



**SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI,
DISABILI E NUCLEI FAMILIARI IN CONDIZIONE DI FRAGILITÀ**

Sede Legale: Via E. Ferri, 99 - 25123 Brescia (BS)
www.elefantivolanti.it

CARTA DEI SERVIZI



ORZINUOVI
ORZIVECCHI
POMPIANO
QUINZANO D'OGGIO
SAN PAOLO
VILLACHIARA
MAIRANO
MACLODIO
LONGHENA
LOGRATO
BARBARIGA
BORGO SAN GIACOMO
BRANDICO
CORZANO
DELLO



Gentile Signora/e, questa carta dei servizi le permetterà di conoscere gli obiettivi e l'organizzazione del Servizio di Assistenza Domiciliare offerto dalla Cooperativa Elefanti Volanti. Ringraziandola per averci scelto, saremo lieti di esserle vicino con i nostri operatori e di rispondere ai suoi bisogni.

CONTATTI

Sede Legale: Via E. Ferri, 99 – 25123 Brescia (BS)

Telefono - Fax: 030 6591725 – 030 5106961

PEC: coop@pec.elefantivolantionlus.it

Mail: cooperativa@elefantivolanti.it

Sito Web: www.elefantivolanti.it

Rappresentante Legale: Dott.ssa Adalgisa Pricoco

Referente per l'accreditamento: Dott.ssa Elisa Piacenti

Mail referente: elisa.piacenti@elefantivolanti.it

Numero referente: 366 5753069

Responsabile della Carta: Dott.ssa Adalgisa Pricoco

La seguente Carta entrerà in vigore all'attivazione del servizio e rimarrà in vigore per tutta la durata dello stesso, salvo eventuali modifiche.



01



COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La carta nasce dall'esigenza di instaurare una relazione costruttiva e qualificata tra Enti Erogatori di servizi ed i cittadini che ne usufruiscono.

È uno strumento per:

- informare gli utenti sul servizio offerto e sulle modalità di accesso;
- rendere partecipe l'utenza al fine di impegnare la cooperativa a mantenere e migliorare i servizi proposti;
- tutelare i cittadini da eventuali inadempienze dell'ente erogatore;
- garantire la qualità dei servizi, verificando il grado di soddisfazione del cliente attraverso la somministrazione di questionari dedicati.

Cosa contiene:

- l'indicazione delle prestazioni e dei servizi offerti;
- l'elenco degli strumenti a tutela del cittadino utente;
- la definizione dei tempi di validità e la pratica di diffusione della carta;
- le modalità per eventuali reclami in caso di mancato rispetto dei contenuti della Carta a tutela dei propri diritti.



02



CHI SIAMO

La Cooperativa Elefanti Volanti nasce a Brescia nel 1993 per offrire servizi alla persona. Si occupa delle Famiglie e del benessere di tutti i loro componenti, dai bambini agli anziani.

Tra i servizi che gestiamo:

- Assistenza domiciliare e Servizi di RSA aperta;
- Centri Diurni Integrati;
- Comunità residenziali per anziani;
- Consultorio Familiare (Accreditato con Regione Lombardia/ATS);
- Servizi per minori: asili nido, integrazione scolastica, Centri di aggregazione e Centri Giovani, CRE ecc.
- Mediazione linguistica culturale con gli Ospedali;
- Progetti di contrasto alla povertà e progetti di territorio in contesti a rischio di marginalità.





PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

Con l'innovazione normativa degli ultimi anni si punta a realizzare un sistema integrato di servizi che risponda alle reali esigenze della persona che si trova ad affrontare momenti o condizioni difficili. Oggi i cittadini possono contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.

La Carta dei Servizi porta a considerare i fruitori parte integrante del sistema qualità e portatori di valori, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione, al fine di migliorare le prestazioni erogate.

Il D.P.C.M. del 1994 stabilisce i seguenti principi fondamentali per l'erogazione di un servizio alla persona:

EGUAGLIANZA

Il servizio deve essere erogato garantendo la pari dignità tra gli utenti, riconoscendo la diversità dei bisogni e delle specifiche condizioni iniziali quale requisito per passare da un'eguaglianza formale ad un'eguaglianza sostanziale.

IMPARZIALITÀ

Il soggetto erogatore ha il dovere di neutralità rispetto agli utenti, ossia eliminare ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso a chi ne abbia diritto.





CONTINUITÀ

Il servizio deve essere erogato in modo integrato, regolare e continuativo, compatibilmente alle risorse ed ai vincoli. L'erogazione del servizio non può essere interrotto se non nei casi previsti dalla normativa del settore.

PRINCIPIO DI SEMPLIFICAZIONE

Le informazioni contenute devono essere chiare e facilmente comprensibili. L'obiettivo principale è assicurare che i cittadini possano facilmente comprendere cosa aspettarsi dal servizio.

PARTECIPAZIONE

Il coinvolgimento degli utenti in fase di progettazione e di verifica del servizio deve essere garantito con ogni mezzo, in quanto momento di crescita dell'organizzazione e opportunità di miglioramento del servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere erogato ricercando la migliore combinazione tra risultati attesi, risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane).





IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

DESCRIZIONE E FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza domiciliare comprende interventi di natura socio-assistenziale, di cura e di assistenza alla persona e nell'ambiente in cui vive ed è inserito. Il supporto domiciliare ha lo scopo di:

- consentirne la permanenza nel normale ambiente di vita e nella comunità di appartenenza;
- favorire l'autonomia della persona nel contesto familiare e sociale;
- mantenere le autonomie residue della persona nel contesto familiare e sociale, limitando la dipendenza da altri soggetti;
- evitare situazioni di emarginazione sociale;
- alleviare il carico assistenziale familiare;
- promuovere la socializzazione attraverso azioni di stimolo e la partecipazione a momenti di vita associativa in cui l'utente possa sentirsi utile e pienamente coinvolto;
- ridurre l'esigenza di ricorso a strutture residenziali.



I DESTINATARI

I destinatari del servizio di assistenza domiciliare sono i cittadini residenti nei 15 comuni dell'Ambito 8 – Provincia di Brescia con le seguenti caratteristiche:

- anziani con lieve perdita dell'autonomia che necessitano di un sostegno nello svolgimento delle attività di vita quotidiana;
- anziani non autosufficienti con capacità cognitive che necessitano di un supporto logistico per adempiere alle attività della vita quotidiana;
- anziani compromessi dal punto di vista sanitario che necessitano di un supporto ad integrazione delle attività sanitarie o socio sanitarie;
- persone adulte in situazione di fragilità, anche temporanea, con limitazioni dell'autonomia personale che necessitano di interventi a domicilio;
- minori e propria famiglia in carico al servizio sociale di base o a servizi specialistici per i quali sia presente una situazione di fragilità o complessità;
- soggetti adulti in condizione di disabilità e pazienti psichiatrici che necessitano di un supporto a domicilio.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Modalità di accesso, dimissione e attivazione del servizio

Il beneficiario o un suo familiare può richiedere l'accesso al Servizio Sociale del Comune di residenza, che valuta la reale necessità di presa in carico e definisce un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) contenente le prestazioni, i tempi e le modalità del servizio.

Il beneficiario potrà quindi condividere e sottoscrivere il Piano di Utilizzo settimanale del Voucher e scegliere l'ente erogatore del servizio tra quelli accreditati: la scelta dell'ente erogatore potrà cambiare anche in itinere. Il Comune trasmette copia del Piano di Utilizzo dei Voucher al Coordinatore dell'Ente accreditato che entro 24 ore attiverà e comunicherà al Comune le generalità dell'operatore Socio Assistenziale (di seguito ASA) individuato per l'intervento.

La cessazione/dimissione dal servizio potrà avvenire in seguito a:

- recesso da parte dell'utente;
- rivalutazione del bisogno certificata dal Servizio Sociale Territoriale;
- modifica del PAI e passaggio ad altra unità di offerta.

Si precisa che la temporanea sospensione del servizio per esigenze dell'utente non comporta – nel caso di riammissione al servizio – un nuovo iter di ammissione.



MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

L'operatore che realizza il servizio è l'Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) e/o l'Assistente Familiare, attraverso un intervento socio-assistenziale semplice o ad un intervento socio-assistenziale complesso.

Le prestazioni di SAD si articolano negli interventi sotto declinati:

- prestazioni di assistenza, mobilitazione, igiene e cura della persona;
- prestazioni di igiene e cura dell'ambiente domestico;
- prestazioni complementari di accompagnamento e trasporto esterno per commissioni, visite mediche e specialistiche, attività di socializzazione e preparazione/somministrazione del pasto e altre attività legate al progetto di vita.

Elefanti Volanti, attraverso i propri operatori, garantisce l'utilizzo di ulteriori figure qualificate per specifiche esigenze, previste all'interno del progetto individuale. Si impegna altresì a:

- realizzare piani assistenziali individualizzati;
- concorrere al monitoraggio dei servizi erogati;
- partecipare alle riunioni interne di monitoraggio e coordinamento dei servizi.

Tale servizio sarà espletato dal lunedì alla domenica nella fascia oraria 6:00 – 21:00.

IL PERSONALE

Elefanti Volanti garantisce la copertura del servizio con personale qualificato.

COORDINAMENTO DEL SERVIZIO

Il coordinatore ha il compito di collaborare, nell'ambito del progetto di rete, con le realtà coinvolte nel servizio (Servizio Sociale Comunale, servizi specialistici, famiglie,...).

Il coordinatore è il punto di riferimento per il Comune ed ha i seguenti compiti:

- Concorda con l'Assistente Sociale del Servizio comunale obiettivi e contenuti del progetto assistenziale individuale;
- Si raccorda con l'assistente sociale per la verifica periodica degli interventi in atto;
- Si occupa dell'organizzazione complessiva del servizio e gestione del personale;
- Si rende disponibile ad effettuare altri incontri e/o visite domiciliari presso l'utente nel caso in cui si verificano dei problemi e/o differenti situazioni da affrontare tempestivamente;
- E' presente, qualora fosse necessario, al momento della presentazione del caso all'operatore designato nel momento in cui l'assistente sociale sia impossibilitata ad essere presente;
- Coordina l'equipe degli ASA/Assistente Familiare dipendenti;
- Garantisce la reperibilità negli orari di erogazione delle prestazioni.



05



LA CENTRALITÀ DELLE FAMIGLIE

Elefanti Volanti considera famiglia, e tutti i suoi componenti, non solamente destinataria degli effetti benefici dei servizi ma soggetto protagonista e attivo all'interno del progetto personalizzato ad essa dedicato. Per questo riteniamo importante condividere in maniera chiara e trasparente metodologie, strumenti e approcci impiegati per il raggiungimento di obiettivi definiti.

Oltre alla disponibilità e professionalità dei nostri operatori, offriamo alla famiglia strumenti informativi e comunicativi quali:

- la presente Carta dei Servizi, utile per orientarsi rispetto l'offerta della cooperativa;
- i recapiti telefonici del responsabile e del coordinatore del servizio della cooperativa;
- i questionari di gradimento, trattati nel rispetto delle leggi sulla privacy: saranno un utile feedback per migliorare sempre più la nostra proposta;
- possibilità di presentare reclamo e/o suggerimenti sul servizio, che saranno accolti tempestivamente, restituendo una soluzione positiva alle criticità.



06



I SERVIZI OFFERTI

Attraverso la presa in carico e i nostri operatori, garantiamo:

CARE MANAGER LEGGERO

Supporto leggero alla persona, individuando e monitorando interventi e soluzioni semplici, per favorire la sua permanenza nel domicilio, collegarla al territorio e contrastare l'isolamento sociale.

MOBILITAZIONE DOMESTICA

Aiuto nell'alzarsi dal letto, supporto alla corretta deambulazione e ad una serie di accorgimenti utili a tenere una corretta postura o all'utilizzo delle attrezzature e dei sostegni per la mobilità, aiutando l'anziano e/o disabile a vivere al meglio la sua permanenza domestica.

SPESE E ACQUISTO DEI GENERI DI PRIMA NECESSITÀ

Attività di sostegno tramite l'acquisto di alimentari, medicinali, capi di vestiario, biancheria e prodotti di prima necessità per persone in condizioni di fragilità, che non sono in grado di provvedere autonomamente alla spesa quotidiana e non possono contare su reti parentali di riferimento.

IGIENE PERSONALE E VESTIZIONE

Operazioni di supporto/sostituzione nella cura e pulizia della persona, al fine di garantire l'igiene, la vestizione e in generale il benessere, nel rispetto della privacy e della dignità.



IGIENE DELL'AMBIENTE**PICCOLO BUCATO, STIRATURA E CUCITO**

Pulizia degli spazi di vita della persona, con particolare riferimento alla sanificazione ed aerazione degli ambienti, all'igienizzazione del bagno e alla pulizia degli ambienti, al riordino del letto e al cambio della biancheria, al bucato, alla stiratura, alle piccole attività di cucito così come a tutti quegli accorgimenti e consigli pratici che possano mantenere l'ambiente domestico pulito e ordinato.

**ASSISTENZA NELL'ORGANIZZAZIONE
DELL'ATTIVITÀ ECONOMICA DOMESTICA**

Assistenza diretta e di sostegno nella gestione dell'economia domestica; servizio di aiuto concreto, soprattutto ad anziani con difficoltà fisiche o cognitive, a mantenere una vita indipendente.

COMPAGNIA

Spazio di relazione e di ascolto per valorizzare l'anziano e la sua storia, intercettare eventuali difficoltà e ridurre la solitudine.

TRASPORTO PER ESAMI/VISITE MEDICHE

Accompagnamento della persona dal medico per visite, controlli, esami e ricetta.

MONITORAGGIO DELLE PRESCRIZIONI MEDICHE

Monitoraggio per la corretta esecuzione delle prescrizioni farmacologiche e mediche in genere.

RAPPORTI DIRETTI CON IL SERVIZIO SOCIALE COMUNALE

Segnalazioni al Servizio Sociale comunale di criticità nelle condizioni psico-fisiche dell'utente, laddove fosse necessario.

AIUTO AL PASTO

Aiuto agli anziani e alle persone che non sono in grado di cucinare in modo autonomo, per il confezionamento e la somministrazione del pasto e nel rigoverno della cucina.

DISBRIGO PRATICHE BUROCRATICHE

Aiuto nelle incombenze con uffici vari quali ATS, ASST Spedali Civili, banca, ufficio postale, uffici comunali (predisposizione delle pratiche e raccolta della documentazione). Verifica del regolare pagamento delle utenze domestiche e spese dell'abitazione, anche per eventuale prevenzione rispetto ad eventuali truffe.

TRASPORTO PER ESAMI/VISITE MEDICHE

Trasporto temporaneo a persone che non sono in grado di utilizzare i normali mezzi pubblici (autobus, taxi, metro) per visite mediche, terapie e attività di socializzazione.



**PASTI**

Il servizio offre un pasto completo di tutti i principi nutritivi a persone che non sono in grado di provvedere autonomamente alla preparazione del pranzo o che rischiano di nutrirsi in modo disordinato. Il pasto può essere fruito a domicilio o presso le sedi dei centri diurni attivando delle connessioni territoriali.

PARTECIPAZIONE AD ATTIVITÀ RICREATIVE/CULTURALI DEL TERRITORIO

Assistenza per la partecipazione della persona presa in carico ad attività ricreative e culturali del territorio o promosse dai servizi comunali, per evitare l'isolamento e stimolare la partecipazione alle attività sociali, permettendo il mantenimento o la creazione di nuove relazioni e riducendo la solitudine.

SOCIALIZZAZIONE CON VICINI E PARENTI O NELL'AMBITO DEI SERVIZI DIURNI TERRITORIALI

Promozione della socializzazione con vicini e parenti nell'ambito dei servizi diurni comunali o territoriali, azione volta a migliorare l'umore e ridurre lo stress, l'ansia e la depressione; sentirsi parte di una comunità e avere scambi con conoscenti per migliorare la qualità della vita.



07



VALORE ORDINARIO DEL VOUCHER

Le tariffe sono stabilite attraverso singoli voucher, che potranno essere strutturati nelle seguenti modalità in riferimento al progetto d'intervento:

- **55 minuti**
- **45 minuti**
- **30 minuti**
- **15 minuti**

Il valore economico del Voucher sociale viene calcolato su base oraria come da indicazioni dell'accreditamento.

Il voucher si intende altresì comprensivo di tutti gli obblighi ed oneri posti in carico al soggetto accreditato ai sensi del presente bando e protocollo di gestione del servizio.



08



LA RETE TERRITORIALE NELLA BASSA BRESCIANA OCCIDENTALE

Elefanti Volanti è un ente multiservizi che consente alle famiglie di essere affiancati in merito a:

- servizi residenziali sociali;
- servizi semiresidenziali e sociali;
- servizi socio sanitari.

Il Consultorio Crescereinsieme di Brescia, all'interno del tessuto territoriale, consente ad Elefanti Volanti di offrire le prestazioni specialistiche convenzionate.

Nel contesto della Bassa Bresciana Occidentale Elefanti Volanti gestisce il Centro Diurno Integrato di San Paolo e il Centro per Anziani presso il Comune di Borgo San Giacomo.

È in apertura nel territorio di San Paolo un importante Centro di Poliambulatori.



09



GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La Cooperativa Elefanti Volanti è impegnata ad ascoltare, accogliere e registrare eventuali suggerimenti, reclami o altre segnalazioni riguardanti disservizi o il mancato rispetto degli impegni fissati dalla presente “Carta dei Servizi” attraverso un apposito modulo (allegato alla carta e consegnato in forma cartacea).

Il modulo delle segnalazioni può essere presentato:

- di persona, presso la sede della Cooperativa Elefanti Volanti s.c.s. Onlus – Via Enrico Ferri n. 99 – Brescia dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00. Via fax al numero 030 5106961;
- inviando una e-mail a **cooperativa@elefantivolanti.it**

Entro 10 giorni dalla presentazione del reclamo sarà fornita risposta scritta, e archiviata all'interno dei sistemi informativi della Cooperativa.

RISTORO IN CASO DI DISSERVIZI

Eventuali reclami di difformità da quanto previsto in questo documento potranno essere inoltrate a:

cooperativa@elefantivolanti.it

mediante la compilazione dell'apposito modulo allegato oppure contattando telefonicamente il numero 030 6591725.



Il reclamo sarà preso in carico dal Coordinatore referente del servizio per essere analizzato. Successivamente, si provvederà, a seconda di quanto accertato, a mettere in atto le azioni correttive necessarie. Nel caso quanto indicato abbia creato un oggettivo disservizio alla persona assistita, si provvederà all'eventuale ristoro concordando gratuitamente lo svolgimento della specifica attività segnalata nell'apposito modulo.

RILEVAZIONE SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Elefanti Volanti si impegna a monitorare il grado di soddisfazione degli utenti tramite la somministrazione di appositi questionari sulla qualità percepita durante ed alla fine del servizio offerto. Tali dati verranno utilizzati per elaborare statistiche in merito alla frequenza e al valore degli indicatori qualitativi e quantitativi previsti dai questionari. Inoltre i dati estrapolati e analizzati verranno impiegati dalla cooperativa per perseguire miglioramenti e puntare a standard qualitativi sempre più elevati. Il Responsabile dei Servizi e della Qualità metteranno a disposizione del pubblico i risultati delle indagini sulla soddisfazione dell'utente.



CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ

La Cooperativa Elefanti Volanti è in possesso del certificato di qualità ISO 9001:2015.

L'adozione di un sistema di gestione della qualità, consente di monitorare i processi aziendali, migliorare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione del servizio, ottenere e incrementare la soddisfazione dell'utenza.

Obiettivi della politica della qualità:

- migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi;
- perseguire la soddisfazione delle parti interessate (Ente/committente e famiglie) sia con riferimento a contratti e convenzioni stipulate con Enti pubblici o Aziende private sia rispetto alle esigenze implicite ed esplicite;
- valorizzare il personale per assicurare la disponibilità di operatori qualificati, garantirne la motivazione ed il coinvolgimento, la formazione di massima professionalità e competenza;
- estensione del sistema qualità ai servizi trasversali come metodo di miglioramento continuo.

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente, in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un "controllo di processo". Integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento.





FORMAZIONE OPERATORI E SUPERVISIONE

Tutto il personale seguirà una formazione obbligatoria (minimo 10 ore formative all'anno) su tematiche inerenti alle attività svolte nel sistema della domiciliarità.

Oltre alla formazione obbligatoria tutto il personale parteciperà ad equipe settimanali e a incontri di supervisione mensile con personale specializzato interno e/o esterno alla Cooperativa.

PREVISIONE DI SISTEMA DI CONTROLLO

Il coordinatore effettua il controllo e l'efficacia delle prestazioni erogate attraverso visite domiciliari.

LA PRIVACY

Tutto il personale della cooperativa Elefanti Volanti garantisce assoluta riservatezza e privacy in merito a quanto si venisse a conoscenza nel rapporto di servizio, in osservanza del D.Lgs 196/2003 e del Regolamento UE 2016/679.



allegato 1: SEGNALAZIONE - RECLAMO

A: COOPERATIVA ELEFANTI VOLANTI

DA:

UTENTE

VIA

N.

CAP

CITTA'

DATA RECLAMO _____.

MOTIVO DEL RECLAMO

Per comunicazioni in merito al presente reclamo AUTORIZZO l'utilizzo dei seguenti recapiti:

INDIRIZZO MAIL

NUMERO CELLULARE

NUMERO TELEFONO FISSO

(FIRMA)



**SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI,
DISABILI E NUCLEI FAMILIARI IN CONDIZIONE DI FRAGILITÀ**

ORZINUOVI | ORZIVECCHI | POMPIANO | QUINZANO D'OGGIO
SAN PAOLO | VILLACHIARA | MAIRANO | MACLODIO
LONGHENA | LOGRATO | BARBARIGA | BORGO SAN GIACOMO
BRANDICO | CORZANO | DELLO

SEDE LEGALE:

Via E. Ferri, 99
25123 Brescia (BS)

TELEFONO - FAX:

030 6591725 – 030 5106961

PEC:

coop@pec.elefantivolantionlus.it

MAIL:

cooperativa@elefantivolanti.it

SITO WEB:

www.elefantivolanti.it

