



COOP. SOCIALE
“LIBERO NOCERA”

Servizi Educativi Socio-Assistenziali e Riabilitativi a.r.l.
Formazione Professionale

Via Modena, 14 – Tel. 0965.622926 – 89133 REGGIO CALABRIA
sito internet: www.liberonocera.it - email: direzione@liberonocera.it



ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI

CARTA DEI SERVIZI

Note informative sul Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili offerto dalla Cooperativa sociale Onlus "Libero Nocera" e sulle modalità di accesso alle prestazioni.

COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
"LIBERO NOCERA"
VIA MODENA, 14 - REGGIO CAL.
Tel. 0965 622926
E-mail: direzione@liberonocera.it

INDICE

CAP. 1	<u>PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO</u>	
1.	L'Ente gestore	pag. 3
2.	La Mission	“ 5
3.	Gli obiettivi e la loro articolazione nel tempo	“ 6
4.	Principi del servizio	“ 8
CAP. 2.	<u>FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI</u>	
1.	Organizzazione del servizio	“ 10
2.	Prestazioni offerte	“ 12
3.	Procedure d'inserimento e presa in carico. Il progetto educativo-assistenziale	“ 14
	A. Ambiti territoriali e modalità di accesso	“ 14
	B. Modalità di erogazione del servizio, Tempi di attivazione e Avvio progetto in collaborazione con committenza e famiglia	“ 14
	C. Attività di verifica del programma	” 16
4.	Costo del servizio	“ 17
5.	Orari di apertura	“ 18
CAP. 3.	<u>LA QUALITA'</u>	
1.	I fattori di Qualità	“ 19
2.	La Carta Etica	“ 21
3.	Tirocinio e Volontariato	“ 23
CAP. 4.	<u>RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI PIANO DI MONITORAGGIO E AUTOVALUTAZIONE</u>	
1.	Il Questionario	“ 25
2.	I Reclami	“ 26
3.	Piano di monitoraggio, autovalutazione e controllo	“ 27

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE A SOGGETTI DIVERSAMENTE ABILI

CAP. 1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

1. L'ENTE GESTORE

L'intervento di Assistenza Domiciliare Disabili è un servizio di sostegno e aiuto verso soggetti minori e adulti diversamente abili che si svolge all'interno del contesto familiare in cui il soggetto vive. L'Ente gestore del servizio è la **Cooperativa sociale Onlus "Libero Nocera"**.

La Cooperativa soc. "L. Nocera" svolge la propria attività attraverso vari interventi, finalizzati al benessere psicofisico delle persone e alla prevenzione ed eventuale rimozione delle condizioni di disagio, nei settori socio-assistenziale, socio-sanitario, educativo e riabilitativo.

Istituita nel 1984, si è definitivamente trasformata, in seguito all'emanazione della L. 381/1991, da Società di servizi sociali a Cooperativa sociale, operante esclusivamente nel settore socio-sanitario ed educativo-riabilitativo. A quel punto, essa diventa una particolare forma di Cooperativa che, per legge, dirige i suoi fini statutari in due direzioni: verso i Soci e verso la Società, mettendo al centro del suo intervento l'utente e il suo benessere. In questa difficile integrazione e nella capacità di amalgamare questi due scopi risiede la scommessa della crescita di una Cooperativa che voglia operare con modalità imprenditoriali nel mercato sociale. Lo scopo generale della Cooperativa si concretizza, pertanto, nel "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale". Questo scopo istituzionale che ci lega agli altri soggetti del cosiddetto

"Terzo Settore", volontariato e associazionismo, viene perseguito attraverso gli strumenti e le pratiche dell'impresa sociale. La cooperazione sociale rientra, in tal modo, a pieno titolo, tra i soggetti no profit che il Governo italiano e la Comunità Europea riconoscono quale strumento privilegiato per l'attuazione di politiche sociali di Welfare Community e per la promozione di nuova occupazione, alla cui base vi sono i *principi* di democrazia e partecipazione interna che devono integrarsi con l'impegno nel perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale.

Più specificatamente, gli scopi della Cooperativa soc. "L. Nocera" consistono nell'assistenza, educazione, riabilitazione, il recupero e l'inserimento sociale dei soggetti svantaggiati (le cosiddette fasce deboli della popolazione): disabili psicofisici minori e adulti, disabili mentali, minori appartenenti a famiglie multiproblematiche, soggetti a rischio di attività criminose. Tali scopi sono perseguiti in vario modo e precisamente:

- con strutture socio-educative e socio-sanitarie;
- con la promozione di attività di ricerca e formazione;
- con la formazione di operatori qualificati;
- con il coinvolgimento e l'aggregazione delle famiglie degli utenti;
- con la collaborazione di tutte le istituzioni e agenzie educative e formative che sono direttamente o indirettamente coinvolte nella "gestione" dell'utente.

L'operatività della Cooperativa si struttura in 2 livelli fondamentali:

- **LIVELLO STRATEGICO** (Presidente e Consiglio di amministrazione): in base al quale si definiscono gli obiettivi generali e si pianificano le strategie.
- **LIVELLO OPERATIVO**: costituisce l'insieme degli interventi che si mettono in atto per raggiungere gli obiettivi.

Su questa base il **piano di lavoro** generale segue l'approccio "OBIETTIVI VERSO IL BASSO E PIANI VERSO L'ALTO": la direzione generale fissa gli **obiettivi** globali; le differenti unità sono responsabili dei **piani** che permettono di raggiungere gli obiettivi.

Le **CONDIZIONI DI EFFICIENZA** si esprimono in:

generali:

- 1) Coordinamento scientifico funzionale —————> Direzione – Coordinamento scientifico

- 2) Comunicazione delle informazioni;
 Socializzazione delle conoscenze; —————> Coordinamento dei servizi
 integrazione delle competenze fra responsabili

specifiche:

- 1) Riconoscimento del ruolo di ognuno;
- 2) Sostegno e confronto reciproco;
- 3) Verificabilità del lavoro.

Le **CONDIZIONI DI EFFICACIA** si esprimono in:

- 1) Miglioramento della qualità di vita dell'utente;
- 2) Soddisfacimento personale dell'utente;
- 3) Soddisfacimento familiare;
- 4) Riduzione / eliminazione delle conflittualità interne;
- 5) Gestione dello stress ed evitamento del burn-out degli operatori.

La sede centrale della Cooperativa è in via Modena, 14 - Reggio Calabria.

I diversi centri operativi sono dislocati in varie zone della città.

2. LA MISSION

La Cooperativa sociale “Libero Nocera” gestisce il Servizio di Assistenza Domiciliare Disabili secondo le modalità operative indicate dai vari Bandi di Accreditamento emanati dall’Amministrazione Comunale di Reggio Calabria, erogando le prestazioni concordate con l’Ufficio dei Servizi Sociali a circa 50 utenti minori e adulti disabili, col fine primario di mantenere e implementare, attraverso una serie di servizi funzionali al miglioramento delle condizioni psicofisiche, le più adeguate opportunità derivanti dal contesto relazionale e ambientale in cui vivono i singoli soggetti presi in carico.

L’assistenza ad un utente di un servizio domiciliare è un processo di integrazione e costruzione di un rapporto fiduciario che presuppone una conoscenza reciproca ed un percorso che si traduce nella presa in carico globale della persona. Da un lato, si tratta di comprendere carattere, gusti, abitudini, nonché aspettative e priorità sia nel campo della quotidianità sia rispetto ai principi e valori generali che costituiscono il vissuto esperienziale della persona; si tratta anche di comprendere la struttura dei legami familiari e le aspettative e richieste dei familiari stessi. Dall’altro lato, il servizio assistenziale stesso si deve rendere comprensibile all’utente e ai familiari, non solo attraverso la

conoscenza delle modalità di erogazione, ma soprattutto attraverso la conoscenza degli operatori e delle loro capacità relazionali ed operative.

L'intervento di sostegno domiciliare ha, pertanto, come fondamentale obiettivo l'aiuto alla famiglia e l'assistenza, il sostegno e l'aiuto ai soggetti diversamente abili, al fine di migliorare le loro condizioni di vita, soddisfare i bisogni più urgenti e funzionali, sviluppare competenze nuove, attraverso le quali essi possano acquisire maggiori opportunità di autonomo adattamento nel contesto familiare e sociale.

Le **finalità** generali consistono, dunque, nella realizzazione di:

- un sostegno alla famiglia nella gestione della quotidiana interazione col congiunto disabile e nel controllo dell'alta emotività espressa o non dichiarata, presente in genere nei contesti dove vive un soggetto disabile;
- un'assistenza alla gestione delle problematiche psicologiche e sociali;
- un intervento complesso sul disabile orientato all'offerta di tutte le opportunità possibili per lo sviluppo di condizioni di autosufficienza sul piano motorio, cognitivo, socio-relazionale, personale.

3. GLI OBIETTIVI e loro articolazione nel tempo

Sulla base dell'orientamento generale dell'azione assistenziale domiciliare ai soggetti disabili, gli **obiettivi** specifici, conseguentemente, consistono nel:

- mantenere le persone affette da disabilità nella propria abitazione, nel loro nucleo familiare e ambiente sociale di appartenenza, implementando la reciproca accettazione ed empatia fra tutti i componenti;
- elevare la qualità della vita e evitare il fenomeno dell'isolamento e dell'emarginazione sociale;
- offrire il sostegno alla famiglia, anche come aiuto domestico e assistenza para-infermieristica di base, al fine di aiutare il disabile a sviluppare le più adeguate condizioni di vita all'interno del contesto familiare e sociale in cui vive;
- offrire al disabile le opportunità di una migliore funzionalità generale e sviluppo psicosociale;
- creare un piano di interventi operativi fondato sui reali bisogni del disabile che vada oltre la semplice assistenza e custodialità, tenendo conto dei prerequisiti di partenza, programmando obiettivi verificabili e monitorando in modo sistematico l'efficacia dell'intervento;

- avviare esperienze di integrazione e reintegrazione sociale e territoriale del disabile attraverso il coinvolgimento e la partecipazione in attività ludico-animatoriali e culturali;
- favorire l'autosufficienza del disabile nelle attività giornaliere sia attraverso azioni di accompagnamento per disbrigo pratiche personali sia con azioni di collegamento con i vari servizi dell'Ente e del territorio;
- garantire alla persona portatrice di disabilità ed alla sua famiglia adeguato sostegno psicologico e psico-pedagogico, attraverso interventi personalizzati.

La realizzazione di tali obiettivi avviene attraverso interventi programmati sulla base di un *Piano individuale di Assistenza* e per un numero di *ore settimanali* stabilito dal responsabile di settore dell'Ufficio Servizi Sociali del Comune, articolato nell'arco temporale della settimana secondo le esigenze e le specifiche richieste della famiglia, nonché la disponibilità oraria dell'educatore e la funzionalità del servizio. Il servizio di assistenza domiciliare deve mantenere, infatti, caratteristiche di *flessibilità* nei tempi e nelle modalità di erogazione delle prestazioni. Queste, tuttavia, sono svolte di norma, in orario diurno, indicativamente nella fascia oraria 8.00-20.00, effettuato nell'arco dei 6 giorni settimanali, dal lunedì al sabato con esclusione della Domenica e festivi, a meno che non ci siano motivi di comprovata necessità e di particolare urgenza (es. ospedalizzazione, anticipo entrata scolastica, particolari esigenze familiari, ecc.) e, comunque, sempre in accordo e con autorizzazione dell'Ufficio committente.

La Cooperativa sociale "Liberio Nocera" agisce, a tale scopo, con operatori esperti nel servizio, formati e aggiornati in modo permanente e continuo dai professionisti dell'intervento educativo e rieducativo della stessa Cooperativa, in un contesto strutturale e gestionale di compartecipazione attiva mediante adeguati interventi programmati e verificabili.

L'orientamento costante è rivolto alla valorizzazione e al migliore benessere dell'utente e dei suoi familiari, all'efficienza delle strutture e dei programmi, all'efficacia del trattamento in base a precisi indici di attenzione che costituiscono i Fattori di Qualità del Servizio.

4. PRINCIPI del servizio, diritti e doveri degli utenti

La Carta dei servizi di Assistenza Domiciliare Disabili nasce fundamentalmente nel rispetto della *legge 328/00* nonché delle norme nazionali e regionali di riferimento e rappresenta una sorta di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'Ente che eroga il servizio; tale Carta si basa sul criterio della trasparenza e porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema e si muove nel rispetto dei loro valori, della loro dignità, azionando una sorta di comunicazione al fine di migliorare i servizi resi dall'ente. Nello stilare la propria Carta dei servizi la Cooperativa sociale "Libero Nocera" promuove interventi per garantire il miglioramento della qualità della vita e pari opportunità, mantenendo, dalla presa in carico dell'utente e per tutto il percorso assistenziale, come riferimento obbligato i **7 Principi di Tavistock**:

- riconoscimento del **diritto alla salute** di tutti;
- azione di **equilibrio nell'intervento**;
- **visione olistica dell'utente**;
- rapporto di **collaborazione** tra gli operatori e con l'utente ("nulla che mi riguardi senza di me");
- atteggiamento orientato al **miglioramento continuo**;
- ricerca della **sicurezza** (massimizzare i benefici delle prestazioni, minimizzare i danni, ridurre gli errori);
- condizione di **onestà** (trasparenza, affidabilità, rispetto della dignità personale).

Sul piano più specificatamente operativo essi si traducono nei seguenti *principi orientativi* dell'azione assistenziale e comprensivi dei *diritti* e dei *doveri* dell'utente:

- *Equità*. Gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli assistiti.
- *Eguaglianza*. Le prestazioni ed i servizi devono essere forniti senza distinzioni di sesso, razza, età, religione, idee politiche.
- *Imparzialità*. Il comportamento nei confronti degli assistiti deve essere obiettivo e pertinente alle prestazioni.
- *Umanità*. Il comportamento nei confronti degli assistiti deve garantire il pieno rispetto della persona e della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- *Continuità*. I servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore. Al fine di garantire l'indispensabile continuità nel rapporto con l'assistito, la Cooperativa organizza i turni di lavoro in modo da assicurare la presenza sempre dello stesso operatore domiciliare.

- *Efficienza ed efficacia.* L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi; le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo razionale, al fine di ottimizzare i risultati.
- *Partecipazione.* Agli assistiti deve esser dato modo di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge e dei regolamenti. Ma si richiede anche a loro il rispetto degli accordi sottoscritti sia in termini di prestazioni erogabili, sia in termini di ore e tempi di servizio già stabiliti, sia per quanto riguarda il mantenimento dell'operatore domiciliare dopo la scelta concordata con i responsabili della Cooperativa, a meno che non siano emerse particolari situazioni problematiche su cui si avvierà, comunque, un confronto efficacemente risolutivo.
- *Accessibilità.* Ogni assistito ha diritto alla fruizione del servizio caratterizzato da adeguata professionalità e, prima ancora, da educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione empatica. Lo stesso atteggiamento è richiesto, peraltro, all'assistito e alla sua famiglia nei confronti dell'operatore domiciliare.
- *Informazione.* Ogni assistito ha diritto di ricevere informazioni sui suoi diritti e sulle modalità di erogazione dei servizi.
- *Riservatezza.* La Cooperativa si impegna a rispettare quanto previsto dalla normativa vigente e a mantenere riservati i dati e le informazioni dell'assistito, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del servizio.
- *Normalità.* Ogni assistito ha diritto ad avere un servizio senza che vengano alterate, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- *Fiducia e decisione.* Ogni utente ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Ogni assistito ha diritto a mantenere un'autonoma sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita.
- *Diritto al reclamo.* Ogni utente ha diritto a presentare reclamo, nonché ad ottenere una sollecita risposta, secondo una procedura stabilita, più avanti esposta.

CAP. 2. **FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E** **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI**

1. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio ha come suo *Referente per i rapporti con l'esterno* il legale rappresentante della Cooperativa, dott. Gaetano Stefano Nucera.

Il *Rappresentante della direzione per la Qualità* è il Coordinatore scientifico dei servizi della Cooperativa, dott. *Giovanni Giacobbe*.

Le figure professionali coinvolte nel servizio sono: il Coordinatore, responsabile del servizio stesso, l'Assistente Sociale, gli operatori domiciliari.

L'organizzazione del servizio di Assistenza Domiciliare Disabili fa riferimento alla figura del **Coordinatore**, con qualifica di psicologo-psicoterapeuta, per ciò che riguarda :

- la definizione dell'indirizzo metodologico-operativo del servizio,
- il coordinamento delle diverse attività assistenziali ed educative e dei progetti di intervento degli operatori,
- la gestione delle fasi di inserimento degli utenti: incontro con le famiglie, incontri d'èquipe per la definizione degli interventi e l'assegnazione degli operatori,
- il coordinamento delle riunioni d'èquipe finalizzate al monitoraggio e alle sistematiche verifiche sugli interventi,
- la gestione delle innovazioni e dei progetti operativi,
- la gestione della socializzazione delle conoscenze e della integrazione delle competenze,
- la responsabilità delle certificazioni e delle relazioni,
- la gestione dell'aggiornamento e autoaggiornamento,
- la gestione delle necessità / richieste / bisogni professionali degli operatori (strumenti didattici, verifiche professionali, gestione dei conflitti, stress, burn-out).

Accanto al Coordinatore opera la figura dell' **Assistente Sociale**, la cui responsabilità riguarda:

- la gestione dei rapporti con i Servizi Sociali comunali e circoscrizionali,
- la gestione dei rapporti con le scuole (per i minori)
- la gestione dei rapporti amministrativo-sociali con le famiglie,

- l'organizzazione e il controllo dei tempi di lavoro degli operatori domiciliari,
- la gestione degli aspetti burocratico-amministrativi del servizio (organizzazione e pianificazione dei trattamenti, tabella di presenze degli operatori, rapporti amministrativi con gli operatori),
- la conservazione dei documenti, atti amministrativi, predisposizione certificazioni, ecc.; rapporti con l'Ufficio amministrativo centrale della Cooperativa,
- la gestione del materiale didattico,
- la gestione dei tempi/orari del servizio.

Agli **Educatori domiciliari**, in numero di **16 unità**, alcuni dei quali dotati di titoli superiori specifici (lauree o diplomi in ambito assistenziale), tutti con specifica esperienza nel settore dell'assistenza domiciliare disabili e operanti in atto, come dipendenti, nello stesso servizio assistenziale gestito dalla Cooperativa sociale "L. Nocera", caratterizzati da un'adeguata formazione professionale, sostenuta peraltro e sistematicamente aggiornata dalla stessa Cooperativa attraverso l'organizzazione e la conduzione continua e permanente di Corsi di formazione e aggiornamento nonché con la stimolazione e il sostegno, talora anche economico, alla partecipazione a convegni e corsi esterni qualificati, sono richieste le capacità:

- di inserimento funzionale ed empatico all'interno delle famiglie secondo le indicazioni provenienti dall'Assistente sociale e dal Coordinatore,
- di gestione del rapporto quotidiano con le famiglie,
- di assistenza e accudimento degli utenti (acquisizione delle norme basilari relative all'igiene e la pulizia personale, assistenza di base para-infermieristica), di aiuto alla famiglia nell'espletamento delle attività quotidiane interne (preparazione pasti, pulizia locali) o anche esterne all'ambiente domiciliare considerate funzionali al servizio di assistenza (spesa, commissioni, accompagnamento, contatti con altre agenzie di aiuto o con gli Enti territoriali, ecc.),
- di organizzazione degli interventi di sostegno scolastico, di sviluppo di abilità di autonomia personale, di animazione e gestione ludica del tempo, di sostegno psicologico degli utenti in base al piano programmato (e concordato) di lavoro,
- di confronto costante e sistematico con il Coordinatore e con l'Assistente sociale,
- di programmazione del piano di intervento annuale,
- di compilazione della tabella mensile delle presenze-orario e presentazione sottoscritta all'Assistente sociale,
- di stesura della relazione mensile sugli interventi secondo modulistica standardizzata e di partecipazione alle verifiche mensili,

- di mantenimento e consegna mensile dei modelli delle presenze-orario firmati dai familiari degli utenti.

2. PRESTAZIONI OFFERTE

I trattamenti offerti in ambito domiciliare riguardano:

- l'assistenza e l'*accudimento*: aiuto nelle attività domestiche comprensivo di interventi di preparazione pasti, spesa, pulizia locali, commissioni;
- lo sviluppo di abilità di *autonomia personale e aiuto nelle attività quotidiane* (acquisizione di comportamenti finalizzati al controllo dell'igiene e la pulizia personale);
- l'*assistenza di base para-infermieristica* (aiuto nei movimenti a letto, mobilitazione, cambio pannolone, controllo catetere, o sondini, controllo alimentazione, gestione dei farmaci sotto indicazione e collegamento col personale sanitario; *accompagnamento* ai centri di diagnosi e cura; *segretariato sociale*);
- l'*assistenza* in periodi di *ospedalizzazione* quando manca il sostegno familiare;
- il *sostegno scolastico* per i soggetti scolarizzati;
- lo sviluppo di *abilità relazionali e comunicative*, interventi per *favorire la vita di relazione*;
- l'acquisizione di competenze relative alla sfera della self-efficacy, dell'*autostima* e della gestione delle emozioni;
- lo sviluppo dei *processi attentivi e mnestici*, intesi come fondamentali prerequisiti degli apprendimenti complessi; sviluppo e potenziamento delle abilità linguistiche; sviluppo dell'intelligenza senso-motoria e rappresentativa; sviluppo delle abilità logico-matematiche e di problem-solving.
- l'animazione e *gestione ludica del tempo*;
- il *sostegno psicologico*;
- le attività di *counseling personale e familiare*, anche attraverso l'intervento del Coordinatore nella qualità di psicologo-psicoterapeuta, l'Assistente Sociale ed eventuali altre figure professionali della riabilitazione psicosociale e neuromotoria di cui la Cooperativa dispone. Fra queste, un ruolo importante può giocare la Neuropsichiatra infantile nell'orientare e consigliare la famiglia dell'utente-minore quando, su richiesta della stessa famiglia, si hanno particolari necessità;

- le attività di coordinamento e organizzazione del servizio e di *collegamento con gli altri servizi* della Cooperativa e con quelli offerti dal territorio.

Tutti gli interventi sono avviati in base alle soggettive necessità e richieste dell'utente e della famiglia secondo un **Piano programmato di lavoro** in accordo con l'èquipe operativa (Coordinatore, Assistente sociale, educatore).

Ruolo degli operatori

Oltre le specifiche competenze di cui precedentemente abbiamo discusso, gli operatori devono essere in grado di avviare relazioni umane autentiche in un clima fondamentalmente informale, anche se in particolari momenti dell'intervento educativo si richiede loro un atteggiamento più formale e autorevole, talora direttivo.

In ogni caso, l'utente deve poter contare sull'operatore come persona capace di condurre una relazione d'aiuto, sicura e degna di fiducia. Pur nella necessità di dover, talora, assumere atteggiamenti piuttosto intrusivi, egli deve apparire come persona non rifiutante, sempre pronta a manifestare un'accettazione positiva incondizionata dell'altro, comunque si presenti, infantile o provocatore, suadente o aggressivo, indisponente o apatico, intrigante o paranoico.

Si tratta, insomma, di avviare una relazione caratterizzata dall'**empatia**, intesa come partecipazione dell'universo dei sentimenti dell'altro (Rogers), del suo modo di intendere il mondo, del suo personale punto di vista.

Data la specificità e l'alto livello delle competenze che si richiedono, in genere, alle figure professionali che operano nel sociale come aiuto alla persona e, in particolare, a coloro che lavorano con le cosiddette fasce deboli della popolazione, come sono i disabili, la Cooperativa sociale "Liberio Nocera" è stata sempre convinta che i suoi operatori del settore dovessero migliorare la formazione e sistematicamente aggiornarsi nelle tecniche e nei metodi dell'intervento socio-educativo. A questo scopo, ha provveduto a organizzare **corsi di formazione interni** in modo continuo, affidando la responsabilità della conduzione e della gestione al suo Coordinatore scientifico. Diventa ancora di più ora obiettivo prioritario, nella sua strategia generale di organizzazione del servizio, mantenere questo sistema di formazione permanente. Anzi, la Cooperativa si impegna fin da ora a programmare per i suoi operatori un **Corso di formazione e aggiornamento per ogni anno di almeno 20 ore**, al fine continuare ad offrire loro le migliori opportunità di sviluppo di competenze professionali e agli utenti creare più efficaci condizioni di sviluppo funzionale; manifestando, d'altra parte, la disponibilità a far loro svolgere anche le ore di

formazione eventualmente organizzate dall'Amministrazione Comunale e/o regionale o da altri Enti qualificati.

3. PROCEDURE D'INSERIMENTO E PRESA IN CARICO. IL PROGETTO EDUCATIVO-ASSISTENZIALE.

A. Ambiti territoriali e modalità di accesso

Hanno diritto alle prestazioni di Assistenza Domiciliare Disabili da parte della Cooperativa sociale "Libero Nocera" tutti i *minori e gli adulti diversamente abili* autorizzati dall'Ufficio preposto dell'Assessorato alle Politiche Sociali sulla base di un elenco di utenti predisposto e gestito dallo stesso Ufficio, residenti nel territorio degli *ambiti distrettuali n° 2 Reggio Nord e n° 3 Reggio Sud compresi i territori comunali di Cardeto e Motta San Giovanni* che, a causa di una disabilità psicologica e/o sensoriale e/o motoria, hanno bisogno di interventi di assistenza e di educazione, per i quali si renda necessaria la definizione di un Progetto socio-educativo-assistenziale.

L'autorizzazione alle prestazioni da parte della Cooperativa si accompagna alla formulazione di un Programma di intervento ed è in relazione al Progetto di famiglia che l'operatore sociale del Comune predispone, assieme alla famiglia, sulla base delle prime e fondamentali necessità individuate. Sarà su questi fondamentali orientamenti e obiettivi di base che la Cooperativa che prende in carico l'utente e la sua famiglia, definirà gli ulteriori momenti di osservazione e valutazione dei prerequisiti e dei bisogni, per giungere alla costruzione di un *Progetto globale* di interventi di tipo socio-educativo-assistenziale.

Le procedure standard di inserimento e la presa in carico sono piuttosto semplici, facilmente comprensibili dai familiari e poste alla loro attenzione già dal primo contatto con la Cooperativa.

B. Modalità di erogazione dei servizi, Tempi di attivazione e Avvio del progetto in Collaborazione con committenza e famiglia

L'attivazione del *servizio* sarà *tempestivo e immediato* all'atto della comunicazione dell'assegnazione dell'utente da assistere da parte dell'Ufficio dei Servizi Sociali comunali. Accordandosi con la famiglia per via telefonica, infatti, l'**Assistente Sociale** fissa un appuntamento

per il giorno stesso o quello successivo o, comunque, per il primo giorno utile richiesto dalla famiglia stessa. In quell'incontro, utilizzando la **Scheda Sociale (mod. SCD)**, ricava le prime informazioni sulle richieste e sui bisogni, sull'ambiente familiare e su tutte le importanti condizioni socio-ambientali che ci permettono di avere un quadro preciso dei modelli operativi familiari.

Attraverso la valutazione dei primi dati raccolti, l'Assistente sociale e il Coordinatore definiscono gli ambiti di intervento a cui l'utente deve essere sottoposto e scelgono l'educatore più idoneo a svolgere il servizio.

L'operatore che prende in carico l'utente, utilizzando i dati precedentemente raccolti e dopo aver avviato un'ulteriore e più sistematica osservazione, mediante la **Scheda di Osservazione (mod. SOD)**, nell'ambito familiare in cui andrà ad operare, predispone un **Piano di lavoro** standardizzato (**Programma d'intervento individualizzato** annuale, mod. **PID**) che verrà sottoposto all'attenzione professionale del Coordinatore per eventuale rimodulazione e che fa comunque riferimento alla Scheda di valutazione del fabbisogno assistenziale nella quale è formulato il **Programma di intervento** e il **Progetto di famiglia** definito dall'operatore sociale del Comune.

Il rapporto con la committenza non si esaurisce, comunque, in questa prima fase di integrazione e definizione degli interventi, ma sarà costante e sistematica. Credendo, infatti, nell'importanza di *lavorare in rete* e di una collaborazione continua 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 i responsabili di settore del comune e il Coordinatore della Cooperativa. Lo scambio di informazioni, le *riunioni di programmazione e di verifica* promosse dal Comune, il *monitoraggio* in itinere della qualità dei servizi (attraverso un apposito *servizio di controllo e monitoraggio* del servizio) 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 e monitoraggio che verranno prodotti sono utilizzati dai Servizi Sociali Comunali e dal Coordinatore della Cooperativa e saranno messi a disposizione reciprocamente garantendo un controllo qualitativo del servizio e un lavoro in sinergia. Tale rapporto di continua e sistematica collaborazione si rafforzerà, inoltre, allargandosi anche all'utenza, quando l'Ufficio dei Servizi Sociali avvierà la costituzione di un apposito *organismo di monitoraggio delle prestazioni*, aperto alla partecipazione dei rappresentanti degli utenti e delle loro famiglie e ad un rappresentante della Cooperativa che concorrerà all'effettuazione del monitoraggio al di là e nel rispetto dell'attività svolta dall'apposito servizio di controllo del settore Servizi alla Persona.

Il Programma così strutturato sarà caratterizzato da obiettivi a breve, medio e lungo periodo, relativi alle diverse aree d'intervento: l'accudimento, l'autonomia personale, l'area delle abilità sociali e relazionali, l'area motoria, l'area cognitiva, le modalità di integrazione sociale; si

definiranno le **metodologie** più opportune in base al bagaglio che l'operatore possiede secondo **l'orientamento cognitivo-comportamentale**, condiviso da tutti i collaboratori della Cooperativa sociale "Libero Nocera" e sul quale è stato formato e continuamente aggiornato; si individueranno poi gli **strumenti** necessari per l'intervento e trascritte le ore settimanali delle prestazioni e la loro distribuzione nell'arco della settimana.

Nella fase della definizione del Programma e poi nella stesura finale, la *famiglia* dell'utente viene sistematicamente coinvolta e informata. Convinti, infatti, che, oltre le necessità oggettive dell'utente, su cui di solito si tende ad intervenire quasi in modo esclusivo, esistono bisogni e necessità soggettive sia dell'utente stesso sia della famiglia che nessun progetto educativo o rieducativo o anche riabilitativo può ignorare, riteniamo che l'apporto dei familiari con il carico dei loro problemi reali e con bisogni concreti debba essere determinante nella progettazione degli interventi socio-educativi-assistenziali. Il rapporto con la famiglia sarà, comunque, costante e sistematico durante tutte le fasi del servizio assistenziale sia in termini di attenzione ai bisogni e di soddisfacimento di richieste, sia in termini di verifica, valutazione e gradimento dello stesso servizio.

Le ore settimanali di trattamento, stabilite dall'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune (possono comunque aumentare per giudizio insindacabile dello stesso Ufficio), dopo essere state distribuite nella settimana in accordo con l'utente e la sua famiglia, e assegnate all'educatore scelto dalla Cooperativa che manterrà il rapporto esclusivo con l'utente (salvo possibili mutamenti che avverranno comunque su autorizzazione comunale), vengono prefissate in un quadro gestito dall'Assistente sociale e disponibile alla consultazione dei soggetti coinvolti nell'intervento.

C. Attività di verifica del programma

A **scadenza mensile** si svolge la **riunione d'èquipe** tra l'operatore, il Coordinatore, l'Assistente sociale e la famiglia di ogni singolo utente; quando è possibile, poi, e solo per i soggetti scolarizzati, vengono coinvolti gli insegnanti scolastici o altre figure significative e presenti nella quotidianità del minore. A questa scadenza l'educatore presenta una **Scheda di verifica mensile (mod. RDM)**, secondo protocollo codificato in base ai criteri di controllo della **Qualità (UNI EN ISO 9001:2015)** su cui la Cooperativa è certificata. L'operatore indicherà i punti di forza e di debolezza degli interventi messi in atto, gli eventuali cambiamenti avvenuti, le situazioni critiche incontrate e le modalità di gestione attuate; farà, infine, le sue segnalazioni o proposte per una migliore funzionalità del servizio; aiutandosi, peraltro, con i **quaderni-diario** giornalieri che egli compila quotidianamente per ogni utente e che consentono di monitorare in modo analitico il lavoro programmato.

A fine anno ogni operatore consegna una **Relazione finale (mod. RED)** che costituisce la sintesi degli interventi annuali avviati su ogni utente. In essa si farà riferimento ai punti di forza e di debolezza del servizio e agli obiettivi raggiunti; l'operatore indicherà quali obiettivi non sono stati raggiunti, cercando di individuare le cause; darà una valutazione del grado di soddisfazione che l'assistito e la famiglia potrebbero aver avuto per il suo servizio; esplicherà la maggiori difficoltà incontrate e avvierà una serie di proposte per rendere più efficace il lavoro assistenziale.

Tutto il materiale prodotto viene conservato dall'Assistente sociale nelle **Cartelle individuali** collocate nello Schedario del Centro socio-educativo "Solaris" e sottoposto a trattamento in base al **Decr. L. 196/03**. A tale scopo, la Cooperativa il 06/09/04 si è dotata del **Documento Programmatico per il Trattamento dei dati sensibili** dal quale risultano i seguenti soggetti autorizzati a gestire i dati:

- Il **Titolare del trattamento dei dati** nella persona del Legale Rappresentante della Cooperativa;
- Il **Responsabile del trattamento dei dati** nella persona del Coordinatore scientifico;
- **I Profili autorizzati al trattamento dei dati:**
 - Assistente Sociale
 - Educatori domiciliari

Tutte le procedure organizzative ed operative sono strutturate secondo prassi standardizzata, modelli di controllo codificati e processi di monitoraggio sistematico, secondo i più attuali sistemi di controllo della Qualità. La Cooperativa è, infatti, in possesso dal 8/3/05 della **Certificazione di sistema di gestione della Qualità** in base alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** (Certif. EUCI).

4. COSTO DEL SERVIZIO

Il costo del servizio, a totale carico dell'Amministrazione Comunale di Reggio Calabria, è stabilito dalla stessa Amministrazione. La Cooperativa sociale "Libero Nocera" si impegna a *pubblicizzare le tariffe* che vengono praticate per il servizio mediante trascrizione in bacheca presso il Centro "Solaris".

L'*autorizzazione* consiste nella disponibilità da parte delle famiglie di un *voucher* rilasciato dall'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune dopo la stesura del *Programma di intervento* e del

progetto di famiglia, mediante un'apposita Scheda di valutazione del bisogno assistenziale, che dà diritto ad un determinato numero di ore di prestazione.

5. ORARI DI APERTURA

Il servizio di **Assistenza domiciliare**, gestito dalla Cooperativa sociale "Liberio Nocera", ha la sua sede legale e amministrativa in via Modena n. 14 – Reggio Calabria – tel/fax 0965 622926, e-mail: direzione@liberonocera.it, con orari di apertura dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle ore 15,00 alle 19,00, da lunedì a venerdì di ogni settimana. Sul piano organizzativo e professionale, invece, fa riferimento al *Centro socio-educativo per minori disabili "Solaris"* della stessa Cooperativa, convenzionato col Comune di Reggio Calabria, dove quotidianamente sono presenti il Coordinatore e l'Assistente Sociale, sito in via Sbarre Inferiori n. 417 – Reggio Calabria – tel 0965 625459, e-mail: solaris@liberonocera.it, con orari di apertura dalle ore 14,20 alle 19,00, da lunedì a venerdì di ogni settimana.

Sia la segreteria che il Centro socio-educativo, oltre a e raccoglie le richieste e le segnalazioni avanzate dagli utenti assistiti e dalle loro famiglie, forniscono informazioni a tutti i cittadini sui servizi offerti dalla Cooperativa, sulle modalità di accesso, sulle modalità di erogazione, sulla normativa di settore vigente a livello nazionale e regionale e sui servizi pubblici e privati offerti dal territorio.

La direzione è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 su appuntamento telefonico.

Il Rappresentante legale della Cooperativa è il garante dell'applicazione dei principi fondamentali dell'Ente ed ha il compito di promuovere il buon andamento economico e sociale della Cooperativa e di vigilare sulla corretta ed efficace applicazione delle politiche di qualità, sicurezza e gestione economica. Il servizio tecnico-professionale è affidato al Coordinatore scientifico che si avvale della collaborazione di personale specializzato con decennale esperienza specifica nel settore, garantendo sia nell'organizzazione dei servizi sia nell'impiego degli operatori la massima espressione di efficienza.

CAP. 3. LA QUALITA'

1. I FATTORI DI QUALITA'

Fin dal suo avvio, la Cooperativa sociale "Liberio Nocera" si è posta l'obiettivo di offrire ai diversi utenti minori e adulti disabili servizi e prestazioni di livello qualitativo rispondente alle aspettative delle famiglie e alle oggettive necessità di ogni singolo soggetto preso in carico.

In periodi più recenti, il **Miglioramento Continuo della Qualità** (MCQ), orientato a realizzare una situazione ottimale di interventi che superassero le stesse aspettative dei familiari, si è esteso all'apparato organizzativo e alle attività di gestione. Costituisce ora il riferimento costante nel servizio assistenziale.

Puntando a una migliore efficienza ed efficacia del servizio, sono state intensificate le attività di formazione e aggiornamento degli operatori al fine di accrescere le conoscenze e le competenze professionali.

Il Miglioramento Continuo della Qualità rivolto ai tre fondamentali elementi costitutivi del servizio, ciò che si fa, come si fa, per chi lo si fa, deve essere in grado di misurare la coerenza tra la Mission, le attività e il grado di soddisfazione degli utenti (assistiti e famiglie). Ciò vuol dire che nella filosofia di un servizio efficace e razionale occorre creare le condizioni che consentano di standardizzare il processo operativo che alla fine ha al centro l'utente e i servizi creati per lui. La logica dello standard di prodotto consiste nel definire e misurare gli elementi caratterizzanti il lavoro che si svolge nel servizio utilizzando indicatori precisi. Tutto ciò rende trasparente il lavoro dell'èquipe, riducendo incertezze e approssimazioni, e permette al servizio di uscire da un'autoreferenzialità difficilmente contestabile per aprire la strada verso l'eteroreferenzialità e il controllo dall'esterno che costringe la Cooperativa che eroga il servizio a confrontarsi con altri Enti che svolgono lo stesso servizio per incrementare la competitività (benchmarking).

Su questa base, sono stati, dunque, individuati gli **Standard di qualità** dell'intervento educativo-assistenziale nelle due dimensioni della *qualità organizzativo-gestionale* e della *qualità tecnico-professionale* (la terza dimensione riguarda la *qualità percepita*) che rappresentano ormai il riferimento obbligato nei processi di intervento dalla presa in carico alle dimissioni:

- Efficienza dell'organizzazione del servizio;
- Trasparenza / comunicabilità dei principi orientativi dell'intervento;
- Professionalità degli operatori;
- Approccio processuale al lavoro di tipo programmatorio che tiene conto delle varie fasi: obiettivi, attività, risultati prodotti;
- Scientificità degli interventi;
- Sicurezza e benessere;
- Relazione interna ed esterna funzionale ed efficace;
- Soddisfazione e gradimento da parte degli utenti.

Gli **Indicatori di qualità** che consentono di misurare la qualità e concretamente definire gli standard di riferimento si esprimono, secondo il nostro indirizzo metodologico, in:

- tempestività dell'intervento e facilitazione delle condizioni d'accesso;
- semplicità di prenotazione;
- ridotto tempo di attesa per il trattamento;
- informazioni preventive sull'inserimento;
- informazione sui trattamenti;
- regolarità dei trattamenti;
- programmazione degli interventi;
- integrazione degli interventi;
- accessibilità ai familiari e coinvolgimento nel trattamento;
- personalizzazione della relazione famiglie - operatore;
- sostegno psicologico e counseling familiare;
- gestione del disagio dei familiari;
- disponibilità della documentazione operativa e delle relazioni;
- riservatezza della disabilità e dei dati personali;
- rispetto delle soggettività e riconoscimento dei diritti;
- informazioni alla conclusione del ciclo assistenziale e consegna di relazioni.

Sul piano della qualità la Cooperativa si è posta l'ulteriore obiettivo della **sicurezza e salute** nei luoghi di lavoro. Le disposizioni di cui al *D. Lgs. 81/08* hanno richiesto un notevole impegno di verifiche e controlli, di adeguamenti organizzativi, di informazione e preparazione del personale, di gestione del controllo socio-educativo e di attribuzione di competenze e responsabilità a vari livelli per ridurre i rischi di incidenti e danni alla salute nei luoghi di lavoro.

Modalità di valutazione della Qualità Percepita.

La qualità, secondo le norme ISO, diventa, dunque, l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche del servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite. Ciò vuol dire che la **valutazione della qualità** rimanda a uno spazio negoziale: il servizio veramente fruito è sempre una mediazione tra il servizio erogato dal fornitore (servizio programmato) e quello percepito dal fruitore (servizio atteso). Ora, sul servizio programmato è fondamentale costruire un sistema di analisi, di giudizio, di osservazione, per un efficace ed efficiente intervento sul processo e sui suoi risultati (negoziabilità). Diventa necessario, allora, individuare modalità di valutazione della qualità percepita che, per la Cooperativa, fornitore del servizio, riguardino la rispondenza con quanto dichiarato, in termini di efficienza dell'organizzazione e di efficacia dell'offerta; per gli utenti, assistiti e famiglie, considerino determinati elementi, come: le esigenze e i bisogni personali, le passate esperienze, i servizi attesi, il grado di competenza, di comunicazione e di relazione facilitata della struttura, i risultati ottenuti.

A questo scopo, al fine di tenere sotto controllo il servizio programmato nella sua erogazione, la Cooperativa fa riferimento al Regolamento che si è dato, alle relazioni individuali degli operatori, agli incontri d'èquipe, alla valutazione mensile del Coordinatore su scheda codificata, al Codice deontologico degli operatori (v. oltre). Per rispondere alle attese degli utenti e valutare la loro percezione della qualità si è pensato di costruire un piano di customer satisfaction (v. oltre, "Rilevazione della soddisfazione").

2. LA CARTA ETICA

La Cooperativa sociale "Libero Nocera", per rendere visibili e facilmente utilizzabili sia agli operatori che agli utenti gli orientamenti guida dell'azione socio-educativa-assistenziale utilizza, **oltre al Regolamento** nel quale sono contenute le condizioni di gestione complessiva e di organizzazione del servizio, un proprio **CODICE** di riferimento che si esplica in una serie di principi.

- Le regole del presente Codice sono vincolanti per tutti gli operatori della Cooperativa sociale "Libero Nocera".

- Gli operatori, nell'esercizio delle specifiche professioni di tipo assistenziale-educativo, considerano proprio dovere il **rispetto della dignità dei soggetti** in assistenza, del diritto della famiglia alla **riservatezza dei dati**, delle opinioni e credenze della famiglie, **astenendosi dall'imporre sistemi di valori** non condivisi e dall'operare discriminazioni in base a religione, etnia, nazionalità, estrazione sociale, stato socio-economico, sesso di appartenenza, disabilità.
- Gli operatori hanno come obiettivo primario la **promozione del benessere psicofisico** degli utenti, il **sostegno** psicoaffettivo, il **recupero** di abilità e competenze, la **modificazione** di comportamenti non funzionali, lo **sviluppo** di comportamenti adeguati ed efficaci, l'**integrazione** sociale, nonché l'aiuto e il sostegno psicologico alle famiglie nella gestione delle diverse problematiche relazionali extra- ed inter-familiari.
- Gli operatori avviano gli interventi professionali secondo la propria autonoma scelta di metodi, tecniche e strumenti dell'assistenza socio-educativa; tuttavia, si riconoscono nei principi guida della **Scuola Cognitivo-Comportamentale**.
- Gli operatori si impegnano a **rispettare gli orari di lavoro** concordati e a ricontrattare con le famiglie eventuali spostamenti. Conservano il materiale didattico e le produzioni relative agli interventi. Si impegnano a fornire alle scadenze programmate **relazioni** e atti al Coordinatore e all'Assistente sociale che provvedono a conservarli con cura e discrezione nelle cartelle individuali.
- Ogni operatore si impegna a definire il **Programma degli interventi** da mettere in atto nei giorni successivi alla presa in carico degli utenti e a verificarlo sistematicamente durante gli incontri di équipe con il **Coordinatore** e con le altre figure coinvolte nella gestione del servizio.
- Tutti i **dati personali** delle famiglie vengono conservati con cura e nella massima segretezza dall'Assistente sociale e utilizzati soltanto all'interno del Centro socio-educativo "Solaris" e solo per fini inerenti il servizio (Decr. L. 196/03).
- I **rapporti fra gli operatori** sono sempre ispirati al principio del rispetto reciproco, della lealtà, della colleganza e del confronto, nonché alla comunicazione dei progressi delle proprie conoscenze professionali.
- Ogni operatore adotta **condotte non lesive** per i soggetti (minori o adulti) di cui si occupa professionalmente, evitando di utilizzare il proprio ruolo per acquisire vantaggi personali.
- Gli operatori si impegnano a **salvaguardare il buon nome della Cooperativa sociale "Libero Nocera"** di cui si considerano a pieno titolo componenti - collaboratori e i cui

ideali di solidarietà, impegno sociale e promozione umana si sforzano di difendere e sostenere in ogni occasione.

- Gli operatori si impegnano a rispettare tutte le norme di **sicurezza**, sulla base del *D. Lgs. 81/08*, relative alla salvaguardia dell'incolumità degli utenti e di quella personale.
- Gli operatori accettano la **politica generale di indirizzo** che ispira l'attività della Cooperativa i cui aspetti più rilevanti sono peraltro dichiarati nei punti 2 e 3 del presente Codice.
- Gli operatori riconoscono e fanno propri, al di là dei fattori generali precedentemente illustrati, i seguenti **fattori essenziali** della **Qualità totale del servizio assistenziale**, specifici della loro azione educativa:
 - Affidabilità,
 - Competenza,
 - Efficienza,
 - Efficacia,
 - Credibilità,
 - Sicurezza,
 - Comprensione dei bisogni,
 - Comunicazione,
 - Cortesia,
 - Importanza di attrezzature / strumenti e materiale didattico / rieducativo.

3. TIROCINIO E VOLONTARIATO

La Cooperativa sociale "Libero Nocera" offre l'opportunità di svolgere attività di **tirocinio pratico** a laureandi e/o laureati in Psicologia e Scienze dell'educazione. E' stato firmato a questo scopo un protocollo d'intesa con l'Università di Messina per l'inserimento fino a 8 tirocinanti annuali presso i vari Centri e servizi della Cooperativa sotto la supervisione del Coordinatore scientifico e degli psicologi - psicoterapeuti.

I tirocinanti, dunque, sono direttamente inviati dall'Università con l'obiettivo di pervenire a una formazione pratico-operativa con specifiche competenze valutabili in sede universitaria.

Le autonome richieste di tirocinio vengono fatte solitamente da laureati in Psicologia in preparazione agli esami abilitanti di Stato.

L'attività dei tirocinanti, finalizzata alla formazione professionale, si esplica in tutti gli ambiti del trattamento assistenziale e socio-educativo-riabilitativo. Seguono, pertanto, il lavoro degli operatori nei diversi ambiti del trattamento, partecipano talora alle riunioni d'èquipe, intervengono nella scelta delle metodologie. Fanno però riferimento sempre al terapeuta supervisore loro assegnato al quale peraltro è richiesta la relazione finale a conclusione del tirocinio. Talora, seguendo l'educatore domiciliare e solo dopo il consenso degli assistiti, frequentano le famiglie dei nostri utenti e collaborano negli interventi programmati. Il loro servizio è da considerarsi, però, solo di supporto e autoformativo e in nessun caso sostituiscono il lavoro degli educatori.

Il **volontariato** è un servizio prestato autonomamente da soggetti adulti indipendentemente dalla specifica formazione socio-educativa o riabilitativa, ma che manifestano comunque una particolare propensione per l'aiuto alla persona e in particolare ai disabili.

L'inserimento avviene su personale richiesta formale ai responsabili della Cooperativa e successivamente all'accettazione espressa.

L'attività dei volontari non è finalizzata alla formazione, ma orientata esclusivamente al servizio di sostegno alla specifica attività assistenziale o socio-educativa. Operano sempre accanto agli educatori come supporto. Partecipano in modo attivo specialmente durante le uscite programmate o nei momenti di vita comunitaria che talora l'educatore organizza per l'utente e, comunque, sempre col consenso di utenti e familiari.

La Direzione si impegna, comunque, ad avviare dei percorsi di **formazione di base** per i volontari, relativamente alle competenze fondamentali di tipo psicopedagogico e relazionale, indispensabili per poter partecipare attivamente nei gruppi di lavoro per disabili e interagire adeguatamente con questi soggetti le cui dinamiche psicologiche sono specifiche e complesse.

CAP. 4. RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE E
GESTIONE DEI RECLAMI -
PIANO DI MONITORAGGIO E AUTOVALUTAZIONE

1. IL QUESTIONARIO

Il rapporto di *collaborazione con le famiglie* degli utenti, attraverso gli incontri di *verifica* mensili d'èquipe, il costante *contatto* con l'Assistente Sociale, anche telefonico, le *visite domiciliari* della stessa Assistente Sociale programmate a scadenza trimestrale, ma possibili sempre su precisa richiesta della famiglia e che rappresenta uno dei fattori di qualità importanti nell'azione socio-assistenziale della Cooperativa, si sviluppa anche come rilevazione del livello di gradimento delle attività e dell'organizzazione.

Oltre questo osservatorio la Cooperativa, nell'ambito del *Piano di customer satisfaction*, ha voluto avviare una rilevazione diretta della soddisfazione e propone un **Questionario (mod. QSD)** appositamente predisposto. Esso è compilato solitamente alla fine del ciclo annuale delle prestazioni ricevute e rimane anonimo, a meno che non ci sia un personale interesse a sottoscrivere le proprie osservazioni.

La valutazione qualiquantitativa si riferisce fondamentalmente ai fattori che caratterizzano la qualità del servizio e riconosce un libero spazio di espressione di osservazioni, critiche, suggerimenti.

In specifico, alle famiglie si chiede una valutazione:

- sul servizio dal punto di vista organizzativo e operativo,
- sugli interventi avviati,
- sul personale rapporto con gli operatori,
- sul modo in cui il familiare ha vissuto il rapporto con gli operatori e la Cooperativa,
- sull'atteggiamento vissuto dall'utente dopo i trattamenti,
- sui cambiamenti rilevanti dell'utente in seguito agli interventi,
- sugli incontri periodici con l'èquipe,

- sulle informazioni ricevute in rapporto alla natura della disabilità del proprio congiunto, alla capacità di gestione delle difficoltà, alla legislazione corrente sulla disabilità,
- sul rapporto avviato dalla Cooperativa con la Scuola frequentata dal proprio figlio,
- sulla gestione dei reclami.

2. I RECLAMI

La Cooperativa tiene in grande considerazione la percezione che l'utente e la sua famiglia hanno della qualità dei servizi erogati ed è costantemente attenta a rilevare ogni forma di insoddisfazione manifestata o di contestazione esposta. Tutti gli operatori prestano attenzione alle valutazioni dell'utente e della sua famiglia nei confronti del servizio e si impegnano a cogliere le manifestazioni di disagio soprattutto nei casi in cui l'utente non sia in grado di presentare formalmente reclamo. A parte queste situazioni estreme ma possibili, per le quali si impegna direttamente l'operatore di riferimento a farsi latore delle richieste/reclami dei familiari, la Cooperativa sociale "Libero Nocera" ha previsto, comunque, una procedura di presentazione dei **Reclami** per eventuali disfunzioni o danni subiti durante il trattamento.

Nella parete dello spazio adibito a sala d'attesa presso il Centro socio-educativo "Solaris" è posta una cassetta rossa con accanto dei fogli prestampati su cui l'utente può trascrivere in forma anonima o firmata un reclamo o un suggerimento o dare delle indicazioni per una migliore funzionalità del servizio.

La direzione del Centro si è impegnata a dare comunque risposta entro 15 giorni dalla presentazione della scheda.

Naturalmente, i dati disfunzionali sollevati vengono sottoposti al responsabile del servizio della Qualità per essere elaborati ai fini di una efficace soluzione del problema.

3. PIANO DI MONITORAGGIO, AUTOVALUTAZIONE E CONTROLLO

Il servizio di Assistenza Domiciliare viene nella sua globalità sistematicamente tenuto sotto controllo attraverso una Scheda di valutazione compilata mensilmente dal Coordinatore, la Dichiarazione delle prestazioni mensili effettuate compilata dal familiare dell'assistito e il Riepilogo mensile del servizio domiciliare effettuato compilato dall'educatore e controfirmato dall'Assistente sociale. La **SCHEDA DI VALUTAZIONE MENSILE (MOD. VMD)** del servizio prende in considerazione i seguenti indicatori fondamentali:

- **EDUCATORI/ASSISTENTI**, di cui valuta gli indici di:

- presenza / puntualità,
- impegno,
- adeguatezza della comunicazione,
- correttezza degli atteggiamenti,
- attività.

- **UTENTI**, con indici:

- nuovi inserimenti,
- dimissioni,
- richieste.

- **FAMIGLIE**, con indici:

- collaborazione,
- richieste.

- **DIREZIONE SERVIZIO**, con indici:

- consegna riepiloghi mensili,
- consegna relazioni,
- conflitti,
- richieste.

- **VALUTAZIONE COMPLESSIVA.**

La **DICHIARAZIONE DELLE PRESTAZIONI DOMICILIARI MENSILI EFFETTUATE** (MOD. DPD) costituisce la sottoscrizione da parte della famiglia delle ore complessive del servizio di assistenza, corrispondente al numero di voucher spesi, di cui ha usufruito il proprio congiunto durante il mese di riferimento.

IL RIEPILOGO MENSILE DEL SERVIZIO DOMICILIARE EFFETTUATO (MOD. RMS)

costituisce la sintesi delle ore mensili effettuate dal singolo operatore e deve concordare con la Dichiarazione dei familiari. Rappresenta, pertanto, il quadro di riferimento della gestione del monte ore complessivo assegnato alla Cooperativa e lo schema di quantificazione delle ore lavorate mensilmente da ogni singolo educatore.

Ogni singolo **OPERATORE**, poi, dà conto (come precedentemente illustrato) della validità ed efficacia dei suoi interventi attraverso:

1. La proposta di una **Programmazione annuale degli interventi** nell'ambito di sua specifica competenza, con riferimento al Progetto di famiglia definito dall'operatore sociale del Comune, da sottoporre alla supervisione del Coordinatore;
2. Le **Relazioni mensili** sull'andamento del programma degli interventi, sulle difficoltà incontrate e le modalità gestionali, sui rapporti con le figure genitorili, sui rapporti con la scuola del minore, sulle possibili modifiche di obiettivi e/o metodologie, da consegnare al Coordinatore e sulle quali si avviano gli **incontri d'èquipe** che coinvolgono tutti gli operatori che hanno lavorato sul singolo utente, i familiari dello stesso utente e possibilmente anche gli insegnanti scolastici (almeno l'insegnante di sostegno);
3. La **Relazione finale** annuale come sintesi del lavoro svolto;
4. I **quaderni-diario** giornalieri, inoltre, che ogni operatore compila quotidianamente per ogni utente e che consentono di monitorare in modo analitico il lavoro programmato.

Il **Coordinatore** ha, poi, il compito di monitorare globalmente il servizio nella fase finale annuale attraverso la stesura delle **Relazioni globali** per ogni singolo utente, riferite a tutti gli interventi messi in atto in rapporto al Progetto Obiettivo Individuale, tenendo conto delle Relazioni finali per ogni singola area di intervento prodotte da ogni operatore. Queste Relazioni vengono consegnate all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune e rappresentano il quadro operativo dell'azione socio-educativa svolta dal servizio di Assistenza Domiciliare.

Sulla base di questo approccio metodologico e utilizzando gli strumenti di base della valutazione, ciascun assistito può essere rappresentato da una serie di parametri:

- Condizioni iniziali.
- Interventi previsti.
- Risultati attesi.
- Modifica delle condizioni durante l'intervento.
- Interventi effettuati.

- Risultati ottenuti.

Utilizzando questi parametri è possibile generare misure, all'interno di un percorso di valutazione, per verificare aspetti diversi dell'assistenza come:

- Tipologia degli assistiti.
- Qualità nella descrizione degli utenti.
- Qualità del piano di assistenza.
- Corrispondenza tra interventi programmati e interventi effettuati.
- Quantità e intensità degli interventi effettuati.
- Efficacia degli interventi.