



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE SERVIZI / INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI

Indice:

Chi siamo	3
Perché la Carta dei Servizi	3
Codice Etico	3
Politica per la qualità dei servizi	5
Impegni verso i cittadini	5
Sostituzione del personale.....	6
Diritti e doveri dei fruitori	7
Diritti	7
Doveri.....	8
Interventi Socio Assistenziali	8
A chi sono rivolti	9
Interventi Socio Educativi a favore della Disabilità-ISED	9
A chi sono rivolti	9
Il Servizio Educativo Territoriale SET	9
A chi è rivolto	10
Come accedere al Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)	10
Durata	11
Decorrenza.....	11
Tipologia di prestazioni.....	12
Obiettivi dell'intervento.....	15
Personale impiegato nel servizio	16
Come accedere al Servizio di Intervento socio-educativo a favore della disabilità (ISED).....	16
Durata	16
Decorrenza.....	17
Obiettivi dell'Intervento.....	17
Come accedere al Servizio di Educativa Territoriale SET	17
Durata	17
Decorrenza.....	17
Capacità di attivazione del servizio	18
Modalità ordinaria di accesso ai servizi e interventi	18



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

Sportello Informativo.....	18
Linea Dedicata.....	19
Tutela degli utenti.....	19
Procedura e modalità operative di gestione dei reclami e/o disservizi	19
Modulo reclamo	22
Standard di Qualità e Indicatori di Qualità	24
Strumenti di valutazione della qualità percepita.....	24
Standard di qualità.....	24
Verifica e analisi della Customer Satisfaction	27
Promessa, erogata, attesa e percepita	28
L'indagine sulla customer satisfaction	28
Raccolta dei dati.....	29
Il Questionario	30
La formulazione delle domande	30
La verifica del questionario.....	31
Elaborazione dei dati ed interpretazione.....	31
Presentazione dei risultati	31
Utilizzo dei risultati	31
Una sintesi del processo di customer satisfaction	31
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	33
Prestazioni migliorative inerenti i servizi socio assistenziali senza oneri a carico dell'utente.....	35
Prestazioni accessorie inerenti i servizi socio assistenziali	35
Prestazioni migliorative inerenti i servizi educativi senza oneri a carico dell'utente.....	35
Prestazioni accessorie inerenti i servizi educativi.....	35



INCONTROCORRENTE Il SOGNO ATI

Chi siamo

Siamo un'Associazione Temporanea di Imprese (per brevità ATI) formata dall'Associazione di Promozione Sociale INCONTROCORRENTE e dalla Cooperativa Sociale Il Sogno, due organizzazioni che operano sul territorio regionale da oltre 10 anni nell'area dei servizi alla Persona, della disabilità ed alle problematiche legate al mondo dei minori.

Da statuto, Il Sogno e Incontrocorrente operano come soggetti non profit nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, educativi e del tempo libero svolgendo attività a favore di bambini, anziani, portatori di handicap, emarginati ed altri soggetti che versano in condizione di bisogno.

L'ATI si avvale della professionalità di circa trenta (30) dipendenti e della consulenza di collaboratori esterni. Può così contare sull'azione qualificata di Educatori Professionali, Insegnanti, Psicologi, OSS, Pedagogisti, Logopedisti, Musicoterapisti, Psicomotricisti Funzionali, Pedagogisti Clinici, Medici di base, Neuropsichiatri.

L'ATI si occupa, inoltre, di progettazione di attività Socio Educative.

Perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un patto che l'ATI stringe con i propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

La Carta dei Servizi è una opportunità per il cittadino di conoscere i servizi e le prestazioni che gli vengono fornite: è strutturata in funzione della persona e dei suoi bisogni, nella convinzione che la conoscenza e l'informazione possano garantire un appropriato accesso ai servizi ed alle prestazioni.

La Carta dei Servizi attribuisce al cittadino/utente, agli Enti convenzionati ed all'ATI stessa la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

È un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni; ciò non solo per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento prefissati dalle scelte politiche e strategiche dell'ATI.

La Carta dei Servizi è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei soci.

L'utente è visto come Persona portatrice di valori, indipendentemente dalle condizioni di salute.

Codice Etico

Nell'erogare i propri servizi l'ATI assume a riferimento indicazioni normative quali:



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del **27/1/1994** “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” contenente i principi ispiratori e le regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi;
- La Legge Quadro 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (art. 13, “Carta dei servizi sociali”);
- La L.R. 23/2005 “Sistema integrato dei servizi alla persona. Abrogazione della legge regionale n. 4 del 1998 (Riordino delle funzioni socio-assistenziali)” (art. 39, “Carta dei servizi sociali”) che a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici – anche quando essi non sono svolti direttamente ma attraverso convenzioni o concessioni a dotarsi di una propria Carta dei Servizi.

L’ATI basa i suoi interventi su principi quali:

Eguaglianza

L’erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l’accesso agli stessi sono uguali per tutti.

Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità

Gli operatori ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L’erogazione dei servizi, nell’ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta della persona è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell’intervento messo in atto per il raggiungimento dell’obiettivo per il quale l’ATI è organizzata.

Partecipazione

La persona è partecipe della formulazione dell’erogazione del servizio che la riguarda.

La persona ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

L’ATI acquisisce periodicamente la valutazione dell’utente circa la qualità del servizio reso e ne da riscontro all’utente stesso.



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Politica per la qualità dei servizi

L'ATI regolamenta i processi svolti al proprio interno in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- massima attenzione alla centralità della persona;
- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi di qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dell'utente (portatori di interesse);
- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni ed alla evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui L'ATI è presente;
- ottimizzazione dei flussi informativi sia all'interno che all'esterno dell'ATI.

Impegni verso i cittadini

L'ATI si impegna a:

- fornire personale adeguatamente preparato a svolgere i compiti assegnati;
- fornire personale in possesso dell'attestato abilitante e/o competenze adeguate allo svolgimento delle mansioni;
- assicurare la stabilità degli operatori riconoscendo che la continuità d'azione dei medesimi costituisce presupposto indispensabile per un corretto intervento socio-assistenziale;
- dotare tutti gli operatori di un tesserino di riconoscimento, il personale dovrà portarlo in modo ben visibile;
- operare con un numero stabile di operatori al fine di evitare fenomeni di turn-over tali da compromettere la peculiarità del rapporto operatore-utente ed a garantire la continuità del servizio;
- predisporre un apposito fascicolo nominativo per ciascun operatore;
- garantire un continuo aggiornamento professionale e una efficace supervisione;
- certificare che il proprio personale è in regola con la vigente norma in materia di lavoro, documentando il numero di iscrizione di ogni operatore presso gli enti previdenziali ed assistenziali, compresi gli infortuni sul lavoro ed in itinere, documentando ogni altro obbligo previsto per legge;



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

- rispettare quanto previsto dal relativo C.C.N.L.;
- assicurare lo svolgimento del servizio dei propri dipendenti nel rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro ed in particolare del D.Lgs. 81/2008;
- assicurare lo svolgimento del servizio dei propri dipendenti nel rispetto delle vigenti norme in materia di sistema di autocontrollo degli alimenti ex D.Lgs. 155/97 (sistema HACCP);
- assicurare la continuità delle prestazioni indispensabili di pronto intervento ed assistenza per assicurare la tutela fisica degli assistiti.

L'ATI dichiara, inoltre, che i propri operatori hanno la capacità di inserirsi in una dinamica di rispondenza continua al bisogno della situazione in cui operano, sanno leggere le dinamiche relazionali e operano con un approccio rispettoso delle stesse; hanno capacità relazionale in rapporto al gruppo di lavoro, agli operatori ed alla realtà sociale.

In particolare, ribadiamo che obiettivo generale è quello di promuovere la crescita della persona nei diversi piani: relazionale, affettivo, sociale, sanitario, assistenziale.

Oltre a ciò per la persona disabile, intendiamo, tenuto conto dell'età, personalizzare la sua formazione in ragione di un mirato inserimento lavorativo, in un'ottica di unitarietà e globalità della sua esistenza.

Tale promozione e personalizzazione non può non attuarsi in sinergia con tutte le aree vitali: salute, bagaglio cognitivo e culturale, lavoro, relazioni familiari, casa, relazioni sociali, progetto di vita e autonomia economica.

Il personale dell'ATI è particolarmente tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanza di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti e a garantire il passaggio delle informazioni ad altri operatori.

Sostituzione del personale

L'ATI assicura una rapida sostituzione, anche nel caso di improvvise assenze, del proprio personale assente per qualsiasi motivo o periodo di tempo.

L'ATI cercherà comunque di salvaguardare la continuità del servizio utilizzando, innanzitutto, il personale assunto a part-time per lo stesso servizio.

L'ATI provvederà a mantenere aggiornato un elenco di nominativi dal quale attingere in caso di necessità, anche all'ultimo minuto (es: malattia).

Si prevede, poi, un affiancamento di personale, nel caso in cui la sostituzione è prevista nel tempo.



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

Diritti e doveri dei fruitori

L'ATI ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini clienti (e, per estensione, ai parenti e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

Diritti

- L'accesso ai servizi assistenziali è garantito ai cittadini in maniera equa.
- Gli interventi assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o ai loro familiari in qualità di tutori.
- Per i minori il consenso agli interventi di assistenza domiciliare è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni cittadino - cliente.
- Il cittadino - cliente viene tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio domiciliare senza che questo debba arrecargli disagio.
- Il cittadino - cliente viene tenuto costantemente informato sulle iniziative promosse sia L'ATI, sia da altri enti pubblici o privati.
- Il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento.
- Tutte le informazioni riferite al progetto ed al relativo piano di intervento devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dall'utente.
- All'utente deve essere garantito il servizio relativo al progetto fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni. Il cliente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni socio economiche e di salute.
- Il cliente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- L'assistito e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività di assistenza domiciliare.
- Il cittadino - cliente può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito.
- Il cittadino deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

Doveri

- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- Il cliente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

- 1) Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:
 - processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;
 - processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;
 - processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione dell'ATI stessa.
- 2) Documentazione delle attività, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.
- 3) Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio, sì basato su di una lunga esperienza, ma anche costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e richieste di servizio, nel momento in cui si manifestano.

L'ATI intende mantenere la tensione al miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle proprie attività alle esigenze dei propri "utenti".

Interventi Socio Assistenziali

Gli interventi e servizi domiciliari a carattere socio-assistenziale:

- Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD).
- I piani personalizzati gestione diretta di cui alla L.R. 162/98.
- Prestazioni integrative del progetto Home Care Premium (HCP).
- Sono servizi rivolti a persone che necessitano, a causa della condizione di non autosufficienza e/o disabilità, di supporto nello svolgimento delle attività di vita quotidiana.

Obiettivi sono:

- a) Mantenere la persona fragile nel suo normale ambiente di vita il più a lungo possibile, dando contemporaneamente delle risposte ai problemi della scarsa autosufficienza.



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

- b) Sostenere la famiglia nell'assistere la persona, fornendo aiuto e sollievo dall'onere assistenziale.
- c) Promuovere lo sviluppo delle capacità residue della persona e la sua autonomia.
- d) Effettuare interventi che blocchino eventuali processi di isolamento sociale.
- e) Concorrere a diminuire l'istituzionalizzazione per motivi sociali.
- f) Favorire il miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione valorizzando i rapporti con la famiglia, gli amici, la comunità.

A chi sono rivolti

I servizi sono rivolti a cittadini che non riescono a gestire autonomamente determinate situazioni e per i quali le singole Amministrazioni riconoscono la necessità di un intervento assistenziale personalizzato:

- I servizi domiciliari quali SAD, il progetto HCP sono destinati a cittadini (anziani, minori disabili e adulti disabili) residenti nei Comuni di Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino.
- I piani personalizzati L. R. 162/98 gestione diretta sono destinati a cittadini (anziani, minori disabili e adulti disabili) residenti nei Comuni di Sassari e Stintino.

La richiesta del servizio potrà essere presentata, in via eccezionale, da parte di cittadini residenti in altro Comune.

Interventi Socio Educativi a favore della Disabilità-ISED

Gli ISED sono Interventi finalizzati all'acquisizione di abilità ed autonomie e alla promozione dell'inclusione nel contesto sociale di appartenenza. Favoriscono lo sviluppo delle capacità residue e, ove possibile, il miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione dei destinatari dell'intervento e delle loro famiglie

A chi sono rivolti

- Minori ed adulti disabili residenti nei Comuni di Sassari e Stintino beneficiari di un Piano personalizzato, ai sensi della L. n. 162/98 gestione diretta.
- Minori ed adulti disabili residenti nei Comuni di Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino beneficiari di prestazioni integrative di cui al Progetto HCP.

Il Servizio Educativo Territoriale SET

Il servizio che ha come finalità principali il sostegno alla famiglia per supportare le capacità genitoriali e rafforzare la funzione educativa degli adulti e il supporto dei minori per favorire il loro



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

processo di crescita e il superamento di condizioni di svantaggio socio educativo, relazionale e culturale.

A chi è rivolto

- Nuclei familiari residenti nei Comuni di Sassari e Sorso.

La richiesta del Servizio potrà essere presentata, in via eccezionale, da parte di cittadini residenti in altro Comune; in tal caso l'intervento potrà essere erogato dal Comune del PLUS in cui utente ha attualmente domicilio previa autorizzazione da parte del Comune di residenza che si impegna, con atto formale, a trasferire al Comune erogatore l'intera somma per il servizio da rendere.

Come accedere al Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD)

- 1) L'accesso al servizio avviene tramite i Servizi Sociali del Comune, l'utente può rivolgersi all'assistente Sociale, unica referente del servizio, del proprio Comune e presentare la richiesta:
 - Segnalazione del bisogno/presentazione istanza da parte della persona interessata all'assistenza o di una sua figura di riferimento.
 - Valutazione del bisogno da parte del Servizio Sociale del Comune:
 - *presa in carico*
 - *valutazione del bisogno e rilevazione livello assistenziale (alto, medio, basso)*
 - *predisposizione del Progetto Assistenziale Individualizzato – PAI - che dovrà essere condiviso e firmato dalla famiglia.*
- 2) L'assistente Sociale accolta la richiesta, propone all'utente l'elenco dei soggetti accreditati inseriti nell'Albo e i riferimenti delle stesse e la scheda sintetica di presentazione dei servizi socio-assistenziali domiciliari predisposta dal singolo fornitore Accreditato.
- 3) Scelta del fornitore da parte del richiedente
- 4) Una volta operata la scelta della Ditta, l'assistente sociale, trasmette la richiesta di attivazione del servizio e la scheda del Piano di Assistenza Individualizzata, comprendente l'indicazione delle prestazioni necessarie, la durata, il piano orario e i contenuti dell'intervento stesso.
- 5) Attivazione del Piano di Intervento –PI- in modalità provvisoria (fase osservazione) entro 4 gg. dall'invio del buono di servizio:
 - Fase iniziale di intervento/osservazione max 2 settimane, finalizzata alla conoscenza da parte del fornitore della situazione e del bisogno
 - Attivazione del buono di servizio provvisorioNel PAI vengono riportate informazioni sul livello assistenziale, le ore erogabili, nonché le aree del bisogno sulle quali focalizzare l'intervento. La mancata sottoscrizione del PAI da parte del cittadino utente e/o del familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

comporta la non attivazione del Piano di Intervento (PI), salvo situazioni particolari valutate dall'assistente sociale.

6) Attivazione del Piano di Intervento in modalità definitiva:

- indicazione nel PI delle ore erogabili e delle prestazioni
- condivisione e conferma del PI
- emissione del nuovo buono di servizio in triplice copia

7) Il Coordinatore prima o in coincidenza con l'inizio del servizio effettuerà la visita domiciliare, in cui presenterà l'operatore di riferimento e lascerà alla famiglia, la sua reperibilità, il materiale informativo e i riferimenti della Ditta, indicanti la sede, i riferimenti telefonici, indirizzi mail e siti internet a cui l'utente potrà rivolgersi per esigenze o informazioni, nonché i orari di reperibilità della segreteria e degli operatori implicati nel servizio.

8) L'operatore assegnato alla famiglia, effettuerà gli interventi secondo gli orari e le modalità stabilite. Le prestazioni saranno registrate su un foglio presenza, con indicazione della data, dell'orario di entrata/uscita, del tempo effettivo della prestazione, il quale dovrà essere validato dalla firma dell'utente o da un suo familiare.

Durata

In base al progetto individualizzato.

Decorrenza

- Entro due giorni dalla richiesta del Servizio Sociale del Comune, L'ATI assicura una visita domiciliare per la predisposizione del progetto di intervento. Il servizio viene attivato entro tre giorni dalla richiesta di attivazione.
- In situazioni di urgenza segnalate del Servizio Sociale del Comune, l'ATI assicura l'attivazione del Servizio entro 24 ore.
- In situazioni straordinarie segnalate del Servizio Sociale del Comune, l'ATI assicura l'attivazione del Servizio entro la mezza ora 30'(minuti)

L'ATI individua un referente per i rapporti con il Servizio Sociale del Comune al fine del coordinamento e programmazione del servizio, il quale è responsabile del personale e interlocutore diretto con l'organizzazione comunale.

Il Coordinatore svolgerà le seguenti funzioni:

- cura il coordinamento degli operatori, individuando il personale più idoneo alla gestione del singolo caso;



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

- garantisce il buon funzionamento del servizio svolto dagli operatori, verificando il rispetto dei tempi, la corretta erogazione degli interventi previsti, l'aggiornamento e la trasmissione periodica e puntuale a ciascun Comune della documentazione inerente i servizi;
- garantisce e coordina per il Comune di Sassari il servizio di pronta reperibilità;
- è referente per conto del fornitore accreditato nei confronti degli operatori dei Servizi sociali dei Comuni accreditanti e partecipa agli incontri organizzati dagli stessi per la verifica sull'andamento dei servizi e degli interventi;
- stabilisce rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, altre agenzie del territorio, finalizzati alla integrazione dei servizi accreditati con gli altri servizi già attivi a favore degli utenti assistiti e alla implementazione degli interventi in un'ottica di lavoro di rete.

Tipologia di prestazioni

Le attività S.A.D., in riferimento ai bisogni dell'utente, svolte dal personale specializzato, sulla base del Piano Assistenziale Individualizzato, stilato dall'Assistente Sociale comprendono:

1) Aiuto nelle attività fisiche personali, volto a favorire e/o a mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera, riferibili al complesso delle seguenti funzioni quotidiane:

- alzare l'utente
- curare l'igiene della persona (bagno, pulizia personale
- vestizione
- nutrizione e/o aiuto nell'assunzione dei pasti
- aiuto per una corretta deambulazione
- aiuto nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari
- accorgimenti per una giusta posizione degli arti invalidi in condizione di riposo
- aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare, ecc.
- mobilitazione delle persone costrette a letto e simili

2) Aiuto nella gestione dell'ambiente domestico e nel governo della casa, con particolare riferimento:

- al riordino del letto e della stanza
- pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio ad uso dell'utente e dallo stesso utilizzati, curando l'areazione e l'illuminazione dell'ambiente
- cambio della biancheria
- lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario dell'utente ed eventuale utilizzo del servizio di lavanderia



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

- piccoli lavori di rammendo e cucito
- spese e rifornimenti
- preparazione dei pasti ed eventuale pulizia delle stoviglie
- attivazione di risorse umane e tecniche per i problemi riguardanti la manutenzione dell'alloggio

3) Appoggio e sostegno, in particolare a favore delle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti:

- per l'acquisto di generi alimentari, di capi di vestiario e ogni altro bene
- per l'accompagnamento a visite mediche, prelievi, controlli per cure anche ai centri ambulatoriali
- per favorire la partecipazione ad opportunità di socializzazione

4) Rafforzamento dei comportamenti positivi dell'assistito e coinvolgimento attivo del contesto familiare:

- per il mantenimento dei rapporti parentali, amicali
- partecipazione agli interventi di socializzazione e/o di recupero a favore delle persone
- rapporti con strutture socio/sanitarie, ecc.

5) Interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extra familiare:

a) Stimolo alla comunicatività ed alla socializzazione

Le attività di animazione in ambito domiciliare sono destinate a quelle persone che non possono o non vogliono frequentare le strutture presenti sul territorio. Alcune di loro, infatti, si trovano in situazioni di non-autosufficienza pur essendo ancora socialmente vive e mentalmente attive e propense a intrattenere rapporti sociali con gli altri e a coltivare interessi di vario genere (hobbies, piccoli lavori pratico-manuali).

E' importante, infatti, creare le condizioni ambientali più favorevoli grazie alle quali è possibile svolgere queste attività e trovare stimoli per il mantenimento delle capacità residue. Altre persone, invece, possono eleggere l'ambiente domestico a luogo centrale ed esclusivo della loro vita, rischiando però di trovarsi in una condizione di isolamento e solitudine.

Un intervento mirato all'interno di queste situazioni può migliorare la condizione di molti rimuovendo le cause di emarginazione attraverso il prodursi di un'interazione positiva con l'ambiente.

b) Le attività culturali e ricreative saranno progettate a livello individuale e in modo personalizzato in base alle attitudini, alle capacità soggettive e alle preferenze dell'assistito.



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

c) Coinvolgimento di parenti, amici e vicini

Saranno promossi interventi da parte di parenti, di vicinato e di solidarietà o di altri anziani, ad integrazione di quelli compiuti dagli operatori domiciliari.

Le persone coinvolte dovranno possedere dei requisiti di affidabilità, a giudizio dell'operatore in coordinamento con servizi sociali e visto il caso in cura, e collaboreranno sugli secondo un piano di intervento definito e concordato nelle modalità, nei tempi.

In particolare verranno adottati alcuni semplici accorgimenti come, ad esempio:

- lasciare il numero di telefono dell'operatore, del medico curante, dei familiari;
- stimolare i parenti, gli amici e soprattutto i vicini a prestare attenzione alle "anomalie" che potrebbero manifestarsi nella vita dell'assistito;
- sensibilizzare i parenti, gli amici e i vicini ad una visita, anche breve, ma tutti i giorni.

L'amicizia, l'incontro diretto, il coinvolgimento personale con gli anziani possono apparire armi inadeguate per affrontare problemi che sembrano necessitare di risposte più complessive e strutturali.

Siamo, però, convinti che l'amicizia e la vicinanza possono contrastare radicalmente la spirale dell'emarginazione e rompere l'isolamento di molti anziani.

d) Rapporti con strutture socio-sanitarie, ricreative e culturali del territorio

Gli anziani, attraverso la riorganizzazione di una rete sociale di sostegno, possono essere ancora in grado di vivere nel proprio ambiente di vita, nel proprio ecosistema ricco di relazioni, stimoli e diritti.

Il lavoro di messa in rete delle risorse presenti nella comunità serve proprio per capire ed individuare i problemi presenti sul territorio, offrire servizi diversificati, risposte certe e in tempi stretti, autoresponsabilizzare i cittadini stimolandone le proprie potenzialità.

La nostra ATI si impegna ad attivare tutte le risorse territoriali (Associazioni di Volontariato, Parrocchia, Casa di Riposo di Saronno, Scuole, Biblioteca) per la promozione di, incontri, laboratori, feste, ricorrenze, etc, con l'idea di raggiungere l'obiettivo più sopra espresso.

e) Aiuto al mantenimento di abilità (uso telefono, autobus, ecc.)

f) Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, complementari alle attività assistenziali:

- rilevamento della temperatura
- assistenza per la corretta somministrazione delle prescrizioni farmacologiche
- opportuna segnalazione di sintomi di malattie al medico di base o ai familiari o al pronto soccorso

g) Segnalazione agli operatori sociali e sanitari di anomalie evidenziate nel corso delle attività lavorative e di problemi che comportino interventi e programmi esterni;



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

h) Informazioni sui diritti, pratiche, servizi e svolgimenti di piccole commissioni

i) Sostegno psicologico, come attenzione sia all'assistito che al contesto familiare, occorre prestare molta attenzione alle importanti esigenze che investono la sfera psico-sociale dell'individuo.

I problemi creati dal disagio patito costringono l'utente a prendere atto della nuova realtà che sta vivendo. Questo non comporta solamente un mutamento spesso significativo delle proprie abitudini di vita, ma anche preoccupazioni per la vita familiare, per il danno economico, per la temuta estraniamento dalla vita sociale.

Obiettivi dell'intervento

- Considerare l'utente del servizio come Persona portatrice di valori, indipendentemente dalle condizioni di salute e dal coinvolgimento della Famiglia.
- Attivare iniziative sistematiche per il recupero o il mantenimento delle residue capacità funzionali degli utenti; è un intervento che punta a valorizzare la persona e al contempo a prevenire ulteriori forme di disagio che possono interessare la parte fisica (lesioni da decubito, involuzione nella mobilità), psicologica (disagio dovuto alla propria situazione) e sociale (chiusura al mondo esterno, all'altro). Gli operatori non si sostituiranno mai alla persona, ma collaboreranno per sostenerla per non comprometterne l'autonomia. In tal modo si intendono evitare o ritardare i ricoveri precoci o impropri.
- Articolare organicamente attività di socializzazione, tese a mantenere il livello massimo di integrazione con i familiari e la comunità locale, con l'intento di far mantenere il proprio stile di vita. Si deve aver presente, ad esempio, che spesso uno dei presupposti principali per cui un anziano usufruisce del servizio, delle Residenze Sanitarie Assistenziali, è la comprovata mancanza di un idoneo supporto familiare che consenta di erogare a domicilio i trattamenti sanitari e l'assistenza di cui costantemente l'anziano necessita.
- Promuovere e mantenere il funzionamento sociale e il miglioramento della qualità di vita della persona nel proprio ambiente tra le persone care per evitare o ritardare il più possibile il ricorso all'istituzionalizzazione. Riteniamo che la "qualità della vita" dell'anziano assuma una connotazione di carattere personalistico e valoriale (distinzione tra bisogno dell'avere, bisogno dell'amare e bisogno dell'essere, dove la qualità della vita è in relazione al soddisfacimento di relazioni interpersonali più intense), la quale ha valore soprattutto nell'ambito della medicina sociale.
- Supportare realmente la famiglia che si fa carico di un pesante impegno assistenziale. I familiari devono diventare consapevolmente i primi "medici" per il loro caro; pertanto, dopo



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

attenta valutazione con chi di dovere, devono essere informati sulla situazione dell'assistito e, eventualmente, coinvolti nel processo di assistenza dell'utente.

- Lavorare in rete con gli altri servizi socio-sanitari sia ospedalieri che territoriali per garantire la continuità delle cure, la possibilità di usufruire tempestivamente dei servizi che il territorio mette a disposizione (es, ADI), favorendo l'integrazione e il collegamento fra i servizi socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona, e l'accompagnamento/aiuto degli utenti nella fruizione dei servizi pubblici e privati territoriali.
- Garantire un servizio altamente professionale, costantemente formato e aggiornato, coadiuvato da un'équipe composta da diversi operatori: medici, infermieri, assistenti sociali che collaborano con il medico di famiglia.
- Coinvolgere anche operatori delle associazioni di volontariato. Pensiamo sia propedeutico al benessere dell'utente potersi avvalere di questa risorsa presente sul territorio; pertanto in questa direzione intendiamo attivare percorsi che richiedono collaborazione da parte di tutta la società
- Prevedere interventi personalizzati di cura adeguati alle singole esigenze.

Personale impiegato nel servizio

Il servizio di assistenza domiciliare viene svolto da operatori in possesso del titolo professionale di Operatore Socio Sanitario (**O.S.S.**) e di Operatore Socio Sanitario Specializzato, legalmente riconosciuto dallo Stato o dalla Regione.

Il **Coordinatore** del Servizio Domiciliare viene svolto da un operatore provvisto di Diploma Universitario di Educatore Professionale, Diploma di Laurea in Pedagogia; con provata esperienza di diversi anni nel coordinamento di servizi di assistenza domiciliare.

Come accedere al Servizio di Intervento socio-educativo a favore della disabilità (ISED)

La loro attivazione avverrà secondo la procedura relativa al SAD sopra descritta. Per i tempi e le modalità di accesso ai due interventi e per la definizione dei percorsi di presa in carico, valutazione del bisogno e attribuzione delle risorse al singolo beneficiario, si rinvia alle indicazioni che verranno fornite dalla Regione e dall'Inps in occasione dell'avvio o proroga dei programmi.

Durata

Secondo gli obiettivi del Piano Educativo Individualizzato (PEI)



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

Decorrenza

Da PEI

Obiettivi dell'Intervento

Sono finalizzati all'acquisizione di abilità ed autonomie e alla promozione dell'inclusione nel contesto sociale di appartenenza. Favoriscono lo sviluppo delle capacità residue e, ove possibile, il miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione dei destinatari dell'intervento e delle loro famiglie.

Come accedere al Servizio di Educativa Territoriale SET

Preliminare all'erogazione del SET è il consenso all'attivazione del servizio da parte della famiglia. L'assistente sociale case manager consegnerà a quest'ultima il modulo di scelta del Fornitore.

Il modulo dovrà essere compilato e riconsegnato entro e non oltre sette giorni.

Entro i successivi due giorni, verrà fissata la data dell'incontro di presentazione dell'educatore individuato dalla Ditta alla Famiglia. Dopo l'incontro verrà emesso il buono provvisorio della durata massima di trenta giorni, per un totale di trenta ore mensili da destinare all'attività di osservazione da parte dell'educatore e agli incontri in Equipe Multidisciplinare (EM) (assistente sociale, educatore domiciliare e genitori, ed eventuali altri attori coinvolti) .

Conclusa la fase di osservazione, l'Educatore trasmette, via mail, al case manager, gli esiti dell'osservazione.

L'Equipe Multidisciplinare realizzata la raccolta di informazioni e di osservazioni sulla situazione familiare e sui bisogni di sviluppo del bambino, dei genitori e del contesto in cui essi vivono, stabilisce il monte ore di intervento educativo da destinare alla situazione.

Individuate le aree dell'intervento, l'assistente sociale emetterà il buono di servizio.

Durata

Massimo 12 mesi. Nel progetto individualizzato(PEI) sono contenute le ore di intervento educativo che non potrà superare le 30 ore mensili.

Decorrenza

Il Set decorre dal momento in cui la famiglia dà il suo consenso scritto all'attivazione del servizio.

L'ATI individua un educatore che terrà i rapporti con il Servizio Sociale del Comune.

L'educatore parteciperà attivamente come componente dell'EM alla costruzione del progetto e del patto educativo. Contribuirà a formulare obiettivi concreti, misurabili, realizzabili e significativi per



INCONTROCORRENTE IL SOGNO ATI

bambini e genitori, avrà cura di compilare e condividere con l'EM il diario degli interventi, mentre mensilmente dovrà produrre un documento di sintesi professionale.

Elaborerà il PEI

Capacità di attivazione del servizio

Modalità ordinaria di accesso ai servizi e interventi

Per gli **Interventi Socio-Assistenziali "A.T.I."** garantisce l'attivazione del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00, più precisamente:

- L'attivazione del Servizio **entro 3 giorni lavorativi** dall'invio del buono provvisorio da parte del fornitore nella modalità ordinaria.
- L'attivazione del Servizio **entro le 24 ore** dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale **del Comune competente** all'"A.T.I." nella modalità urgente.
- L'attivazione del Servizio **entro 30 minuti** dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente all'"A.T.I." nella modalità straordinaria.

Per gli **ISED (Piani personalizzati L. n. 162/98 gestione diretta - HCP) Interventi Socio-Educativi a favore della disabilità "A.T.I."** garantisce:

- L'attivazione del Servizio **entro 2 giorni lavorativi** dall'invio del buono provvisorio

Per il **Servizio Educativo Territoriale (SET) "A.T.I."** garantisce:

- L'attivazione del Servizio **entro 3 giorni lavorativi** dall'invio del buono provvisorio

Sportello Informativo

Il nostro Servizio-Sportello **Informativo per l'utente dei Servizi Domiciliari del Comune di Sassari** è ubicato a Sassari in Via Pietro Satta Branca 21, e segue il seguente calendario e i seguenti orari:

Lunedì: dalle 9.00 alle 12.00

Martedì: dalle 9.00 alle 12.00

Mercoledì: dalle 15.00 alle 18.00

Giovedì: dalle 9.00 alle 12.00

Venerdì: dalle 15.00 alle 18.00

Per i Comuni di Sorso, Porto Torres e Stintino, a richiesta del cittadino, un referente dello Sportello si recherà al suo domicilio per garantire l'informazione.

Inoltre la sede dello sportello informativo potrà essere aperta per ulteriori due pomeriggi alla settimana per l'attivazione di uno sportello d'ascolto condotto dallo Psicologo dell'"A.T.I." e rivolto



INCONTROCORRENTE IL SOGNO ATI

agli Utenti del Servizio e alloro familiari. Gli orari saranno definiti quando il Servizio sarà effettivamente attivo sulla base del numero degli Utenti in carico e delle loro esigenze.

Linea Dedicata

E' presente una linea dedicata alle urgenze rivolto agli Utenti del Servizio e ai loro familiari il cui numero telefonico è il seguente: **3402604258**.

Il **Coordinatore** sarà dotato di telefono cellulare aziendale il cui numero sarà comunicato agli Utenti del Servizio al momento della presa in carico, e **sarà sempre reperibile telefonicamente**, anche nei giorni festivi, per tutte le urgenze e per la risoluzione tempestiva di imprevisti o problematiche inerenti lo svolgimento dei servizi oggetto dell'Accreditamento. Il numero di telefono cellulare del **Coordinatore** sarà naturalmente comunicato anche tutti i **Responsabili** interessati del **Comune di Sassari**.

Tutela degli utenti

L'ATI garantisce che tutto il suo personale è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare.

L'ATI ha previsto un'apposita procedura per la **rilevazione e l'analisi della soddisfazione della Persona sul servizio erogato**.

E' garantita la tutela del diritto degli utenti attraverso la procedura di reclamo.

Procedura e modalità operative di gestione dei reclami e/o disservizi

In caso di insoddisfazione sul servizio erogato, il cittadino-utente può, in qualsiasi momento, presentare un reclamo al fornitore prescelto e, per conoscenza al Comune competente, per richiedere la rimozione/superamento dei problemi segnalati.

Presso la sede del **Servizio Sportello Informativo per l'Utente** sarà attivo un **servizio per la gestione dei reclami**. L'Utente può effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, in relazione ai servizi erogati. Ciò permette all'ATI di adeguare i propri servizi alle aspettative degli Utenti e di rendere un servizio migliore.

Per utilizzare concretamente il Servizio per la gestione dei reclami e/o disservizi, gli Utenti, i familiari, o altre persone significative per l'Utente, devono compilare un apposito **Modulo (vedi allegato)** disponibile sul sito internet sia presso la sede del Servizio Sportello Informativo per l'Utente dell'"ATI" e che sarà anche distribuito direttamente agli Utenti al momento della presa in carico.



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

Una volta compilato, il modulo dovrà essere trasmesso al **Coordinatore**. I reclami e le segnalazioni di disservizi possono essere presentati di persona al **Coordinatore** presso la sede del Servizio Sportello Informativo per l'Utente o inoltrati tramite mail certificata o lettera.

Le segnalazioni, opposizioni e reclami, si ricevono quindi in forma scritta, presentati da Utenti e/o loro familiari, per procedere al protocollo ed all'archivio degli stessi, nel rispetto del diritto di riservatezza degli Utenti. Il fornitore si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 gg. e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni che a suo avviso siano da ritenersi rilevanti ai fini del miglioramento complessivo del servizio o che possano comportare un pregiudizio per la stessa Amministrazione.

L'Operatore provvede a dare immediata risposta per le segnalazioni o i reclami che si presentano di immediata soluzione; qualora le osservazioni o i reclami comunque presentati non possano trovare immediato riscontro, si provvede a trasmettere la segnalazione al **Coordinatore** affinché vengano adottate le necessarie misure per far cessare il lamentato disservizio.

Per ogni reclamo ricevuto si procede con la registrazione di: nome e indirizzo (e, se possibile, numero di telefono) dell'Utente che reclama, data del reclamo (che serve anche per individuare il termine per il tempo massimo di risposta), descrizione dettagliata del reclamo e classificazione del soggetto o dell'argomento per rendere più semplice l'analisi, tipo di risposta preferito dall'Utente (telefono, posta...), azioni da intraprendere immediatamente in seguito al reclamo (delle quali deve anche essere informato l'Utente).

Nel contempo, il **Coordinatore** stesso si impegnerà a fornire ai Responsabili preposti dall'"ATI" e alla Direzione Tecnica della stessa, nel termine di 3 giorni, tutte le informazioni sia per tenere aggiornata l'organizzazione che per le iniziative da intraprendere per migliorare il servizio. Il **Coordinatore** comunicherà al reclamante, nel termine massimo di 7 giorni dal ricevimento del reclamo (salvo tutte le particolari esigenze connesse alla complessità del singolo caso), una risposta in ordine alla segnalazione ricevuta ed alle iniziative adottate.

La risposta può avvenire secondo diverse modalità: per telefono (è opportuno che la risposta telefonica sia comunque seguita da una lettera, per evitare il verificarsi di malintesi), per lettera (in questo caso è comunque opportuno indicare un numero telefonico e il nome di una persona che è possibile contattare per avere chiarimenti), nei casi più complessi, proponendo un incontro per discutere il problema o spiegare la soluzione.

Qualora il problema segnalato coinvolga direttamente anche il Comune in indirizzo, lo stesso provvederà a fornire risposta scritta al cittadino entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento del reclamo.



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

NB. Ogni anno L'ATI si impegna a trasmettere all'Amministrazione competente un report di sintesi sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione dei problemi segnalati, unitamente all'elenco degli utenti coinvolti.



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

Modulo reclamo

Cognome e nome _____

Indirizzo _____

Città _____ CAP _____

Telefono _____ Mobile _____

Indirizzo e-mail _____

Oggetto e motivo del reclamo:

Data _____

Firma _____

Tutti/e i/le cittadini/e che vogliono segnalare proposte di interesse e competenza dell' ATI, possono trasmettere l'apposito modulo debitamente compilato. Il presente modulo può essere consegnato al personale della ATI, o spedito all'indirizzo indicato nella CdS.

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

Modalità di reclamo

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

Presso lo Sportello Informativo è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Presso la Sede sono disponibili a richiesta del Cliente copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo", allegato alla presente.

I reclami possono essere di due forme:

- scritti;
- verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte dall'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Coordinatore della ATI.

Il Responsabile provvede se necessario a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta scritta all'utente che ha sporto il reclamo entro un massimo di 15 giorni lavorativi dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica ispettiva interna, del responsabile della Qualità aziendale.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile dell'Agenzia ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Come inoltrare il reclamo

Il reclamo potrà inoltre pervenire presso la ATI, in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail certificata o lettera
- via fax:

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la Coordinatrice del Servizio, che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto.

Per appuntamenti con il Coordinatore, chiamare negli orari di ufficio.

L'"ATI" si impegna a sperimentare altre forme di valutazione della qualità, con il coinvolgimento degli assistiti, delle loro famiglie, degli operatori e degli altri soggetti portatori di interesse.



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

Standard di Qualità e Indicatori di Qualità

La nostra ATI vuole affrontare la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dall'Utente e dall'Operatore: **strumenti di valutazione**;
2. la qualità così come prodotta: **standard di qualità del Servizio**.
3. Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

In questo caso, lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dal Cliente nel processo di erogazione del servizio è il questionario di soddisfazione dell'utente, anche noto come **customer satisfaction**. Si tratta di un'intervista di sondaggio, da somministrare ai Clienti, costituita da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un valutazione o un giudizio di accordo o disaccordo con quanto affermato.

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso **questionario benessere organizzativo**. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Standard di qualità

Gli standard della Carta dei Servizi rappresentano la direzione, la "rotta" del miglioramento su cui tutta l'ATI è impegnata sono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori: i cittadini trovano negli standard una guida ai livelli di qualità del servizio, e quindi possono utilizzare gli standard sia per verificare concretamente "il patto" costituito dalla Carta dei servizi, sia per orientarsi nella scelta dell'organizzazione a cui si rivolgono; gli operatori possono, attraverso un processo adeguato di coinvolgimento, trovare negli standard un elemento di rafforzamento dell'identità aziendale, dato che tutto il personale contribuisce, nei diversi ruoli, al rispetto degli impegni assunti con i cittadini utenti.

Gli standard della Carta dei servizi sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, sono obiettivi dichiarati e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

Requisiti di Qualità	Indicatore specifico	Standard minimo da Garantire
1 Garantire per l'accesso alle prestazioni	Presenza di una Procedura per l'attivazione dei servizi	Rispetto dei tempi previsti dalla Procedura di attivazione dei servizi: SAD: ordinariamente entro 3 giorni 24 ore in urgenza 30' minuti straordinariamente ISED: ordinariamente entro 2 gg SET: entro 3 gg lavorativi
2 Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	Personale dotato del cartellino di riconoscimento	100 % del personale con elementi di riconoscimento
3 Competenza e professionalità delle risorse umane	Presenza di un Piano di Formazione e aggiornamento per migliorare le conoscenze, gli atteggiamenti e i comportamenti.	Partecipazione del 100% del personale ai percorsi di formazione svolte secondo il Piano di Formazione nel rispetto delle normative vigenti per la formazione obbligatoria
4 Comportamento professionale Degli operatori	Puntualità e precisione nelle risposte; Puntualità e precisione nei contatti formali ed informali Puntualità e precisione nella Produzione dei documenti capacità di presentarsi come equipe omogenea Rispetto alla Progettualità del Servizi	100% degli operatori in possesso di un titolo di studio adeguato al ruolo ricoperto e alla mansione svolta



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

<p>5 Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con esso</p>	<p>Presenza sistema di monitoraggio delle prestazioni</p>	<p>Somministrazione ogni trimestre di un questionario di soddisfazione dell'utente Somministrazione ogni trimestre di un questionario di Benessere Organizzativo Periodicità mensile di incontri di supervisione</p>
<p>6 Garantire agli utenti che hanno presentato un reclamo una risposta</p>	<p>Esistenza di procedura per la gestione dei reclami</p>	<p>Risposta al 100% degli utenti che hanno presentato reclami con le modalità previste dalla procedura in un tempo non superiore a 30 giorni</p>
<p>7 Monitoraggio soddisfazione dell'utenza</p>	<p>Dati rilevati dal questionario o dai reclami o dalle richieste</p>	<p>Analisi del 100% dei questionari e dei reclami</p>
<p>8 Garantire la Personalizzazione dell'assistenza</p>	<p>Piano di Assistenza Individualizzato che individua i bisogni dell'assistito e definisce gli obiettivi correlati.</p>	<p>predisposizione dei Piano di Assistenza Individualizzato nel100% dei casi</p>
<p>9 Professionalità del personale</p>	<p>Titolo Professionale ed esperienza mirata</p>	<p>100% degli operatori sono qualificati Professionalmente</p>
<p>10 Garantire il rispetto per la dignità e la privacy del paziente</p>	<p>Esistenza della scheda sulla privacy</p>	<p>Nel 100% dei casi compilazione della scheda del trattamento sulla privacy</p>
<p>ASPETTI STRUTTURALI</p>		
<p>11 Accessibilità fisica Sportello informativo</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ strutture priva di barriere architettoniche; 	<p>Presenza di una pedana Presenza di un operatore negli orari di sportello e di un coordinatore</p>



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Area parcheggi nelle vicinanze ▪ Adeguata segnaletica 	reperibile 24 ore su 24 Presenza di una linea dedicata
12 Accessibilità alle informazioni	Pagina web, posta elettronica, posta ordinaria, telefono, Sportello informativo	100% di accessibilità attraverso tutti i canali previsti
13 Trasparenza	Consegna della Carta della Qualità dei Servizi	<i>Reperibilità della Carte Servizi</i> Presso lo Sportello Informativo
14 Trasparenza	Disponibilità di una documentazione chiara e completa	Regolare aggiornamento della documentazione almeno una volta al mese

Verifica e analisi della Customer Satisfaction

L'analisi della soddisfazione dell'utente è lo strumento attraverso il quale le aziende di servizi si impegnano a perseguire l'obiettivo della **qualità totale**. Le informazioni che vengono raccolte permettono all'azienda di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel suo complesso.

L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole.

Le indagini di customer satisfaction si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance aziendali, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato.

Ci sono diverse ragioni che determinano la necessità di attivare una rilevazione della customer satisfaction le principali possono essere così sintetizzate:

- è lo strumento principale per realizzare l'ascolto del cliente;
- è un requisito della UNI EN ISO 9001:2008;
- è uno strumento per determinare se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità:



INCONTROCORRENTE IL SOGNO ATI

Promessa, erogata, attesa e percepita

Le indagini di customer satisfaction non servono solo alla misurazione della qualità percepita, al fine di realizzare il miglioramento del servizio, ma offrono molti spunti per la sua riprogettazione.

Infatti, tale processo di raccolta, elaborazione ed analisi dei dati è ricco di informazioni, per cui se l'azienda lo pone in essere in modo sistematico ottiene un valido supporto per verificare il livello di raggiungimento dei suoi obiettivi strategici, insieme alle informazioni necessarie per verificare la continua aderenza del servizio offerto alle esigenze dei suoi utenti.

Va comunque sottolineato che un altro modo semplice ed efficace per individuare le principali cause di insoddisfazione dei propri clienti (e, quindi, le priorità di intervento) è ***l'analisi dei reclami*** e dei suggerimenti che i clienti inoltrano all'ATI in relazione alle esperienze di fruizione del servizio da essi vissute.

L'indagine sulla customer satisfaction

Le informazioni che si raccolgono attraverso un'indagine di customer satisfaction possono aiutare a conoscere e comprendere le attese dei destinatari, le loro priorità e, in generale, la loro soddisfazione; questo è uno dei motivi che porta a considerare la customer satisfaction un modo per ascoltare i propri clienti.

Attraverso le informazioni raccolte l'amministrazione può progettare nuovi servizi o ideare interventi migliorativi dei servizi già esistenti. Questa attività di ascolto, inoltre, può essere utile anche per ripensare, più in generale, ad aspetti non solo organizzativi ma anche strategici relativi ai servizi. In questo senso, quindi, l'indagine di customer satisfaction rientra nel ciclo del miglioramento continuo del servizio e deve essere collegata alle strategie e agli strumenti di programmazione e controllo dei servizi.

E' importante, però, che la rilevazione della customer satisfaction sia realizzata seguendo un percorso metodologico corretto ai fini di ottenere informazioni che possano orientare adeguatamente i decisori.

Nella preparazione dell'indagine verranno individuati i fattori di qualità del servizio che si vuole analizzare, gli indicatori con cui si vogliono misurare e gli standard promessi dall'azienda. Per costruire il set dei *fattori di qualità* è utile partire da un'osservazione diretta della realtà e verificare, attraverso la letteratura disponibile e le esperienze realizzate, che nessun aspetto è stato trascurato; solo così sarà possibile realizzare un set di fattori di qualità adatto di volta in volta ai propri obiettivi. Non va trascurata l'esigenza che ogni azienda ha di disporre di informazioni confrontabili nel tempo e nello spazio e, pertanto, l'opportunità di mantenere il più possibile stabili gli aspetti del servizio già rilevati, sia rispetto alla stessa realtà di servizio (tempo) che a servizi analoghi (spazio).



INCONTROCORRENTE IL SOGNO ATI

Una volta declinate le dimensioni e le variabili che si vogliono analizzare (fattori e indicatori) si definisce la **modalità di rilevazione** attraverso cui si chiederà agli utenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione.

Gli approcci e le scelte in proposito possono essere diverse:

- indagini **quantitative** e/o **qualitative**,
- **molte** o **poche** variabili,
- **uno** o più **strumenti** di rilevazione.

Poiché le informazioni che vengono dal campo non sono esaustive della complessità del fenomeno, **l'indagine qualitativa** consente, soprattutto in via preliminare di:

- individuare le principali caratteristiche del servizio preso in esame e raggrupparle per segmenti;
- raccogliere spunti e favorire una stesura del questionario il più efficace possibile (assumendo una posizione obiettiva, non legata alla propria personalità) adottando il linguaggio dell'utente
- individuare elementi conoscitivi per impostare correttamente il piano di campionamento.

Con le **indagini quantitative** invece, è possibile verificare su grandi numeri la validità di ciò che è emerso nei piccoli gruppi dell'indagine qualitativa.

Raccolta dei dati

La **raccolta dei dati** avviene, generalmente, attraverso la somministrazione di un **questionario** ad un **campione** rappresentativo dell'utenza, solitamente suddiviso per territorialità.

Esistono altre tecniche alternative per ottenere informazioni sulla soddisfazione del cliente: interviste telefoniche, analisi dei reclami, focus group. Attraverso tali metodologie l'azienda potrà misurare, e verificare, il grado di corrispondenza tra il servizio erogato e le aspettative della clientela, evidenziando i **punti di forza** (quelli che contribuiscono alla creazione del vantaggio competitivo dell'azienda) e le criticità (quelli che creano la maggiore insoddisfazione nel servizio ricevuto) così come sono percepiti dal cliente.

I dati che si raccolgono possono essere:

- Soggettivi, cioè conoscibili solo dall'individuo attraverso un processo di introspezione e/o
- Oggettivi, cioè dati definibili e osservabili anche da altro individuo (Questionario di gradimento del Cliente (Amministrazione pubblica o privata).



INCONTROCORRENTE IL SOGNO ATI

Il Questionario

Il *questionario* è uno strumento usato per ottenere informazioni specifiche su un determinato servizio, in modo che le risposte fornite, una volta analizzate ed interpretate, ne consentano una migliore comprensione. La scelta riguarda i seguenti aspetti:

- la **struttura** del questionario
- la **formulazione** delle domande
- la **verifica** del questionario

Il questionario deve essere strutturato in modo da far ripercorrere agli utenti le diverse fasi del processo erogativo.

Il questionario per la raccolta dei dati sulla soddisfazione del cliente, dovrebbe essere strutturato in modo da poter evidenziare, per ciascun attributo del servizio, da un lato le aspettative e dall'altro la percezione di qualità.

Pertanto, nella costruzione del questionario si dovrà rispettare una giusta logica che permetta di rilevare tutti gli elementi che influiscono sul giudizio di qualità del cliente; infatti, è una potenziale fonte di errori limitare l'indagine ai soli elementi individuati e non prevedere la rilevazione di ulteriori aspetti importanti per il cliente particolarmente utili nell'analisi delle cause di insoddisfazione.

La formulazione delle domande

Nella costruzione del questionario si dovranno porre domande in grado di rilevare le **attese dei clienti**. Una tecnica adottata è quella di chiedere al cliente un giudizio di importanza sui diversi attributi del servizio i quali saranno sicuramente diversi in funzione delle esigenze delle differenti categorie dei utenza. Il questionario può essere molto sintetico ed indirizzato a raccogliere poche informazioni particolareggiato nella ricerca di informazioni dettagliate su tutti gli aspetti del processo.

La formulazione delle domande può essere di due tipi:

- 1) a risposta aperta: in questo caso è necessario che il soggetto sia fortemente motivato a rispondere e che sia in grado di verbalizzare ciò che pensa, serve ad avere informazioni ampie su ciò che è importante per l'intervistato. Tuttavia questo tipo di domanda, vista la fascia di età a cui viene sottoposta, può rivelarsi di difficile compilazione.
- 2) a risposta chiusa: questa modalità serve a valutare la frequenza di un fenomeno già definito in via preliminare ed a conoscere la sua importanza per il cliente. Ha il vantaggio di un minore sforzo cognitivo dell'intervistato, ha lo svantaggio di non poter dare lunghe liste di alternative. Questo tipo



INCONTROCORRENTE IL SOGNO ATI

di domanda è utilizzata quando si posseggono molti dati empirici; c'è, inoltre, il vantaggio della facilità di codifica.

La verifica del questionario

La fase di preparazione del questionario da somministrare all'utenza richiede molta cura e professionalità, in quanto, la chiarezza nella formulazione delle domande condiziona, inevitabilmente, le risposte; è, pertanto, indispensabile procedere ad un collaudo del questionario per testare la sua comprensibilità da parte dell'utente e la validità delle risposte che essi forniscono.

Elaborazione dei dati ed interpretazione

I dati raccolti saranno, poi, codificati ed inputizzati per procedere all'elaborazione, attraverso uno degli strumenti informatici disponibili. Sarà, così, possibile procedere all'analisi delle informazioni raccolte e darne un'interpretazione coerente con gli obiettivi dell'indagine. Inoltre, "in seguito all'elaborazione dei dati è possibile quantificare gli elementi salienti della rilevazione .

Presentazione dei risultati

Per avviare un programma di miglioramento continuo della qualità di una prestazione si presuppone la conoscenza delle priorità di intervento, cioè degli aspetti che per il cliente sono molto importanti (attese elevate), ma sono, invece, percepiti in modo insoddisfacente (basso livello di gradimento).

Utilizzo dei risultati

L'indagine non si esaurisce nel ***cosa sapere*** ma si completa sulla riflessione inevitabile del ***cosa fare***. I risultati dell'indagine vanno comunicati a tutti gli interessati per permettere a tutti di disporre di informazioni aggiornate sulla percezione dei propri clienti. Sarà così possibile formulare delle azioni di miglioramento, che se condivise da tutti avranno gli effetti positivi sperati, confermati dai dati della successiva indagine.

I risultati delle indagini di *customer satisfaction* sono particolarmente utili nei casi in cui: si vogliono definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti.

Una sintesi del processo di customer satisfaction

Concludiamo con una semplice elencazione di attività da svolgere per realizzare un'indagine di *customer satisfaction*:

- individuare e descrivere il servizio
- segmentare gli elementi di riferimento



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

- individuare i fattori di qualità o attributi del servizio
- tradurre i fattori di qualità in indicatori e successivamente in standard obiettivo
- preparare il questionario di rilevazione della customer satisfaction
- selezionare i fattori, se di numero troppo elevato
- definire i contenuti del questionario per individuare le attese e le percezioni e le priorità
- definire l'universo ed il campione rappresentativo
- testare il questionario ed apporre le eventuali modifiche
- somministrare il questionario definitivo
- individuare i punti critici del servizio
- individuare i punti di forza del servizio
- analizzare i gap tra aspettative e percezioni
- individuare le azioni di miglioramento
- implementarle



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

Questionario di soddisfazione dell'utente

UTENTE FAMILIARE ALTRO

Si garantisce l'anonimato

CONSEGNATO IN DATA _____

SECONDO LEI:

1) La puntualità del Personale è:

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

2) La risposta ai suoi bisogni da parte dell'operatore è:

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

3) L'educazione e la cortesia del Personale è

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

4) Il coordinamento del servizio è:

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

5) La chiarezza e la comprensione del linguaggio usato dal personale è:

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

6) Il rispetto e la correttezza del personale nei suoi confronti e del suo ambiente sono

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

7) La sensibilità umana e la preparazione professionale del personale è:

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

8) L'efficacia dell'intervento nel suo complesso

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

9) La reperibilità del Coordinatore in caso di bisogno è:

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

10) La qualità della segreteria della sede operativa dell'ATI è:

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

11) L'efficacia e la tempestività delle risposte dell'ATI ad eventuali segnalazioni o reclami è:



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

12) Le variazioni di servizio vengono segnalate in modo chiaro e tempestivo:

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

13) Come ritiene il rapporto di fiducia instaurato nel servizio e con gli operatori:

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

14) Come giudica il monitoraggio del servizio da parte del Coordinatore:

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

15) La risoluzione di problematiche legate alla sostituzione improvvisa del personale da parte dell'ATI è:

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

16) L'accessibilità alla sede dell'ATI è:

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

17) Il servizio in atto ha soddisfatto le sue aspettative?

OTTIMA BUONA SUFFICIENTE SCARSA INSUFFICIENTE

18) Consiglierebbe ad un suo familiare o amico, che ne avesse la necessità, di usufruire di questo stesso servizio?

Si No

19) Ha mai presentato reclami alla ATI:

Si No

DI QUALI ALTRI SERVIZI OLTRE QUELLI OFFERTI, LE PIACEREBBE USUFRUIRE?

OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI:



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

Prestazioni migliorative inerenti i servizi socio assistenziali senza oneri a carico dell'utente

L'ATI garantisce:

- l'attivazione degli Interventi socio-assistenziali entro 3 giorni lavorativi;
- incontri di supervisione psicologica e pedagogica a tutto il gruppo di lavoro.

L'ATI offre:

- Un servizio di mutuo aiuto alle famiglie interessate dal problema dell'Alzheimer.

Prestazioni accessorie inerenti i servizi socio assistenziali

Le prestazioni accessorie sono effettuate su richiesta dell'utente e/o familiare di riferimento con attribuzione diretta del costo a loro carico.

- Servizio di trasporto (mezzo a disposizione dell'ATI con tariffe da concordarsi).
- Interventi di logopedia a domicilio resa dalla Dott.ssa Zinnarosù (costo seduta 40 euro).
- Consulenza Psicologica individuale e familiare resa dallo psicologo Dott. Simone Pala (tariffe da concordarsi).
- Consulenza Neuropsichiatrica resa dalla Dott.ssa Valentina Pes (tariffe da concordarsi).

Prestazioni migliorative inerenti i servizi educativi senza oneri a carico dell'utente.

L'ATI garantisce:

- incontri di supervisione psicologica e pedagogica a tutto il gruppo di lavoro.

L'ATI offre:

- Gruppo di mutuo aiuto rivolto a famiglie di minori e adulti disabili interessati da disturbo autistico

Prestazioni accessorie inerenti i servizi educativi

Le prestazioni accessorie sono effettuate su richiesta dell'utente e/o familiare di riferimento con attribuzione diretta del costo a loro carico.

- Consulenza Neuro-Psichiatrica Dott. Valentina Pes (tariffe da concordarsi)
- Interventi di Logopedia (40 euro a domicilio)
- Interventi di recupero cognitivo con utilizzo del metodo Feuerstein (tariffe da progetto educativo)
- Supporto psicologico e consulenze al singolo e alla famiglia (Dott. Pala Simone);
- Interventi di Pedagogia Clinica (dalle 35 alle 50 euro ora)
- Soggiorni estivi presso strutture marine (tariffe da definirsi sulla base del progetto)
- Laboratori pratico-esperienziali presso la sede dell'ATI (tariffa 10 euro ora)



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

- Attività sportive, attività teatrali, attività del tempo libero di animazione e socializzazione
- Attività di orientamento e accompagnamento al lavoro (da progetto)
- Interventi di musicoterapia individuale (30 euro /ora)
- Interventi di psicomotricità Dott. Santina Santoni (dalle 35 alle 50 euro ora)
- Attività laboratoriali e percorsi di autonomia personale (10 euro ora)
- Attività di trasporto e accompagnamento (mezzo a disposizione dell'ATI con tariffe da concordarsi)
- Redazione del Bilancio di Competenze.