

**COMUNI DEL DISTRETTO  
DEL MAGENTINO**

**CARTA**

**DEI SERVIZI**

Assistenza domiciliare ad  
anziani, disabili e persone con  
disabilità



**L.C. Social Service**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS



# Vi parliamo un po' di noi

## L.C. SOCIAL SERVICE

### Chi siamo

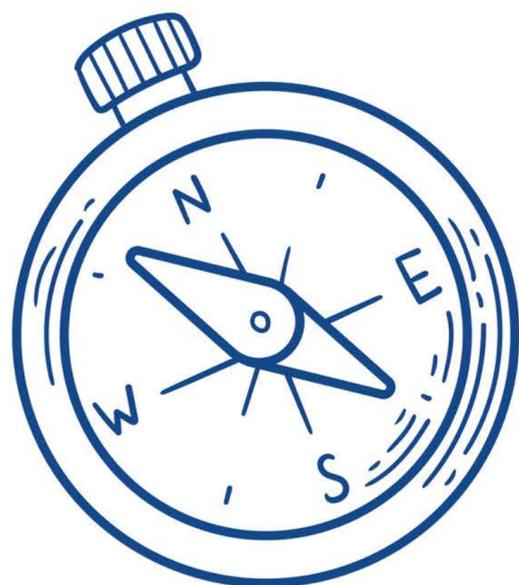
La L.C. Social Service Società Coop. Sociale ONLUS opera nel settore di erogazione dei servizi rivolti alla persona dal 1997. In collaborazione con enti pubblici e aziende, L.C. Social Service promuove progetti che rispondano ai bisogni della fascia di popolazione comprendente anziani, minori, disabili e persone in situazione di fragilità, difficoltà e disagio. Attraverso un'attenzione crescente per i temi della qualità della vita e della sostenibilità la L.C. mette al centro della propria attività la cura della persona a 360 gradi progettando servizi flessibili, capaci di evolvere nel tempo, sempre al passo con i cambiamenti socio - economico dei territori in cui opera.

### Come agiamo

Nell'erogare servizi dediti alla cura della persona che siano qualitativamente efficienti la L.C segue il sistema di qualità UNI ISO 9001:2015. L'uso di un sistema che garantisca la qualità dei servizi da un lato ne garantisce una valutazione e un monitoraggio costanti, dall'altro completa la realizzazione di quanto ogni giorno viene compiuto seguendo una MISSION ben precisa, ovvero : " lavorare per costruire una società più responsabile, equa ed inclusiva!". Di seguito il nostro modo di fare rappresenta una delle caratteristiche della mission di L.C. e delle pratiche quotidiane che esprime riassuntivamente l'atteggiamento verso il lavoro; i valori delineano le nostre convinzioni profonde che influenzano le scelte e le priorità e che contribuiscono a definire l'identità e la cultura della L.C. Social Service.

#### Modo di fare

- Attenzione ai bisogni dell'utente;
- Coinvolgimento degli utenti e dei familiari nella progettazione degli interventi;
- Impiego di personale specializzato e seguito;



#### I NOSTRI VALORI..

#### La bussola delle nostre azioni

Ogni giorno siamo di fronte all'impatto che le nostre azioni hanno sugli altri, per questo motivo diventano importanti i valori che le guidano:

- Trasparenza nelle informazioni;
- Continuità e Puntualità nell'erogazione del servizio ;
- Uguaglianza;
- Accoglienza e cura;
- Efficacia ed efficienza;

Questi sono solo alcuni dei valori guida con cui allineiamo la gestione dei servizi di cui ci occupiamo.

## Cos'è la carta dei servizi?

La carta dei servizi è un documento che fornisce dettagli sugli aspetti principali dei servizi offerti. Essenzialmente, serve a garantire trasparenza e chiarezza sulle prestazioni offerte e sui rapporti tra l'organizzazione e gli utenti. In questa Carta dei servizi troverete diverse sezioni dove vi diremo: 1) Come Contattarci; 2) Vi spiegheremo il servizio di assistenza domiciliare, i suoi obiettivi, come attivarlo e il nostro approccio all'utenza; 3) Le prestazioni previste a seconda del PAI; 4) In quali Comuni sarà possibile richiedere il SAD; 5) Le nostre Risorse Umane; 6) La valutazione del servizio, le modalità di reclamo e perchè è importante per noi coinvolgervi nella valutazione. Per qualunque ulteriore informazione inerente il servizio ti lasciamo di seguito indirizzi e recapiti utili.

## Dove trovarci e come contattarci

TI ASPETTIAMO!

### Sede Legale ed Operativa

La cooperativa L.C. SOCIAL SERVICE ONLUS possiede le seguenti sedi:

- sede legale: Via Andrea Costa n.8 95129 (CT)
- sede operativa: Via della Regione n.16 95029 Viagrande (CT)
- sede operativa nord Italia: Via Falcone SNC 25030 Brescia (BS)

### Orari di apertura

La sede sarà aperta, previo appuntamento, dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 17:00. Il coordinatore sarà disponibile tutti i giorni dal lunedì al venerdì per organizzare colloqui in sede o telefonicamente.

### Come contattarci

Di seguito dettagliamo l'elenco degli strumenti di contatto e i rispettivi riferimenti:

- **EMAIL:** [lcsocialservice@gmail.com](mailto:lcsocialservice@gmail.com)
- **PEC:** [lcsocialservice@pec.it](mailto:lcsocialservice@pec.it)
- **CONTATTI TELEFONICI:** Telefono fisso 095 5187382 ; Telefono mobile 331 2348381 ;

### Seguici anche sui Social

La cooperativa possiede un proprio canale social su Facebook sul quale pubblica novità e informazioni su specifiche tematiche, puoi pertanto seguirci su:

- **PAGINA FACEBOOK:** [lcsocialservice](https://www.facebook.com/lcsocialservice) ;
- **PAGINA WEB:** [www.lcsocialservice.it](http://www.lcsocialservice.it)



## In cosa consiste il servizio di assistenza domiciliare (SAD)?

Il SAD, l'assistenza domiciliare è un servizio che fornisce supporto e assistenza direttamente presso il domicilio di una persona che necessita di cure o di assistenza. Questo servizio è progettato per aiutare le persone a vivere in modo autonomo e confortevole nel proprio ambiente domestico, anche quando affrontano problemi di salute o di mobilità. L'assistenza domiciliare è spesso personalizzata in base alle esigenze individuali del cliente e può essere fornita su base temporanea o a lungo termine, a seconda delle circostanze. L'obiettivo principale è migliorare la qualità della vita dei clienti, consentendo loro di rimanere a casa piuttosto che dover essere trasferiti in strutture di cura a lungo termine.

### OBIETTIVI SPECIFICI DEL SERVIZIO

- **Promuovere l'autonomia:** Favorire la capacità delle persone di svolgere le attività quotidiane e gestire le proprie necessità di base, mantenendo un livello ottimale di autonomia e indipendenza.
- **Migliorare la qualità della vita:** Contribuire al benessere fisico, emotivo e sociale dei clienti, fornendo assistenza personalizzata che rispetti le loro esigenze, preferenze e abitudini.
- **Sostenere la salute e il benessere:** Garantire che le persone assistite ricevano la cura e l'assistenza necessarie per gestire le proprie condizioni di salute, prevenire complicazioni e migliorare la qualità della vita.
- **Favorire il recupero e la riabilitazione:** Fornire supporto e assistenza durante il periodo di recupero da malattie, interventi chirurgici o traumi, aiutando i clienti a ritrovare la massima funzionalità possibile e a tornare a una vita attiva e soddisfacente.
- **Promuovere l'inclusione sociale:** Favorire il coinvolgimento dei clienti nella comunità locale e facilitare l'accesso a servizi e risorse esterne che possano arricchire la loro vita sociale e culturale.
- **Garantire la continuità delle cure:** Assicurare una gestione coordinata e integrata delle cure e dei servizi sanitari, in collaborazione con altri professionisti e fornitori di assistenza sanitaria e sociale, per garantire un'assistenza completa e continua nel tempo.
- **Promuovere l'empowerment:** Favorire l'empowerment dei clienti, consentendo loro di essere coinvolti nelle decisioni riguardanti la propria assistenza e di assumere un ruolo attivo nel processo di cura e di recupero.
- **Prevenire l'isolamento sociale:** Contrastare l'isolamento sociale e la solitudine, promuovendo l'interazione sociale, l'inclusione in attività comunitarie e l'accesso a reti di sostegno sociale.
- **Ottimizzare l'efficienza nell'utilizzo delle risorse:** Utilizzare in modo efficiente le risorse disponibili, ottimizzando l'allocazione di personale, attrezzature e servizi per massimizzare i benefici per i clienti e per l'organizzazione.
- **Promuovere la dignità e il rispetto:** Garantire che i clienti vengano trattati con dignità, rispetto e sensibilità culturale, rispettando la loro privacy, autonomia e diritto all'autodeterminazione.
- **Favorire l'accesso a risorse comunitarie:** Collegare i clienti a risorse e servizi disponibili nella comunità, come centri diurni, programmi di trasporto, servizi di ristorazione e altre opportunità di supporto sociale e pratico.



# Ti spieghiamo il SAD

## 1) Come puoi attivare il servizio di assistenza domiciliare

E' possibile fare richiesta di intervento presso gli Uffici del Servizio Sociale del Comune di residenza ed esprimere la scelta del fornitore.

## 2) Quando entriamo in gioco noi..

Una volta scelta la cooperativa sociale, l'Assistente Sociale comunale contatterà il nostro coordinatore referente della cooperativa per condividere la sua valutazione iniziale (prevedendo anche l'organizzazione di una visita domiciliare se necessaria) e Il PAI di riferimento.

Ogni informazione resterà riservata e oggetto di protezione della privacy, le informazioni ricevute hanno difatti il solo obiettivo di chiarire al coordinatore gli obiettivi delle prestazioni dell'operatore.

Infine scelto l'operatore da parte del coordinatore e organizzato un incontro conoscitivo tra l'operatore e l'utenza (se richiesto) si avvierà il servizio.

Si precisa che ogni servizio sarà oggetto di un costante monitoraggio durante l'erogazione dello stesso nelle modalità che chiariremo all'interno dell'apposito paragrafo di VALUTAZIONE DEL SERVIZIO.

## Il nostro approccio all'utente



Il nostro approccio all'utente è incentrato sulla persona di modo da erogare un servizio che possa rispondere alle sue esigenze, ai suoi desideri e alle sue preferenze.

Principi chiave per l'applicazione di questo approccio, sono i seguenti:

- **Ascolto attivo.** Essenziale prestare attenzione alle necessità e alle preoccupazioni dell'utente, al fine di rispondere in modo sensibile ed efficiente, non dando nulla per scontato.
- **Empatia e rispetto.** Permettono di riconoscere la sua dignità e il suo valore come individuo unico.
- **Coinvolgimento e partecipazione.** Coinvolgere attivamente l'utente nel processo decisionale e nel piano di cura, rispettando le sue preferenze e incoraggiandolo a partecipare attivamente alla propria assistenza.
- **Continuità e coerenza.** Garantire una continuità e una coerenza nell'assistenza fornita attraverso gli stessi operatori, per mantenere relazioni di fiducia.
- **Valutazione continua.** Valutare continuamente l'efficacia degli interventi e apportare eventuali modifiche o aggiustamenti in base alle esigenze e ai progressi dell'utente.
- **Collaborazione con il suo ambiente di vita.** L'ottica centrata sulla persona dà importanza a una visione a 360 gradi che comprenda anche le relazioni significative di questa come il coinvolgimento della propria famiglia, del proprio medico e dei servizi offerti dalla propria comunità in generale (centri diurni eccc...).

# DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA

La carta dei servizi è un documento che pone la sua utilità in termini di chiarezza anche per quanto riguarda i diritti e i doveri dell'utente che usufruirà del servizio. Riconoscere i diritti degli utenti assicura che essi siano trattati con rispetto, dignità e sensibilità culturale, rispettando così i loro diritti umani fondamentali.

## DIRITTI DELL'UTENZA

- **Diritto alla dignità e al rispetto:** Gli utenti hanno il diritto di essere trattati con rispetto, dignità e sensibilità culturale da parte del personale che fornisce l'assistenza domiciliare.
- **Diritto alla privacy:** Gli utenti hanno il diritto alla riservatezza delle informazioni personali e alla privacy durante la fornitura dei servizi di assistenza domiciliare.
- **Diritto alla qualità dell'assistenza:** Gli utenti hanno il diritto di ricevere assistenza di alta qualità, sicura ed efficace, che risponda alle loro esigenze e preferenze individuali.
- **Diritto alla partecipazione:** Gli utenti hanno il diritto di partecipare attivamente al processo decisionale riguardante la propria assistenza domiciliare, compresa la possibilità di essere coinvolti nella pianificazione del piano di cura e nel monitoraggio dei servizi ricevuti.



## DOVERI DELL'UTENZA

- **Cooperazione:** Gli utenti sono tenuti a cooperare con il personale dell'assistenza domiciliare, fornendo informazioni accurate sulle proprie esigenze e sulle condizioni di salute per facilitare la pianificazione e la fornitura dei servizi.
- **Rispetto:** Gli utenti sono tenuti a trattare il personale dell'assistenza domiciliare con rispetto e cortesia, riconoscendo il loro ruolo e il loro impegno nel fornire un supporto adeguato.
- **Sicurezza:** Gli utenti sono tenuti a collaborare per garantire un ambiente sicuro per sé stessi e per il personale dell'assistenza domiciliare, adottando misure adeguate per prevenire incidenti o situazioni di rischio.
- **Comunicazione:** Gli utenti sono tenuti a comunicare apertamente con il personale dell'assistenza domiciliare, segnalando eventuali cambiamenti nelle proprie condizioni di salute o nelle preferenze personali che potrebbero influenzare la fornitura dei servizi.

# Prestazioni del servizio di assistenza domiciliare

Le prestazioni domiciliari vengono definite in accordo con il Servizio Sociale di base del Comune di residenza e il Servizio Sociale di Ambito e successivamente inserite nel Piano Assistenziale Individualizzato. Le prestazioni saranno individuate a seconda di quelle più utili e confacenti al singolo beneficiario, in generale esse riguardano: interventi di aiuto nella cura della persona, interventi di cura dell'ambiente, interventi di sostegno alle relazioni, interventi di natura educativa. I beneficiari possono essere soggetti anziani, disabili e persone con fragilità.

## A. PRESTAZIONI DI CURA DELLA PERSONA

Il servizio di assistenza domiciliare offre una vasta gamma di prestazioni di cura personalizzate per rispondere alle esigenze individuali dei clienti volte a soddisfare le esigenze quotidiane e il benessere. Riguardano :

- Assistenza igienica della persona;
- Assistenza nella mobilità;
- Assistenza nell'alimentazione;
- Assistenza nell'igiene domestica;
- Assistenza nell'organizzazione delle attività quotidiane

## B. PRESTAZIONI DI CURA DELL'AMBIENTE DI VITA

Le prestazioni di cura dell'ambiente di vita sono fondamentali per garantire un ambiente sicuro, igienico e confortevole per il cliente. Queste prestazioni si concentrano sull'adattare e gestire l'ambiente domestico in modo da favorire il benessere e la sicurezza del cliente, consentendo loro di vivere in modo autonomo e dignitoso nella propria casa.

## C. PRESTAZIONI DI SOSTEGNO ALLA RELAZIONE

Il sostegno alla relazione svolge un ruolo cruciale nel promuovere il benessere emotivo, sociale e psicologico dell'utente. Queste prestazioni si concentrano sull'instaurare e mantenere relazioni positive e significative tra l'utente, i caregiver e altri membri della famiglia, nonché sulla facilitazione dell'inclusione sociale e della partecipazione alla vita comunitaria tramite l'accompagnamento per la spesa/le commissioni/gli esami e/o le visite mediche.

## D. PRESTAZIONI EDUCATIVE

Le prestazioni educative rivestono un ruolo fondamentale nel fornire all'utente e ai caregiver le conoscenze, le competenze e le risorse necessarie per gestire in modo efficace la propria salute, il proprio benessere e le situazioni di vita quotidiana. Queste prestazioni si concentrano sull'integrazione e la socializzazione dell'utente nel proprio ambiente di vita, attraverso interventi individualizzati e personalizzati per valorizzare le autonomie e potenzialità dell'utente, interventi di sostegno al nucleo familiare e il disbrigo di semplici pratiche personali.

## DOVE PUOI SCEGLIERCI

Ci impegniamo e siamo lieti di erogare il servizio di assistenza domiciliare nei seguenti comuni dell'Ambito territoriale del Magentino:

- ARLUNO;
- BAREGGIO;
- BOFFALORA S/TICINO;
- CASOREZZO;
- CORBETTA;
- MAGENTA;
- MARCALLO C/CASONE;
- MESERO;
- OSSONA;
- ROBECCO S/NAVIGLIO;
- SEDRIANO;
- S.STEFANO TICINO;
- VITTUONE.



## RISORSE UMANE: La nostra squadra

La gestione e la scelta del personale è un elemento imprescindibile per la qualità del servizio e della squadra di operatori che se ne occuperanno. Per tale motivo la cooperativa non soltanto avrà cura di scegliere personale che per abbinamento con l'utente risulti più responsivo ai bisogni di questo, ma anche in senso più ampio avrà **cura del proprio personale** formandolo e supportandolo quotidianamente nel suo lavoro attraverso la figura del coordinatore e settimanalmente attraverso le riunioni di monitoraggio in equipe che permetteranno il confronto per garantire che il servizio avvenga in modo efficace e qualitativamente rispondente. La nostra squadra sarà composta da personale qualificato come:

- **ASA (Assistente Socio Sanitario) /OSS (Operatore socio-sanitario)**. A seconda di quanto riportato e previsto dalle prestazioni nel PAI si potrà disporre di o l'una o l'altra figura. Sia l'ASA che l'OSS svolgono un ruolo essenziale nell'assistenza e nel supporto delle persone bisognose, garantendo loro una migliore qualità di vita e un ambiente sicuro e confortevole in cui vivere.
- **Educatori**. Svolgono un ruolo fondamentale nell'aiutare le persone bisognose a sviluppare capacità, autonomia e qualità di vita attraverso supporto educativo, stimolazione con attività, supporto emotivo ecc..;
- **Coordinatore**: è la figura che si occuperà di rispondere a qualunque dubbio, necessità, monitoraggio e valutazione del servizio, gestione delle emergenze, effettuazione dei colloqui con l'utenza e gli assistenti sociali e più in generale dell'organizzazione legata al servizio. Potrà essere contattata **tutti i giorni feriali sia tramite colloquio telefonico che per fissare colloqui in presenza.**

# La valutazione del servizio

La valutazione del servizio è una fase che non possiamo tralasciare in quanto rientra nel sistema di attività attraverso cui esso esprime la sua utilità e le sue criticità. All'interno delle procedure di valutazione è previsto il coinvolgimento dell'utenza, dei caregiver e dei Servizi Sociali tramite le seguenti modalità:

## Strumenti a disposizione per valutare la Customer Experience



- **COLLOQUI CON IL COORDINATORE** (telefonici o in presenza). Per chiedere di effettuare un colloquio si potrà contattare direttamente il coordinatore, potrete trovare il riferimento alla sezione "Contattaci".
- **RECLAMI A MEZZO EMAIL/PEC**. Per richiedere il reclamo si dovrà procedere contattando il coordinatore che invierà a mezzo email/pec il modulo di reclamo da poter o stampare/compilare/ rinviare scansionato per email/pec; oppure da poter compilare online.
- **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO CON APPENDICE IL MODULO DEI SUGGERIMENTI ;**
- **SONDAGGI BIMESTRALI;**



Perché valutare? Per migliorare abbiamo bisogno di te...

## DICCI LA TUA

In virtù dell'unicità di ogni utente avere delle informazioni che attestino la percezione del servizio da parte di tutti i principali protagonisti tra cui utenti, familiari e assistenti sociali, ci aiuta al miglioramento della qualità in quanto consente di ottenere feedback diretti e dettagliati sulle loro esperienze. Questi feedback possono essere utilizzati per identificare i punti di forza e le aree di miglioramento del servizio, consentendo un costante processo di miglioramento. Inoltre più nello specifico per gli utenti, la valutazione da un lato permette di coinvolgere gli utenti nel processo di valutazione del servizio li rende partecipi e responsabili del proprio processo di cura. Questo può aumentare il loro senso di empowerment e autostima, consentendo loro di sentirsi più coinvolti e responsabili del proprio benessere. Dall'altro coinvolgere gli utenti nella valutazione del servizio rispetta il loro diritto a essere ascoltati e coinvolti nelle decisioni che riguardano la propria assistenza. Questo dimostra un impegno nei confronti dei principi etici e dei diritti dell'utente nel contesto dell'assistenza domiciliare.

## Conclusioni della Carta dei Servizi...

La Carta dei Servizi resta un inizio, l'inizio di un possibile percorso da costruire insieme. In queste poche pagine abbiamo cercato di esprimere e condividere con Voi un progetto basato sulla manifestazione della passione, della cura e della professionalità sulle quali, in tutti questi anni, abbiamo costruito la nostra Cooperativa Sociale. Oggi la nostra intenzione è quella di proseguire il cammino di crescita iniziato molto tempo fa; siamo sicuri di poter affrontare questa sfida e contiamo di collaborare con Voi, fornendovi un servizio efficace ed efficiente al tempo stesso. Per qualunque domanda relativa, potete contattare la nostra Cooperativa in qualsiasi momento alle e-mail precedentemente citate o contattando direttamente la cooperativa al numero fisso.

TI ASPETTIAMO!



**L.C. Social Service**  
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

