Cooperativa Martinengo

Carta dei Servizi della Domiciliarità

Interventi educativi
Interventi socio assistenziali
Intervento aiuti familiari

INDICE

1	I soggetti dell'ATI (Associazione Temporanea di Impresa)	Pag. 3
2	Una comune visione del ruolo della famiglia	Pag. 4
3	Interventi sul territorio	Pag. 4
4	Recapiti e accessibilità	Pag. 5
5	Tipologia delle prestazioni assicurate	Pag.
6	Accesso ai servizi e modalità di erogazione	Pag. 10
7	Orari di erogazione delle prestazioni	Pag. 11
8	Operatori e profili professionali	Pag. 11
9	Standard di qualità e monitoraggio dei servizi	Pag. 13
10	Diritti e doveri degli utenti e relative procedure di tutela	Pag. 14
11	Osservazioni e reclami	Pag. 15
12	Processi di verifica della customer satisfaction	Pag. 15
13	Altri servizi	Pag. 16

1. I soggetti dell'ATI (Associazione Temporanea di Impresa)

La Cooperativa Martinengo è sorta nel 1986 al servizio delle famiglie in difficoltà, italiane o straniere, attraverso interventi educativi, socio assistenziali e infermieristici, anche domiciliari. Al fine di sostenere il benessere e l'armonica crescita di minori e adolescenti, la miglior qualità di vita di disabili - in modo da permettere loro di rimanere nel proprio contesto relazionale familiare e sociale, supportati da aiuti mirati che consentano loro la maggior autonomia possibile -, valorizzando il ruolo della famiglia, con gli anni la Cooperativa ha ampliato i propri servizi e la propria struttura operativa.

La partnership con la Fondazione Moscati è nata nel 2014 con l'intento di ampliare alla fascia anziana i propri servizi mettendo a frutto le loro competenze ed esperienze maturate all'interno della RSA e del centro diurno per anziani.
La Fondazione San Giuseppe Moscati nasce nel marzo 1989 promossa da un gruppo di medici e di professionisti per la gestione della Casa di Accoglienza per anziani di Via Orti 27 a Milano. Accanto alla Casa nel corso degli anni sono stati creati un Centro medico ambulatoriale polispecialistico, al quale collaborano tutt'oggi una settantina di specialisti e dal 2003 il Centro Diurno Integrato.

In relazione all'avviso per la costruzione dell'elenco per l'erogazione di interventi domiciliari questi soggetti hanno deciso di costituirsi in associazione temporanea d'impresa (ATI)

2. Una comune visione del ruolo della famiglia

Entrambi i soggetti dell'ATI condividono la stessa visione dell'intervento sociale: al centro dei propri servizi c'è la condivisione della vita normale, dentro i gesti di tutti i giorni. In un rapporto emergono modalità di risposta al bisogno diverse e personali perché nascono dalla concretezza della realtà fatta di persone e circostanze. Nella definizione e nella gestione degli interventi è fondamentale partire dal riconoscimento delle potenzialità educative, culturali e umane presenti all'interno dei nuclei familiari. Questi punti di forza a volte sembrano piccolissimi. L'esperienza dice che l'affiorare di piccolissime capacità nasconde una potenzialità creativa umana che può essere favorita e può esplodere.
Con i nostri interventi, partendo dal bisogno concreto per condividere tutto l'impegno e il significato del vivere, aiutiamo i minori, i genitori, le persone con disabilità e gli anziani ad affrontare le circostanze, le difficoltà e i bisogni dati dalla vita.
Promuoviamo il ruolo della famiglia e delle risorse insite al suo interno accompagnando i membri di essa ad acquisire competenze nella cura, nel sostegno, nell'affronto delle difficoltà. I punti di metodo a cui teniamo nell'approccio con il bisogno sono:

- attenzione a tutti i membri della famiglia come "risorsa data"
- l'operatore come "io familiare ausiliario"
- la libertà della persona in movimento per il desiderio di bene che vede possibile per sé e per i familiari.

3. Interventi sul territorio

Le nostre organizzazioni si avvalgono di una metodologia di lavoro basata sull'agire in rete per utilizzare le sinergie tra i servizi territoriali e le diverse e numerose realtà del terzo settore.
La realtà metropolitana milanese ha vissuto profonde trasformazioni negli ultimi anni. Accanto alle tradizionali aree del disagio, sempre più numerose sono le persone che vivono situazioni segnate dalla solitudine, dall'isolamento e dalla marginalità sociale.
Le zone cittadine oggetto dei nostri interventi sono caratterizzate da ampie e crescenti aree di emarginazione, insicurezza e disagio sociale.
Un primo dato significativo è quello relativo all'invecchiamento della popolazione: la percentuale dei residenti con più di 75 anni è pari al 13,2% nel Municipio 4 e al 13% nel Municipio 5. Il numero elevato di anziani comporta la presenza di situazioni di non autosufficienza, legate a malattie, anche invalidanti, e solitudine che non sempre il sistema pubblico è in grado di affrontare.
La trasformazione della struttura familiare è strettamente legata anche al fenomeno dell'immigrazione: gli stranieri residenti rappresentano il 20% degli stranieri regolari a Milano.
Altri indicatori del disagio familiare sono legati all'istruzione con tassi di ripetenza che superano nei due municipi la media cittadina.
Elemento significativo di questo contesto sociale è sicuramente la crescente domanda di servizi legati alla domiciliarità da parte di famiglie che si rivolgono ai servizi territoriali, oppure direttamente ai soggetti dell'ATI e più in generale al terzo settore.

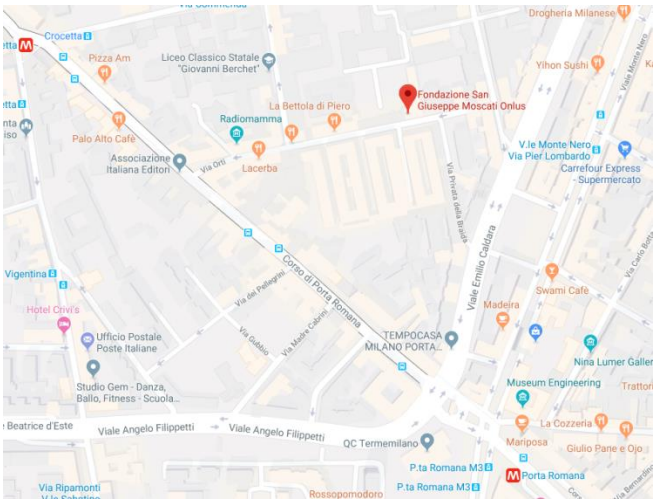
4. Recapiti e accessibilità

Martinengo Società Cooperativa Sociale
Sede legale e operativa:
Via Martinengo 12 20139 Milano
Telefono 02.57303632
Fax 02.55230940
Sito: www.cooperativamartinengo.it

E-mail:
coordinamento@cooperativamartinengo.it

Altra sede operativa:
Via Brizi 10 - 20139 Milano

Tel. e fax 02.55231712



Fondazione San Giuseppe Moscati Onlus
Sede legale e operativa:
Via Orti 27 - 20122 Milano (MI)
Telefono 02.55187239
Fax 02 5517754
Sito: www.fondazionemoscati.it

E-mail:
larab@fondazionemoscati.it

ACCESSIBILITÀ
Tutte le sedi sono facilmente raggiungibili e prive di barriere architettoniche; dispongono di mezzi adibiti al trasporto degli utenti, anche in caso di disabilità.

5. Tipologia delle prestazioni assicurate

AREA INTERVENTI EDUCATIVI

Descrizione

La Cooperativa intende offrire un sostegno al nucleo familiare e dare risposte concrete ai bisogni emergenti della famiglia; attraverso la realizzazione di interventi educativi individuali e/o di gruppo e interventi animativi di gruppo il servizio si propone di:

- sostenere e rafforzare la funzione educativa dei genitori;
- sostenere e collaborare con loro per favorire lo sviluppo armonico dei figli affiancandoli nelle varie tappe del percorso di crescita (accudimento, cura del bambino, organizzazione degli spazi e dei tempi, attività ludico-ricreative, accompagnamenti a servizi terapeutici e scolastici);
- sostenere i minori al fine di favorire un positivo inserimento scolastico e l'instaurarsi di relazioni amicali costruttive;
- facilitare un positivo rientro dei minori in famiglia;
- sviluppare, potenziare e favorire le competenze, le autonomie e le capacità di disabili, adulti e anziani per consentire loro di permanere all'interno del proprio contesto di vita, rafforzando le relazioni familiari, favorendo l'inserimento sociale, dando sollievo alla famiglia qualora le condizioni psichiche dell'assistito non permettano l'inserimento in attività strutturate.

Destinatari

Il servizio si rivolge a

- famiglie con minori che si trovano in una situazione di difficoltà o di disagio,
- famiglie con minori e adulti disabili
- adulti in difficoltà
- anziani

Prestazioni

a. Interventi educativi individuali

A favore del nucleo familiare: attraverso la 'presa in carico ' dei bisogni più vari, l'operatore valuta, segnala e coordina la pluralità di interventi tesi a sollevare la famiglia dal peso dei disagi dovuti a varie situazioni di fragilità temporanee o radicate. Gli operatori realizzano attività di supporto alle funzioni genitoriali, intese anche come aiuto concreto affinché il genitore possa mantenere l'attività lavorativa. Entrano in stretta relazione con i vari componenti della famiglia e, condividendo i problemi ai vari livelli di attenzione, propongono percorsi tesi a mettere in moto le risorse positive interne alla famiglia o a espletare la funzione di ausilio alla genitorialità.
La metodologia applicata prevede non solo un affiancamento personalizzato ma successivi e frequenti interventi tesi alla apertura del nucleo familiare in un contesto sociale positivo e culturalmente aperto.
Nelle famiglie con disabili e anziani gli interventi sono volti anche ad offrire momenti di sollievo per salvaguardare il benessere dei componenti della famiglia e le relazioni esistenti all'interno del nucleo.
A favore del minore: interventi sussidiari alla famiglia (accompagnamento a scuola e alle terapie, sostegno scolastico ed eventuali supporti nella relazione scuola-famiglia), attività educativa tesa all'inserimento del giovane nel contesto sociale attraverso la

facilitazione delle relazioni tra pari (organizzazione del tempo libero con eventi di gioco, sport, teatro, musica e animazione, ecc.) e un graduale riconoscimento della figura dell'adulto, come guida amica del cammino nella quotidiana realtà (condivisione di giudizi, compartecipazione ad eventi formativi, esperienze di convivenza, realizzazione di obiettivi comuni al minore, condivisi con la famiglia e la comunità educante).

A favore dell'adulto e dell'anziano gli interventi sono volti a rafforzare le relazioni familiari, favorendo l'inserimento sociale, dando sollievo alla famiglia qualora le condizioni psichiche dell'assistito non permettano l'inserimento in attività strutturate. Il metodo più promettente rimane comunque quello del 'fare con', immedesimandosi il più possibile con le sue esigenze e organizzando con lui le possibili soluzioni soprattutto relative all'autonomia. Fondamentale è anche promuovere l'uso delle reti integrate di servizi e presidi riabilitativi, nonché di strutture sociali e di aggregazione presenti sul territorio, favorendone l'accesso e l'instaurarsi di rapporti positivi.

Le attività previste dal Progetto Educativo Individualizzato (PEI) possono essere svolte:

- a domicilio;
- nelle sedi della ATI;
- nei contesti di vita della persona interessata.

b. <u>Interventi educativi e animativi di gruppo</u>

Partendo dal bisogno segnalato dai servizi, dalle famiglie e dagli educatori che hanno in carico i minori, gli adulti o gli anziani si promuovono attività educative e animative di gruppo.

Tali attività sono volte a:

- favorire il contatto del minore con i coetanei e una miglior relazione del bambino con i genitori;
- favorire la conoscenza di sé e della realtà;
- permettere ai genitori di conoscersi con altri genitori che hanno problemi analoghi, di confrontarsi tra loro e con gli operatori,
- consentire al disabile e all'anziano di vivere momenti a forte valenza socializzante per vincere l'isolamento e

Per i minori sono previste:

- attività ludico ricreative pomeridiane; attività espressive e culturali
- spazio aperto in occasione della chiusura della scuola
- momenti per la famiglia

Per adulti e anziani sono previste:

- attività ludico ricreative, espressive e culturali
- momenti per la famiglia favorendo la relazione fra le diverse generazioni in un'ottica di scambio reciproco.

<u>Coordinatrice del servizio</u>

Cristina Bertola tel. 02.57303632
coordinamento@cooperativamartinengo.it

AREA INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI

Descrizione

Cooperativa Martinengo e Fondazione Moscati lavorano da anni al fine di miglior qualità di vita di minori, disabili e anziani con interventi mirati che consentano loro la maggior autonomia possibile e alla famiglia di essere coadiuvata in un impegno che si rivela spesso molto gravoso.

Destinatari
Il servizio si rivolge a

- disabili
- adulti
- anziani

Prestazioni

a. Interventi socio assistenziali individuali:

A favore del nucleo familiare: gli operatori realizzano attività di supporto alle funzioni di *caregiver*, intese anche come supporto concreto affinché i familiari (genitori, coniugi, figli) possano mantenere l'attività lavorativa. L'invecchiamento tendenziale dei soggetti che svolgono la funzione di *caregiver* pone grosse problematiche sulle modalità assistenziali e sulla sostenibilità della permanenza al domicilio senza adeguati supporti.
Gli interventi sono volti anche ad offrire momenti di sollievo per salvaguardare il benessere dei componenti della famiglia e le relazioni esistenti all'interno del nucleo.
A favore del minore: interventi sussidiari alla famiglia al fine di aiutare i genitori, offrendo loro momenti di sollievo, nel caso in cui i bambini siano affetti da patologie che richiedano una presenza costante al loro fianco. Gli operatori affiancano i genitori nella cura dei figli (igiene, posture, alimentazione, stimolazioni sensoriali e motorie).
A favore dell'adulto e anziano: l'intervento è finalizzato a assicurare al disabile l'assistenza necessaria affinché possa continuare a vivere presso la propria abitazione e all'interno del proprio nucleo e contesto sociale. Le azioni svolte dagli operatori si articolano su tre livelli:

- aiuto per la cura della persona (aiuto nell'igiene personale, aiuto nella spesa quotidiana e nella preparazione dei pasti),
- aiuto per la cura della casa (riordino e pulizia della casa, cambio, lavaggio e stiratura della biancheria),
- aiuto nelle relazioni con l'esterno (disbrigo di pratiche burocratiche, accompagnamenti presso i presidi sanitari per l'esecuzione delle terapie).

Le attività previste dal *Progetto Assistenziale Individualizzato* (PAI) possono essere svolte:

- a domicilio;
- nei contesti di vita della persona interessata

b. Interventi socio assistenziali di gruppo
I soggetti dell'ATI, partendo dal bisogno segnalato dai servizi, dalle famiglie e dagli operatori che hanno in carico i minori o gli adulti, promuovono attività socioassistenziali di gruppo.

Tali attività sono volte a:

- consolidare i rapporti in atto o attivarne di nuovi. In tal senso, laddove le caratteristiche personali lo consentano, le attività saranno organizzate in sinergia con quelle proposte in ambito educativo.
- favorire inclusione sociale
- sviluppare capacità personali e sociali

Per minori ed adulti sono previste:

- attività ludico ricreative
- attività laboratoriali.

Coordinatrice del servizio
Carla Salina tel. 02.57303632
coordinamento@cooperativamartinengo.it
larab@fondazionemoscati.it

AREA AIUTI FAMILIARI

Descrizione

La cooperativa Martinengo, a partire dal lavoro infermieristico ed educativo svolto a domicilio, ha sviluppato un servizio di *matching* e assistenza informativa, sia per le persone che cercano lavoro (in particolare badanti in cerca di occupazione per la prima volta o in seguito alla guarigione/decesso del proprio assistito), sia per le famiglie che necessitano un aiuto per la cura di un minore (Babysitter) o per ridistribuire i carichi di cura di un familiare divenuti troppo gravosi (colf e badanti).

Destinatari
Il servizio si rivolge a famiglie e operatori familiari.

Prestazioni
Ricerca di personale preparato che risponda effettivamente alle specifiche esigenze del contesto familiare.
La coordinatrice del servizio è responsabile del continuo monitoraggio sia della qualità dei servizi erogati dall'operatore, sia della gestione del clima relazionale all'interno della famiglia.
Sono richiesti periodici colloqui con gli operatori sull'andamento dei servizi erogati.

Riferimenti
Cristina Bertola 02.57303632
coordinamento@cooperativamartinengo.it

6. Accesso ai servizi e modalità di erogazione

Interventi individuali

Accesso tramite Servizi Sociali e Servizi territoriali
L'operatore di riferimento che ha in carico il nucleo, si rivolge alla coordinatrice del Servizio chiedendo la presa in carico e illustrando il bisogno individuato e il monte ore assegnato.

Modalità di erogazione
Ricevuta la richiesta del servizio il coordinatore del servizio valuta la fattibilità e le modalità della presa in carico. Accettata la richiesta, il coordinatore si impegna ad avviare l'intervento entro 10 giorni dal ricevimento formale dell'incarico. Il coordinatore raccoglie tutte le informazioni necessarie per poter procedere all'individuazione dell'operatore di riferimento e alla realizzazione del progetto individualizzato socio educativo (PEI) e/o socio assistenziale (PAI).
I dati raccolti vengono presentati e discussi nell'équipe di coordinamento dove si procede all'abbinamento utente/operatore. Si procede quindi alla presentazione dell'operatore alla famiglia e dopo l'accordo tra le parti e la definizione dei tempi ha inizio l'intervento.
In caso di aiuti familiari la cooperativa attiverà l'Agenzia per il lavoro che provvederà a contrattualizzare i rapporti tra la famiglia e l'operatore.

Accesso libero
Per l'accesso alle prestazioni è necessario che la persona bisognosa di assistenza o i suoi familiari contattino la coordinatrice telefonicamente, via mail o tramite portale WeMi.

Modalità di erogazione
Nel corso di un primo incontro con la persona bisognosa di assistenza e/o i familiari, la Coordinatrice del Servizio accerta il fabbisogno reale e fornisce alla richiedente e ai suoi familiari informazioni e consigli, rileva lo stato dell'assistenza e verifica la fattibilità dell'intervento richiesto. Una volta effettuata la diagnosi sociale e verificata l'effettiva necessità delle prestazioni assistenziali, il/la richiedente ottiene dal Servizio una conferma scritta delle prestazioni accordate e della partecipazione alla spesa. Il numero delle ore prestate viene fissato d'intesa con il/la richiedente e i suoi familiari. La cessazione delle prestazioni assistenziali può essere richiesta in qualsiasi momento dalla persona assistita.
È facoltà del Servizio di assistenza domiciliare interrompere o sospendere l'assistenza nel caso in cui si verifichino circostanze particolari.

Interventi di gruppo
La responsabile di area, insieme al Servizio Sociale e alle famiglie, individua le persone (minori, adolescenti, adulti, anziani) cui proporre momenti di aggregazione con finalità educative e, in base alle caratteristiche dei singoli e alle loro esigenze, stabilisce il numero di educatori da affiancare al responsabile del gruppo con cui programma le attività ritenute più idonee al conseguimento degli obiettivi prefissati (socializzazione, potenziamento capacità comunicative, di quelle cognitive e manuali).

7. Gli orari di erogazione delle prestazioni

Le prestazioni dell'Assistenza domiciliare vengono erogate, sulla base delle esigenze concordate, dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 19:30. Il sabato vengono garantite almeno per sei ore.
In situazioni di particolare necessità – che vanno accertate dalla Coordinatrice e concordate con il Servizio Sociale, laddove presente – il servizio può essere erogato anche la domenica e nei giorni festivi nonché nelle prime ore della sera dei giorni feriali (fino alle ore 21:30).

8. Operatori e profili professionali

OPERATORI DEI SERVIZI

L'ATI per la realizzazione dei servizi in oggetto si avvale di:

- Una direzione scientifica unitaria del progetto formata da un rappresentante per ogni Ente costituente l'ATI
- Un referente unico tecnico
- Un referente unico amministrativo
- Due coordinatori tecnico metodologici
- 3 equipe dedicate ad ogni linea di servizio, formate da Educatori, Ausiliari Socio Assistenziali, Operatori Socio Sanitari, Assistenti familiari.

Accanto a queste figure vi sono anche: medici, infermieri, puericultrici, fisioterapisti, assistenti sociali, vigilatrici di infanzia, pedagogisti, specialisti sui disturbi specifici dell'apprendimento.
Grazie alla multidisciplinarità delle competenze professionali dei propri collaboratori, la ATI è in grado di rispondere con efficacia alle molteplici esigenze degli utenti. Nel caso di problematiche complesse di natura socio assistenziale e sanitaria come malnutrizione, attenzione all'igiene della famiglia, problemi legati alla crescita armonica della persona, è prevista anche la figura di un pediatra.
Nell'erogazione dei servizi la ATI si avvale inoltre del supporto di volontari.
Per tutte le figure professionali è prevista la stesura e l'attuazione di specifici piani formativi sulla base delle aree tematiche individuate in collaborazione con i responsabili dei vari settori. Sono previsti anche corsi a carattere residenziale nell'ambito dei quali viene anche svolta un'attività di verifica rispetto al lavoro svolto e al metodo.

PROFILI PROFESSIONALI

Direzione
La direzione definisce le linee strategiche del servizio domiciliare, facendo sì che i principi ispiratori e il metodo di ogni Ente trovino attuazione nell'agire quotidiano degli operatori. Si occupa inoltre della selezione del personale, in accordo con i coordinatori delle linee. Svolge una funzione di raccordo tra gli indirizzi strategici di ogni Ente e le funzioni operative.

Referente unico tecnico

Il Referente unico svolge la propria funzione in stretta collaborazione con i la direzione e i coordinatori delle diverse aree. Assume il ruolo di rappresentanza verso l'esterno, in particolare verso le Istituzioni. Partecipa ai tavoli territoriali e ai momenti di riflessione e confronto sul sistema della domiciliarità organizzati dal Terzo settore o dalla Pubblica amministrazione. E' responsabile della attivazione e della gestione dei progetti di partnerariato con gli altri soggetti della rete e della coprogettazione dei servizi con Il Comune.

Referente unico amministrativo

Il Referente unico svolge la propria funzione in stretta collaborazione con i referenti amministrativi dei diversi Enti costituenti l'ATI. Egli si interfaccia con la amministrazione comunale per l'espletamento di tutte le pratiche amministrative necessarie al buon funzionamento del servizio.

Coordinatore tecnico metodologico

Si occupa del coordinamento, della gestione e della verifica delle attività relative alle proprie linee.

Componenti delle equipe di linea

a. L'educatore professionale

   L'educatore professionale è l'operatore che, in base ad una specifica preparazione di carattere teorico-pratica, svolge la propria attività mediante la formulazione e la realizzazione di progetti educativi.

   Egli ha il compito di stendere il progetto educativo individualizzato e di attuare gli interventi utili al raggiungimento degli obiettivi predisposti. Attraverso la condivisione di momenti di vita familiare egli conduce nei confronti del minore un intervento educativo-formativo, risultando altresì figura di sostegno per la famiglia nei processi di superamento della situazione di crisi e di guida per l'avvio verso una dimensione di vita più soddisfacente. Svolge inoltre una funzione continua di "tramite" tra minore/gruppo-famiglia e risorse territoriali.

b. L'Ausiliario Socio-Assistenziale o l'Operatore Socio-Sanitario

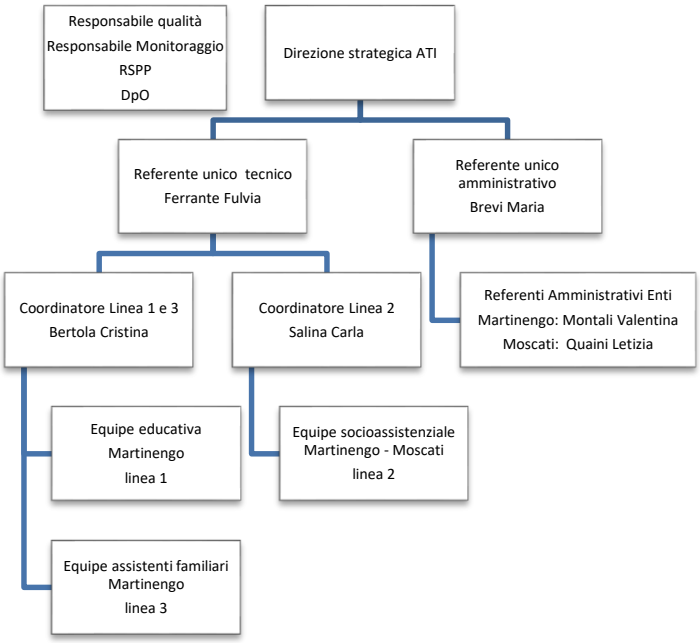
   Si occupa dell'assistenza diretta alla persona ed in particolare dell'assistenza agli utenti in tutte le funzioni igienico-sanitarie di cui possono necessitare e della cura delle relazioni con i familiari.

   Ciò si raggiunge attraverso:

   - l'aiuto nella cura della persona (igiene della persona, igiene della casa, la spesa quotidiana e la preparazione dei pasti; accompagnamenti presso i presidi sanitari);
   - l'affrontare con il disabile e i suoi familiari il problema dell'uso degli spazi facilitando e favorendo l'uso degli ausili. Il tutto è finalizzato al mantenimento e/o potenziamento del livello di autonomia acquisito;
   - l'aiuto nella socializzazione attraverso un sostegno nell'ambito del sistema relazionale, sia all'interno che all'esterno della famiglia;
   - aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche che il disabile e la sua famiglia non sono in grado di compiere.

c. Assistenti familiari
   Si occupano dell'assistenza diretta alla persona e alla cura della casa secondo quanto stabilito al momento della presa in carico.
d. Il volontario
   E' di supporto al personale durante il normale svolgimento delle attività previste e si occupa, previa autorizzazione dei familiari, degli accompagnamenti ad attività riabilitative o ricreative.

ORGANIGRAMMA



9. Standard di qualità e monitoraggio dei servizi

SISTEMA INFORMATIVO E DI MONITORAGGIO

L'ATI è dotata di un proprio sistema informativo continuamente aggiornato che garantisce adeguati livelli di interazione tra i diversi soggetti e con i servizi sociali territoriali e l'amministrazione comunale. Le cartelle e i sistemi di raccolta dati sono finalizzati a supportare operativamente il miglioramento continuo del servizio oltre che a scopi statistici.
Si prevede una cartella personale per ogni utente in cui vengono riportati i dati maggiormente significativi e i progetti con ogni eventuale modifica. La cartella costituisce uno strumento di lavoro che facilita la valutazione dei casi e l'aggiornamento delle situazioni ed è gestita nel rispetto della riservatezza dei dati contenuti ai sensi del vigente regolamento su Privacy n.679/2017.

STANDARD DI QUALITÀ

La ATI valuta costantemente la qualità del servizio verificando i seguenti standard:

a. aspetti connessi alle caratteristiche del servizio:
    1. Impiego efficiente ed efficace delle risorse umane;
    2. sollecitudine nella attivazione dei servizi;
    3. sollecitudine negli interventi;
    4. diversificazione degli interventi con progetti personalizzati;
    5. utilizzo di personale specializzato con pluricompetenze;
    6. monitoraggio degli interventi in tempo reale tramite software.

b. aspetti strutturali:
    1. accessibilità al pubblico;
    2. automezzi a disposizione per erogazione del servizio;
    3. esistenza di più sedi a disposizione per erogazione del servizio.

c. aspetti relazionali:
    1. accurato abbinamento operatore/utente che tiene conto delle attitudini dell'operatore;
    2. attenzione alle esigenze dell'operatore per ridurre al minimo il rischio di *burnout* e di *turnover*;
    3. flessibilità luogo/tempi/obiettivi.

Cooperativa Martinengo è certificata secondo la normativa UNI EN ISO 9001/2015. Fondazione Moscati ha attivato la procedura per l'ottenimento della certificazione.

10. Diritti e doveri dell'utente, relative procedure di tutela

I DIRITTI

L'utente ha il diritto:

- di essere assistito con premura ed attenzione nel rispetto della dignità personale;
- di veder rispettato il proprio ambiente di vita;
- di ottenere informazioni riguardanti le prestazioni erogate ed ha il diritto di poter identificare le persone che lo assistono;
- di ottenere la riservatezza sui dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi;
- di esporre reclami che debbono essere tempestivamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

L'utente ha il dovere:

- di rispettare il personale che lo assiste;
- di informare tempestivamente i Responsabili della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse economiche ed umane e sia consentito ad altri Utenti di usufruire delle stesse prestazioni;
- di comunicare ai Responsabili della Cooperativa, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso.

11. Osservazioni e reclami

Qualora l'utente, o un suo familiare, non fosse soddisfatto della modalità di erogazione del servizio, ha la possibilità di comunicare il motivo dell'insoddisfazione al referente tecnico o al coordinatore del servizio stesso.
Le modalità di comunicazione potranno essere le seguenti:

- con lettera indirizzata al referente unico c/o Martinengo Società Cooperativa Sociale , via Martinengo 12 20139 Milano
- per telefono, al numero 02.57303632
- a mezzo fax, al numero 02.55230940
- per email a: coordinamento@cooperativamartinengo.it

Il referente provvederà a verificare la fondatezza del reclamo e, in caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, verrà data immediata risposta; in casi più complessi la risposta avverrà per scritto entro 15 giorni.
Le comunicazioni, sia in entrata che in uscita, saranno annotate su apposito registro.

12. Processi di verifica della "customer satisfaction"

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Agli utenti o ai loro familiari viene richiesto di compilare ogni anno o, qualora fosse di minor durata, alla fine dell'intervento, un questionario di soddisfazione sul servizio offerto dalla Cooperativa. I dati del questionario, raccolti in forma anonima, vengono anche elaborati per fini statistico- descrittivi.

SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI

Una volta all'anno viene richiesto agli operatori di compilare un breve questionario in forma anonima.
Due o tre volte l'anno il coordinatore di ogni servizio incontra individualmente gli operatori attivi nel servizio per discutere dell'andamento dei servizi, della propria soddisfazione lavorativa e di eventuali problematiche specifiche. I risultati dei colloqui sono riportati, condivisi e discussi in un'apposita riunione d'équipe

13. Altri servizi

Elenchiamo gli altri servizi erogati dalla Cooperativa in quanto complementari all'esercizio dei servizi oggetto di accreditamento e esemplificativi della capacità della Cooperativa di garantire i criteri di continuità e unitarietà degli interventi.

CENTRO DIURNO "LA CASA DI SAM O DELL'AMICIZIA"

Descrizione

La Casa di Sam o dell'Amicizia è un centro diurno per minori con attività di semiconvitto e centro di aggregazione. Essa è nata nell'aprile del 2007 dall'esigenza di offrire a ragazzi/e un luogo di accoglienza e un ambito educativo per accompagnarli nel percorso di crescita e per aiutarli ad affrontare le difficoltà quotidiane, partendo dalla risposta ai bisogni più immediati e concreti (pranzo, studio, tempo libero, cure mediche).
Attraverso l'attività svolta si perseguono i seguenti obiettivi:

- Far sì che al termine dell'attività scolastica il ragazzo/a non resti da solo e possa mangiare in compagnia;
- Sostenere i processi di apprendimento aiutando il ragazzo a non scoraggiarsi davanti alle difficoltà dello studio e ad imparare a riconoscere i propri limiti e le proprie potenzialità;
- Accompagnare il ragazzo a prendere coscienza di tutto ciò che vive, aiutandolo, in particolare, a far emergere i propri interessi e le proprie attitudini e a perseguirli;
- Sostenere la famiglia nel compito educativo e offrirle la possibilità di entrare in una rete di rapporti più ampia**.**

Destinatari

La Casa di Sam o dell'Amicizia è dedicata ai minori, in età compresa tra gli 11 e i 18 anni, che frequentano le scuole del territorio.
E' previsto l'inserimento fino a 40 ragazzi/e ed è possibile anche l'inserimento di ragazzi/e con handicap fisici più o meno gravi.

Modalità di accesso e orari di apertura

Le famiglie, i servizi sociali territoriali, le scuole, le parrocchie, possono rivolgersi al responsabile della *Casa di Sam o dell'Amicizia* per segnalare i bisogni dei ragazzi e l'opportunità dell'accesso a tale forma di accoglienza e accompagnamento.
Alcune rette sono a carico del Comune di Milano mentre altre sono a carico della Cooperativa. In questo caso le famiglie contribuiscono in rapporto alle proprie possibilità.
La Casa è aperta dal lunedì al venerdì dalle 12.30 alle 19. Nei periodi di chiusura della scuola l'accesso è previsto sia alla mattina che al pomeriggio sulla base delle esigenze dei minori.

Personale

Un coordinatore del servizio, educatori professionali, un ausiliario socio assistenziale, un'addetta alla cucina e un'addetta al riordino, volontari. Per una maggior efficacia del proprio lavoro gli educatori si avvalgono della consulenza del Direttore sanitario della

Cooperativa e di altro personale specializzato, nonché di momenti di équipe e supervisione.

CENTRO AGGREGAZIONE GIOVANILE "CASA DI SAM"

Descrizione

Il C.A.G. Casa di Sam nasce per rispondere all'esigenza di minori che ricercano uno spazio che li sostenga nel percorso di crescita con una particolare attenzione all'impegno scolastico e ai momenti del tempo libero. Nel corso di questi quattro anni numerose sono state le richieste provenienti dagli ambiti più diversificati: compagni di scuola o di cortile di ragazzi inseriti nel semiconvitto, vicini di "casa", famiglie del quartiere, scuole, oratori, servizi del territorio.

Il CAG infatti come organizzazione corrisponde a questa esigenza di prevenzione e promozione e permette di effettuare azioni di accompagnamento, di supporto e di presidio di educazione per tutti i ragazzi che desiderano trovare un luogo ospitale e di condivisione dei loro bisogni.

Destinatari

Il Cag accoglie minori 11 e i 18 anni.

Modalità di accesso e orari di apertura

I ragazzi, le famiglie, le scuole, le parrocchie, possono rivolgersi al responsabile del CAG per segnalare i bisogni dei ragazzi e l'opportunità dell'accesso a tale forma di accoglienza e accompagnamento.
Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 1830. Nei periodi di chiusura della scuola l'accesso è previsto sia alla mattina che al pomeriggio sulla base della programmazione concordata.

Personale

Un coordinatore del servizio, educatori professionali, un'addetta al riordino, volontari.
Per una maggior efficacia del proprio lavoro gli educatori si avvalgono della consulenza del Direttore sanitario della Cooperativa e di altro personale specializzato, nonché di momenti di équipe e supervisione.

ASSISTENZA EDUCATIVA SCOLASTICA

Il servizio offre un'assistenza educativa e socio-psico-pedagogica ai soggetti disabili in ambito scolastico attraverso la realizzazione di un progetto educativo complessivo, frutto della stretta collaborazione con il corpo docente, la dirigenza scolastica, la famiglia e i servizi riabilitativi che hanno in carico il minore.
La finalità primaria del servizio consiste nel fornire i mezzi affinché possa essere applicato il diritto all'educazione e all'istruzione, senza che questo venga ostacolato da problematiche derivanti dalla disabilità.
Per il minore disabile è fondamentale, per quanto possibile, partecipare alle attività della classe, vedendosi ridurre al minimo le difficoltà inerenti le conseguenze della disabilità. L'assistenza in classe, in tale ottica, mira a: 1) facilitare l'instaurarsi di relazioni positive e consentire al minore il maggior livello di autonomia possibile. 2) fornire supporto ed assistenza nell'esecuzione dei compiti per permettere all'alunno di rispondere alle richieste dell'insegnante secondo la sua modalità; 3) agevolare la

comunicazione verso i docenti e verso i coetanei; 4) favorire una sana integrazione scolastica facilitando la vita relazionale del soggetto disabile; 5) stimolare l'autonomia nel rispetto della diversità e dello sviluppo individuale.
Tali finalità si estendono più in generale anche a tutti gli altri ambiti scolastici, come i momenti di attività e di gioco all'interno ed all'esterno della struttura, il pranzo, le esperienze extrascolastiche organizzate dalla scuola.

Destinatari
Il servizio si rivolge agli alunni disabili che frequentano la scuola dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e di secondo grado, sia statale che paritaria.

Personale
Per la realizzazione degli interventi la Cooperativa si avvale di un coordinatore e di Operatori opportunamente formati ed in possesso di requisiti professionali di alto profilo. Per una maggior efficacia del proprio lavoro gli operatori si avvalgono della consulenza di personale specializzato. Sono previsti inoltre incontri quindicinali di equipe ed una formazione continuativa e permanente nel corso dell'anno.

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA – UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARE

Descrizione

Il servizio che la Martinengo offre alle persone ammalate è di tipo infermieristico, riabilitativo e tutelare. Nel lavoro di assistenza si cerca di valorizzare il ruolo della famiglia e/o del care giver. Quando si entra in un nucleo familiare, inoltre, ci si fa carico del bisogno della famiglia nella sua totalità, facendo emergere le risorse familiari e di rete allargata e prendendosi cura della persona ammalata, non solo per la parte strettamente infermieristica, ma per quel che concerne il suo benessere e la qualità della vita.

Destinatari

Il servizio si rivolge sia ai minori che agli adulti e in particolare a:

- coloro che hanno a casa un malato che necessita di assistenza domiciliare
- coloro che sono è in fase acuta di malattia, con particolare riferimento a persone anziane e/o disabili;
- pazienti oncologici nei vari stadi della malattia compreso lo stadio terminale;
- coloro che vengono dimessi da strutture ospedaliere e necessitano di un proseguimento delle cure o di una terapia fisioterapica a domicilio;
- coloro che sono affetti da patologia cronica disabilitante.

Modalità di accesso e erogazione del servizio

Al servizio si accede su richiesta dell'ammalato, della famiglia o su segnalazione del medico di medicina generale (MMG), del punto Fragilità del Distretto Socio-sanitario 4, degli ospedali, dei farmacisti, del vicinato e viene erogato a titolo gratuito o tramite voucher socio-sanitario.

Il servizio dei voucher si attiva entro 24 ore dalla segnalazione con la prima visita valutativa durante la quale si conosce il paziente, la famiglia e l'ambiente in cui vive; vengono valutati i bisogni, individuate le risorse utilizzabili e verifica ei requisiti per l'attivazione del voucher. Si concorda con il medico di medicina generale un programma assistenziale.

L'attivazione del servizio di Cure Palliative viene effettuato il prima possibile, comunque entro 24 ore dalla segnalazione. La prima visita domiciliare avviene entro le 24 ore dalla richiesta, più frequentemente lo stesso giorno della segnalazione. La pronta disponibilità medica infermieristica è garantita sulle 24 ore, la reperibilità telefonica è attiva 24 ore su 24.

Personale

Per la realizzazione della assistenza la Cooperativa si avvale di un coordinatore, di infermieri, fisioterapisti, Operatori Socio Sanitari, medico specialista in cure palliative, geriatra, psicologo e fisiatra. Qualora valutata la necessità è possibile richiedere la consulenza di altri medici specialisti (es. rianimatore e chirurgo).

Responsabile della assistenza è il Direttore Sanitario: garantisce il costante aggiornamento professionale del personale, è a disposizione per consulenze specifiche sulle patologie di minori, disabili e ammalati.

MARTINENGO SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE A R.L.

Via Martinengo 12 - 20139 Milano
Telefono 02.57303632
Fax 02.55230940
Sito: www.cooperativamartinengo.it
E-mail: coordinamento@cooperativamartinengo.it

Sede operativa: Via Brizi 10 - 20139 Milano
Tel. e fax 02.55231712