

**ALTRI PIANETI**

**COOPERATIVA SOCIALE a.r.l. Onlus**

**CARTA SERVIZI**

## INDICE

Introduzione	3
Chi siamo	4
Principi ispiratori della Carta	5
Norme di riferimento	7
<b>- Sezione 1 -</b>	
<b>PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA</b>	
Finalità Sociali	8
Organizzazione interna	8
Regolamentazioni Legislative di riferimento	11
Rete territoriale	14
<b>- Sezione 2 -</b>	
<b>GESTIONE SERVIZI</b>	
Assistenza Domiciliare Privata a Disabili ed Anziani	15
Servizio SAISH	18
Organizzazione Del Servizio	18
Figure professionali coinvolte	18
Tempi e modalità della presa in carico	19
Tempi e modalità della raccolta ed elaborazione dei dati	20
Prestazioni ed interventi previsti per il Saish	21
Attività di segretariato Sociale	21
Accompagnamento e commissioni	22
Organizzazione di eventi personalizzati e flessibili	22
Accompagnamento al lavoro	22
Idoneità delle risorse strutturali	23
Automezzi	23
Valutazione della Qualità del Servizio	24
Reclami e disservizi	25
<b>- Sezione 3 -</b>	
<b>RISORSE UMANE</b>	
Selezione del personale	27
Coordinamento interno	29
Orario di lavoro	31
Supervisione	31
Contenimento del Turn Over	31

# Carta dei Servizi

Altri Pianeti

Cooperativa Sociale a.r.l. Onlus

## INTRODUZIONE

Altri Pianeti Cooperativa Sociale a.r.l. Onlus ha elaborato questa Carta Servizi al fine di farsi conoscere e rendere noti i propri impegni nei confronti:

- ⇒ dell'istituzione comunale,
- ⇒ dell'utenza interessata,
- ⇒ dei cittadini del territorio

La realizzazione della Carta dei Servizi, non nasce solo come adempimento di legge, bensì origina dall'intenzione di elaborare uno strumento di effettivo stimolo al dialogo e al confronto con l'utenza, necessario per costruire risposte sempre più efficaci ai bisogni e mirate alla salvaguardia del diritto alla domiciliarità.

Attraverso la Carta Servizi, la Cooperativa persegue lo scopo di far conoscere le attività svolte indicando le modalità con cui vengono realizzate nonché favorire la condivisione da parte dell'utenza, nel rispetto degli elementi fondamentali insiti in essa quali l'informazione, la trasparenza e la partecipazione.

Consente inoltre, alla Cooperativa stessa, di migliorare il livello e la qualità delle prestazioni erogate attraverso la verifica e la correzione di eventuali disfunzionalità.

La Carta dei Servizi si rivolge:

- ⇒ ai destinatari dei servizi, permettendo loro di conoscere meglio le attività della Cooperativa e le modalità con cui opera,
- ⇒ agli operatori che in essa possono trovare i principi che sottendono il loro agire quotidiano;

La Cooperativa si impegna a garantire la divulgazione della carta per farne un reale strumento partecipativo, nella consapevolezza che solo dal confronto può nascere un servizio sempre più rispondente alle istanze dei cittadini.

Chiunque fosse interessato ad avere questa carta di servizi in formato PDF può farne richiesta al seguente indirizzo e-mail: [coopaltripianeti@gmail.com](mailto:coopaltripianeti@gmail.com)

## **CHI SIAMO**

La Cooperativa Altri Pianeti è stata costituita nell'aprile del 2012 e nasce dalla concreta e pluridecennale esperienza dei suoi soci nei diversi ambiti del terzo settore. Il nome stesso della Cooperativa scaturisce dall'esigenza, maturata dai suoi soci fondatori, di offrire un diverso modo di intendere il welfare sociale, in cui coniugare professionalità ed esperienza con le concrete aspettative ed esigenze delle persone, fornendo servizi alternativi e/o innovativi, che abbiano comunque sempre al centro l'individuo.

Nel nostro pianeta c'è sempre spazio per una risposta ai bisogni di adulti, giovani, minori, portatori di handicap, cittadini stranieri, anziani, donne e famiglie in difficoltà e svantaggiate. La nostra cooperativa offre servizi di assistenza domiciliare a favore di persone diversamente abili, anziani e minori. I servizi si attuano in convenzione con il Municipio XI e XII. Oltre alle convenzioni con il Municipio la cooperativa offre: assistenza privata a disabili e anziani, giornate di sollievo alle famiglie laboratori, eventi in collaborazione con enti ed istituzioni giornate di studio socializzazione sportello informativo e segretariato sociale

Nome Organismo ALTRI PIANETI COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Sede Legale Roma, via Bagni di Lucca-14-16

Sede Laboratori per attività di gruppo-Roma, Via Bagni di Lucca 14-16

Quartiere/Zona-Portuense

Sito Internet-www.altripianeti.it e-mail-coopaltripianeti@gmail.com

Telefono/Fax-0659874881

Segreteria giorni e orario (per ascolto/ricevimento utenza):

Reperibilità Coordinatore-Frequenza e orario ricevimento e ascolto utenti

lunedì-venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 sabato 9.00 alle 13.00

Giorni e arco orario di erogazione del Servizio-Assistenza dal lunedì alla domenica dalle 7 alle 20.000 (in casi particolari il servizio può essere erogato anche in orari notturni previo accordo con il Servizio Sociale Municipale).

Attività di socializzazione: - Mattina dal lunedì al sabato Dalle ore 9.00 alle ore 13.00

Pomeriggio Dal lunedì al venerdì: dalle ore 15.00 alle ore 19.00

## PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CARTA SERVIZI

Nella realizzazione dei propri interventi, la Cooperativa Altri Pianeti, si ispira ai principi sanciti dalla Direttiva del 27 gennaio 1994 del Presidente del Consiglio dei Ministri e dal Decreto del 19 maggio 1995 del Presidente del Consiglio dei Ministri. Nello specifico:

**Uguaglianza:** L'accesso al servizio, previo incarico da parte dei servizi sociali Municipali, è garantito a tutti gli aventi diritto in osservanza al principio di eguaglianza dei diritti delle persone fondato sull'art. 3 della Costituzione "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche". L'obiettivo della Cooperativa è quello di dare risposte mirate attraverso una serie di servizi in grado di soddisfare i bisogni degli utenti che sono diversificati e complessi.

**Imparzialità:** La Cooperativa adotta, verso l'utente, comportamenti ispirati ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. I servizi vengono erogati secondo regole chiare e trasparenti per tutti, salvaguardando il diritto alla differenza, tenendo conto delle specificità di età e di genere.

**Continuità:** La Cooperativa eroga il servizio in maniera continuativa e regolare in base al piano di intervento individuale. In casi di eccezionalità in cui questo si rivela non applicabile, la cooperativa si impegna ad adottare tutte le misure necessarie ad arrecare il minor disagio possibile all'utenza.

**Partecipazione:** La Cooperativa stimola la partecipazione attiva dell'utenza al servizio in tutti i momenti, non solo nella stesura del piano d'intervento individuale ma anche, attraverso una corretta informazione, la semplificazione delle procedure, l'offerta di opportunità di esprimere i propri giudizi, eventuali suggerimenti o reclami. Gli strumenti adottati a tal fine sono diversificati: questionari di valutazione, rilevazione della soddisfazione, attività di ascolto e confronto.

**Efficienza ed efficacia:** L'organizzazione delle attività è mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi, attraverso il rispetto di standard di qualità nell'erogazione del servizio, di programmazione delle attività ed ottemperanza dei tempi previsti, di formazione e aggiornamento continuo del personale.

**Cortesìa e chiarezza:** La Cooperativa si impegna, nei rapporti con l'utente, ad adottare tutte le possibili forme di cortesia e ad utilizzare espressioni chiare e comprensibili.

**Riservatezza dei dati personali:** La Cooperativa è tenuta, in base alle normative vigenti, al rispetto dei doveri di riservatezza dei dati personali e delle informazioni raccolte relative all'utenza. La raccolta ed il trattamento delle informazioni è limitata alle esigenze dei servizi erogati. La Cooperativa è obbligata a una corretta archiviazione che consenta la loro sicura custodia da

accessi non autorizzati, procedere alla loro distruzione al cessare delle motivazioni che ne hanno determinato la raccolta.

## NORME DI RIFERIMENTO

Le principali norme a cui fa riferimento la presente Carta del Servizio di Assistenza Domiciliare di Altri Pianeti Cooperativa Sociale a.r.l. Onlus sono:

- ❖ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (nota come Direttiva Ciampi);
- ❖ Decreto Legge del 12 maggio 1995, n. 163 ("Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"), convertito, con modificazioni, nella Legge 11 luglio 1995, n. 273;
- ❖ Decreto Legge del 30 luglio 1999, n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche" (emanato a norma dell'art. 11 della Legge 15 marzo 1997, n. 59);
- ❖ Legge 8 novembre 2000 n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- ❖ DPR 3 maggio 2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali per il biennio 2001 – 2003";
- ❖ Legge 241/90 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" dove viene sancito e disciplinato il diritto di accesso del cittadino ai documenti amministrativi.

## - SEZIONE 1 -

### PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

#### FINALITA' SOCIALI

Altri Pianeti Cooperativa Sociale a.r.l. Onlus nasce nel 2012 con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi e di attività produttive, nelle quali realizzare l'integrazione lavorativa di persone socialmente svantaggiate.

La Cooperativa si ispira ai principi della solidarietà sociale, è tassativamente apolitica e senza finalità di lucro e si propone, in via prioritaria ma non esclusiva, di offrire, nell'interesse mutualistico dei soci, servizi in campo sociale, assistenziale, educativo, formativo, di orientamento e di inserimento lavorativo volti a facilitare l'inserimento nella vita attiva di persone con disabilità fisica, psichica sensoriale, malati psichiatrici, minori e anziani, giovani in condizioni di disagio sociale e quanti altri possono essere riconosciuti dalla società come persone in stato di emergenza.

Per realizzare i propri scopi sociali la Cooperativa attua interventi che hanno per oggetto la gestione dei servizi sociali orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, portatori di handicap, di ragazzi o minori con problemi di ritardo di apprendimento, con problemi socio-culturali o comunque facenti parte delle categorie svantaggiate, donne in difficoltà, di cittadini stranieri, nonché ai bisogni di persone anziane, malate e comunque di persone svantaggiate.

#### ORGANIZZAZIONE INTERNA

Altri Pianeti Cooperativa Sociale a.r.l. Onlus, nonostante sia una piccola Cooperativa, ha un'organizzazione interna dinamica, perché si avvale del contributo sia di soci che della collaborazione di personale esterno utilizzato nella realizzazione di particolari progetti o iniziative.



I responsabili, oltre a collaborare reciprocamente per lo sviluppo della Cooperativa, interagiscono con il personale impiegato, con il resto dei soci e con l'esterno in modo da concretizzare l'integrazione di tutti per uno scopo comune.

L'organigramma è così costituito:

- ⇒ **Assemblea Soci:** è l'organo decisionale della Cooperativa, ad essa spetta il compito di determinare gli indirizzi generali e le linee strategiche necessarie per il raggiungimento delle finalità sociali.
- ⇒ **Consiglio di amministrazione:** composto da Presidente, Vice Presidente e un Consigliere, è l'organo esecutivo della Cooperativa ed è chiamato ad esercitare tutti gli atti di amministrazione ordinaria e straordinaria.
- ⇒ **Ufficio amministrativo:** si occupa della segreteria, della raccolta dei fogli firma degli utenti che attestano il servizio reso, della raccolta dei fogli presenza del personale, dell'elaborazione delle fatture, della gestione del personale e delle relative iscrizioni, del pagamento delle risultanze.
- ⇒ **Selezione del personale:** La selezione del personale è affidata ad un team composto da psicologa e dall'assistente sociale che si occupa della raccolta e dell'analisi dei curricula, della elaborazione dei profili professionali da selezionare insieme ai coordinatori dei servizi, dell'organizzazione e della strutturazione dei colloqui d'inserimento.
- ⇒ **Coordinatori di servizi:** I coordinatori vengono individuati in base alle necessità del servizio. Laddove il servizio richiede per il coordinamento competenze specifiche non presenti in cooperativa, tali figure vengono cercate all'esterno. In questi casi, al coordinatore esterno viene affiancato un socio esperto in maniera da strutturare una equipe di coordinamento in cui siano presenti sia gli aspetti tecnici richiesti che la cultura del servizio della cooperativa.

La Cooperativa si avvale prevalentemente, nello svolgimento delle proprie attività, delle prestazioni lavorative dei soci, il cui scopo è quello di ottenere,

tramite la gestione in forma associata e con la prestazione della propria attività lavorativa, la continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, professionali e sociali.

Figure professionali inserite nell'equipe della Cooperativa:

- ⇒ Assistenti Sociali: operatori con diploma universitario triennale e successivamente abilitati all'esercizio della professione. Costruiscono progetti d'aiuto attraverso il lavoro di rete e la connessione tra servizi e gruppi.
- ⇒ Psicologi: operatori laureati, abilitati all'esercizio della professione e iscritti nell'apposito albo professionale. Vengono impiegati a seconda della preparazione specifica, per la programmazione, la supervisione, la formazione e la selezione del personale.
- ⇒ Educatori Professionali: operatori con laurea triennale e/o specialistica rilasciato dall'Università. Elaborano progetti educativi al fine di favorire l'inserimento sociale, scolastico e lavorativo di persone in difficoltà.
- ⇒ Operatori Socio Sanitari in possesso della relativa qualifica regionale che operano presso il domicilio dell'utente e si occupano della cura e dell'igiene della persona, della pulizia e del governo dell'ambiente di vita, aiutano nello svolgimento di pratiche burocratiche, favoriscono la socializzazione dell'utente.
- ⇒ Assistenti domiciliari e dei servizi tutelari: operatori in possesso dell'attestato regionale o del diploma di Tecnico dei servizi sociali. Operano presso il domicilio dell'utente e si occupano della cura e dell'igiene della persona, della pulizia e del governo dell'ambiente di vita, aiutano nello svolgimento di pratiche burocratiche, favoriscono la socializzazione dell'utente. Per gli operatori non formati viene organizzato un tirocinio pratico teorico prima di inserirli nel lavoro.
- ⇒ Operatori amministrativi: personale in possesso di un titolo e/o una formazione specifica deputati ad assolvere mansioni tecniche amministrative.

## REGOLAMENTAZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO

La Cooperativa nello svolgimento delle sue attività per quanto concerne i servizi alla persona fa riferimento a specifiche regolamentazioni legislative, in particolare:

- ❖ La Costituzione Italiana:
  - art. 3 “tutti i cittadini hanno pari dignità e sono uguali davanti alla legge, senza distinzioni di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”. E’ compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l’uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l’effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all’organizzazione politica, economica e sociale del paese”
  - art. 45 “La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata. La legge ne promuove e favorisce l’incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità”.
- ❖ La Legge 381/91 “Disciplina delle cooperative sociali”, nella quale viene riconosciuta una nuova tipologia di impresa, definita come impresa sociale in quanto si differenzia dall’impresa ordinaria che ha come fine la crescita economica mentre il suo scopo è quello di perseguire l’interesse generale della comunità, che risiede nella promozione umana e nell’integrazione sociale dei cittadini. Nella Legge non si fa pertanto riferimento a categorie di soggetti particolari né a bisogni specifici, ma all’esigenza di ogni uomo di realizzarsi come individuo e di integrarsi nella società. La legge distingue le cooperative in quelle “di tipo A”, che perseguono il proprio scopo attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, e quelle “di tipo B”, che perseguono lo scopo attraverso lo svolgimento di attività produttive finalizzate all’inserimento

lavorativo di persone svantaggiate. La novità principale riguardante le Cooperative di tipo A è quella che permette loro di operare oltre che sul fronte socio-sanitario anche su quello educativo. Le Cooperative di tipo A prevalentemente si occupano di Assistenza domiciliare a favore di portatori di handicap o di anziani, di centri diurni, case famiglia e comunità alloggio per tutte le tipologie di svantaggio sociale. Tra i vincoli delle cooperative di tipo A è l'ampia dipendenza economica dalle pubbliche amministrazioni, che spesso ne limitano la progettazione e l'organizzazione del servizio. Le cooperative di tipo B possono essere strumento privilegiato per l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e soggetto titolare a svolgere formazione professionale sul campo.

- ❖ D. Lgs. 19 settembre 1994, n.626 “Attuazione delle direttive 89/391/CEE, 89/654/ CEE, 89/655/CEE, 89/656/CEE, 90/269/CEE, 90/269/CEE, 90/270/CEE, 90/394/CEE e 90/679/CEE riguardanti il miglioramento della sicurezza e della salute dei lavoratori sul luogo di lavoro” che prescrive le misure per la tutela della salute e per la sicurezza dei Lavoratori.
- ❖ Legge 675/96 “Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali” e “D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196” che garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale; garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione.
- ❖ Legge 328/00 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” dove in particolare nel quarto comma dell'art. 1 viene definito che “Gli enti locali, le regioni e lo Stato, nell'ambito delle rispettive competenze, riconoscono e agevolano il ruolo

degli organismi non lucrativi di utilità sociale, degli organismi della cooperazione, delle associazioni e degli enti di promozione sociale, delle fondazioni e degli enti di patronato, delle organizzazioni di volontariato, degli enti riconosciuti delle confessioni religiose con le quali lo Stato ha stipulato patti, accordi o intese operanti nel settore nella programmazione, nella organizzazione e nella gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. Nell'art 2 si definisce il carattere di universalità ed il diritto di usufruire delle prestazioni e dei servizi del sistema integrato di interventi e servizi sociali, nonché la garanzia dei livelli assistenziali e l'obbligo per gli erogatori dei servizi e delle prestazioni, ai sensi dell'articolo 8, comma 3, della legge 7 agosto 1990, n. 241, ad informare i destinatari degli stessi sulle diverse prestazioni di cui possono usufruire, sui requisiti per l'accesso e sulle modalità di erogazione per effettuare le scelte più appropriate.

- ❖ Leggi come la 142/01 relativa al socio lavoratore, che obbliga le cooperative a definire un regolamento, approvato dall'assemblea, sulla tipologia dei rapporti che si intendono attuare, in forma alternativa, con i soci lavoratori. Il regolamento deve essere depositato entro trenta giorni dall'approvazione presso la Direzione provinciale del lavoro competente per territorio.

## RETE TERRITORIALE

Pur essendo una Cooperativa giovane, Altri Pianeti Cooperativa Sociale a.r.l. Onlus ha creato una rete di collaborazione con vari servizi pubblici e privati sia per la realizzazione di progetti ed iniziative, sia per l'invio o l'accoglienza degli utenti.

La Cooperativa dà molta importanza alla costruzione e al mantenimento di tale rete, impiegando operatori specializzati al fine di lavorare con altre realtà del territorio costruendo relazioni significative e co-partecipando allo sviluppo di esso.

Operando prevalentemente sul territorio del XI Municipio la cooperativa si è attivata a realizzare una mappatura del territorio per una più facile gestione dei suoi servizi oltre che per una maggiore informazione all'utente del proprio territorio.

La mappatura comprende: la Sanità, i servizi del Municipio XI, le scuole del territorio e i servizi legati all'istruzione, le associazioni culturali e le biblioteche, tutte i servizi attivi a vario titolo che si occupano di sport oltre ai parchi e alle aree verdi del territorio.

A tutt'oggi la rete comprende la collaborazione con:

Servizi Sociali del Municipio XI e XII del Comune di Roma, Consulta dell'Handicap del Municipio XI e XII, Consulta del Volontariato del Municipio Roma XI, Associazione La Lampada dei Desideri, Cooperativa Magliana Solidale Cooperativa Magliana 80, Cooperativa al Parco, Cooperativa Sociale H Anno Zero; Cooperativa Nuova Socialità, Cooperativa Sociale Assistenza e Territorio, Cooperativa Sociale ISKRA, Associazione "Con gli Altri", Pubblica Assistenza Protezione Civile Arvalia, A.P.I.CI. Ass. Provinciale Invalidi Civili, Associazione Differenza Donne, Associazione Società di San Vincenzo De Paoli, La Nuova Stagione Onlus

- SEZIONE 2 -  
GESTIONE DEI SERVIZI

**ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA A DISABILI ED ANZIANI**

L'autonomia personale è sicuramente tra gli elementi che maggiormente influiscono sulla qualità di vita delle persone, autonomia che nei disabili e negli anziani è ridotta o completamente assente a seconda del loro handicap che può essere lieve, medio grave o grave.

Inoltre fattori fisici, sociali, culturali e psicologici si condizionano reciprocamente e determinano una profonda influenza sul bisogno di assistenza dell'utente. Vi sono bisogni comuni di tutti gli individui che sono indipendenti dalle loro basi socio-culturali e sono i bisogni fondamentali dell'uomo: bisogni fisiologici, bisogno di sicurezza, bisogno di amore ed appartenenza, bisogno di stima, bisogno di auto-realizzazione e così via. Tutti i bisogni, qualora non vengano soddisfatti, creano tensione e possono generare uno stato d'ansia che, se non viene allentata, può ostacolare il processo di guarigione.

Durante l'attivazione dell'assistenza domiciliare vengono utilizzati questi dati relativi ai bisogni per stabilire e pianificare l'intervento in modo da soddisfare tutte le richieste dell'utente.

Tale premessa diventa il punto di partenza del lavoro di assistenza domiciliare della Cooperativa che parte da una "diagnosi funzionale" che permette di ottenere, in relazione all'utente, informazioni specifiche e operative su:

- ⇒ Tipo di disabilità
- ⇒ Abilità effettivamente possedute dalla persona
- ⇒ Interazioni con il suo ambiente di vita
- ⇒ Obiettivi di intervento da privilegiare
- ⇒ Potenzialità della persona

Solo dopo aver raccolto tutte queste informazioni è possibile attuare un intervento effettivamente funzionale.

Nell'ambito dell'assistenza domiciliare di disabili e/o anziani completamente inabili, una particolare importanza assumono le comodità e gli agi materiali e psicologici che si possono e si devono garantire alla persona assistita. Concorrono a creare una condizione confortevole l'ordinata e igienica organizzazione della casa e, in particolare, della camera da letto, la buona illuminazione, la climatizzazione degli ambienti, una buona e gradevole alimentazione, il rispetto dei sentimenti, il soddisfacimento regolare delle esigenze igieniche personali e, per le donne, anche di quelle estetiche. Un'attenzione specifica deve essere riservata alle persone che sono costrette a letto per lunghi periodi, per evitare i disagi fisici derivati dallo stare sempre sdraiati e nella stessa posizione per molte ore si devono offrire tutti gli ausili necessari e i comfort.

Relativamente all'assistenza domiciliare di utenti con minima autonomia, si cerca di elaborare un piano assistenziale/abilitativo che abbia come obiettivo un "progetto di vita" migliorata, favorendo l'aiuto nello svolgimento di pratiche burocratiche, l'accompagnamento per visite specialistiche presso ospedali o centri medici, il riordino della documentazione, le attività di autonomia dell'utente e l'ascolto.

Gli interventi così effettuati fanno in modo che i benefici dell'assistenza domiciliare non siano limitati al momento della giornata in cui vengono attuati, ma possano dare a breve, medio e lungo termine degli strumenti e delle abilità che il disabile e/o l'anziano potrà utilizzare anche da solo o con l'aiuto dei familiari.

L'assistenza domiciliare così concepita dalla Cooperativa Altri Pianeti comprende sia servizi assistenziali, che interventi sociali e sanitari; presuppone l'impiego di personale qualificato, con competenze e ruoli diversi, prevede metodologie di lavoro interdisciplinare e di gruppo assicurando il collegamento



e l'integrazione con gli altri servizi del territorio ritenendo assolutamente fondamentale:

- ⇒ L'aspetto sociale in quanto la salute, secondo la definizione dell'OMS, non è solo assenza di malattia ma "stato di completo benessere fisico, psichico, sociale".
- ⇒ Lo stare bene mantenendo le relazioni con i propri familiari, la propria dimensione di vita ed i propri spazi, il senso di appartenenza ad una comunità e ad un territorio.
- ⇒ Ricercando tutte le risposte possibili per evitare l'allontanamento della persona dal proprio ambiente di vita per cui l'Assistenza dDomiciliare non è riconducibile solo ad una serie di interventi per stare meglio, ma tutti gli operatori impiegati in tale servizio agiscono con una responsabilità etica e politico-sociale e ponendosi come agenti di promozione e sviluppo per il soddisfacimento dei diritti delle fasce più deboli.

Con il servizio di Assistenza Domiciliare privata a disabili ed anziani la Cooperativa Altri Pianeti intende dunque contrastare l'emarginazione e promuovere una cultura dell'integrazione fondata sul rispetto delle diverse condizioni individuali, valorizzando la persona nella sua interezza, nel rispetto della dignità e delle peculiarità individuali, affinché ognuno possa costruire la sua dimensione di "persona sociale" in un'accezione di possibilità-opportunità e non di contrapposizione.

## SERVIZIO SAISH

La Cooperativa Altri Pianeti è accreditata presso i Municipi XI e XII per l'erogazione del servizio Saish. L'articolazione del servizio e dell'equipe S.A.I.S.H. struttura ed articola, in termini tecnici ed organizzativi, le tipologie dei Piani d'Intervento secondo quanto dettato dalle deliberazioni CC. G.C. 355/2012 e 191/2015, e si realizza grazie al coordinamento fra i servizi sociali dei Municipi di appartenenza, la ASL e la Responsabile della Cooperativa

### Organizzazione Del Servizio

Il servizio, svolto in convenzione con i Servizi Sociali dei Municipi di appartenenza dell'utente prevede "percorsi" mirati ed individualizzati in base ad una adeguata analisi dei bisogni e delle potenziali competenze ed esperienze del soggetto interessato.

Lo strumento centrale è il Piano d'Intervento Individuale che, oltre ad essere il documento formale di programmazione dell'intervento individuale gestito dall'equipe, è il testo di riferimento per la memoria e la verifica delle attività svolte, per la comprensione piena della congruenza degli obiettivi e per la loro rettifica, per la valutazione sull'esito e sulla qualità degli interventi così come vengono individuati nei progetti di accreditamento.

In questo tipo di intervento è fondamentale il raccordo sistematico con i servizi territoriali che hanno in carico l'utente, con cui viene valutata la congruità degli interventi; e la programmazione del servizio rispetto alle risorse economiche e al controllo della continuità delle prestazioni;

### Figure professionali coinvolte

L'organizzazione del servizio, prevede l'istituzione di una equipe che comprende varie figure professionali, con mansioni diverse ma tra loro coordinate. L'equipe è formata da un **Assistente Sociale** ed un Coordinatore da Operatori Addetti all'Assistenza qualificati.

Le funzioni dell'Assistente sociale nell'ambito dei progetti SAISH sono di analizzare la domanda e i bisogni dell'utenza; riuscendo a trovare un raccordo sistematico sia con i servizi territoriali che hanno in carico l'utente sia con i nuclei familiari

Individua, sempre tenendo in prima considerazione i bisogni dell'utenza, le realtà territoriali sia formali e informali, utili per lo svolgimento degli interventi; svolgendo anche funzioni di segretariato sociale e di sostegno e counseling; per gli utenti e le loro reti familiari.

### **L'Operatore Assistenziale (OSS, ADEST, Operatore di base con esperienza)**

svolge le seguenti funzioni:

Fornire supporto e assistenza nell'area dell'autosufficienza; dell'autonomia personale; della cura della persona; del proprio ambiente di vita; per lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale.

Eventuali altre figure professionali

Altre figure professionali, inseribili a seconda delle necessità dell'utenza, diventeranno operative previo accordo e collaborazione fra la Cooperativa e gli uffici del Municipio. Così come ulteriori servizi vengono attivati a richiesta dei Municipi nel corso delle procedure di accreditamento e solo successivamente inseriti nella carta servizi quando diventano effettivi.

### **Tempi e modalità della presa in carico**

I tempi della presa in carico vengono sempre concordati con il Municipio di appartenenza e con l'utenza, tenendo conto di situazioni particolari e di eventuali urgenze. Il tempo massimo previsto è di una settimana. Appena ricevuto l'incarico la cooperativa si attiva immediatamente per valutare la scheda della rilevazione dei bisogni. Viene stabilito, insieme all'assistente sociale del Municipio, l'incontro con l'utente presso il Municipio o presso la sede della Cooperativa o presso il domicilio dell'utente, sempre accordandosi

sui modi e sui tempi della visita domiciliare necessaria a valutare i luoghi e la presenza o la mancanza di eventuali supporti o ausili necessari. Dopo di che viene stilato il Piano di Intervento Individuale.

Una volta firmato il Piano di Intervento Individuale dall'utente o dal suo familiare, dove risulta l'assegnazione delle ore di intervento, viene selezionato l'operatore, viene informato sul caso e viene messo in turno dalla settimana successiva. Il monitoraggio del servizio viene effettuato secondo il Piano di intervento individuale che può prevedere visite domiciliari e incontri di verifica sugli obiettivi raggiunti e sull'andamento dell'intervento insieme al Servizio Sociale Municipale.

La presa in carico globale assicura che l'individuo disabile non venga considerato, e non si consideri, in maniera unidimensionale, identificato cioè con la sua disabilità, ma come una persona in grado di sperimentare il proprio essere nel mondo in maniera, appunto, globale e consapevole.

### **Tempi e modalità della raccolta ed elaborazione dei dati**

Le prestazioni effettivamente erogate vengono raccolte mediante la presentazione mensile della Scheda Riepilogativa Attività e dei Fogli Firma. La periodicità è mensile.

Ogni 6 mesi la Cooperativa La Cooperativa somministrerà dei Questionari di Soddisfazione dell'utente in modo tale da verificare lo stato del servizio, di mantenere una relazione diretta con l'utente al fine di applicare i giusti correttivi. Le domande riguardano i parametri di esecuzione standard del servizio, come ad esempio, la puntualità, la cortesia, la facilità di comunicazione, eventuali lamentele ecc.;

### **Prestazioni ed interventi previsti per il Saish**

Le attività sono erogate in modo da favorire il mantenimento della persona disabile nel proprio ambiente di vita, assicurando alla stessa un aiuto personale in integrazione con le risorse personali, familiari e sociali dell'utente, in modo da recuperare, mantenere e sviluppare le abilità nell'ambito dell'autosufficienza in modo da contribuire all'autodeterminazione ed alla partecipazione attiva alla costruzione di un personale progetto di vita.

Le attività che vengono svolte sono secondo il piano di intervento individuale sono prestazioni relative all'aiuto della cura della persona, del proprio ambiente personale nonché allo sviluppo, al recupero ed al mantenimento di abilità nell'ambito della autosufficienza e dell'autonomia personale e sociale, il tutto svolto anche in modalità flessibile in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza della prestazione. Gli utenti vengono stimolati ed eventualmente accompagnati a partecipare ad iniziative, culturali, sportive, ricreative anche di gruppo. Vengono inoltre messe in atto tutte le attività per il sostegno ed il potenziamento delle reti sociali formali (lavoro, servizi, scuola ecc) ed informali (amici, familiari, vicini di casa)

### **Attività di segretariato Sociale**

La Cooperativa Altri Pianeti si propone di offrire, su richiesta dell'utente e/o della famiglia, ed in accordo con i servizi sociali Municipali, la possibilità di svolgere pratiche burocratiche o a domicilio o accompagnando l'utente.

Sportello informativo sulle diverse necessità dell'utente; Informazioni su strutture ospedaliere, riabilitative o strutture residenziali del "Dopo di Noi"; Informazioni sulle pratiche per ausili e invalidità; Informazioni sull'inserimento lavorativo.

Le famiglie e gli utenti saranno informati e/o accompagnati verso percorsi di formazione o di sollievo per i caregiver familiari eventualmente organizzati dalle reti sociali, sia pubbliche che private, presenti sul territorio.

### **Accompagnamento e commissioni**

Accompagnamento dal medico curante o alle terapie; Accompagnamento per attività scolastiche, ludiche e culturali; Disbrigo pratiche; Fare la spesa; Operazioni presso uffici pubblici e privati.

### **Organizzazione di eventi personalizzati e flessibili**

La Cooperativa organizza su richiesta degli utenti e con l'accordo degli operatori feste di compleanno, cene con familiari, teatro, cinema, mostre ecc; Escursioni mirate all'interno del territorio cittadino (cinema, teatri, concerti, eventi culturali e sportivi, ecc.); Fine settimana e soggiorni estivi in località di mare o montagna, collina, città d'arte sempre con l'accompagnamento di operatori specializzati.

### **Accompagnamento al lavoro**

In caso di adulti con lieve disabilità che desiderano essere indipendenti dal nucleo familiare di origine e si preparano per andare a vivere insieme anche attraverso la costruzione di una rete relazionale significativa che vada oltre i legami familiari la Cooperativa Altri Pianeti, avendo al suo interno operatori con un'esperienza pluridecennale nell'inserimento lavorativo di persone provenienti da situazioni di disagio e/o disabilità, a richiesta dell'utente, ed in accordo con i Servizi Sociali del Municipio, potranno provvedere alla preformazione lavorativa, aiutando i soggetti a compilare il curriculum vitae e bilancio delle competenze, nonché l'eventuale iscrizione dei soggetti nelle liste speciali di collocamento, coadiuvandoli nella ricerca di eventuali possibilità lavorative o formative presenti sul territorio.

## **RISORSE STRUTTURALI E LOGISTICHE**

La Cooperativa ha la disponibilità di un locale di oltre 70 mq, perfettamente ristrutturato e pienamente accessibile, in Via Bagni di Lucca 14/16 in cui svolgere laboratori per piccolissimi gruppi di utenti Saish o privati (a solo titolo esemplificativo di pennelli, colori pastelli, spugne ecc.) in grado di dare nuova vita ad elementi di uso quotidiano e per la produzione di oggetti di diversa tipologia. All'interno dei locali sono possibili attività di socializzazione ed integrazione, con momenti ludici condivisi fra gli utenti dei servizi ed altre realtà aggregative del territorio e non solo.

E' presente un ampio tavolo, computer, scrivanie sedie e suppellettili nonché di due servizi, uno per il personale l'altro accessibile ai disabili

La sede è situata in una strada privata fra via della Magliana e Via della Magliana Nuova. E' facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (fermata ATAC a 140 metri con autobus provenienti da Stazione Metro San Paolo e Piramide, Trastevere, Trullo, Marconi, Magliana ecc. a 850 metri dalla Stazione Villa Bonelli)

La Cooperativa organizza su richiesta degli utenti e con l'accordo degli operatori feste di compleanno, cene con familiari, teatro, cinema, mostre ecc; Escursioni mirate all'interno del territorio cittadino (cinema, teatri, concerti, eventi culturali e sportivi, ecc.); Fine settimana e soggiorni estivi in località di mare o montagna, collina, città d'arte sempre con l'accompagnamento di operatori specializzati.

## **AUTOMEZZI**

La cooperativa dispone di una macchina di servizio tramite cui accompagnare gli utenti ed esiste la possibilità di usufruire di un pulmino attrezzato messo a disposizione dalla rete.

La Cooperativa, al bisogno prende a noleggio sia i pulmini che le autovetture con pedana elevatrice ed ancoraggi per il trasporto di persone disabili.

## VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La valutazione degli interventi di inserimento viene effettuata con colloqui periodici da parte degli operatori di riferimento, in modo da controllare l'andamento della preformazione, della formazione e dell'inserimento lavorativo così da poter valutare i risultati raggiunti rispetto ai singoli obiettivi prefissati ed effettuare, ove necessario, gli opportuni aggiustamenti e le necessarie personalizzazioni del percorso.

Le ricerche qualitative vengono effettuate tramite la somministrazione di questionari che possono essere sia specifici sulla formazione, sia sui servizi erogati. Si ottiene in questo modo un sistema di monitoraggio che permette di valutare in itinere ogni singolo processo di inserimento lavorativo per poterne riconoscere eventuali criticità ed operare le eventuali e necessarie azioni di sostegno.

La Cooperativa ha predisposto tre tipi di questionari per la valutazione della qualità del servizio:

- ⇒ Questionario di soddisfazione dell'utente: si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare agli utenti o al gruppo parentale, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.
- ⇒ Questionario di soddisfazione degli operatori: anche gli operatori impiegati nel servizio rispondono al questionario; è così possibile un confronto tra le percezioni dell'utente e quelle degli operatori coinvolti nell'erogazione del servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.
- ⇒ Questionario di autovalutazione dell'operatore: viene chiesto ad ogni persona impegnata nel servizio di stimare la necessità di



aggiornamento/approfondimento della propria preparazione professionale. Alla valutazione dell'operatore si affianca la valutazione del responsabile del servizio.

Per la Cooperativa, quindi, i criteri di valutazione devono prestare particolare attenzione ai processi messi in atto, agli obiettivi raggiunti, al risultato, al metodo e agli strumenti utilizzati.

Un servizio è inteso “efficace” quando raggiunge gli obiettivi previsti (efficacia interna) e quando i risultati prodotti sono riconoscibili come rispondenti alla domanda degli utenti (efficacia esterna).

Un servizio è riconosciuto “efficiente” quando produce i risultati previsti con il minor costo possibile utilizzando al meglio le risorse umane e materiali a disposizione, impiegandole funzionalmente secondo una determinata e riconosciuta scala di priorità.

Ulteriori modalità di verifica sono le cartelle utenti e il diario delle attività che sono gli strumenti utilizzati quotidianamente e sono sempre a disposizione della Direzione dell'ente appaltante.

E', inoltre, parte integrante della gestione/verifica del servizio, anche l'attività di raccolta delle schede per la rendicontazione.

## **RECLAMI E DISSERVIZI**

La procedura per la gestione dei reclami e dei disservizi viene attuata tramite le procedure organizzative previste dalla Cooperativa che prevedono delle verifiche ispettive interne per determinare la conformità o la non conformità dell'applicazione delle procedure previste.

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al responsabile del servizio.

Presso la sede della Cooperativa sono disponibili, a richiesta dell'utente, copie dell'apposito modulo “Segnalazione Reclamo”, oppure è possibile inviare

semplicemente una e-mail al responsabile del servizio. Tutti i reclami vengono inseriti in un apposito registro. In caso di reclami che si presentano di facile soluzione, la risposta è immediata e verbale oppure tramite e-mail, mentre per casi più complessi, si applica il protocollo. Il responsabile del servizio valuta le cause del reclamo e ne definisce le modalità di risoluzione che vengono poi approvate dal presidente della Cooperativa e dal C.d.A. A conclusione dell'iter di gestione del reclamo, il responsabile provvede a fornire comunicazione scritta all'utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Tutti gli Operatori della Cooperativa sono coperti da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose causati, nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate, da comportamenti riferibili a negligenza, imprudenza, imperizia. Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla Cooperativa e/o dall'operatore, l'utente ha diritto al "recupero" della prestazione, previo accordo con il coordinatore del servizio.

Per quello che riguarda i percorsi di inserimento lavorativo la Cooperativa somministra dei questionari, anonimi, di gradimento ai singoli soggetti inseriti nei percorsi in cui vengono esplicitati sia problematiche riguardante il percorso formativo sia relativo agli operatori che la relazione tra utenti.

L'analisi e la valutazione in media dei questionari permettono di individuare le criticità riscontrate e risolverle.

- SEZIONE 3 -  
RISORSE UMANE

### SELEZIONE DEL PERSONALE

La Cooperativa Sociale Altri Pianeti ha stabilito una specifica procedura per la ricerca e selezione del proprio personale che prevede una serie di passaggi volti a garantire la qualità degli operatori impiegati.

Il processo di ricerca delle risorse umane, che viene realizzato con modalità circolari e continuative, si articola in fasi:

- a) Previsione e programmazione delle esigenze quantitative di risorse umane, cioè in relazione al numero di operatori necessari e qualitative, cioè in funzione delle competenze e capacità personali, dei titoli e delle motivazioni al ruolo.
- b) Reperimento delle candidature in coerenza con la previsione individuata. A tal fine la cooperativa ha già avviato un lavoro di rete con vari istituti di formazione (LUMSA, Terza Università, Roma Tre, Cavalieri di Malta ecc.). Queste periodicamente segnaleranno potenziali operatori, dotati dei requisiti base e disponibili al ruolo. Inoltre, attraverso una serie di contatti con varie realtà presenti sul territorio con cui la Cooperativa ha iniziato a cooperare, giungono numerose richieste di collaborazione con la nostra organizzazione, finalizzate all'inserimento lavorativo.
- c) Preselezione delle richieste pervenute in Cooperativa attraverso un'attenta analisi dei curriculum vitae.
- d) Predisposizione delle schede colloquio e convocazione del candidato.
- e) Selezione ed avvio al periodo di prova e/o di tirocinio interno.

Esiste dunque un meccanismo a “ciclo continuo” per la selezione del personale, che consente di diminuire i rischi derivanti da selezioni frettolose determinate solo da situazioni contingenti.

Tale “filosofia” contribuisce ad evitare in modo rilevante l'aumento ingiustificato del numero di operatori impiegati nell'intervento. Ciò produce una

limitazione ulteriore del “turn over” degli operatori migliorando la qualità del servizio reso ed aumentando la soddisfazione dell’utenza assistita.

La selezione tecnica del personale viene effettuata di norma dal Responsabile della Cooperativa che effettua il primo colloquio e dall’Assistente Sociale del servizio di destinazione che effettua il secondo colloquio.

La procedure per l’inserimento degli operatori prevede:

- a) Periodo di prova e/o Tirocinio: il coordinatore programma un tirocinio quanto più possibile diversificato, fornendo al tirocinante tutte le informazioni sull’utenza e mettendo lo stesso in contatto con gli operatori di riferimento;
- b) Colloquio post periodo di prova e/o tirocinio: alla fine del periodo suddetto, viene effettuato un ulteriore colloquio con l’Assistente Sociale incentrato sulla valutazione del percorso svolto;
- c) Vigilanza sanitaria: predisposizione delle visite mediche per la necessaria idoneità;
- d) Inserimento dell’operatore e programmazione turni di lavoro.
- e) Comunicazione dati all’Amministrazione che si occuperà di contattare l’operatore stesso per informarlo sulle procedure di carattere amministrativo, sugli obblighi contrattuali e sui diritti del lavoratore
- f) Il coordinamento di riferimento predispone le comunicazione dei dati anagrafici al committente, l’inserimento dati nell’archivio operatori;le informazioni sulle modalità operative e organizzative del servizio, in particolare su:
  - Procedura di ritiro guanti monouso ed altri ausili protettivi;
  - Procedura di richiesta riunioni d’équipe;
  - Consegna, compilazione e ritiro fogli firma;
  - Richieste di permessi, ferie e indisponibilità;
  - Comunicazioni di servizio.

## COORDINAMENTO INTERNO

Nell'ottica del concetto di assistenza personalizzata sui bisogni specifici dell'utente è necessario prevedere un'organizzazione che in qualche modo superi l'idea del "tutti possono fare tutto" e che invece si specializzi, per meglio rispondere alle esigenze assistenziali che emergono dalla lettura dei bisogni della utenza già assistita e/o assistibile.

A tal proposito la Cooperativa Altri Pianeti si avvale di collaboratori che da anni lavorano nel settore e hanno esperienze anche ultra ventennale. Tra tali figure vi sono Assistenti Sociali, Educatori, Psicologi, Operatori Socio Sanitari, Tecnici della Progettazione e dell'Organizzazione interna e Personale Amministrativo. Una tale organizzazione prevede un Coordinamento interno più che efficiente che garantisca in termini generali e quotidianamente:

- la qualità dei rapporti tra gli utenti seguiti e gli operatori e/o le èquipe di riferimento;
- l'erogazione del servizio così come stabilito dal piano personalizzato d'intervento;
- la gestione delle emergenze e dei reclami in tempo reale;
- la predisposizione dei report per la contabilità relativa ai servizi erogati;
- il rapporto con il C.d.A., con l'amministrazione della cooperativa, con il Municipio e con tutto lo staff del Servizio.

Parte importantissima del lavoro dei Coordinatori interni è quella relativa alla programmazione degli interventi, fatta sulla base delle indicazioni date dall'Assistente Sociale Responsabile del Servizio che la supervisiona in tutte le sue fasi, che tiene conto:

- delle problematiche dell'utenza seguita;
- del personale impiegato e delle sue caratteristiche;
- delle indicazioni derivanti dal sistema di monitoraggio degli interventi.

In particolare le attività del coordinamento, prevedono:

- a) Il coordinamento degli interventi attuati dagli operatori. Esso si realizza attraverso un quotidiano e costante rapporto con questi.
- b) La partecipazione alle riunioni di verifica periodiche e programmazione degli operatori. In tali riunioni sono presenti tutti gli operatori impegnati sul caso, l'Assistente Sociale Responsabile del servizio, il referente del Municipio, l'eventuale referente della ASL e, quando necessario, anche i familiari dell'utente e l'utente stesso.
- c) La continuità delle prestazioni da parte degli operatori impegnati nel servizio.
- d) La tenuta del foglio firma. E' una procedura che coinvolge il coordinamento, l'operatore e l'utente che, al termine delle singole prestazioni controfirma l'avvenuta erogazione del servizio. Compito dell'operatore è quello di garantire entro i tempi stabiliti la consegna dei fogli debitamente compilati. Il Coordinamento effettua un attento controllo sui fogli, si accerta che tutte le prestazioni abbiano la loro firma e predispone tutto il necessario per la fatturazione di tutte le prestazioni erogate. Il Coordinamento trasmette in ultima istanza tutte le informazioni all'amministrazione interna della Cooperativa che elabora la fattura per il successivo pagamento da parte del committente.
- e) Il reperimento/sostituzione del personale mancante e/o fuoriuscito dal servizio.
- f) Le attività progettuali afferenti all'area handicap. Il coordinamento lavora in sinergia con le altre figure di staff sia alla produzione di progetti che, in modo attivo, nella progettazione interna dell'organizzazione, lavoro per lo più incentrato sulla risoluzione di quelle problematiche che si verificano quotidianamente quindi, riunioni con gli operatori, valutazione delle loro competenze, progettazione degli interventi , visione del quotidiano, etc.

## ORARIO DI LAVORO

Gli operatori del servizio possono essere impiegati, con orari variabili, dal Lunedì al Sabato. Per quanto concerne le prestazioni erogate nei giorni festivi e/o festivi infrasettimanali, queste verranno svolte attraverso un sistema interno di “rotazione” del personale in forza al servizio.

Per l'erogazione delle prestazioni festive la nostra cooperativa riconosce la maggiorazione oraria prevista dall'attuale CCNL.

## SUPERVISIONE

La supervisione del servizio viene effettuata all'interno delle ore di coordinamento, la supervisione degli operatori viene svolta dallo psicologo in accordo con l'assistente sociale

## CONTENIMENTO DEL TURN OVER

Per poter contenere il turn over degli operatori gli strumenti usati dalla Cooperativa sono flessibili. Si cerca da una parte di stabilizzare il posto di lavoro dei soggetti inseriti e al contempo, specie per le figure più professionalizzate che risentono particolarmente dell'incertezze economiche dovute alla non regolarità delle commesse pubbliche, si cerca di amministrare al meglio il turn over fisiologico, ossia si garantisce stabilità all'organizzazione sostituendo prontamente le persone che cambiano struttura con personale di pari professionalità ed esperienza. Inoltre, l'uso delle procedure standardizzate per la formazione e l'accoglienza permette di limitare i problemi dovuti al turn over. La Cooperativa Altri Pianeti ha sviluppato alcune strategie per favorire il contenimento del turn over degli operatori. Innanzi tutto è importante

sottolineare l'impegno a mantenere stabile il rapporto utente/operatore, constatata la difficoltà dell'anziano o del disabile a instaurare nuovi rapporti. Alcuni strumenti operativi concretamente utili a ridurre il fenomeno della turnazione del personale sono:

La garanzia di un monte ore rispondente alle esigenze dell'operatore. Un monte ore settimanale confacente il più possibile ai bisogni degli operatori impegnati riduce drasticamente il turnover degli stessi. A tal fine si garantisce ai dipendenti la possibilità di operare su più utenti e/o su più servizi gestiti dalla Cooperativa, costruendo efficaci schemi organizzativi, una efficiente rispondenza alle necessità dei servizi (riunioni d'equipe, di programmazione ecc.) ed un elevato grado di soddisfazione del personale.

Promozione della motivazione nel personale. La motivazione del personale è spesso connessa al grado di riconoscimento delle competenze, oltre che delle capacità professionali, di ogni singolo operatore e del gruppo nel quale è inserito. Per attuare queste modalità di riconoscimento degli operatori sia sotto il profilo professionale che personale, la Cooperativa rende disponibili degli strumenti organizzativi ed economici adeguati alle richieste (monte ore di servizio e di formazione, supervisione, applicazione del CCNL ed eventuale rimborso spese).

La Cooperativa è a conoscenza dell'importanza che assume il rapporto di familiarità e di sicurezza che si instaura tra operatore e il proprio paziente. Questo assume una valenza di qualità dell'assistenza, quindi per mantenerla e ottimizzarla si opera per contenere il turn-over al minimo e, anche nei rari casi in cui avviene, ha tempi brevissimi.

Vengono quindi effettuati colloqui periodici con l'utente finalizzati al mantenimento della continuità assistenziale del singolo operatore e colloqui di supervisione con l'operatore finalizzati all'alleggerimento del carico di lavoro ed alla prevenzione del burn-out

In caso di Turn-Over, il paziente viene:



- informato del turn-over e del nominativo dell' operatore che effettuerà il turn-over
- assicurato della professionalità dell' operatore entrante
- assicurato che le modalità d' assistenza non subiranno modifiche e che la personalizzazione dell' assistenza non verrà modificata

In caso di Turn-Over, l' operatore viene:

- informato sulle caratteristiche dell' assistenza sanitaria del paziente
- informato sulla personalizzazione dell' assistenza sanitaria del paziente
- informato sulla situazione psico-sociale del paziente e su eventuali necessità del paziente.