazioni erogate avviene in primo luogo attraverso l'approccio dell'**autovalutazione tra pari**, condotta dal personale di servizio nei momenti di formazione, supervisione e riunione d'équipe, e si basa sulla verifica reciproca tra colleghi circa i livelli di qualità raggiunti dal servizio. Tale approccio promuove la comunicazione e la condivisione della pratica di ogni operatore, accresce il senso del lavoro di squadra e incoraggia la creatività e un maggiore senso di responsabilità di tutti i membri del servizio.

Oltre all'approccio dell'autovalutazione, è importante implementare anche un approccio ispettivo, attraverso **audit periodici trimestrali** condotti dal Responsabile Area Servizi alla Persona. Il calendario annuale degli audit sarà concordato con il Coordinatore. Gli audit saranno realizzati presso la sede legale di Alicenova, attraverso la somministrazione di checklist di monitoraggio, colloqui programmati con il coordinatore e gli operatori ed acquisizione di tutta la documentazione relativa al servizio (modulistica prodotta, relazioni, comunicazioni ecc.).





ALICENOVA

SINERGIE SOLIDALI

www.alicnova.it
info@alicnova.it

Alicenova Società Cooperativa Sociale Onlus

Sede Sociale

Strada Vicinale
di Scorticagatti, 73/75
Zona Artigianale
01016 **Tarquinia** • VT
Tel. **0766 842752**
Fax 0766 848427

Ufficio di Formello

Via dei Fossi Vecchi, 19
00060 **Formello** • Roma
Tel. **06 90140021**
Fax 06 9088146

Ufficio di Viterbo

Via Delle Mura, 19/21
01100 **Viterbo**
Tel. **0761 1522027**

