



**CENTRO STUDI AURORA**

ASSOCIAZIONE



# Carta dei Servizi

**Servizi di Assistenza Domiciliare**

**Anziani, Minori e Disabili**

Art. 13 legge 328/2000 D.P.C.M. 19/05/1995

# INDICE

Presentazione	
Introduzione.....	3
Mission .....	3
Storia del Centro Studi Aurora Associazione.....	3
I principi fondamentali per l'erogazione dei servizi .....	4
Servizi offerti e tipologia di prestazioni .....	5
Il servizio domiciliare.....	6
Servizi di assistenza domiciliare per soggetti anziani e fragili: tipologia del personale coinvolto e modalità di accesso ed erogazione dei servizi.....	6
Servizi di assistenza domiciliare per soggetti disabili (minori e adulti): tipologia del personale coinvolto e modalità di accesso ed erogazione dei servizi.....	8
Assistenza educativa domiciliare/territoriale minori e minori disabili.....	10
Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per alunni minori disabili.....	12
Diritti e Doveri dei Cittadini.....	13
Strumenti e forme di monitoraggio e valutazione.....	14
Standard di qualità.....	16
Modalità di accesso ed erogazione dei servizi.....	18
Modalità di reclamo.....	18



L'adozione della Carta dei Servizi, oltre ad assolvere ad un preciso dovere nei confronti dei cittadini, testimonia lo sviluppo dei nostri servizi e la volontà di assumere impegni sugli standard, sui tempi di erogazione e sui criteri di accessibilità.

La Carta dei Servizi testimonia l'impegno del nostro Ente per la salute e il benessere dei Cittadini dei territori su cui interveniamo.

E' un documento che illustra le basi su cui si fonda il nostro lavoro domiciliare e non, per dare migliori condizioni di vita a persone anziane fragili e/o non autosufficienti e minori.

E' un'assunzione di responsabilità del nostro Ente e di tutti gli operatori, ognuno nelle proprie funzioni, per contribuire al bene comune e alla tutela della salute con servizi e prestazioni di qualità certa.

La "Carta" vuole essere uno strumento di tutela degli Utenti e dei loro diritti a partire dalla definizione dei livelli minimi di servizio garantiti.

Il presidente



## Introduzione

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione che nasce dalla volontà di promuovere una corretta informazione sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. L'obiettivo è quello di costruire uno strumento informativo di facile lettura al fine di rendere più comprensibili e accessibili i nostri servizi.

La Carta dei Servizi del Centro Studi Aurora è realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali:

- La volontà di fornire un Servizio Domiciliare di buona qualità ai cittadini e a coloro che si trovano sul territorio;
- La previsione di momenti di valutazione partecipata periodica sull'andamento dei servizi erogati;
- La garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri per stimolare un continuo confronto tra Ente e Utenti, finalizzato al miglioramento continuo.

La nostra carta sarà aggiornata ogni anno.

## Mission

Il **CENTRO STUDI AURORA** opera per promuovere l'occupazione, lo sviluppo delle potenzialità, la valorizzazione delle vocazioni e delle risorse endogene, con particolare riferimento al patrimonio ambientale, storico e culturale locale, in stretto rapporto con gli organismi istituzionali e sociali presenti nel territorio.

Realizza sull'intero territorio nazionale attività di ricerca, formazione, consulenza e assistenza tecnica rivolte alle amministrazioni centrali, regionali e locali.

L'aspetto sociale rimane uno dei temi di maggiore interesse. Gli interventi riguardano con particolare riferimento i temi della prevenzione dei comportamenti a rischio nel campo delle dipendenze, della organizzazione di nuovi servizi a favore della cura delle dipendenze.

Risponde con servizi mirati ai bisogni espressi dal territorio e dai suoi attori.

A tal fine si impegna nella gestione di servizi sociali, assistenziali, sanitari ed educativi orientati, in via prioritaria, ma non esclusiva a rispondere ai bisogni dei minori, degli anziani, dei disabili e dei membri delle famiglie che si trovano in condizione di fragilità.

## Storia

Il **Centro Studi Aurora** è una Associazione senza fini di lucro costituita nell'aprile del 1990 con l'obiettivo di operare nel campo della solidarietà, dei diritti e della formazione, promuovendo attraverso la forma associativa la centralità della persona umana e la sua crescita civile in un'ottica di educazione permanente.

Nel campo della formazione professionale, con l'intento di contribuire fattivamente alla creazione di profili professionali innovativi, secondo criteri di efficienza ed efficacia, ha elaborato diversi interventi e attività di accompagnamento di carattere socio-pedagogico per agevolare un approccio integrato al mercato del lavoro.

Rispondendo alle esigenze di questo mercato, ed in particolare alla necessità degli operatori sanitari di mantenersi professionalmente aggiornati e competenti, negli ultimi anni il Centro Studi Aurora ha ampliato la propria offerta formativa ottenendo dal Ministero della Salute l'accreditamento quale "Provider Standard" per l'organizzazione di eventi ECM " - numero iscrizione Provider. 3110 – nota n. 2302 del 15/03/2017

Più in generale sono stati elaborati diversi interventi nei settori del turismo, della salvaguardia dei beni culturali e ambientali, dell'artigianato e dei servizi, nonché attività di accompagnamento di carattere socio-pedagogico per agevolare un approccio integrato di inserimento nel mercato del lavoro, ed attività di sensibilizzazione,

informazione e pubblicità. L'Associazione già dal 2001 ha ottenuto la certificazione del proprio sistema di gestione per la qualità a fronte della norma internazionale UNI EN ISO 9001.

## I Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

Questa Carta dei Servizi si ispira a precisi e importanti principi fondamentali che cercano di restituire centralità all'utente-cliente dei servizi e di rispettare i suoi bisogni.

### 1. Comunicazione e trasparenza

Attraverso la Carta dei Servizi viene data all'utente la possibilità di conoscere le modalità di accesso ed erogazione dei servizi, nonché i ruoli e le mansioni delle figure professionali loro affiancate. Inoltre attraverso il contatto telefonico, con i nostri uffici o con i nostri operatori, è possibile ricevere ogni informazione con cortesia, rispetto e disponibilità.

### 2. Uguaglianza

A parità di esigenze è garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento, senza alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio economiche.

### 3. Equità

Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività con imparzialità, obiettività e neutralità nei confronti di tutti gli utenti.

### 4. Rispetto della persona

L'attenzione centrale da parte di tutti gli operatori deve essere posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali o sociali.

### 5. Continuità

L'erogazione dei servizi è garantita in modo regolare e continuativo secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni l'ente informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

### 6. Riservatezza

Gli operatori del Centro Studi Aurora, nella loro attività quotidiana operano con discrezione nel rispetto del segreto professionale, in ottemperanza alla vigente normativa in materia di Privacy (D. Lgs 196/2013 e art. 13 e 14 del regolamento Unione Europea 2016/679).

### 7. Partecipazione e informazione

Il Centro Studi Aurora garantisce agli Utenti la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione e l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Per assicurare tale accesso sono utilizzati i seguenti strumenti:

- Sportello informativo presso la sede di Santa Flavia, Via S. Marco n. 105
- Carta dei Servizi

### 8. Efficienza ed Efficacia

Il miglioramento continuo costituisce uno degli obiettivi prioritari da conseguire. In tale prospettiva le risorse disponibili devono essere impiegate nel modo più razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e gratificazione degli operatori.

# **Servizi offerti e tipologia di prestazioni**

- **Il servizio domiciliare**
- **Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per alunni minori disabili**



## 1. Il servizio domiciliare

Il servizio di Assistenza Domiciliare reso dal Centro Studi Aurora si ispira ai principi e alla cultura della domiciliarità intesa come ricerca di una rete di risposte alternative all'allontanamento dalla propria casa e come dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali. In tal senso possiamo affermare che l'assistenza domiciliare è:

- l'insieme degli interventi al domicilio di persone o che vivono in nucleo familiare alle quali non sono garantiti i bisogni personali culturali e sociali;
- un servizio che pone al centro degli interventi la persona e la casa per prevenire o ritardare l'inserimento in istituto;
- un intervento per rimuovere ostacoli che limitano l'autonomia delle persone dal punto di vista fisico, psichico e relazionale;
- uno strumento per utilizzare al meglio le risorse personali della rete degli amici, parenti e del volontariato presente sul territorio.

Le prestazioni socio assistenziali erogate consistono in attività di sostegno alla persona, di prevenzione e di mantenimento dell'autonomia. In particolare sono:

- Igiene quotidiana personale e bagni; mobilitazione (alzata, messa a letto, cambio postura, ecc); aiuto nella deambulazione; supervisione igienica e alimentare; preparazione dei pasti e loro somministrazione; addestramento ai familiari, informazione sulla rete dei servizi sul territorio, supporto in attività quotidiane, aiuto domestico per il riordino e l'igiene degli ambienti di vita, accompagnamento esterno verso altri servizi. Supporto psicologico.

Il servizio è rivolto a minori, anziani e adulti in condizione di particolare fragilità o di non autosufficienza a causa di disabilità o limitata autonomia fisica, forme di decadimento cognitivo, patologie psichiatriche o forme di esclusione sociale, la cui rete familiare è assente o necessita di interventi integrativi.

I servizi domiciliari si suddividono nelle seguenti tipologie:

### 1.1 Servizi di assistenza domiciliare per soggetti anziani e fragili

L'intervento da realizzare prevede una serie di prestazioni al domicilio dell'utente al fine di consentirgli di conservare la propria autonomia di vita all'interno della propria abitazione e del proprio ambiente familiare e sociale. Si prevedono iniziative fuori sede se le condizioni dell'utente lo permettono, per favorirne la socializzazione.

#### Obiettivi:

- aiutare l'anziano ad uscire dall'isolamento, e integrarsi in altre dinamiche di relazione, cooperando all'organizzazione e all'equilibrio familiare e consentendo momenti di svago e attività sociali;

- evitare il ricovero in istituto per consentire alla persona di vivere nelle condizioni migliori possibili garantite dall'ambiente naturale di vita;
- mantenimento del massimo di autonomia possibile con l'apporto di un operatore con formazione specifica, creando un servizio di cura e di aiuto personale a supporto dei familiari (Igiene quotidiana personale e bagni); mobilizzazione (alzata, messa a letto, cambio postura, ecc); aiuto nella deambulazione; supervisione igienica e alimentare; preparazione dei pasti e loro somministrazione; addestramento ai familiari, supporto in attività quotidiane, aiuto domestico per il riordino e l'igiene degli ambienti di vita;
- informazione sulla rete dei servizi sul territorio, accompagnamento esterno verso altri servizi;
- supporto psicologico.

### **Personale impiegato nel servizio**

- Assistente familiare
- OSA
- OSS

All'interno del servizio operano inoltre:

- il Coordinatore del servizio domiciliare
- l'Assistente sociale
- Psicologo, formatori e supervisori.

### **Modalità di accesso**

E' possibile accedere al servizio su:

- segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni in cui l'Ente interviene, degli operatori Socio-sanitari, delle Strutture Sanitarie;
- richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'Assistente Sociale delle sedi territoriali del Centro Studi Aurora

### **Modalità di erogazione del servizio**

- gratuitamente, per le persone inviate dai Comuni e destinatarie di Voucher, Buono Socio-Sanitario o altri benefici;
- attraverso l'acquisto diretto delle prestazioni presso il Centro Studi Aurora.

### **Notizie Utili**



Gli interventi vengono erogati nei giorni feriali in orario diurno dalle ore 7.30 alle ore 18.00. Il servizio può coprire fasce orarie notturne e festive, sia sotto forma di interventi programmati, sia in casi di emergenza.

## 1.2 Servizi di assistenza domiciliare per soggetti disabili (minori e adulti)

L'intervento da realizzare prevede una serie di prestazioni al domicilio dell'utente, al fine di consentirgli di conservare la propria autonomia di vita all'interno della propria abitazione e del proprio ambiente familiare e sociale. Si prevedono iniziative fuori sede, se le condizioni dell'utente lo permettono, per favorirne la socializzazione.

### Obiettivi

Per garantire l'apprezzamento, la valorizzazione e l'accettazione di sé stesso del soggetto in situazione di handicap, si prevede la collaborazione attiva dei genitori e/o familiari nella programmazione delle attività. L'obiettivo generale è il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita familiare e sociale, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo equilibrato dell'individuo e della sua famiglia favorendone, lo sviluppo delle potenzialità attraverso:

- aiuto e supporto nel superamento di ostacoli di tipo organizzativo e burocratico operando per il collegamento fra istituzioni e realtà sociale di riferimento (disbrigo pratiche o commissioni) con o per la famiglia;
- superamento degli ostacoli per il soggetto disabile legati all'accessibilità dei trasporti;
- supporto psicologico nell'accettazione del figlio/familiare;
- riduzione del carico familiare per l'assistenza h24, con miglioramento della qualità della vita per il disabile e per tutta la famiglia;
- sostegno equilibrato nella vita quotidiana per superare gli ostacoli e soddisfare le esigenze dell'individuo;
- aiuto nell'acquisizione dell'autonomia personale, creando un servizio di cura e di aiuto personale a supporto dei familiari (Igiene quotidiana personale e bagni); mobilitazione (alzata, messa a letto, cambio postura, ecc); aiuto nella deambulazione; supervisione

### Personale impiegato nel servizio

- Assistente familiare
- OSA
- OSS

All'interno del servizio operano inoltre:

- il Coordinatore del servizio domiciliare
- l'Assistente sociale
- Psicologo, formatori e supervisori.

### **Modalità di accesso**

E' possibile accedere al servizio su:

- segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni in cui l'Ente interviene degli operatori Socio-sanitari, delle Strutture Sanitarie
- Richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'assistente sociale delle sedi territoriali del Centro Studi Aurora

### **Modalità di erogazione del servizio**

- gratuitamente, per le persone inviate dai Comuni e destinatarie di Voucher, Buono Socio-Sanitario o altri benefici;
- attraverso l'acquisto diretto delle prestazioni presso il Centro Studi Aurora.

### **Notizie Utili**

Gli interventi vengono erogati nei giorni feriali in orario diurno dalle ore 7.30 alle ore 18.00. Il servizio può coprire fasce orarie notturne e festive sia sotto forma di interventi programmati, sia in casi di emergenza.

### 1.3 Assistenza educativa domiciliare/territoriale minori e minori disabili

L'intervento prevede una serie di prestazioni a sostegno del minore presso il suo domicilio, dall'attività di sostegno scolastico a quelle ludico-ricreative, a partire da un progetto educativo personalizzato e da un'azione di sostegno alle famiglie attraverso percorsi di supporto alla funzione genitoriale.

#### Obiettivi

Nella programmazione delle attività è prevista, ove possibile, la collaborazione attiva dei familiari. L'obiettivo generale è il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita, familiare e sociale, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo equilibrato dell'individuo e della sua famiglia.

Il piano di interventi prevede come obiettivi:

- sostegno e aiuto scolastico;
- organizzazione del tempo libero per minori;
- azioni per l'inserimento nel contesto sociale;
- orientamento e responsabilizzazione dei genitori;
- assistenza socio/psico/sanitaria;
- raccordo con i servizi territoriali;
- predisposizione di progetti individualizzati per ciascuna famiglia/utente.

#### Personale impiegato nel servizio

- OSA
- OSS
- Educatore

All'interno del servizio operano inoltre:

- il Coordinatore del servizio domiciliare
- l'Assistente sociale
- Pedagogista

- Psicomotricista
- Psicologo, formatori e supervisori.

### **Modalità di accesso**

E' possibile accedere al servizio su:

- segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni in cui l'Ente interviene degli operatori Socio-sanitari, delle Strutture Sanitarie
- Richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'assistente sociale delle sedi territoriali del Centro Studi Aurora

### **Modalità di erogazione del servizio**

- gratuitamente, per le persone inviate dai Comuni e destinatarie di Voucher, Buono Socio-Sanitario o altri benefici;
- attraverso l'acquisto diretto delle prestazioni presso il Centro Studi Aurora.

### **Notizie Utili**

Gli interventi vengono erogati nei giorni feriali in orario diurno dalle ore 08.30 alle ore 18.00 secondo quanto previsto dal progetto individualizzato.



## **2. Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per alunni minori disabili.**

L'intervento da realizzare prevede una serie di prestazioni, rivolte ai minori diversamente abili frequentanti gli istituti scolastici, dirette ad assicurarne il diritto allo studio attraverso forme di sostegno che ne facilitano l'inserimento e l'integrazione scolastica e lo sviluppo delle potenzialità individuali nella comunicazione e nella socializzazione.

### **Obiettivi rivolti agli alunni**

Il servizio ha l'obiettivo di garantire l'assistenza per l'autonomia e la comunicazione del portatore di handicap grave, per consentirgli la piena integrazione nel contesto scolastico ed extrascolastico. In particolare il servizio è finalizzato a:

- garantire appoggio e mediazione per i bisogni di autonomia personale, spostamento, comunicazione;
- stimolare il raggiungimento e il mantenimento dell'autonomia personale;
- assicurare il diritto allo studio attraverso varie forme di sostegno;
- garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati.

Per il raggiungimento degli obiettivi indicati, si prevede:

- supporto di tipo pratico-funzionale all'alunno disabile orientato all'integrazione dell'azione dell'operatore sociale con l'insegnante di sostegno e l'insegnante curricolare, per la realizzazione del progetto formativo;
- collaborazione con il personale docente, per garantire l'effettiva partecipazione dell'alunno disabile a tutte le attività scolastiche, formative e ricreative;
- assistenza nello svolgimento delle attività ludiche, di laboratorio e di conoscenza dell'ambiente circostante la scuola;
- assistenza durante i momenti di vita extrascolastica organizzati dalla scuola (gite di istruzione, attività varie);
- attività educative che consentano il recupero e lo sviluppo dell'autonomia personale.

### **Obiettivi rivolti alle famiglie**

Valorizzare il contributo assistenziale delle famiglie e le sinergie attivabili a vantaggio del minore disabile.

### **Obiettivi rivolti al territorio**

Attivare e sostenere una rete territoriale di attori sociali, che in modo coordinato sostengono l'integrazione dell'alunno disabile a scuola e nel tempo libero attraverso un'azione di sensibilizzazione territoriale.



## Diritti e Doveri dei Cittadini

Il Centro Studi Aurora, sulla base dell'esperienza maturata nel settore dei servizi alla persona, ha individuato alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini clienti, nei rapporti con i servizi offerti.

### Diritti

- l'accesso ai servizi assistenziali è garantito in maniera equa;
- il cittadino ha diritto al rispetto della propria privacy quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni (D. Lgs 196/2013 e art. 13 e 14 del regolamento Unione Europea 2016/679);
- gli interventi assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o dei loro tutori;
- la dignità personale è sempre rispettata;
- il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento;
- tutte le informazioni contenute nel progetto individualizzato di assistenza devono essere complete e aggiornate e condivise dal cittadino;
- l'assistito e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- il cittadino-cliente può sporgere reclamo ed ottenere risposta e riparazione dell'eventuale danno subito.

### Doveri

- l'assistito deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni sociali, familiari e di salute;
- gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti con congruo anticipo per consentire l'impiego del personale in eventuali altre richieste;
- il cittadino-cliente deve controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati dagli operatori;
- l'assistito deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.

# **Strumenti e forme di monitoraggio e valutazione**



Il Centro Studi Aurora si impone come standard qualitativi per le attività e gli interventi effettuati, l'utilizzo di personale qualificato e la somministrazione periodica di test di gradimento all'utenza e ai familiari. I dati raccolti di tali questionari di rilevazione, insieme alla documentazione prodotta dagli operatori sul servizio, verranno raccolti dai responsabili di Settore e consegnati al Responsabile della Qualità per essere elaborati. Le persone Utenti del Servizio si considerano come persone con un insieme di bisogni correlati, quindi gli interventi non saranno singoli ma integrati e messi insieme attraverso l'azione dei soggetti attuatori. La valutazione prenderà in considerazione indicatori ricavati sia dai risultati attesi, sia dall'analisi dei bisogni degli utenti, sia dall'organizzazione in itinere del lavoro. La qualità del servizio deriva dall'adozione di un metodo che si articola in 4 fasi:

- Definizione degli obiettivi;
- Costruzione degli strumenti di rilevazione;
- Raccolta delle informazioni;
- Elaborazione e analisi dei dati.

## **Definizione degli obiettivi**

E' una fase preliminare al processo di valutazione e deve partire dalla definizione della popolazione rispetto alla quale ci si aspetta di produrre un risultato significativo. Inoltre richiede l'esplicitazione dei concreti risultati da perseguire tenuto conto della reale possibilità di realizzare gli obiettivi.

## **Costruzione degli strumenti di rilevazione**

Si tratta di raccogliere informazioni relative ad eventi che si presentano o registrare attività. Gli strumenti che si utilizzano sono: schede di registrazione delle ore/lavoro o del numero di persone che partecipano alle attività realizzate, come anche strumenti basati sul giudizio degli esperti.

## **Raccolta informazioni**

La costruzione e l'adozione di un processo di analisi che assegni agli operatori un ruolo attivo, garantisce una maggiore qualità del lavoro di raccolta informazioni e la possibilità per gli operatori di avere indicazioni sui punti di forza e sulle criticità del servizio.


## **Elaborazione e analisi dei dati**

Gli operatori attueranno sondaggi di opinione e ricerche per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo al servizio fornito, in termini di efficienza, modalità e tempestività.

A cadenza mensile, verrà somministrato un questionario valutativo predisposto dall'Assistente Sociale. I criteri contenuti nel questionario si riferiscono a:

1. Professionalità e competenza della struttura che eroga il servizio e del personale impegnato;
2. Atteggiamento e comportamento del personale di contatto;
3. Accessibilità e flessibilità della struttura che eroga il servizio e del personale;



- 
4. Affidabilità e fiducia nei confronti della struttura e del personale rispetto alla centralità dell'interesse degli utenti e alla disponibilità a fornire soluzioni a possibili imprevisti nell'erogazione del servizio.
  5. Reputazione e credibilità dell'opera di chi eroga il servizio.

### **Strumenti di valutazione della qualità percepita**

Lo strumento che più si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'utente/cliente è il questionario di soddisfazione del cliente, costituito da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo.

Anche per gli operatori impiegati nel servizio è previsto la somministrazione di un questionario di soddisfazione per ottenere informazioni sulla percezione della qualità del servizio dal punto di vista interno.

Un ulteriore strumento di rilevazione è il manuale di autovalutazione dell'operatore, questionario pensato per stimare la necessità di approfondimento del personale e migliorare progressivamente le attività formative predisposte.



## Standard di qualità

Il Centro Studi Aurora si impegna a mantenere nel tempo elevati standard di qualità al fine di rispondere alle aspettative dei propri clienti. Gli standard di qualità che il Centro Studi intende perseguire sono:

- Attenzione verso il cliente;
- Organizzazione dinamica e orientata al problem solving;
- Interventi mirati ed efficaci;
- Elevato grado di competenza e professionalità degli operatori.

A tal fine sono stati individuati i seguenti indicatori/indici, scelti per valutare e misurare il raggiungimento dei nostri standard di qualità.

Griglia Indicatori di Qualità		
Aspetti connessi alle caratteristiche del servizio		
1	Totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi	
	Totale mensile degli interventi attivati	
2	Totale annuo di interventi privati	
	Totale annuo di interventi	
3	Totale annuo di reclami ricevuti	
	Totale annuo di reclami evasi	
4	Totale annuo di ore di riunione di equipe programmate	
	Totale annuo ore erogate	
5	Totale annuo ore di formazione programmate	
	Totale annuo ore erogate	
6	Totale annuo ore di formazione/informazione verso gli operatori programmate	
	Totale annuo ore di formazione/informazione verso gli operatori erogate	

Aspetti relazionali	
<b>1. Customer Satisfaction</b>	
7	Grado di ascolto
8	Grado di Cortesia
9	Grado di comprensione del bisogno
10	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori

<b>2. Job satisfaction</b>	
11	Grado di ascolto
12	Grado di Cortesia
13	Grado di comprensione del bisogno
14	Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori

Per la raccolta dei dati si terrà conto dei risultati ottenuti mediamente nell'anno, in relazione agli interventi effettuati, e dei risultati dei questionari di soddisfazione che verranno somministrati sia ai clienti che agli operatori.



## Monitoraggio e Valutazione

Il Centro Studi Aurora effettua la valutazione del servizio di assistenza domiciliare anziani, minori e disabili, basandosi su due aspetti principali:

- Il lavoro con l'utenza.
- Il lavoro con l'equipe degli operatori.

A tal fine, quotidianamente vi è un'interazione tra operatori, famiglia, contesto ambientale e utenti per consentire l'aggiornamento della cartella dell'utente. Inoltre, periodicamente, saranno programmati incontri di verifica tra il coordinatore del servizio e tutti gli operatori coinvolti per raccogliere informazioni e suggerimenti sul nucleo familiare e sul grado di partecipazione dell'utente.

I dati emersi dagli incontri vengono archiviati per la costituzione di una Banca Dati che rappresenti fonte di studio per gli operatori del servizio e consenta una maggiore funzionalità del servizio stesso.

## Modalità di accesso al servizio

Le domande di accesso al servizio devono essere depositate presso il Comune di Residenza e/o la scuola che si frequenta (assistenza scolastica e/o ASACOM) o inoltrate all'Assistente Sociale della sede Territoriale del Centro Studi Aurora. Al momento della presentazione della domanda i familiari degli utenti potranno richiedere la fascia oraria preferita per l'intervento richiesto, ma se ciò non fosse possibile verrà proposta una fascia oraria compatibile con l'organizzazione del servizio e le esigenze dell'utente. In caso di richieste di servizio eccedenti le reali possibilità di intervento verranno valutate le priorità in base a:

1. richiesta di nuova presa in carico di utente che da autosufficiente diventa non autosufficiente con conseguente necessità di riorganizzare e istruire i familiari;
2. carenza di un'adeguata rete di relazioni di supporto dell'anziano;
3. presenza di un assistente familiare e/o familiari.

## Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi

In merito alla determinazione delle tariffe, eventuali compartecipazioni economiche degli assistiti e agevolazioni tariffarie, ci si attiene alle disposizioni delle stazioni appaltanti.

## Modalità di reclamo

La presente procedura si attiva ogni qualvolta giunga un reclamo al Responsabile del Servizio. Il reclamo verrà archiviato in ordine cronologico in un apposito registro dei reclami tenuto dallo stesso.

“Soggetto attivo” della procedura è ogni singolo utente destinatario del servizio o familiare e/o rappresentante munito di apposita delega.

“Soggetto passivo” è unicamente il Centro Studi Aurora nella persona del suo Legale Rappresentante.

E' possibile presentare reclamo in ogni momento anche al termine della somministrazione del servizio. Il Responsabile del servizio provvederà a correggere l'errore segnalato e a fornire adeguata risposta entro pochi giorni dal reclamo stesso.



Parla con noi  
Chiama il n. 091.901956  
Reclami – Suggerimenti – Consigli  
Servizio di .....

Referente

Il Sig./La Sig.ra \_\_\_\_\_

Residente a

\_\_\_\_\_

In Via

Tel.

Segnala

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Grazie per la collaborazione

Informazioni:

e-mail: [csaurora@csaurora.it](mailto:csaurora@csaurora.it)

pec.: [centrostudaurora@pec.it](mailto:centrostudaurora@pec.it)

[www.csaurora.it](http://www.csaurora.it)

tel.: 091/901956

Il Presidente  
Domenico Gagliano

COMUNE DI CORLEONE  
Protocollo Arrivo N. 30156/2021 del 17-09-2021  
Allegato 6 - Copia Documento

## SCHEMA DEL PROGETTO QUALITÀ

Servizio di Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale per Anziani e Disabili, Assistenza Educativa Domiciliare/Territoriale per Minori e Minori disabili, Assistenza alla Comunicazione in favore di alunni disabili

**Centro Studi Aurora Associazione**

*presenta il seguente progetto*

***“Camminiamo insieme: cura, assistenza, inclusione”***

### **Sintesi del Progetto**

Per rispondere con servizi mirati ai bisogni espressi dal territorio e dai suoi attori, il Centro Studi Aurora si impegna nella gestione di servizi sociali, assistenziali, sanitari ed educativi orientati, in via prioritaria, ma non esclusiva a rispondere ai bisogni dei minori, degli anziani, dei disabili e dei membri delle famiglie che si trovano in condizione di fragilità.

Nell'erogazione dei servizi l'Ente si ispira ai principi di comunicazione e trasparenza, uguaglianza, equità, rispetto della persona, continuità, riservatezza, partecipazione e informazione, efficienza ed efficacia. Il servizio di Assistenza Domiciliare reso dal Centro Studi Aurora si ispira ai principi e alla cultura della domiciliarità intesa come ricerca di una rete di risposte alternative all'allontanamento dalla propria casa e come dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali. In tal senso possiamo affermare che l'assistenza domiciliare è:

- l'insieme degli interventi al domicilio di persone o che vivono in nucleo familiare alle quali non sono garantiti i bisogni personali culturali e sociali;
- un servizio che pone al centro degli interventi la persona e la casa per prevenire o ritardare l'inserimento in istituto;
- un intervento per rimuovere ostacoli che limitano l'autonomia delle persone dal punto di vista fisico, psichico e relazionale;
- uno strumento per utilizzare al meglio le risorse personali della rete degli amici, parenti e del volontariato presente sul territorio.

Le prestazioni socio assistenziali erogate consistono in attività di sostegno alla persona, di prevenzione e di mantenimento dell'autonomia. In particolare sono:

- Igiene quotidiana personale e bagni; mobilizzazione (alzata, messa a letto, cambio postura, ecc); aiuto nella deambulazione; supervisione igienica e alimentare; preparazione dei pasti e loro somministrazione; addestramento ai familiari, informazione sulla rete dei servizi sul territorio, supporto in attività quotidiane, aiuto domestico per il riordino e l'igiene degli ambienti di vita, accompagnamento esterno verso altri servizi. Supporto psicologico.

Il servizio è rivolto a minori, anziani e adulti in condizione di particolare fragilità o di non autosufficienza a causa di disabilità o limitata autonomia fisica, forme di decadimento cognitivo, patologie psichiatriche o forme di esclusione sociale, la cui rete familiare è assente o necessita di interventi integrativi.

### **Servizi Offerti e Tipologia delle Prestazioni**

#### **1. Servizi di assistenza domiciliare per soggetti anziani e fragili**

L'intervento da realizzare prevede una serie di prestazioni al domicilio dell'utente al fine di consentirgli di conservare la propria autonomia di vita all'interno della propria abitazione e del

proprio ambiente familiare e sociale. Si prevedono iniziative fuori sede se le condizioni dell'utente lo permettono, per favorirne la socializzazione.

### **Obiettivi:**

- aiutare l'anziano ad uscire dall'isolamento, e integrarsi in altre dinamiche di relazione, cooperando all'organizzazione e all'equilibrio familiare e consentendo momenti di svago e attività sociali;
- evitare il ricovero in istituto per consentire alla persona di vivere nelle condizioni migliori possibili garantite dall'ambiente naturale di vita;
- mantenimento del massimo di autonomia possibile con l'apporto di un operatore con formazione specifica, creando un servizio di cura e di aiuto personale a supporto dei familiari (Igiene quotidiana personale e bagni); mobilitazione (alzata, messa a letto, cambio postura, ecc); aiuto nella deambulazione; supervisione igienica e alimentare; preparazione dei pasti e loro somministrazione; addestramento ai familiari, supporto in attività quotidiane, aiuto domestico per il riordino e l'igiene degli ambienti di vita;
- informazione sulla rete dei servizi sul territorio, accompagnamento esterno verso altri servizi;
- supporto psicologico.

### **Personale impiegato nel servizio**

- Assistente familiare
- OSA
- OSS

All'interno del servizio operano inoltre:

- il Coordinatore del servizio domiciliare
- l'Assistente sociale
- Psicologo, formatori e supervisori.

### **Modalità di accesso**

E' possibile accedere al servizio su:

- segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni in cui l'Ente interviene, degli operatori Socio-sanitari, delle Strutture Sanitarie;
- richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'Assistente Sociale delle sedi territoriali del Centro Studi Aurora

### **Modalità di erogazione del servizio**

- gratuitamente, per le persone inviate dai Comuni e destinatarie di Voucher, Buono Socio-Sanitario o altri benefici;
- attraverso l'acquisto diretto delle prestazioni presso il Centro Studi Aurora.

### **Notizie Utili**

Gli interventi vengono erogati nei giorni feriali in orario diurno dalle ore 7.30 alle ore 18.00. Il servizio può coprire fasce orarie notturne e festive, sia sotto forma di interventi programmati, sia in casi di emergenza.

## **2. Servizi di assistenza domiciliare per soggetti disabili (minori e adulti)**

L'intervento da realizzare prevede una serie di prestazioni al domicilio dell'utente, al fine di consentirgli di conservare la propria autonomia di vita all'interno della propria abitazione e del proprio ambiente familiare e sociale. Si prevedono iniziative fuori sede, se le condizioni dell'utente lo permettono, per favorirne la socializzazione.

### **Obiettivi**

Per garantire l'apprezzamento, la valorizzazione e l'accettazione di sé stesso del soggetto in situazione di handicap, si prevede la collaborazione attiva dei genitori e/o familiari nella programmazione delle attività. L'obiettivo generale è il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita familiare e sociale, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo equilibrato dell'individuo e della sua famiglia favorendone, lo sviluppo delle potenzialità attraverso:

- aiuto e supporto nel superamento di ostacoli di tipo organizzativo e burocratico operando per il collegamento fra istituzioni e realtà sociale di riferimento (disbrigo pratiche o commissioni) con o per la famiglia;
- superamento degli ostacoli per il soggetto disabile legati all'accessibilità dei trasporti;
- supporto psicologico nell'accettazione del figlio/familiare;
- riduzione del carico familiare per l'assistenza h24, con miglioramento della qualità della vita per il disabile e per tutta la famiglia;
- sostegno equilibrato nella vita quotidiana per superare gli ostacoli e soddisfare le esigenze dell'individuo;

- aiuto nell'acquisizione dell'autonomia personale, creando un servizio di cura e di aiuto personale a supporto dei familiari (Igiene quotidiana personale e bagni); mobilitazione (alzata, messa a letto, cambio postura, ecc); aiuto nella deambulazione; supervisione

#### **Personale impiegato nel servizio**

- Assistente familiare
- OSA
- OSS

All'interno del servizio operano inoltre:

- il Coordinatore del servizio domiciliare
- l'Assistente sociale
- Psicologo, formatori e supervisori.

#### **Modalità di accesso**

E' possibile accedere al servizio su:

- segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni in cui l'Ente interviene degli operatori Socio-sanitari, delle Strutture Sanitarie
- Richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'assistente sociale delle sedi territoriali del Centro Studi Aurora

#### **Modalità di erogazione del servizio**

- gratuitamente, per le persone inviate dai Comuni e destinatarie di Voucher, Buono Socio-Sanitario o altri benefici;
- attraverso l'acquisto diretto delle prestazioni presso il Centro Studi Aurora.

#### **Notizie Utili**

Gli interventi vengono erogati nei giorni feriali in orario diurno dalle ore 7.30 alle ore 18.00. Il servizio può coprire fasce orarie notturne e festive sia sotto forma di interventi programmati, sia in casi di emergenza.

### **3. Assistenza educativa domiciliare/territoriale minori e minori disabili**

L'intervento prevede una serie di prestazioni a sostegno del minore presso il suo domicilio, dall'attività di sostegno scolastico a quelle ludico-ricreative, a partire da un progetto educativo personalizzato e da un'azione di sostegno alle famiglie attraverso percorsi di supporto alla funzione genitoriale.

#### **Obiettivi**

Nella programmazione delle attività è prevista, ove possibile, la collaborazione attiva dei familiari. L'obiettivo generale è il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita, familiare e sociale, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo equilibrato dell'individuo e della sua famiglia.

Il piano di interventi prevede come obiettivi:

- sostegno e aiuto scolastico;
- organizzazione del tempo libero per minori;
- azioni per l'inserimento nel contesto sociale;
- orientamento e responsabilizzazione dei genitori;
- assistenza socio/psico/sanitaria;
- raccordo con i servizi territoriali;
- predisposizione di progetti individualizzati per ciascuna famiglia/utente.

#### **Personale impiegato nel servizio**

- OSA
- OSS
- Educatore

All'interno del servizio operano inoltre:

- il Coordinatore del servizio domiciliare
- l'Assistente sociale
- Pedagogista
- Psicomotricista
- Psicologo, formatori e supervisori.

#### **Modalità di accesso**

E' possibile accedere al servizio su:

- segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni in cui l'Ente interviene degli operatori Socio-sanitari, delle Strutture Sanitarie
- Richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'assistente sociale delle sedi territoriali del Centro Studi Aurora

#### **Modalità di erogazione del servizio**

- gratuitamente, per le persone inviate dai Comuni e destinatarie di Voucher, Buono Socio-Sanitario o altri benefici;
- attraverso l'acquisto diretto delle prestazioni presso il Centro Studi Aurora.

#### **Notizie Utili**

Gli interventi vengono erogati nei giorni feriali in orario diurno dalle ore 08.30 alle ore 18.00 secondo quanto previsto dal progetto individualizzato.

### **4. Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per alunni minori disabili.**

L'intervento da realizzare prevede una serie di prestazioni, rivolte ai minori diversamente abili frequentanti gli istituti scolastici, dirette ad assicurare il diritto allo studio attraverso forme di sostegno che ne facilitano l'inserimento e l'integrazione scolastica e lo sviluppo delle potenzialità individuali nella comunicazione e nella socializzazione.

#### **Obiettivi rivolti agli alunni**

Il servizio ha l'obiettivo di garantire l'assistenza per l'autonomia e la comunicazione del portatore di handicap grave, per consentirgli la piena integrazione nel contesto scolastico ed extrascolastico. In particolare il servizio è finalizzato a:

- garantire appoggio e mediazione per i bisogni di autonomia personale, spostamento, comunicazione;
- stimolare il raggiungimento e il mantenimento dell'autonomia personale;
- assicurare il diritto allo studio attraverso varie forme di sostegno;
- garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati.

Per il raggiungimento degli obiettivi indicati, si prevede:

- supporto di tipo pratico-funzionale all'alunno disabile orientato all'integrazione dell'azione dell'operatore sociale con l'insegnante di sostegno e l'insegnante curricolare, per la realizzazione del progetto formativo;
- collaborazione con il personale docente, per garantire l'effettiva partecipazione dell'alunno disabile a tutte le attività scolastiche, formative e ricreative;
- assistenza nello svolgimento delle attività ludiche, di laboratorio e di conoscenza dell'ambiente circostante la scuola;
- assistenza durante i momenti di vita extrascolastica organizzati dalla scuola (gite di istruzione, attività varie);
- attività educative che consentano il recupero e lo sviluppo dell'autonomia personale.

#### **Obiettivi rivolti alle famiglie**

Valorizzare il contributo assistenziale delle famiglie e le sinergie attivabili a vantaggio del minore disabile.

#### **Obiettivi rivolti al territorio**

Attivare e sostenere una rete territoriale di attori sociali, che in modo coordinato sostengono l'integrazione dell'alunno disabile a scuola e nel tempo libero attraverso un'azione di sensibilizzazione territoriale.

### **Servizi Migliorativi e Aggiuntivi offerti agli utenti che scelgono il nostro Ente**

#### **Descrizione degli eventuali servizi migliorativi ed aggiuntivi offerti gratuitamente**

Le prestazioni a carattere accessorio che saranno offerte agli utenti che scelgono il nostro Ente insieme con la prestazione principale oggetto del voucher sono:

1. **Servizio di supporto alla genitorialità e orientamento**, nonché di facilitazione dell'accesso delle famiglie ai servizi, in particolare per assistenza-pratiche di richiesta di assistenza sociale e ausili.
2. **Logopedia - Psicomotricità**, 2 volte al mese con logopedista o psicomotricista del Centro Studi Aurora, da INIZIO SERVIZIO a FINE SERVIZIO, in orari e giorni da concordare con le famiglie. A tal fine gli operatori impiegati saranno 1 LOGOPEDISTA e 1 PSICOMOTRICISTA presso la sede di Bagheria del Centro Studi Aurora o il domicilio dell'utente.



3. **Disbrigo pratiche / consulenza**, da INIZIO SERVIZIO a FINE SERVIZIO, con frequenza mensile su richiesta, in orari e giorni da concordare con le famiglie. Presso la sede del Centro Studi Aurora di Bagheria /Enti Pubblici
4. **Mantenimento dell'operatore che ha seguito il minore.**
5. **Attività di animazione e socializzazione** rivolte ad Anziani, Bambini e Disabili, in piccoli gruppi, in locali messi a disposizione dal Centro Studi Aurora.
6. **Interventi specifici di cura e benessere** rivolti ad Anziani e Disabili: estetista e/o presso il domicilio.
7. **Telefonia Sociale** con operatori del Centro Studi Aurora per alleviare anche telefonicamente situazioni di disagio e di solitudine.

Associazione  
Il paese  
Centro Studi Aurora  
Il presidente

