



# CARTA DEI SERVIZI

## **INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE IN FAVORE DI UTENTI ANZIANI**



**PARTINICO**

## **PREMESSA**

La presente carta dei servizi aggiornata è stata elaborata ed adottata dall'ente con delibera del C.D.A. del 12 luglio 2006, ai sensi della Legge 328/00 art. 13.

Le carte dei servizi nascono con lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico.

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici nei settori della sanità, dell'assistenza, dell'istruzione dei trasporti e telecomunicazioni, dell'energia ecc. sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".

Tra i punti che il Direttivo della Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" considera prioritari vi è l'attenzione l'attivazione di strumenti che sappiano offrire risposte alle esigenze di tutti i cittadini, ma - in particolare - dei soggetti deboli e delle categorie meno favorite.

La prima, basilare esigenza è quella di far conoscere quali sono i servizi sui quali ogni cittadino può contare, quali gli standard con i quali li si garantisce e quali impegni ci si assume in caso di disservizio.

La Carta dei servizi sociali rappresenta un vero e proprio progetto che nasce all'insegna della trasparenza e della partecipazione. La descrizione dei servizi definisce con chiarezza gli standard sulla base dei quali essi sono garantiti. In questo modo il cittadino può avere un punto di riferimento nel valutarne la qualità.

La "Carta dei Servizi" della Cooperativa verrà periodicamente aggiornata con il progredire dei servizi.

**Il Presidente**

Giuseppe Gaglio

## SEZIONE I

### **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.**

La "Carta dei Servizi" è un patto tra la Cooperativa ed i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti; sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

### **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO**

La cooperativa opera nel campo del sociale dal 1992 gestendo in modo continuativo servizio socio assistenziali in convenzione con diversi enti locali abbracciando diverse tipologie di utenti (anziani, portatori di handicap, minori a rischio) fornendo loro servizi aperti e chiusi (assistenza domiciliare, centri ludico ricreativi, case di riposo, comunità alloggio).

La Cooperativa è retta da un consiglio d'amministrazione (composto da n.3 soci) e da un collegio sindacale (composto da n.3 membri effettivi e n.2 supplenti) interno alla Cooperativa stessa.

La cooperativa opera nel rispetto delle norme vigenti in materia sia dal punto di vista contabile, sia amministrativo, rispettando i CCNL di settore.

**La cooperativa Sociale Nido D'Argento soc. coop a r.l. risulta iscritta :**

***b- Alla Sezione Ordinaria del Tribunale di Palermo".PA n.14412 Omol.Prov. n.37120 Vol.295/195 ;***

***c- Camera di Commercio di Palermo al n.160718 ;***

***d- All'Ufficio IVA di Palermo con P.I.: 03882030822;***

***Iscrizione all'albo regionale della Regione Sicilia previsto dalla L.R.22/86***

- D.A. n. 1216 del 06/08/1997 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti inabili;***
- D.D.R. n. 3279 del 10/11/2004 Autorizzazione al funzionamento per attività residenziale a favore di anziani per la tipologia CASA DI RIPOSO;***
- D.A. n.220 del 11/02/1992 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti anziani;***

La Cooperativa ha redatto il manuale della Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nelle norme elencate in seguito oltre a quelle che hanno valenza nazionale e regionale :

UNI EN ISO 9001:2000 con il campo di applicazione EA 38k

### **LE FINALITA' DELLA COOPERATIVA.**

"La Cooperativa persegue esclusivamente finalità sociale, nel campo

dell'assistenza sociale e sociosanitaria, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. La Cooperativa persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali"

La Cooperativa NIDO D'ARGENTO svolge la propria attività per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno;
- svolgere interventi sociali volti, con priorità, a sostenere la famiglia considerata istituzione idonea a favorire lo sviluppo della personalità;
- superare la logica dell'assistenza differenziata per categorie di assistiti, mediante l'attuazione di interventi uguali a parità di bisogno ed interventi differenziati in rapporto alla specificità delle esigenze, nel rispetto della personalità dell'assistito;
- superare il concetto di istituzionalizzazione, privilegiando i servizi e gli interventi che consentano il mantenimento, l'inserimento ed il reinserimento dell'assistito nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa;
- integrare i servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici e con tutti i servizi esistenti sul territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni che consentano di operare in modo efficace per fornire una risposta globale alle esigenze della popolazione.

### **PRINCIPI GENERALI.**

I Servizi alla Persona erogati dalla Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" sono attuati secondo principi di:

**Eguaglianza:** i servizi sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

**Imparzialità:** ogni utente è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

**Rispetto:** ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

**Continuità:** i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore;

**Efficacia:** i servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

**Efficienza:** i servizi sociali sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

**Qualità:** i servizi che la Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" offre nel campo del sociale sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

**L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni speco.**

### **DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI.**

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori utilizzati dalla Cooperativa:

accesso ed attenzione - ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;

informazione - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;

rispetto della persona - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;

normalità e differenza - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita.

fiducia e decisione - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;

reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

### **DOVERI DEI CITTADINI.**

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- **rispetto verso gli altri** - siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso,

razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.;

- **rispetto di leggi e regolamenti** - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi consortili si fonda sul comune rispetto - da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori - delle disposizioni di legge e dei regolamenti che disciplinano il settore dei servizi sociali e l'attività consortile;
- **collaborazione** - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi;

### **LA SEDE TERRITORIALE DELLA COOPERATIVA.**

La SEDE della DIREZIONE dove avere informazioni di carattere generale è: COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO - Via Cavalieri di Vittorio Veneto 15 - 90047 Partinico (PA) TEL. 091/8907130 - FAX. 091/8780721; e-mail [cooperativanidodargento@virgilio.it](mailto:cooperativanidodargento@virgilio.it)

Orario dal lunedì al venerdì - dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30. Oltre tale orario e nei giorni festivi, è in funzione la segreteria telefonica. Le comunicazioni vengono ascoltate ed inoltrate agli operatori.

## **SEZIONE II**

### **IL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI**

- **Che cos'è:** consiste nell'offerta di **servizi domiciliari di aiuto alla persona ed alle famiglie** per cittadini e in condizioni di non autosufficienza ai quali vengono fornite prestazioni di cura della persona e dell'abitazione finalizzate al sostegno nella gestione delle incombenze quotidiane. I servizi sono svolti da personale - appositamente formato e qualificato - dalla Cooperativa Sociale, convenzionata ed accreditata con i Comuni, nell'ambito di programmi di intervento finalizzati a mantenere la persona il più a lungo possibile al suo domicilio, conservando le sue abitudini di vita, i suoi rapporti familiari e le sue amicizie. E' prevista, su richiesta, l'esecuzione di interventi di manutenzione dell'ambiente di vita (sgombero locali, riparazioni di oggetti ed impianti, pulizie ordinarie e straordinarie); podologo e parrucchiere; fornitura ed eventualmente consegna a domicilio di pasti forniti attraverso

"tickets restaurant"; compagnia ed accompagnamento; sostegno in situazioni di ricovero temporaneo in ospedale; animazione e socializzazione; telesoccorso e telefonia sociale.

• **Prestazioni**

- aiuto per l'igiene personale e periodicamente pulizia completa della persona
- aiuto alla persona nell'alzata/messa a letto
- aiuto per il governo ed igiene dell'alloggio
- aiuto nella preparazione ed assunzione dei pasti e nella gestione delle attività quotidiane
- disbrigo pratiche varie

• **Operatori, qualifiche e mansioni come da standard (DPRS 158/96)**

Assistente Sociale Coordinatore/referente del servizio

Coordina le attività attraverso i piani di lavoro, Per ogni utente predispone una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche sanitarie e psico-relazionali, nonché i dati delle figure sociali e sanitarie di riferimento; Effettua il raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune, con il Medico di Medicina Generale che hanno in carico l'utente.

Operatore Socio Sanitario

svolge la sua attività in collaborazione con gli altri operatori professionali preposti all'assistenza sanitaria e a quella sociale, secondo il criterio del lavoro multiprofessionale.

In base alle proprie competenze ed in collaborazione con altre figure professionali, l'operatore socio sanitario sa attuare i piani di lavoro. È in grado di utilizzare metodologie di lavoro comuni (schede, protocolli ecc.). È in grado di collaborare con l'utente e la sua famiglia: nel governo della casa e dell'ambiente di vita, nell'igiene e cambio biancheria; nella sanificazione e sanitizzazione ambientale. Sa curare il lavaggio, l'asciugatura e la preparazione del materiale da sterilizzare. Sa garantire la raccolta e lo stoccaggio corretto dei rifiuti, il trasporto del materiale biologico sanitario, e dei campioni per gli esami diagnostici, secondo protocolli stabiliti. Sa svolgere attività finalizzate all'igiene personale, al cambio della biancheria, all'espletamento delle funzioni fisiologiche, all'aiuto nella deambulazione, all'uso corretto di presidi, ausili e attrezzature, all'apprendimento e mantenimento di posture corrette. In sostituzione e appoggio dei famigliari e su indicazione del personale preposto è in grado di: aiutare per la corretta assunzione dei farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di

semplice uso; aiutare nella preparazione alle prestazioni sanitarie; osservare, riconoscere e riferire alcuni dei più comuni sintomi di allarme che l'utente può presentare (pallore, sudorazione ecc.); attuare interventi di primo soccorso; effettuare piccole medicazioni o cambio delle stesse; controllare e assistere la somministrazione delle diete; aiutare nelle attività di animazione e che favoriscono la socializzazione, il recupero ed il mantenimento di capacità cognitive e manuali; collaborare ad educare al movimento e favorire movimenti di mobilitazione semplici su singoli e gruppi; provvedere al trasporto di utenti, anche allettati, in barella carrozzella; utilizzare specifici protocolli per mantenere la sicurezza dell'utente, riducendo al massimo il rischio; accompagnare l'utente per l'accesso ai servizi.

#### Operatore Socio Assistenziale

Svolge compiti di aiuto per l'igiene personale e per il governo dell'alloggio, per la preparazione e assunzione dei pasti, attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali, accompagnando l'utente, se occorre, fuori dalla sua abitazione, attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi.

#### Assistente domiciliare

Svolge compiti di: pulizia dell'alloggio; disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento, con il mezzo di trasporto dell'Ente; piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita.

Tutto il personale deve garantire il rispetto della dignità personale, riservatezza, libertà di scelta dell'utente, chiarezza delle informazioni, cura dei rapporti interpersonali.

- **A chi si rivolge:** a persone con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età (oltre 65 anni), alla malattia, a condizioni sociali difficili (anziani, singoli e nuclei familiari in difficoltà). E' prevista l'integrazione con i **Servizi Sanitari dell'ASP - (Assistenza Domiciliare Integrata)**, nel caso di necessità di cure infermieristiche che possono essere svolte a domicilio e per evitare, per quanto possibile, degenze ospedaliere.

Ad ogni assistito saranno erogate prestazioni in numero ore e durata come previsti nel predefinito piano personalizzato di assistenza (PAI).

### **Formazione ed esperienza del personale**

Tutti gli operatori impiegati nell'erogazione delle prestazioni non come su indicato in possesso di apposita qualifica. Inoltre da anni lavorano nell'ambito di servizi di assistenza rivolti ad utenti anziani e sono in possesso di esperienza nello svolgimento delle loro mansioni (come da mansionario specifico per ogni tipologia di qualifica) e nello specifico servizio in:

Igiene personale quotidiana

Governo ed igiene dell'alloggio occupato dal soggetto non autosufficiente

Aiuto alla persona nell'alzata/messa a letto

Preparazione ed assunzione dei pasti, nella mobilità e nella gestione delle attività quotidiane all'interno e all'esterno dell'abitazione.

• **Modalità di contenimento del turn over degli operatori**

Tassi di turnover alti possono rappresentare un problema importante sia agli enti gestori ma in particolare all'utenza che usufruisce del servizio che per sua specificità necessita di organizzazioni stabili e prolungate nel tempo. Possono essere individuati alcuni sistemi di riduzione del turnover con l'obiettivo di dare stabilità operativa al servizio attraverso una adeguata offerta lavorativa al personale impiegato, quali:

- adeguata assunzione per livello, retribuzione e diritti

- valutazione strutturata del personale e sistemi premianti condivisi (riconoscimenti, meriti, rinforzi sociali, incentivi economici) legati a risultati

- formazione del personale e programmazione della formazione. dando la possibilità a tutti di migliorare e rafforzare i propri punti deboli e dando la possibilità di partecipare anche minimamente alla progettazione delle attività di formazione aumentando il senso di appartenenza e migliorando la raccolta delle reali esigenze formative.

- job rotation. Prevedere, quando possibile e congruo con le finalità progettuali, dei piani di rotazione del personale registrando e gestendo le richieste interne.

- offrire una flessibilità oraria compatibilmente alle esigenze del servizio

• **Qualità organizzativa del servizio, completezze e/o innovatività delle prestazioni assicurate**

Le situazioni da prendere in carico vengono segnalate, dall'ufficio servizi sociale comunale all'assistente sociale coordinatore che provvederà a stilare una proposta di programma assistenziale individualizzato nei tempi e con le modalità concordate con l'assistente sociale stessa.

L'attuazione del programma è affidata "in toto" al responsabile del servizio dopo aver acquisito il consenso dell'utente/suoi familiari.

Copia della cartella individuale viene trasmessa al servizio territoriale competente.

Agli utenti/parenti viene richiesto di firmare il prospetto settimanale/mensile delle ore di intervento prestate ed effettivamente fruite. Detti prospetti vengono allegati alle fatture trasmesse al servizio territoriale competente.

La sospensione/chiusura dell'intervento è disposta dalla assistente sociale territoriale, sentito il beneficiario e previa valutazione della situazione complessiva del caso con il responsabile del servizio della cooperativa.

Tenendo conto di tali obiettivi, per dare risposte adeguate al *singolo*, è necessario partire dalla stesura di un **Piano Assistenziale Individuale e di una Scheda Utente** che possono essere definiti come *strumenti essenziali da utilizzare per raggiungere il massimo dell'efficacia*. L'uso di tali strumenti coinvolge tutti gli operatori, per individuare gli obiettivi, per definire i tempi e per la verifica. Il primo intervento che si attua nel servizio consiste nella valutazione, iniziando da un sopralluogo nell'abitazione dell'utente che dovrà usufruire delle prestazioni assistenziali, per una verifica diretta sia dello stato di bisogno effettivo del soggetto, sia del tipo di supporto che si può attivare nel suo ambiente familiare, affettivo e relazionale; l'assistente sociale avrà un colloquio iniziale con la famiglia per specificare nel dettaglio il tipo di intervento che verrà effettuato e il coinvolgimento della stessa nell'intervento. Successivamente verranno contattate ed attivate tutte le risorse assistenziali del territorio ed i servizi sanitari per poter ottenere la massima collaborazione nell'attuazione dell'intervento richiesto. Saranno utilizzati i seguenti strumenti:

Riunioni di equipe; Schede di ingresso; Diario di bordo, in cui annotare gli episodi più significativi avvenuti durante le attività, per garantire la circolazione delle informazioni/comunicazioni tra gli operatori; il diario nel tempo creerà una mole di dati spendibili in sede di equipe; Schemi per la programmazione delle attività; Schede per la valutazione delle attività; Registri dei verbali delle riunioni d'équipe e degli incontri con i referenti delle istituzioni coinvolte e/o afferenti al servizio; Relazioni periodiche sull'andamento del servizio; Relazione finale per l'analisi dei risultati conseguiti e degli obiettivi raggiunti.

## SEZIONE III

### **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

**Che cos'è:** la Cooperativa promuove iniziative di qualificazione, riqualificazione, formazione ed aggiornamento del personale da inserire o già inserito nel sistema dei servizi alla persona che opera nel territorio. Ciò al duplice fine di promuovere occupazione nel settore dei servizi e di migliorare, nel contempo, la qualità delle prestazioni fornite alla cittadinanza. La formazione avviene a cura della Cooperativa stessa in quanto Ente accreditato per la formazione professionale presso la Regione Siciliana, Assessorato al Lavoro alla previdenza sociale ed alla formazione professionale. Per tutta la durata della formazione, che varia a seconda della tipologia, gli allievi verranno affiancati da un Tutor che funge collegamento tra l'allievo e l'attività didattica e il Coordinatore e l'attività didattica, oltre a monitorare l'attività degli allievi.

### **PROMOZIONE E SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO.**

**Che cos'è:** è un'attività volta al sostegno delle Associazioni di volontariato e dei singoli volontari che operano nel territorio per la tutela dei diritti delle persone più deboli e per alleviarne le difficoltà. La normativa consente alla Cooperativa di convenzionarsi con i volontari, singoli ed associati, per lo svolgimento di progetti ed azioni comuni a beneficio delle persone in condizioni di disagio. La Cooperativa assicura altresì la copertura delle spese di assicurazione dei volontari.

### **TRATTAMENTO ECONOMICO DEGLI OPERATORI**

La cooperativa assume gli operatori nel rispetto del trattamento economico previsto dal Contratto collettivo nazionale di lavoro specifico per le cooperative sociali/istituti socio assistenziali.

### **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

La gestione generale dei servizi sociali è suddivisa in Distretti Socio – Sanitari che, all'interno di un determinato territorio, raggruppa un certo numero di Comuni guidati da un Comune Capofila.

Il Dirigente dei servizi Sociali del Comune Capofila, in qualità di Coordinatore tecnico, assicura la continuità assistenziale e l'appropriatezza dei servizi.

Nell'ambito di ogni singolo servizio attivato, affidato e gestito dalla Cooperativa, è compito del Coordinatore del servizio garantire la continuità assistenziale dell'utente, mediante la tempestiva sostituzione dell'operatore assente. L'assistenza verrà garantita anche nel caso di temporaneo ricovero dell'utente.

La determinazione dei turni di lavoro deve tenere conto delle esigenze e necessità dell'utente, oltre che della natura del servizio.

Potrà essere proposta rotazione del personale nei casi in cui se ne verifichi la necessità o su richiesta dell'utente su richiesta dell'amministrazione erogatrice del finanziamento.

## **I FATTORI DI QUALITA'.**

ALBERO DELLA QUALITA'

FASI DELL'ESPERIENZA FATTORI DI QUALITA'

- Informazioni generali sulla struttura, servizi, orari, disponibilità
- Cortesia e ascolto Raccolta delle aspettative
- Valutazione di ingresso
- Elaborazione e condivisione progetto individuale
- Informazioni sugli interventi previsti
- Definizione e comunicazione orari
- Adeguate mezzi di trasporto ed assistenza
- Pulizia degli ambienti
- Comfort sale occupazionali, ricreative e di terapia
- Sicurezza e Igiene
- Rispetto del progetto individuale
- Informazioni/coinvolgimento utente/famiglia – condivisione
- Ambienti attrezzati per le attività
- Formazione e aggiornamento
- Umanizzazione e Personalizzazione
- Completezza e chiarezza delle informazioni
- Rispetto della privacy e dignità umana
- Informazioni, ascolto, sostegno
- Tutela dei diritti
- Verifica periodica e finale del progetto individuale
- Eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale
- Eventuali dimissioni "protette"
- Semplicità dei vari adempimenti amministrativi
- Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione
- Semplicità di inoltro del reclamo e tempo di risposta
- Questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti



## **TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI LA GESTIONE DEI RECLAMI.**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto. In ogni locale di attesa è posizionata una cassetta per inserire segnalazioni e reclami.

Le osservazioni ed i reclami da parte dei cittadini vengono raccolti dalle segreterie delle sedi alle quali vengono rivolte e trasmesse ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione della Cooperativa che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.

### **LA VERIFICA DEL GRADIMENTO.**

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione del cittadino che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti: qualora questi ultimi non risultassero all'altezza verrebbero irrimediabilmente mal giudicati; è quindi importante che il servizio stesso non faccia promesse che non potrà mantenere.

Gli strumenti utilizzati dalla Cooperativa per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi;

somministrazione di questionari strutturati alle persone che utilizzano i servizi presi in esame;

interviste non strutturate su particolari problematiche a gruppi di cittadini fruitori.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con la cittadinanza.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante:

somministrazione di schede di valutazione;

costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.

Infine è opportuna la valutazione dei rapporti con il territorio nel suo complesso da effettuarsi mediante:

indagini presso "testimoni privilegiati"; associazioni dei cittadini; consulte.

## IL "CUSTOMER SATISFACTION"

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza. Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le **attese** dell'utente. Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio.

E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

E' stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell'utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del "livello di servizio ricevuto", ma occorre confrontare questa percezione con il "livello di servizio desiderato": la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell'utente.

Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l'esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di "tolleranza" delimitata da due livelli, uno superiore ed uno inferiore, che rappresentano i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello *desiderato* ed uno *accettabile* (adeguato).

Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l'utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l'utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative. L'intervallo esistente tra il livello desiderato ed il livello accettabile rappresenta la zona di "tolleranza" entro la quale l'utente considera il servizio erogato comunque accettabile: ovvero, questa zona è costituita da una gamma di prestazioni del servizio considerato soddisfacente a diversi livelli.

## LO STRUMENTO DEL QUESTIONARIO

I questionari rappresentano uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un servizio, in modo veloce e anonimo. Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale rispondendo alle domande preposte è possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i "punti di forza" dei singoli servizi e far emergere le possibili aree di miglioramento.

Nel quotidiano ogni persona, con la sua storia e con la sua attualità assolutamente individuali, interagisce con la storia e l'attualità assolutamente peculiari del microcosmo e della società in cui vive: da questa interazione deriva la "soddisfazione soggettiva" che si intende rilevare con i questionari e che richiede da parte nostra la condivisione del seguente principio: "ciò che è soggettivo non è meno reale di ciò che è oggettivo e merita pertanto la stessa attenzione e la stessa

considerazione". La "soddisfazione soggettiva" può essere definita come la risultante di un processo cognitivo che mette a confronto il reale con l'ideale;

più precisamente, la distanza tra la realtà e le aspirazioni è inversamente proporzionale al livello di soddisfazione: in tal senso, la perfetta corrispondenza tra realtà e aspirazioni corrisponde a una soddisfazione assoluta.

## TUTELA DELLA PRIVACY

Dal 01.01.2004 è in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce, innovandola, la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera). Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi:

- nella nomina di un Titolare;
- nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento;
- nella trascrizione delle procedure interne da seguire;

L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

1. le finalità della raccolta;
2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
4. a chi verranno comunicati i dati;
5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati. In particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento:

1. sui rischi che possono compromettere la sicurezza e la privacy dei dati

2. sulla protezione dei dati personali più rilevanti
3. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi
4. sulle responsabilità che ne derivano
5. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice.

I dati debbono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzioni e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

**Il Responsabile della privacy ai sensi del d.lgs. 196/2003 è il Sig. Gaglio Giuseppe**

**Il Responsabile della sicurezza ai sensi del d.lgs. 626/1994 è l'Arch. Prainito Rosario**

**Il Responsabile e referente del Servizio è la Dott.ssa Terrazzino Evelin (assistente sociale)**

## Carta dei diritti della persona anziana

### Introduzione

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può valersi. Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- . servizi di trasporti ed altri servizi alla persona
- . famiglie e formazioni sociali.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

il principio "di giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana.

il principio "di solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale.

il principio "di salute", enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come

fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.

### **La persona anziana al centro di diritti e di doveri**

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti come si è auspicato nell'introduzione.

<b>La persona ha il diritto</b>	<b>La società e le Istituzioni hanno il dovere</b>
di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di «correggerle» e di «deriderle», senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.

di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
di vivere con chi desidera.	di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
di avere una vita di relazione.	di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.

### **La tutela dei diritti riconosciuti**

La tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

## REGOLAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA DOMICILIARE

Il presente regolamento disciplina, il sistema di interventi e servizi sociali atto a rispondere ai bisogni espressi dalla comunità locale in materia di assistenza domiciliare.

### *Principi e finalità.*

L'insieme delle prestazioni e degli interventi è finalizzato al mantenimento della persona in difficoltà nel suo naturale ambiente di vita e di relazione in condizioni di massima autonomia e benessere possibili, nel rispetto delle diversità e delle caratteristiche individuali.

In questo senso il servizio di assistenza domiciliare (S.A.D.) nel suo complesso va inteso come un insieme coordinato di interventi, di sostegno alla persona ed alla famiglia.

L'Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.), servizio sociosanitario integrato, è il complesso delle prestazioni socio-assistenziali e sanitarie volte a mantenere la persona nel proprio domicilio. Comprende le prestazioni necessarie a singoli e famiglie in difficoltà per far fronte alle esigenze della vita quotidiana a causa delle limitazioni, anche transitorie, di autonomia o alle situazioni con carente sostegno di parenti.

### *Beneficiari.*

1. Persone - ultra sessantacinquenni autosufficienti e non autosufficienti; invalide e/o disabili minori e adulte; nuclei familiari e persone adulte tutelate o con problematiche di rilievo sanitario (psichiatriche, H.I.V, patologie degenerative, ecc) - con scarsa capacità di autodeterminazione (e quindi da inserire in progetti assistenziali individuali predisposti dal servizio sociale professionale consortile), e/o persone seguite nell'ambito dei protocolli del servizio A.D.I (assistenza domiciliare integrata).
2. Cittadini, anch'essi appartenenti alle fasce di popolazione sopra elencate, che pur essendo in condizioni di dipendenza mantengono - grazie al grado di autonomia decisionale espresso personalmente e/o dai familiari - la capacità di acquistare direttamente, le prestazioni ed i servizi necessari a soddisfare il bisogno assistenziale individuato.

I Cittadini possono richiedere un "buono servizio" calcolato in base al reddito (parametri ISEE), finalizzato ad agevolare l'acquisto o la fruizione degli interventi e delle prestazioni di sostegno.

### *Servizi offerti S.A.D.*

Interventi di aiuto alla persona o al nucleo presso la sua abitazione per favorirne l'autonomia nella vita quotidiana.

Le prestazioni consistono in:

1. Assistenza diretta alla persona.
2. Aiuto nell'igiene della persona.

3. Aiuto nella vita di relazione: accompagnamento, rapporti con l'esterno.
4. Aiuto per gli acquisti.
5. Rapporti con le famiglie, i servizi sociali, le altre risorse del territorio.
6. Aiuto domestico.
7. Aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche.
8. Telesoccorso

### *Servizi offerti A.D.I.*

L'A.D.I. può prevedere interventi socio-assistenziali, sanitari o integrati.

Attività di tipo socio-assistenziale:

- a) aiuto alla persona per favorire l'autosufficienza nelle attività giornaliere (igiene personale totale e parziale, preparazione ed eventuale somministrazione di pasti, acquisti, compagnia, animazione);
- b) consulenza agli utenti nella prevenzione di incidenti domestici;
- c) aiuto per il governo della casa;
- d) aiuto e accompagnamento nelle relazioni con l'esterno per il disbrigo delle pratiche amministrative, per visite mediche, per commissioni varie e per il collegamento con altri servizi;
- e) sostegno al mantenimento della vita di relazione.

Attività di tipo sanitario:

- a) assistenza generale infermieristica;
- b) assistenza riabilitativa;
- c) assistenza del medico di medicina generale;
- d) assistenza specialistica.

E' prevista la possibilità di interventi notturni (21.00 / 7.00) e festivi, sia programmati che in casi di emergenza (a totale costo dell'utente).

### *Modalità di funzionamento*

La Cooperativa garantisce la presenza di uno sportello per il ricevimento delle richieste di servizio direttamente da parte del pubblico e da parte dei servizi di rete ed una segreteria telefonica in funzione nella fascia oraria non coperta dallo sportello.

I responsabili garantiscono la presenza quotidiana in sede e comunque la reperibilità per operatori e utenti, inoltre, garantiscono l'attività di coordinamento tecnico operativo e professionale, oltre alle funzioni più propriamente organizzative relative al personale.

La Cooperativa garantisce la gestione e l'organizzazione dei servizi di assistenza domiciliare professionale tramite operatori in possesso dell'attestato regionale di qualifica per assistenti domiciliari e dei servizi tutelari (o equivalente). Tutti gli operatori - maggiorenni e muniti di libretto sanitario regolarmente vistato - devono possedere adeguata formazione e ad essi viene garantito l'aggiornamento e la formazione

permanente necessaria al corretto ed efficace svolgimento delle prestazioni richieste.

Ogni servizio è dotato di una "cartella cliente" sulla quale gli operatori addetti all'intervento sono tenuti a registrare l'andamento degli interventi ed ogni variazione del piano di lavoro.

La cartella deve contenere copia del programma assistenziale individuale ed ogni altra documentazione utile all'intervento.

E' fatto divieto assoluto al personale addetto all'assistenza di accettare alcuna forma di compenso, di qualsiasi natura, da parte degli utenti.

**Al fine di garantire l'indispensabile continuità nel rapporto con l'utente, la Cooperativa organizza i turni di lavoro in modo da assicurare, di norma, un rapporto personalizzato e la minor rotazione possibile di personale al domicilio, inoltre, assicura la tempestiva sostituzione degli operatori temporaneamente assenti ed il reintegro di quelli cessati dal servizio.**



# CARTA DEI SERVIZI

## INTERVENTI IN FAVORE DELLA DISABILITA'



**PARTINICO**

## **PREMESSA**

La presente carta dei servizi aggiornata è stata elaborata ed adottata dall'ente con delibera del C.D.A. del 12 luglio 2006, ai sensi della Legge 328/00 art. 13.

Le carte dei servizi nascono con lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico.

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici nei settori della sanità, dell'assistenza, dell'istruzione dei trasporti e telecomunicazioni, dell'energia ecc. sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".

Tra i punti che il Direttivo della Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" considera prioritari vi è l'attenzione all'attivazione di strumenti che sappiano offrire risposte alle esigenze di tutti i cittadini, ma - in particolare - dei soggetti deboli e delle categorie meno favorite.

La prima, basilare esigenza è quella di far conoscere quali sono i servizi sui quali ogni cittadino può contare, quali gli standard con i quali li si garantisce e quali impegni ci si assume in caso di disservizio.

La Carta dei servizi sociali rappresenta un vero e proprio progetto che nasce all'insegna della trasparenza e della partecipazione. La descrizione dei servizi definisce con chiarezza gli standard sulla base dei quali essi sono garantiti. In questo modo il cittadino può avere un punto di riferimento nel valutarne la qualità.

La "Carta dei Servizi" della Cooperativa verrà periodicamente aggiornata con il progredire dei servizi.

**Il Presidente**

Giuseppe Gaglio

## SEZIONE I

### **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La "Carta dei Servizi" è un patto tra la Cooperativa ed i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

### **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO**

La cooperativa opera nel campo del sociale dal 1992 gestendo in modo continuativo servizio socio assistenziali in convenzione con diversi enti locali abbracciando diverse tipologie di utenti (anziani, portatori di handicap, minori a rischio) fornendo loro servizi aperti e chiusi (assistenza domiciliare, centri ludico ricreativi, case di riposo, comunità alloggio).

La Cooperativa è retta da un consiglio d'amministrazione (composto da n.3 soci) interno alla Cooperativa stessa.

La cooperativa opera nel rispetto delle norme vigenti in materia sia dal punto di vista contabile, sia amministrativo, rispettando i CCNL di settore.

**La cooperativa Sociale Nido D'Argento soc. coop a r.l. risulta iscritta :**

- b- Alla Sezione Ordinaria del Tribunale di Palermo".PA n.14412 Omol.Prov. n.37120 Vol.295/195 ;***
- c- Camera di Commercio di Palermo al n.160718 ;***
- d- All'Ufficio IVA di Palermo con P.I.: 03882030822;***

***Iscrizione all'albo regionale della Regione Sicilia previsto dalla L.R.22/86***

- D.A. n. 1216 del 06/08/1997 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti inabili;***
- D.D.R. n. 3279 del 10/11/2004 Autorizzazione al funzionamento per attività residenziale a favore di anziani per la tipologia CASA DI RIPOSO;***
- D.A. n.220 del 11/02/1992 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti anziani;***

La Cooperativa ha redatto il manuale della Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nelle norme elencate in seguito oltre a quelle che hanno valenza nazionale e regionale :

UNI EN ISO 9001:2000 con il campo di applicazione EA 38k

### **LE FINALITA' DELLA COOPERATIVA**

"La Cooperativa persegue esclusivamente finalità sociale, nel campo

dell'assistenza sociale e sociosanitaria, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. La Cooperativa persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali"

La Cooperativa NIDO D'ARGENTO svolge la propria attività per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno;
- svolgere interventi sociali volti, con priorità, a sostenere la famiglia considerata istituzione idonea a favorire lo sviluppo della personalità;
- superare la logica dell'assistenza differenziata per categorie di assistiti, mediante l'attuazione di interventi uguali a parità di bisogno ed interventi differenziati in rapporto alla specificità delle esigenze, nel rispetto della personalità dell'assistito;
- superare il concetto di istituzionalizzazione, privilegiando i servizi e gli interventi che consentano il mantenimento, l'inserimento ed il reinserimento dell'assistito nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa;
- integrare i servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici e con tutti i servizi esistenti sul territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni che consentano di operare in modo efficace per fornire una risposta globale alle esigenze della popolazione.

## PRINCIPI GENERALI

I Servizi alla Persona erogati dalla Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" sono attuati secondo principi di:

**Eguaglianza:** i servizi sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

**Imparzialità:** ogni utente è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

**Rispetto:** ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

**Continuità:** i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore;

**Efficacia:** i servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

**Efficienza:** i servizi sociali sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

**Qualità:** i servizi che la Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" offre nel campo del sociale sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

**L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni speco.**

## **DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI**

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori utilizzati dalla Cooperativa:

accesso ed attenzione - ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;

informazione - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;

rispetto della persona - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;

normalità e differenza - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita.

fiducia e decisione - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;

reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

## **DOVERI DEI CITTADINI**

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- **rispetto verso gli altri** - siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso,

razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.;

- **rispetto di leggi e regolamenti** - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi consortili si fonda sul comune rispetto - da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori - delle disposizioni di legge e dei regolamenti che disciplinano il settore dei servizi sociali e l'attività consortile;
- **collaborazione** - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi.

## **UBICAZIONE DEGLI UFFICI E DELLE SEDI OPERATIVE CON INDICAZIONE DEGLI ORARI DI APERTURA E DI CHIUSURA**

La SEDE della DIREZIONE dove avere informazioni di carattere generale è: COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO - Via Cavalieri di Vittorio Veneto 15 - 90047 Partinico (PA) TEL. 091/8907130 - FAX. 091/8780721; e-mail [cooperativanidodargento@virgilio.it](mailto:cooperativanidodargento@virgilio.it)

Orario dal lunedì al venerdì - dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30. Oltre tale orario e nei giorni festivi, è in funzione la segreteria telefonica. Le comunicazioni vengono ascoltate ed inoltrate agli operatori.

## **SEZIONE II**

### **IL SERVIZIO DI AUTONOMIA E COMUNICAZIONE SCOLASTICA**

- **Che cos'è:** L'assistente per l'autonomia e la comunicazione personale è un'assistenza specialistica ad personam che deve essere fornita al singolo studente con disabilità - in aggiunta all'operatore socio assistenziale, all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari - per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello studente con disabilità fisica, psichica o sensoriale, la cui gravità o limitazione di autonomia determini l'inevitabile necessità di assistenza per un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche. Pertanto è evidente che all'assistente per l'autonomia e comunicazione competano funzioni specifiche che lo differenziano dalle altre figure professionali coinvolte. L'assistente all'autonomia e alla comunicazione è quindi un operatore che media la comunicazione e l'autonomia dello

studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico e ciò può compiersi anche mediante strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace. L'obiettivo operativo è di svolgere un'attività di supporto alla didattica e non invece di attività didattica in senso proprio.

Nello specifico il **mansionario** di tale figura prevede:

- collaborazione, in aula o nei laboratori, con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione;
- favorire l'apprendimento e il percorso dell'autonomia dell'alunno facendo particolare attenzione ai cambiamenti e ai progressi in itinere;
- effettuare la "traduzione" di quanto avviene in classe nella forma di comunicazione utilizzata dallo studente (Lingua Italiana dei Segni, Lettura Labiale etc. per i sordi, Comunicazione facilitata, aumentativa, verbo tonale etc per gli autistici, braille etc. per i non vedenti, etc.).

• **A chi si rivolge:** I destinatari del servizio sono gli studenti con disabilità fisica, psichica e sensoriale, certificata ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 104/92 che, a causa della riduzione o della perdita di autonomia personale e sociale necessitano di questa tipologia di assistenza.

• **Descrizione delle Prestazioni assicurate per l'espletamento del servizio**

- Il servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione finalizzato a garantire il diritto allo studio e l'integrazione scolastica agli studenti disabili, in possesso di certificazione di cui alla legge 104/92, si configura quale servizio *ad personam* ed è assicurato prevalentemente all'interno dell'istituto scolastico frequentato dall'alunno, nella misura di un operatore per ciascun disabile. In taluni casi, il servizio di cui sopra potrà essere assicurato, anche o esclusivamente, in ambito domiciliare in affiancamento a soggetti con disabilità sensoriali, per accompagnare e consolidare il percorso verso l'autonomia nello studio, purchè previsto nelle finalità del P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato).

- La necessità dell'assistente per l'autonomia e la comunicazione viene certificata dai servizi specialisti dell'ASP tenendo conto delle proposte avanzate dal G.L.H. (Gruppo di Lavoro Handicap).

- Le attività dirette con l'alunno disabile consistono prevalentemente in interventi di mediazione nella comunicazione tra lo stesso e tutte le figure

che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore.

In linea generale, fermo restando la singolarità degli interventi previsti dal P.E.I., le attività dell'operatore addetto sono le seguenti:

**Educative:** utilizzo di codici comunicativi alternativi, promozione dell'autonomia personale e sociale, vigilanza e controllo di comportamenti aggressivi, sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo, sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti, proposte di attività educative di piccolo gruppo per favorire la socializzazione;

**Riabilitative:** sviluppo di sistemi di comunicazione verbale e non verbale, educazione all'uso di strumenti protesici e ausili, svolgimento di programmi individuali per il controllo del comportamento, appoggio in attività manuali, motorie, teatrali, espressive.

In particolare per quanto riguarda l'aspetto specifico della comunicazione, l'operatore svolge una azione triplice *di mediazione, di sollecitazione, di integrazione.*

Rientrano ancora tra i compiti dell'assistente:

- la collaborazione con gli insegnanti e altro personale della scuola per l'effettiva partecipazione;

dell'alunno disabile alle attività scolastiche;

- la partecipazione alle attività del GLH.

Si precisa che, la figura dell'assistente non è alternativa a quella dell'insegnante di sostegno, ma complementare. L'assistente non può sostituire l'insegnante di sostegno, unico soggetto deputato alla didattica.

#### • **Esperienza della cooperativa**

La cooperativa è in possesso di ultradecennale esperienza nella gestione di servizi rivolti a disabili fisici , psichici e sensoriali di varia gravità, nello specifico:

Assistenza domiciliare disabili minori e adulti;

assistenza domiciliare disabili psichici;

servizi di educativa domiciliare per minori disabili;

assistenza scolastica di base e specialistica per alunni disabili

centri socio educativi per minori e/o adulti disabili

servizio psicosociale per disabili psichici, con trasporto assistito

Inoltre, la Cooperativa ha redatto il manuale della Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nelle norme elencate in seguito oltre a quelle che hanno valenza nazionale e regionale :

**UNI EN ISO 9001:2000 con il campo di applicazione EA 38k**

• **Modalità di contenimento del turn over degli operatori**

Tassi di turnover alti possono rappresentare un problema importante sia agli enti gestori ma in particolare all'utenza che usufruisce del servizio che per sua specificità necessita di organizzazioni stabili e prolungate nel tempo. Possono essere individuati alcuni sistemi di riduzione del turnover con l'obiettivo di dare stabilità operativa al servizio attraverso una adeguata offerta lavorativa al personale impiegato, quali:

- adeguata assunzione per livello, retribuzione e diritti
- valutazione strutturata del personale e sistemi premianti condivisi (riconoscimenti, meriti, rinforzi sociali, incentivi economici) legati a risultati
- formazione del personale e programmazione della formazione, dando la possibilità a tutti di migliorare e rafforzare i propri punti deboli e di partecipare anche minimamente alla progettazione delle attività di formazione aumentando il senso di appartenenza e migliorando la raccolta delle reali esigenze formative.
- job rotation. Prevedere, quando possibile e congruo con le finalità progettuali, dei piani di rotazione del personale registrando e gestendo le richieste interne.
- offrire una flessibilità oraria compatibilmente alle esigenze del servizio.

## SEZIONE III

### FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

**Che cos'è:** la Cooperativa promuove iniziative di qualificazione, riqualificazione, formazione ed aggiornamento del personale da inserire o già inserito nel sistema dei servizi alla persona che opera nel territorio. Ciò al duplice fine di promuovere occupazione nel settore dei servizi e di migliorare, nel contempo, la qualità delle prestazioni fornite alla cittadinanza. La formazione avviene a cura della Cooperativa stessa in quanto Ente accreditato per la formazione professionale presso la Regione Siciliana, Assessorato al Lavoro alla previdenza sociale ed alla formazione professionale. Per tutta la durata della formazione, che varia a seconda della tipologia, gli allievi verranno affiancati da un Tutor che funge collegamento tra l'allievo e l'attività didattica e il Coordinatore e l'attività didattica, oltre a monitorare l'attività degli allievi.

### PROMOZIONE E SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO

**Che cos'è:** è un'attività volta al sostegno delle Associazioni di volontariato e dei singoli volontari che operano nel territorio per la tutela dei diritti delle persone più deboli e per alleviarne le difficoltà. La normativa

consente alla Cooperativa di convenzionarsi con i volontari, singoli ed associati, per lo svolgimento di progetti ed azioni comuni a beneficio delle persone in condizioni di disagio. La Cooperativa assicura altresì la copertura delle spese di assicurazione dei volontari.

### **TRATTAMENTO ECONOMICO DEGLI OPERATORI**

La cooperativa assume gli operatori nel rispetto del trattamento economico previsto dal Contratto collettivo nazionale di lavoro specifico per le cooperative sociali/istituti socio assistenziali.

### **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

La gestione generale dei servizi sociali è suddivisa in Distretti Socio – Sanitari che, all'interno di un determinato territorio, raggruppa un certo numero di Comuni guidati da un Comune Capofila.

Il Dirigente dei servizi Sociali del Comune Capofila, in qualità di Coordinatore tecnico, assicura la continuità assistenziale e l'appropriatezza dei servizi.

Nell'ambito di ogni singolo servizio attivato, affidato e gestito dalla Cooperativa, è compito del Coordinatore del servizio garantire la continuità assistenziale dell'utente, mediante la tempestiva sostituzione dell'operatore assente. L'assistenza verrà garantita anche nel caso di temporaneo ricovero dell'utente.

La determinazione dei turni di lavoro deve tenere conto delle esigenze e necessità dell'utente, oltre che della natura del servizio.

Potrà essere proposta rotazione del personale nei casi in cui se ne verifichi la necessità o su richiesta dell'utente su richiesta dell'amministrazione erogatrice del finanziamento.

### **I FATTORI DI QUALITA'.**

ALBERO DELLA QUALITA'

FASI DELL'ESPERIENZA FATTORI DI QUALITA'

- Informazioni generali sulla struttura, servizi, orari, disponibilità
- Cortesia e ascolto Raccolta delle aspettative
- Valutazione di ingresso
- Elaborazione e condivisione progetto individuale
- Informazioni sugli interventi previsti
- Definizione e comunicazione orari
- Adeguate mezzi di trasporto ed assistenza
- Pulizia degli ambienti
- Comfort sale occupazionali, ricreative e di terapia
- Sicurezza e Igiene
- Rispetto del progetto individuale

- Informazioni/coinvolgimento utente/famiglia – condivisione
- Ambienti attrezzati per le attività
- Formazione e aggiornamento
- Umanizzazione e Personalizzazione
- Completezza e chiarezza delle informazioni
- Rispetto della privacy e dignità umana
- Informazioni, ascolto, sostegno
- Tutela dei diritti
- Verifica periodica e finale del progetto individuale
- Eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale
- Eventuali dimissioni "protette"
- Semplicità dei vari adempimenti amministrativi
- Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione
- Semplicità di inoltro del reclamo e tempo di risposta
- Questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti

### **MODALITÀ DI COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI AI PROGRAMMI DI ASSISTENZA E ALLA VERIFICA DEI RISULTATI**

Gli utenti e i loro familiari sono al centro del servizio, pertanto saranno costantemente e continuativamente coinvolti in ogni fase di attività del servizio reso.

In particolare, utenti e familiari saranno interpellati per la verifica periodica dei livelli di qualità delle prestazioni rese e percepite, attraverso questionari specifici e moduli per la dichiarazione di non conformità, ma anche per l'analisi e il monitoraggio della customer satisfaction.



### **TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI LA GESTIONE DEI RECLAMI**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto.

In ogni locale di attesa è posizionata una cassetta per inserire segnalazioni e reclami.

Le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti o dei familiari vengono raccolti dalle segreterie delle sedi alle quali vengono rivolte e trasmesse ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il

reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione della Cooperativa che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.

### **MODALITÀ DI VALUTAZIONE QULI/QUANTITATIVA DEI RISULTATI**

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione del cittadino che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti: qualora questi ultimi non risultassero all'altezza verrebbero irrimediabilmente mal giudicati; è quindi importante che il servizio stesso non faccia promesse che non potrà mantenere.

Gli strumenti utilizzati dalla Cooperativa per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

- trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi;
- somministrazione di questionari strutturati alle persone che utilizzano i servizi presi in esame;
- interviste non strutturate su particolari problematiche a gruppi di cittadini fruitori.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con la cittadinanza.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante:

- somministrazione di schede di valutazione;
- costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.

Infine è opportuna la valutazione dei rapporti con il territorio nel suo complesso da effettuarsi mediante:

indagini presso "testimoni privilegiati"; associazioni dei cittadini; consulte.

### **LA "CUSTOMER SATISFACTION"**

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza. Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le *attese* dell'utente. Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio.

E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

E' stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell'utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del

"livello di servizio ricevuto", ma occorre confrontare questa percezione con il "livello di servizio desiderato": la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell'utente.

Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l'esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di "tolleranza" delimitata da due livelli, uno superiore ed uno inferiore, che rappresentano i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello *desiderato* ed uno *accettabile* (adeguato).

Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l'utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l'utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative. L'intervallo esistente tra il livello desiderato ed il livello accettabile rappresenta la zona di "tolleranza" entro la quale l'utente considera il servizio erogato comunque accettabile: ovvero, questa zona è costituita da una gamma di prestazioni del servizio considerato soddisfacente a diversi livelli.

## LO STRUMENTO DEL QUESTIONARIO

I questionari rappresentano uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un servizio, in modo veloce e anonimo. Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale rispondendo alle domande preposte è possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i "punti di forza" dei singoli servizi e far emergere le possibili aree di miglioramento.

Nel quotidiano ogni persona, con la sua storia e con la sua attualità assolutamente individuali, interagisce con la storia e l'attualità assolutamente peculiari del microcosmo e della società in cui vive: da questa interazione deriva la "soddisfazione soggettiva" che si intende rilevare con i questionari e che richiede da parte nostra la condivisione del seguente principio: "ciò che è soggettivo non è meno reale di ciò che è oggettivo e merita pertanto la stessa attenzione e la stessa considerazione". La "soddisfazione soggettiva" può essere definita come la risultante di un processo cognitivo che mette a confronto il reale con l'ideale; più precisamente, la distanza tra la realtà e le aspirazioni è inversamente proporzionale al livello di soddisfazione: in tal senso, la perfetta corrispondenza tra realtà e aspirazioni corrisponde a una soddisfazione assoluta.

TUTELA DELLA PRIVACY



Dal 01.01.2004 è in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce, innovandola, la

precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera). Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi:

nella nomina di un Titolare;

nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento;

nella trascrizione delle procedure interne da seguire;

L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

1. le finalità della raccolta;
2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
4. a chi verranno comunicati i dati;
5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati. In particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento:

1. sui rischi che possono compromettere la sicurezza e la privacy dei dati
2. sulla protezione dei dati personali più rilevanti
3. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi
4. sulle responsabilità che ne derivano
5. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice.

I dati debbono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzioni e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

**Il Responsabile della privacy ai sensi del d.lgs. 196/2003 è il Sig. Gaglio Giuseppe**

**Il Responsabile della sicurezza ai sensi del d.lgs. 626/1994 è l'Arch. Prainito Rosario**



## SEZIONE IV ALLEGATI

### Scheda di valutazione del Servizio Assistenza Alunni Disabili

**1. Come giudica il Servizio di assistenza alunni nella scuola?**

- . puntuale e attento
- . sufficientemente adeguato
- . inadeguato ed impreciso
- . altro

**2. Ritieni che la figura dell'assistente abbia un ruolo importante ai fini dell'integrazione dell'alunno disabile?**

- . si
- . no
- . altro

**3. Come giudica l'operato dell'assistente?**

- . professionale ed affidabile
- . sufficientemente adeguato
- . impreciso ed improvvisato
- . altro

**4. Ritieni che la scelta dell' assistente da affiancare all' alunno disabile sia:**

- . frutto di una progettazione che tiene conto delle esigenze dell'alunno disabile e della continuità assistente alunno
- . sufficientemente adeguata, ma poco incisiva
- . inadeguata e scarsamente attenta ai bisogni dell'alunno
- . altro

**5. Come giudica il rapporto assistente-scuola?**

- . l'assistente è professionalmente adeguato e riesce ad integrarsi con la realtà scolastica collaborando con gli insegnanti per il raggiungimento degli obiettivi
- . l'assistente ha poche competenze professionali, ma molta disponibilità a collaborare
- . l'assistente è inadeguata e poco disponibile a farsi coinvolgere
- . altro

**6. Come giudica il rapporto assistente-alunno?**

- . l'assistente si pone in modo adeguato e non esclusivo facilitando la relazione dell' alunno con il contesto
- . l' assistente svolge le sue mansioni, ma non si lascia molto coinvolgere
- . l'assistente si pone in modo distaccato ed è poco collaborativi

. altro

**7. Come valuta la sostituzione temporanea dell'assistente?**

- . puntuale e adeguata
- . non sempre tempestiva e poco adeguata
- . avviene con notevole ritardo e con personale non competente
- . altro

**8. Come giudica il coordinamento del servizio di assistenza scolastica?**

- . professionalmente adeguato ed attento nell'accoglienza del bisogno
- . poco professionale, ma sufficientemente adeguato
- . scarsamente professionale e poco significativo
- . altro

**9. Cosa suggerirebbe per migliorare le prestazioni di questo servizio?**

.....

**10. Ritiene importante la continuità dell'assistente nel passaggio dell'alunno da un grado scolastico a un altro ?**

- . si è necessaria
- . si, laddove è possibile
- . no
- . altro

**11. Ritiene importanti gli incontri mensili di programmazione tra gli insegnanti e l' assistente?**

- . si
- . no
- . altro

## Carta dei diritti delle persone disabili

### Introduzione

La carta dei servizi delle persone disabili ha come fonte di ispirazione fondamentale la legge-quadro 8/11/2000 n.328. Nello specifico l'art.14 della legge fa riferimento al progetto individuale rivolto alla persona disabile che deve essere predisposto dai comuni d'intesa con le aziende sanitarie locali per realizzare la piena integrazione nell'ambito della vita familiare e sociale, nonché dei percorsi della istruzione scolastica o professionale e del lavoro.

Si tratta di una legge che, assicura anche ai disabili un sistema integrato di interventi e servizi sociali e promuove azioni per garantire loro una sempre più adeguata qualità della vita.

**LA Dichiarazione dei diritti delle persone disabili del 1975:**

- definisce "portatore di handicap" "qualunque persona incapace di garantirsi per proprio conto le necessità di una vita individuale e/o sociale normale in ragione di una minorazione delle sue capacità fisiche o mentali"  
- dichiara che il portatore di handicap deve usufruire di tutti i diritti tra i quali:

- il diritto connaturato al rispetto della sua dignità umana
- gli stessi diritti civili e politici degli altri esseri umani
- il diritto ai trattamenti medici, psicologici, funzionali
- il diritto all'istruzione, alla formazione, al riadattamento professionale, alla valorizzazione delle sue capacità ed attitudini
- il diritto alla sicurezza economica e sociale
- il diritto a vedere che i suoi bisogni particolari siano presi in considerazione dalla pianificazione economica e sociale degli stati
- il diritto a vivere nella propria famiglia
- il diritto ad essere protetto dallo sfruttamento
- il diritto ad un'assistenza legale qualificata
- all'informazione

**Il 20 dicembre 1993 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite adotta le "Regole per le pari opportunità delle persone disabili"**

Le Regole per le pari opportunità sono centrate sui concetti di "prevenzione", "riabilitazione", "pari opportunità".

Il documento detta regole per gli Stati che:

- "devono intraprendere un'azione per accrescere la consapevolezza riguardo alle persone con disabilità, i loro diritti, i loro bisogni, il loro potenziale, il loro contributo"
- "devono assicurare un'assistenza medica effettiva alle persone con disabilità"
- "garantire servizi di riabilitazione perché le persone possano raggiungere e mantenere il loro livello ottimale di indipendenza e di funzionalità"
- "l'importanza fondamentale dell'accessibilità" ai luoghi, all'informazione, alla comunicazione
- "garantire che l'istruzione di persone con disabilità faccia parte integrante del sistema d'istruzione"
- "riconoscere che le persone disabili devono essere messe in grado di esercitare i loro diritti umani, specialmente nel campo del lavoro"
- "promuovere la piena partecipazione delle persone disabili nella vita familiare"
- "garantire la pari opportunità nelle attività ricreative e sportive"
- "garantire la partecipazione alla vita religiosa"



# CARTA DEI SERVIZI

## **INTERVENTI DI ASSISTENZA DOMICILIARE IN FAVORE DI UTENTI DISABILI**



**PARTINICO**

## **PREMESSA**

La presente carta dei servizi aggiornata è stata elaborata ed adottata dall'ente con delibera del C.D.A. del 12 luglio 2006, ai sensi della Legge 328/00 art. 13.

Le carte dei servizi nascono con lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico.

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici nei settori della sanità, dell'assistenza, dell'istruzione dei trasporti e telecomunicazioni, dell'energia ecc. sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".

Tra i punti che il Direttivo della Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" considera prioritari vi è l'attenzione l'attivazione di strumenti che sappiano offrire risposte alle esigenze di tutti i cittadini, ma – in particolare - dei soggetti deboli e delle categorie meno favorite.

La prima, basilare esigenza è quella di far conoscere quali sono i servizi sui quali ogni cittadino può contare, quali gli standard con i quali li si garantisce e quali impegni ci si assume in caso di disservizio.

La Carta dei servizi sociali rappresenta un vero e proprio progetto che nasce all'insegna della trasparenza e della partecipazione. La descrizione dei servizi definisce con chiarezza gli standard sulla base dei quali essi sono garantiti. In questo modo il cittadino può avere un punto di riferimento nel valutarne la qualità.

La "Carta dei Servizi" della Cooperativa verrà periodicamente aggiornata con il progredire dei servizi.

**Il Presidente**

Giuseppe Gaglio

## SEZIONE I

### **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.**

La "Carta dei Servizi" è un patto tra la Cooperativa ed i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti; sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

### **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO**

La cooperativa opera nel campo del sociale dal 1992 gestendo in modo continuativo servizio socio assistenziali in convenzione con diversi enti locali abbracciando diverse tipologie di utenti (anziani, portatori di handicap, minori a rischio) fornendo loro servizi aperti e chiusi (assistenza domiciliare, centri ludico ricreativi, case di riposo, comunità alloggio).

La Cooperativa è retta da un consiglio d'amministrazione (composto da n.3 soci) e da un collegio sindacale (composto da n.3 membri effettivi e n.2 supplenti) interno alla Cooperativa stessa.

La cooperativa opera nel rispetto delle norme vigenti in materia sia dal punto di vista contabile, sia amministrativo, rispettando i CCNL di settore.

**La cooperativa Sociale Nido D'Argento soc. coop a r.l. risulta iscritta :**

***b- Alla Sezione Ordinaria del Tribunale di Palermo".PA n.14412 Omol.Prov. n.37120 Vol.295/195 ;***

***c- Camera di Commercio di Palermo al n.160718 ;***

***d- All'Ufficio IVA di Palermo con P.I.: 03882030822;***

***Iscrizione all'albo regionale della Regione Sicilia previsto dalla L.R.22/86***

- D.A. n. 1216 del 06/08/1997 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti inabili;***
- D.D.R. n. 3279 del 10/11/2004 Autorizzazione al funzionamento per attività residenziale a favore di anziani per la tipologia CASA DI RIPOSO;***
- D.A. n.220 del 11/02/1992 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti anziani;***

La Cooperativa ha redatto il manuale della Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nelle norme elencate in seguito oltre a quelle che hanno valenza nazionale e regionale :

UNI EN ISO 9001:2000 con il campo di applicazione EA 38k

### **LE FINALITA' DELLA COOPERATIVA.**

"La Cooperativa persegue esclusivamente finalità sociale, nel campo

dell'assistenza sociale e sociosanitaria, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. La Cooperativa persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali"

La Cooperativa NIDO D'ARGENTO svolge la propria attività per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno;
- svolgere interventi sociali volti, con priorità, a sostenere la famiglia considerata istituzione idonea a favorire lo sviluppo della personalità;
- superare la logica dell'assistenza differenziata per categorie di assistiti, mediante l'attuazione di interventi uguali a parità di bisogno ed interventi differenziati in rapporto alla specificità delle esigenze, nel rispetto della personalità dell'assistito;
- superare il concetto di istituzionalizzazione, privilegiando i servizi e gli interventi che consentano il mantenimento, l'inserimento ed il reinserimento dell'assistito nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa;
- integrare i servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici e con tutti i servizi esistenti sul territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni che consentano di operare in modo efficace per fornire una risposta globale alle esigenze della popolazione.

### **PRINCIPI GENERALI.**

I Servizi alla Persona erogati dalla Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" sono attuati secondo principi di:

**Eguaglianza:** i servizi sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

**Imparzialità:** ogni utente è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

**Rispetto:** ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

**Continuità:** i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore;

**Efficacia:** i servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

**Efficienza:** i servizi sociali sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

**Qualità:** i servizi che la Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" offre nel campo del sociale sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

**L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni speco.**

### **DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI.**

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori utilizzati dalla Cooperativa:

accesso ed attenzione - ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;

informazione - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;

rispetto della persona - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;

normalità e differenza - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita.

fiducia e decisione - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;

reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

### **DOVERI DEI CITTADINI.**

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- **rispetto verso gli altri** - siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso,

razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.;

- **rispetto di leggi e regolamenti** - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi consortili si fonda sul comune rispetto - da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori - delle disposizioni di legge e dei regolamenti che disciplinano il settore dei servizi sociali e l'attività consortile;
- **collaborazione** - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi;

### **LA SEDE TERRITORIALE DELLA COOPERATIVA.**

La SEDE della DIREZIONE dove avere informazioni di carattere generale è: COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO - Via Cavalieri di Vittorio Veneto 15 - 90047 Partinico (PA) TEL. 091/8907130 - FAX. 091/8780721; e-mail [cooperativanidodargento@virgilio.it](mailto:cooperativanidodargento@virgilio.it)

Orario dal lunedì al venerdì - dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30. Oltre tale orario e nei giorni festivi, è in funzione la segreteria telefonica. Le comunicazioni vengono ascoltate ed inoltrate agli operatori.

## **SEZIONE II**

### **IL SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE DISABILI**

- **Che cos'è:** consiste nell'offerta di **servizi domiciliari di aiuto alla persona ed alle famiglie** per cittadini e in condizioni di non autosufficienza ai quali vengono fornite prestazioni di cura della persona e dell'abitazione finalizzate al sostegno nella gestione delle incombenze quotidiane. I servizi sono svolti da personale - appositamente formato e qualificato - dalla Cooperativa Sociale, convenzionata ed accreditata con i Comuni, nell'ambito di programmi di intervento finalizzati a mantenere la persona il più a lungo possibile al suo domicilio, conservando le sue abitudini di vita, i suoi rapporti familiari e le sue amicizie. E' prevista, su richiesta, l'esecuzione di interventi di manutenzione dell'ambiente di vita (sgombero locali, riparazioni di oggetti ed impianti, pulizie ordinarie e straordinarie); podologo e parrucchiere; fornitura ed eventualmente consegna a domicilio di pasti forniti attraverso

"tickets restaurant"; compagnia ed accompagnamento; sostegno in situazioni di ricovero temporaneo in ospedale; animazione e socializzazione; telesoccorso e telefonia sociale.

• **Prestazioni**

- aiuto per l'igiene personale e periodicamente pulizia completa della persona
- aiuto alla persona nell'alzata/messa a letto
- aiuto per il governo ed igiene dell'alloggio
- aiuto nella preparazione ed assunzione dei pasti e nella gestione delle attività quotidiane
- disbrigo pratiche varie

• **Operatori, qualifiche e mansioni come da standard (DPRS 158/96)**

Assistente Sociale Coordinatore/referente del servizio

Coordina le attività attraverso i piani di lavoro, Per ogni utente predispone una cartella domiciliare contenente i principali dati personali e familiari, particolari problematiche sanitarie e psico-relazionali, nonché i dati delle figure sociali e sanitarie di riferimento; Effettua il raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune, con il Medico di Medicina Generale che hanno in carico l'utente.

Operatore Socio Sanitario

Svolge la sua attività in collaborazione con gli altri operatori professionali preposti all'assistenza sanitaria e a quella sociale, secondo il criterio del lavoro multiprofessionale.

In base alle proprie competenze ed in collaborazione con altre figure professionali, l'operatore socio sanitario sa attuare i piani di lavoro. È in grado di utilizzare metodologie di lavoro comuni (schede, protocolli ecc.). È in grado di collaborare con l'utente e la sua famiglia: nel governo della casa e dell'ambiente di vita, nell'igiene e cambio biancheria; nella sanificazione e sanitizzazione ambientale. Sa curare il lavaggio, l'asciugatura e la preparazione del materiale da sterilizzare. Sa garantire la raccolta e lo stoccaggio corretto dei rifiuti, il trasporto del materiale biologico sanitario e dei campioni per gli esami diagnostici, secondo protocolli stabiliti. Sa svolgere attività finalizzate all'igiene personale, al cambio della biancheria, all'espletamento delle funzioni fisiologiche, all'aiuto nella deambulazione, all'uso corretto di presidi, ausili e attrezzature, all'apprendimento e mantenimento di posture corrette. In sostituzione e appoggio dei famigliari e su indicazione del personale preposto è in grado di: aiutare per la corretta assunzione dei farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di

semplice uso; aiutare nella preparazione alle prestazioni sanitarie; osservare, riconoscere e riferire alcuni dei più comuni sintomi di allarme che l'utente può presentare (pallore, sudorazione ecc.); attuare interventi di primo soccorso; effettuare piccole medicazioni o cambio delle stesse; controllare e assistere la somministrazione delle diete; aiutare nelle attività di animazione e che favoriscono la socializzazione, il recupero ed il mantenimento di capacità cognitive e manuali; collaborare ad educare al movimento e favorire movimenti di mobilitazione semplici su singoli e gruppi; provvedere al trasporto di utenti, anche allettati, in barella carrozzella; utilizzare specifici protocolli per mantenere la sicurezza dell'utente, riducendo al massimo il rischio; accompagnare l'utente per l'accesso ai servizi.

#### Operatore Socio Assistenziale

Svolge compiti di aiuto per l'igiene personale e per il governo dell'alloggio, per la preparazione e assunzione dei pasti, attività di stimolo al mantenimento delle capacità psico-fisiche, cognitive e relazionali, accompagnando l'utente, se occorre, fuori dalla sua abitazione, attività di informazione e orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l'accesso ai servizi.

#### Assistente domiciliare

Svolge compiti di: pulizia dell'alloggio; disbrigo pratiche, commissioni ed accompagnamento, con il mezzo di trasporto dell'Ente; piccoli lavori di manutenzione dell'alloggio, per garantire la sicurezza dell'utente e migliorare la sua autonomia nell'ambiente di vita.

Tutto il personale deve garantire il rispetto della dignità personale, riservatezza, libertà di scelta dell'utente, chiarezza delle informazioni, cura dei rapporti interpersonali.

- **A chi si rivolge:** a persone con autonomia ridotta o compromessa per motivi legati all'età (oltre 65 anni), alla malattia, a condizioni sociali difficili (anziani, singoli e nuclei familiari in difficoltà) o a disabilità.

Ad ogni assistito saranno erogate prestazioni in numero ore e durata come previsti nel predefinito piano personalizzato di assistenza (PAI).

- **Numero degli operatori e trattamento economico**

La cooperativa ha nel proprio organico assunti nel rispetto del trattamento economico fissato dal CCNL di riferimento per le cooperative sociali:

n. 2 Assistenti Sociali

n. 1 Psicologi

n. 5 OSS

n. 6 OSA

n. 2 Assistenti domiciliare

n. 1 autisti

tutti con pluriennale esperienza in servizi domiciliari rivolti ad anziani, che può utilizzare per l'erogazione del servizio

- **Esperienza della cooperativa**

La cooperativa è in possesso di ultradecennale esperienza nella gestione di servizi domiciliari, residenziali e ricreativi, rivolti ad utenti con disabilità fisica, psichica e sensoriale di varia gravità.

- **Formazione ed esperienza del personale**

Tutti gli operatori impiegati nell'erogazione delle prestazioni non come su indicato in possesso di apposita qualifica. Inoltre da anni lavorano nell'ambito di servizi di assistenza rivolti ad utenti disabili e sono in possesso di esperienza nello svolgimento delle loro mansioni (come da mansionario specifico per ogni tipologia di qualifica) e nello specifico servizio in:

Igiene personale quotidiana

Governo ed igiene dell'alloggio occupato dal soggetto non autosufficiente

Aiuto alla persona nell'alzata/messa a letto

Preparazione ed assunzione dei pasti, nella mobilità e nella gestione delle attività quotidiane all'interno e all'esterno dell'abitazione.

- **Modalità di contenimento del turn over degli operatori**

Tassi di turnover alti possono rappresentare un problema importante sia agli enti gestori ma in particolare all'utenza che usufruisce del servizio che per sua specificità necessita di organizzazioni stabili e prolungate nel tempo. Possono essere individuati alcuni sistemi di riduzione del turnover con l'obiettivo di dare stabilità operativa al servizio attraverso una adeguata offerta lavorativa al personale impiegato, quali:

- adeguata assunzione per livello, retribuzione e diritti

- valutazione strutturata del personale e sistemi premianti condivisi (riconoscimenti, meriti, rinforzi sociali, incentivi economici) legati a risultati

- formazione del personale e programmazione della formazione, dando la possibilità a tutti di migliorare e rafforzare i propri punti deboli e dando la possibilità di partecipare anche minimamente alla progettazione delle attività di formazione aumentando il senso di appartenenza e migliorando la raccolta delle reali esigenze formative.

- job rotation. Prevedere, quando possibile e congruo con le finalità progettuali, dei piani di rotazione del personale registrando e gestendo le richieste interne.

- offrire una flessibilità oraria compatibilmente alle esigenze del servizio

• **Qualità organizzativa del servizio, completezza e/o innovatività delle prestazioni assicurate**

Le situazioni da prendere in carico vengono segnalate, dall'ufficio servizi sociale comunale all'assistente sociale coordinatore che provvederà a stilare una proposta di programma assistenziale individualizzato nei tempi e con le modalità concordate con l'assistente sociale stesso.

L'attuazione del programma è affidata "in toto" al responsabile del servizio dopo aver acquisito il consenso dell'utente/suoi familiari.

Copia della cartella individuale viene trasmessa al servizio territoriale competente.

Agli utenti/parenti viene richiesto di firmare il prospetto settimanale/mensile delle ore di intervento prestate ed effettivamente fruite. Detti prospetti vengono allegati alle fatture trasmesse al servizio territoriale competente.

La sospensione/chiusura dell'intervento è disposta dalla assistente sociale territoriale, sentito il beneficiario e previa valutazione della situazione complessiva del caso con il responsabile del servizio della cooperativa.

Tenendo conto di tali obiettivi, per dare risposte adeguate al *singolo*, è necessario partire dalla stesura di un **Piano Assistenziale Individuale e di una Scheda Utente** che possono essere definiti come *strumenti essenziali da utilizzare per raggiungere il massimo dell'efficacia*. L'uso di tali strumenti coinvolge tutti gli operatori, per individuare gli obiettivi, per definire i tempi e per la verifica. Il primo intervento che si attua nel servizio consiste nella valutazione, iniziando da un sopralluogo nell'abitazione dell'utente che dovrà usufruire delle prestazioni assistenziali, per una verifica diretta sia dello stato di bisogno effettivo del soggetto, sia del tipo di supporto che si può attivare nel suo ambiente familiare, affettivo e relazionale; l'assistente sociale avrà un colloquio iniziale con la famiglia per specificare nel dettaglio il tipo di intervento che verrà effettuato e il coinvolgimento della stessa nell'intervento. Successivamente verranno contattate ed attivate tutte le risorse assistenziali del territorio ed i servizi sanitari per poter ottenere la massima collaborazione nell'attuazione dell'intervento richiesto. Saranno utilizzati i seguenti strumenti:

Riunioni di equipe; Schede di ingresso; Diario di bordo, in cui annotare gli episodi più significativi avvenuti durante le attività, per garantire la circolazione delle informazioni/comunicazioni tra gli operatori; il diario nel tempo creerà una mole di dati spendibili in sede di equipe; Schemi per la programmazione delle attività; Schede per la valutazione delle attività; Registri dei verbali delle riunioni d'équipe e degli incontri con i referenti delle istituzioni coinvolte e/o afferenti al servizio; Relazioni periodiche sull'andamento del servizio; Relazione finale per l'analisi dei risultati conseguiti e degli obiettivi raggiunti.

## **SEZIONE III**

### **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

**Che cos'è:** la Cooperativa promuove iniziative di qualificazione, riqualificazione, formazione ed aggiornamento del personale da inserire o già inserito nel sistema dei servizi alla persona che opera nel territorio. Ciò al duplice fine di promuovere occupazione nel settore dei servizi e di migliorare, nel contempo, la qualità delle prestazioni fornite alla cittadinanza. La formazione avviene a cura della Cooperativa stessa in quanto Ente accreditato per la formazione professionale presso la Regione Siciliana, Assessorato al Lavoro alla previdenza sociale ed alla formazione professionale. Per tutta la durata della formazione, che varia a seconda della tipologia, gli allievi verranno affiancati da un Tutor che funge collegamento tra l'allievo e l'attività didattica e il Coordinatore e l'attività didattica, oltre a monitorare l'attività degli allievi.

### **PROMOZIONE E SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO.**

**Che cos'è:** è un'attività volta al sostegno delle Associazioni di volontariato e dei singoli volontari che operano nel territorio per la tutela dei diritti delle persone più deboli e per alleviarne le difficoltà. La normativa consente alla Cooperativa di convenzionarsi con i volontari, singoli ed associati, per lo svolgimento di progetti ed azioni comuni a beneficio delle persone in condizioni di disagio. La Cooperativa assicura altresì la copertura delle spese di assicurazione dei volontari.

### **TRATTAMENTO ECONOMICO DEGLI OPERATORI**

La cooperativa assume gli operatori nel rispetto del trattamento economico previsto dal Contratto collettivo nazionale di lavoro specifico per le cooperative sociali/istituti socio assistenziali o tariffe professionali per incarichi professionali.

## **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

La gestione generale dei servizi sociali è suddivisa in Distretti Socio – Sanitari che, all'interno di un determinato territorio, raggruppa un certo numero di Comuni guidati da un Comune Capofila.

Il Dirigente dei servizi Sociali del Comune Capofila, in qualità di Coordinatore tecnico, assicura la continuità assistenziale e l'appropriatezza dei servizi.

Nell'ambito di ogni singolo servizio attivato, affidato e gestito dalla Cooperativa, è compito del Coordinatore del servizio garantire la continuità assistenziale dell'utente, mediante la tempestiva sostituzione dell'operatore assente. L'assistenza verrà garantita anche nel caso di temporaneo ricovero dell'utente.

La determinazione dei turni di lavoro deve tenere conto delle esigenze e necessità dell'utente, oltre che della natura del servizio.

Potrà essere proposta rotazione del personale nei casi in cui se ne verifichi la necessità o su richiesta dell'utente su richiesta dell'amministrazione erogatrice del finanziamento.

## **I FATTORI DI QUALITA'.**

ALBERO DELLA QUALITA'

FASI DELL'ESPERIENZA FATTORI DI QUALITA'

- Informazioni generali sulla struttura, servizi, orari, disponibilità
- Cortesia e ascolto Raccolta delle aspettative
- Valutazione di ingresso
- Elaborazione e condivisione progetto individuale
- Informazioni sugli interventi previsti
- Definizione e comunicazione orari
- Adeguate mezzi di trasporto ed assistenza
- Pulizia degli ambienti
- Comfort sale occupazionali, ricreative e di terapia
- Sicurezza e Igiene
- Rispetto del progetto individuale
- Informazioni/coinvolgimento utente/famiglia – condivisione
- Ambienti attrezzati per le attività
- Formazione e aggiornamento
- Umanizzazione e Personalizzazione
- Completezza e chiarezza delle informazioni
- Rispetto della privacy e dignità umana
- Informazioni, ascolto, sostegno
- Tutela dei diritti
- Verifica periodica e finale del progetto individuale

- Eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale
- Eventuali dimissioni "protette"
- Semplicità dei vari adempimenti amministrativi
- Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione
- Semplicità di inoltro del reclamo e tempo di risposta
- Questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti



## **TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI LA GESTIONE DEI RECLAMI.**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto.

In ogni locale di attesa è posizionata una cassetta per inserire segnalazioni e reclami.

Le osservazioni ed i reclami da parte dei cittadini vengono raccolti dalle segreterie delle sedi alle quali vengono rivolte e trasmesse ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione della Cooperativa che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.

## **Protocolli di verifica periodica dei livelli di qualità delle prestazioni rese e percepiti dalla persona assistita e/o dai suoi familiari**

Per ciascuna delle attività svolte verranno elaborate schede che permetteranno di fotografare il percorso compiuto nelle varie fasi della sua attuazione, al fine di poter meglio analizzare il processo per apportare eventuali modifiche e correzioni, e per avere dati attendibili ed efficaci al momento di verificare il servizio stesso. Proprio questa concezione di servizio flessibile, che è in grado di misurare se stesso e che include al suo interno meccanismi e zone di autocorrezione, dovrebbe consentire un migliore adeguamento alle esigenze dei soggetti destinatari. L'esplicitazione di criteri di verificabilità si rivela, inoltre, una modalità necessaria di relazione con l'Ente che appalta il servizio. Grazie a un lavoro di registrazione puntuale e alla costituzione di una specie di "memoria del servizio" sarà possibile verificare quali interventi sono

effettuati e nei confronti di quali soggetti, quale sia il personale coinvolto, con quali finalità e con quali sequenze operative.

Fornire una precisa metodologia di analisi del lavoro costituisce una solida base per un attento esame del processo operativo. Pertanto dopo aver:

1. condiviso i concetti base relativi alla qualità delle prestazioni che si vogliono garantire,
2. individuato gli elementi fondamentali e definito la loro rilevanza,
3. individuato e scelto gli indicatori relativi alle dimensioni della qualità da monitorare (griglie di indicatori) con l'équipe degli operatori,

verrà elaborata una **relazione che descrive gli obiettivi qualità (standard)**, le modalità di conseguimento degli stessi, i metodi di valutazione utilizzati per fissare o rivedere gli standard, gli indici che saranno utilizzati per la valutazione dei risultati conseguiti in funzione agli obiettivi prefissati.

Per **valutare la qualità del servizio reso**, l'ente proponente svolgerà apposite **verifiche programmate e/o a campione** in conformità ai criteri determinati dagli standard di qualità, i cui risultati saranno poi trasmessi dal coordinatore del servizio ai referenti.

Il metodo di valutazione del processo proposto ha le seguenti caratteristiche:

- risulta gestibile da parte degli stessi operatori come strumento del proprio lavoro e della programmazione del servizio in cui operano (la metodologia di verifica è infatti collegiale, in quanto tutte le figure professionali sono coinvolte nell'elaborazione della formalizzazione dell'operatività del servizio, e concordata contrattualmente, così che ogni componente ne ravvisa l'utilità per se stessa e ne assume la parte di responsabilità che gli compete).
- Il coinvolgimento attivo delle diverse componenti promuove la circolazione delle informazioni, il controllo comune, l'accumulo e il consolidamento all'interno del servizio di un *know-how* tecnico derivante dalla partecipazione di tutti alla codifica e alla formalizzazione di risultati, processi di lavoro e soluzioni organizzative (quasi sempre affidate alla trasmissione orale dei singoli). Tale *know-how* rimane in questo modo all'interno del servizio come capitale permanente continuamente da sviluppare, e come punto di riferimento operativo comune.
- permette la descrizione di tutte le prestazioni che il servizio fornisce (spesso infatti i servizi alla persona funzionano sulla base di programmi non esplicitati, e quindi non direttamente valutabili attraverso l'analisi degli esiti). Per valutare l'efficacia e l'efficienza di un servizio è necessario invece esaminare le sequenze di operazioni svolte per raggiungere un certo risultato, e solo un'analisi descrittiva del processo

lavorativo consente l'esplicitazione di tutto ciò che di norma rimane implicito.

- arricchisce le procedure, in quanto contribuisce a esplicitare e quindi analizzare processi mentali sottintesi nelle varie attività.
- fornisce al gruppo di lavoro criteri per evidenziare e valutare eventuali fallimenti o momenti di stasi di un intervento (rendere comunicabile l'operatività razionale di un processo può infatti facilitare un processo continuo di rielaborazione e di adattamento del progetto).
- soddisfa, oltre alle esigenze di valutazione e di controllo, anche le esigenze di comunicazione del servizio, sia all'interno sia all'esterno (permettendo di offrire un'immagine del servizio il più possibile aderente alla realtà).

In primo luogo con questo sistema si intende fornire una rappresentazione scritta e formalizzata del funzionamento del servizio, dal punto di vista dei:

- processi di lavoro adottati;
- sistemi di interazione interni ed esterni al servizio necessari al processo di lavoro;
- flussi informativi che collegano le varie componenti interne al servizio e il servizio stesso con l'esterno;
- percorsi di utilizzo, da parte delle persone, delle opportunità loro messe a disposizione dal servizio;
- figure professionali che collaborano al processo di lavoro.

Viene pertanto descritto il servizio non solo compiendo l'elenco delle prestazioni erogate, ma, per ognuna di esse, rilevando:

- con quali operatori;
- con quale organizzazione;
- per quale persona;
- con quale sistema di interrelazioni interno al servizio;
- con quali flussi informativi;
- con quali collegamenti con altri sistemi;
- con quale percorso di fruizione da parte degli individui;
- con quale rapporto con i bisogni reali, espressi o no, della persona, e sulla base di quali indicatori;
- con quali tempi e a quali costi.

Un tale sistema di valutazione, verifica e controllo del servizio può servire al servizio stesso per:

- accumulare il *know-how*: gli esiti dei processi di verifica vanno infatti ad arricchire gli archivi della "banca dati" del servizio di tanti dossier quanti sono i processi di lavoro in esso attivati, oltre che di tutti i dati relativi alla struttura operativa del servizio e quelli inerenti l'utenza.

- consentire un confronto fra gli operatori, l'Ente gestore e l'Ente committente.
- perfezionare il "marketing" del servizio, cioè la continua progettazione e riprogettazione in risposta ai bisogni dell'utenza.
- evidenziare eventuali punti critici nel funzionamento del servizio, per progettare e realizzare interventi di riorganizzazione, formazione del personale, gestione delle emergenze ecc.
- sviluppare la promozione e l'immagine del servizio presso l'utenza e presso l'esterno.
- dare modo ai referenti istituzionali di controllare con continuità la congruità del lavoro con le linee di intervento richieste.

Al fine di individuare le cause di "non conformità del servizio", così da apportare l'opportuna azione correttiva, l'Ente proponente adotterà un apposito **Modulo per la segnalazione della non conformità**.

Il controllo della **qualità del servizio** sarà garantita attraverso le seguenti procedure:

- **incontri periodici di programmazione/verifica** del servizio tra gli operatori e le altre figure professionali coinvolte;
- **questionari**, che periodicamente verranno distribuiti alle famiglie degli utenti e dai quali emergerà il grado di soddisfazione degli stessi riguardo il tipo di intervento ricevuto.

Infatti, la qualità di un servizio, può essere definita come globalità degli aspetti e delle caratteristiche di un servizio da cui dipendono le sue capacità di soddisfare completamente un dato bisogno.

L'utente soddisfatto e /o più che soddisfatto costituiscono l'obiettivo fondamentale del nostro Ente che, al fine di garantire la possibilità di fruizione e conoscenza totale del servizio offerto (elemento essenziale di base per arrivare a definire un grado di soddisfazione), garantirà in fase iniziale del servizio la diffusione a tutte le famiglie e servizi coinvolti la carta dei servizi dello specifico servizio.

Al fine di realizzare quanto previsto nella Carta dei Servizi e perseguire le finalità della Customer satisfaction si vuole svolgere un'analisi valutativa efficace ed efficiente, attraverso un lavoro di verifica ex ante, in itinere ed ex post. Saranno assunti come attori tutti i soggetti che a qualsiasi livello intervengono durante lo svolgimento del processo sulla base dei relativi interessi ed aspettative. I soggetti che possiamo individuare sono: l'ente erogatore del servizio; la persona assistita e/o suo familiare; l'istituzione; la comunità.

Durante il servizio, nelle sue diverse fasi (iniziale, in itinere, finale) sarà prodotta:

- ❑ Una **documentazione delle attività svolte** ed in generale dell'andamento del servizio attraverso relazioni mensili stilate dal coordinatore del servizio
- ❑ Una **scheda informativa sull'utente** da fornire agli operatori al momento dell'assegnazione operatore – utente (garantendo le norme in materia di privacy)
- ❑ Una **documentazione amministrativa** per la rendicontazione: fatture contabili, corredate da idonea documentazione attestante le ore di servizio mensilmente effettuate dal personale, in conformità ai diversi Piani Operativi autorizzati, relazione sul servizio e quanto previsto dal capitolato.
- ❑ **Schede per l'osservazione sistematica globale**, che rilevano competenze e bisogni dell'utente, utile sia per valutare la situazione di partenza, sia per verificare periodicamente in itinere i risultati raggiunti
- ❑ **Scheda di rilevamento mensile dell'attività svolte e relative relazioni;**
- ❑ **Valutazione della conformità del servizio rispetto agli standard definiti;**
- ❑ **Registro presenze;**
- ❑ **Questionario di soddisfazione, somministrato alle famiglie dell'utente;**
- ❑ **Schede per la valutazione ex ante, in itinere e ex post.**

### **L'Osservazione**

Un processo valutativo è un processo dinamico che permette di verificare l'andamento di un dato elemento nel tempo, fornendoci la possibilità di modificare quegli aspetti eventualmente disfunzionali che si possono presentare, ed allo stesso tempo rinforzare elementi di forza emersi dall'analisi delle attività organizzate. A tal fine gli operatori svolgeranno (oltre alle mansioni da capitolato) anche la funzione di osservatori del servizio erogato di cui relazioneranno al Coordinatore con cadenza trimestrale.

L'osservazione deve muoversi su tre direzioni: osservare per programmare, osservare per monitorare, osservare per valutare. L'osservazione risulta di grande importanza ai fini della programmazione ed eventuale riprogrammazione del servizio oltre che ai fini della verifica dello stesso.

### **LA VERIFICA DEL GRADIMENTO.**

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione del cittadino che

dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti: qualora questi ultimi non risultassero all'altezza verrebbero irrimediabilmente mal giudicati; è quindi importante che il servizio stesso non faccia promesse che non potrà mantenere.

Gli strumenti utilizzati dalla Cooperativa per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi;

somministrazione di questionari strutturati alle persone che utilizzano i servizi presi in esame;

interviste non strutturate su particolari problematiche a gruppi di cittadini fruitori.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con la cittadinanza.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante:

somministrazione di schede di valutazione;

costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.

Infine è opportuna la valutazione dei rapporti con il territorio nel suo complesso da effettuarsi mediante:

indagini presso "testimoni privilegiati"; associazioni dei cittadini; consulte.

### **"CUSTOMER SATISFACTION"**

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza. Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le **attese** dell'utente. Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio.

E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

E' stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell'utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del "livello di servizio ricevuto", ma occorre confrontare questa percezione con il "livello di servizio desiderato": la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell'utente.

Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l'esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di "tolleranza" delimitata da due livelli, uno superiore ed uno inferiore, che rappresentano

i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello *desiderato* ed uno *accettabile* (adeguato).

Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l'utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l'utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative. L'intervallo esistente tra il livello desiderato ed il livello accettabile rappresenta la zona di "tolleranza" entro la quale l'utente considera il servizio erogato comunque accettabile: ovvero, questa zona è costituita da una gamma di prestazioni del servizio considerato soddisfacente a diversi livelli.

## LO STRUMENTO DEL QUESTIONARIO

Il questionario è uno strumento di ricerca sociale che consiste in una griglia di domande rigidamente formalizzate e standardizzate, applicabile a qualsiasi oggetto di indagine o fenomeno sociale da sottoporre ad analisi. In particolare, si tratta di uno strumento di rilevazione dati che permette l'ottenimento di informazioni di natura prettamente quantitativa, analizzabili dal punto di vista statistico e facilmente generalizzabili.

La logica che sottende a tale strumento di ricerca è quella della **misurazione**: somministrando un questionario ad un campione statisticamente significativo si ritiene di poterne misurare, in modo oggettivo ed impersonale, la composizione demografica, le opinioni, gli atteggiamenti, i gusti, i comportamenti, ecc.

I dati e le informazioni che il questionario permette di rilevare sono di natura quali-quantitativa, ossia riconducibili a valori, analizzabili statisticamente e, di conseguenza, generalizzabili all'universo di riferimento.

Nell'ambito delle **indagini di Customer satisfaction** adottata dall'Ente proponente, si procede alla distribuzione di questionari per la misurazione del grado di qualità percepita da parte dei destinatari del servizio.

Come per tutti gli strumenti di ricerca, anche per il questionario, la fase di costruzione e preparazione dello stesso è fondamentale per l'ottenimento di risultati significativi, perché può condizionare il tipo di elaborazione che si intende eseguire nella fase successiva.

Il processo di costruzione di un questionario prevede, infatti, alcuni passaggi fondamentali, dalla cui coerenza dipendono strettamente la qualità e la quantità delle informazioni conseguite e della loro interpretazione.

Successivamente, una volta costruito ed organizzato il questionario, l'elaborazione dei dati raccolti non potrà che avvenire tramite metodi e tecniche di natura statistica. Utilizzare metodi statistici significa attribuire valori numerici ai dati reperiti ed utilizzare codici per il calcolo delle frequenze. Ciò è possibile solo attraverso l'individuazione di tutte le

categorie omogenee di risposte e l'attribuzione a ciascuna di esse un valore numerico.

Tale operazione serve per creare un modello di classificazione relativo al tema oggetto di indagine e per permettere l'interpretazione delle informazioni raccolte.

La **procedura di analisi e monitoraggio della Customer Satisfaction** adottata dall'Ente proponente sarà costituita dalla somministrazione di un "Questionario di valutazione del gradimento" distribuito a tutti gli utenti e alle loro famiglie, con cadenza trimestrale, al fine di poter elaborare un adeguato confronto dei dati, da cui far scaturire il livello di raggiungimento degli obiettivi preposti. Inoltre, periodicamente, verrà somministrato anche un questionario a tutti gli operatori, al fine di monitorare l'andamento del servizio.

#### TUTELA DELLA PRIVACY



Dal 01.01.2004 è in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce, innovandola, la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera).

Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi:

- nella nomina di un Titolare;
- nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento;
- nella trascrizione delle procedure interne da seguire;

L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

1. le finalità della raccolta;
2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
4. a chi verranno comunicati i dati;
5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati. In particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento:

1. sui rischi che possono compromettere la sicurezza e la privacy dei dati
2. sulla protezione dei dati personali più rilevanti
3. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi
4. sulle responsabilità che ne derivano
5. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice.

I dati debbono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzioni e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

## Carta dei diritti delle persone disabili

### Introduzione

La carta dei servizi delle persone disabili ha come fonte di ispirazione fondamentale la legge-quadro 8/11/2000 n.328. Nello specifico l'art.14 della legge fa riferimento al progetto individuale rivolto alla persona disabile che deve essere predisposto dai comuni d'intesa con le aziende sanitarie locali per realizzare la piena integrazione nell'ambito della vita familiare e sociale, nonché dei percorsi della istruzione scolastica o professionale e del lavoro.

Si tratta di una legge che, assicura anche ai disabili un sistema integrato di interventi e servizi sociali e promuove azioni per garantire loro una sempre più adeguata qualità della vita.

**LA Dichiarazione dei diritti delle persone disabili** del 1975:

- definisce "portatore di handicap" "qualunque persona incapace di garantirsi per proprio conto le necessità di una vita individuale e/o sociale normale in ragione di una minorazione delle sue capacità fisiche o mentali"
- dichiara che il portatore di handicap deve usufruire di tutti i diritti tra i quali:
  - il diritto connaturato al rispetto della sua dignità umana
  - gli stessi diritti civili e politici degli altri esseri umani
  - il diritto ai trattamenti medici, psicologici, funzionali

- il diritto all'istruzione, alla formazione, al riadattamento professionale, alla valorizzazione delle sue capacità ed attitudini
- il diritto alla sicurezza economica e sociale
- il diritto a vedere che i suoi bisogni particolari siano presi in considerazione dalla pianificazione economica e sociale degli stati
- il diritto a vivere nella propria famiglia
- il diritto ad essere protetto dallo sfruttamento
- il diritto ad un'assistenza legale qualificata
- all'informazione

**Il 20 dicembre 1993 l'Assemblea Generale delle Nazioni Unite adotta le "Regole per le pari opportunità delle persone disabili"**

Le Regole per le pari opportunità sono centrate sui concetti di "prevenzione", "riabilitazione", "pari opportunità".

Il documento detta regole per gli Stati che:

- "devono intraprendere un'azione per accrescere la consapevolezza riguardo alle persone con disabilità, i loro diritti, i loro bisogni, il loro potenziale, il loro contributo"
- "devono assicurare un'assistenza medica effettiva alle persone con disabilità"
- "garantire servizi di riabilitazione perché le persone possano raggiungere e mantenere il loro livello ottimale di indipendenza e di funzionalità"
- "l'importanza fondamentale dell'accessibilità" ai luoghi, all'informazione, alla comunicazione
- "garantire che l'istruzione di persone con disabilità faccia parte integrante del sistema d'istruzione"
- "riconoscere che le persone disabili devono essere messe in grado di esercitare i loro diritti umani, specialmente nel campo del lavoro"
- "promuovere la piena partecipazione delle persone disabili nella vita familiare"
- "garantire la pari opportunità nelle attività ricreative e sportive"
- "garantire la partecipazione alla vita religiosa"

**La tutela dei diritti riconosciuti**

La tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.



# CARTA DEI SERVIZI

## AREA MINORI / MINORI DISABILI



**PARTINICO**

## **PREMESSA**

La presente carta dei servizi aggiornata è stata elaborata ed adottata dall'ente con delibera del C.D.A. del 12 luglio 2006, ai sensi della Legge 328/00 art. 13.

Le carte dei servizi nascono con lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico.

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici nei settori della sanità, dell'assistenza, dell'istruzione dei trasporti e telecomunicazioni, dell'energia ecc. sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".

Tra i punti che il Direttivo della Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" considera prioritari vi è l'attenzione l'attivazione di strumenti che sappiano offrire risposte alle esigenze di tutti i cittadini, ma – in particolare - dei soggetti deboli e delle categorie meno favorite.

La prima, basilare esigenza è quella di far conoscere quali sono i servizi sui quali ogni cittadino può contare, quali gli standard con i quali li si garantisce e quali impegni ci si assume in caso di disservizio.

La Carta dei servizi sociali rappresenta un vero e proprio progetto che nasce all'insegna della trasparenza e della partecipazione. La descrizione dei servizi definisce con chiarezza gli standard sulla base dei quali essi sono garantiti. In questo modo il cittadino può avere un punto di riferimento nel valutarne la qualità.

La "Carta dei Servizi" della Cooperativa verrà periodicamente aggiornata con il progredire dei servizi.

**Il Presidente**

Giuseppe Gaglio



## SEZIONE I

### **CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.**

La "Carta dei Servizi" è un patto tra la Cooperativa ed i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti; sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

### **PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO**

La cooperativa opera nel campo del sociale dal 1992 gestendo in modo continuativo servizio socio assistenziali in convenzione con diversi enti locali abbracciando diverse tipologie di utenti (anziani, portatori di handicap, minori a rischio) fornendo loro servizi aperti e chiusi (assistenza domiciliare, centri ludico ricreativi, case di riposo, comunità alloggio).

La Cooperativa è retta da un consiglio d'amministrazione (composto da n.3 soci) e da un collegio sindacale (composto da n.3 membri effettivi e n.2 supplenti) interno alla Cooperativa stessa.

La cooperativa opera nel rispetto delle norme vigenti in materia sia dal punto di vista contabile, sia amministrativo, rispettando i CCNL di settore.

**La cooperativa Sociale Nido D'Argento soc. coop a r.l. risulta iscritta :**

***b- Alla Sezione Ordinaria del Tribunale di Palermo".PA  
n.14412 Omol.Prov. n.37120 Vol.295/195 ;***

***c- Camera di Commercio di Palermo al n.160718 ;***

***d- All'Ufficio IVA di Palermo con P.I.: 03882030822;***

***Iscrizione all'albo regionale della Regione Sicilia previsto  
dalla L.R.22/86***

- **D.A. n. 1216 del 06/08/1997 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti inabili;**
- **D.A. n. 3057 del 12.10.2005 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti minori;**
- **D.D.R. n. 3279 del 10/11/2004 Autorizzazione al funzionamento per attività residenziale a favore di anziani per la tipologia CASA DI RIPOSO;**
- **D.A. n.220 del 11/02/1992 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti anziani;**

La Cooperativa ha redatto il manuale della Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nelle norme elencate in seguito oltre a quelle che hanno valenza nazionale e regionale :

UNI EN ISO 9001:2000 con il campo di applicazione EA 38k - novembre 2004 -



## **LE FINALITA' DELLA COOPERATIVA.**

“La Cooperativa persegue esclusivamente finalità sociale, nel campo dell’assistenza sociale e sociosanitaria, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. La Cooperativa persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali”

La Cooperativa NIDO D'ARGENTO svolge la propria attività per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno;
- svolgere interventi sociali volti, con priorità, a sostenere la famiglia considerata istituzione idonea a favorire lo sviluppo della personalità;

- superare la logica dell'assistenza differenziata per categorie di assistiti, mediante l'attuazione di interventi uguali a parità di bisogno ed interventi differenziati in rapporto alla specificità delle esigenze, nel rispetto della personalità dell'assistito;
- superare il concetto di istituzionalizzazione, privilegiando i servizi e gli interventi che consentano il mantenimento, l'inserimento ed il reinserimento dell'assistito nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa;
- integrare i servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici e con tutti i servizi esistenti sul territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni che consentano di operare in modo efficace per fornire una risposta globale alle esigenze della popolazione.

### **PRINCIPI GENERALI.**

I Servizi alla Persona erogati dalla Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" sono attuati secondo principi di:

**Eguaglianza:** i servizi sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

**Imparzialità:** ogni utente è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

**Rispetto:** ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

**Continuità:** i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore;

**Efficacia:** i servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

**Efficienza:** i servizi sociali sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

**Qualità:** i servizi che la Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" offre nel campo del sociale sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

**L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni speco.**

### **DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI.**

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori utilizzati dalla Cooperativa:

accesso ed attenzione - ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;

informazione - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;

rispetto della persona - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;

normalità e differenza - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita.

fiducia e decisione - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere la propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;

reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

## **DOVERI DEI CITTADINI.**

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- **rispetto verso gli altri** - siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.;
- **rispetto di leggi e regolamenti** - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi consortili si fonda sul comune rispetto - da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori - delle disposizioni di legge e dei regolamenti che disciplinano il settore dei servizi sociali e l'attività consortile;
- **collaborazione** - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi;

## **LA SEDE TERRITORIALE DELLA COOPERATIVA.**

La SEDE della DIREZIONE dove avere informazioni di carattere generale è: COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO - Via Cavalieri di Vittorio Veneto 15 - 90047 Partinico (PA) TEL. 091/8907130 - FAX. 091/8780721; e-mail [cooperativanidodargento@virgilio.it](mailto:cooperativanidodargento@virgilio.it) - pec [nido@pec.it](mailto:nido@pec.it)

Orario dal lunedì al venerdì - dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30. Oltre tale orario e nei giorni festivi, è in funzione la segreteria telefonica. Le comunicazioni vengono ascoltate ed inoltrate agli operatori.

## **MODALITA' DI INTEGRAZIONE CON LA RETE DEI SERVIZI**

**“La rete non viene costruita una volta per tutte, ma va strutturata gradualmente”.**

Le risorse relazionali ed istituzionali (pubbliche e private) del cittadino, saranno individuate attraverso l'elaborazione di una mappa contenente sia le cosiddette risorse artificiali, e cioè dei servizi pubblici e privati del contesto di riferimento, sia delle risorse naturali (famiglia, gruppo dei pari, circoli, parrocchie ecc..), per poi costruire nuove reti. L'ottica di rete, prevede che ci sia una connessione tra i diversi servizi per un intervento globale e sinergico. Si cercherà infatti di coinvolgere tutti i servizi richiedendo la loro partecipazione alla definizione di un progetto comune che abbia come punto di riferimento prioritario l'interesse del cittadino. Tale modalità di connessione si basa su "principi specifici" che costituiscono dei punti di forza ideali da richiamare durante il processo di collaborazione e che rappresentano anche elementi di efficacia dell'azione d'aiuto. Ci stiamo riferendo:

- all'unità del cittadino rispetto al quale i diversi servizi operano
- alla necessità di considerazione globale della situazione che ha contribuito a produrre il disagio
- all'opportunità di inviare messaggi coerenti che rendano efficace l'intervento
- alla doverosità di "costruire un senso" complessivo attraverso la coerenza dell'insieme delle prese in carico parziali

La rete di interventi si costruirà in varie fasi attraverso la collaborazione costante e tempestiva dei coordinatori del servizio con i servizi pubblici e privati che interverranno direttamente anche nella presa in carico.

**- CRITERI DI ACCESSO AI SERVIZI:**

**MODALITA' DI ACCOGLIMENTO, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE DELL'UTENTE**

Le modalità di presa in carico e di erogazione dei servizi e delle prestazioni sono differenziate in base alla diversa capacità di autodeterminazione espressa dalla persona da assistere e/o dal suo nucleo familiare.

Nello specifico vengono individuate le seguenti procedure:

1. Servizi rivolti ad utenti beneficiari del Buono di Servizio.

L'individuazione delle persone alle quali assicurare la presa in carico da parte del servizio sociale professionale territoriale e l'ammissione delle stesse ai servizi è affidata all'assistente sociale territoriale che opera in accordo con i servizi sanitari eventualmente coinvolti, con la persona interessata, con i suoi familiari, con l'eventuale tutore.

Le situazioni da prendere in carico vengono pertanto segnalate, dall'assistente sociale referente, ai responsabili della Cooperativa che provvederà a stilare una proposta di programma assistenziale individualizzato nei tempi e con le modalità concordate con l'assistente sociale stessa.

All'assistente sociale referente compete approvare/non approvare/modificare la proposta di programma attuando tutte le verifiche necessarie a garantire l'efficacia degli interventi.

L'attuazione del programma è affidata "in toto" al responsabile del servizio dopo aver acquisito il consenso dell'utente/suoi familiari.

Copia della cartella individuale viene trasmessa al servizio territoriale competente.

Agli utenti/parenti viene richiesto di firmare il prospetto settimanale/mensile delle ore di intervento prestate ed effettivamente fruite. Detti prospetti vengono allegati alle fatture trasmesse al servizio territoriale competente unitamente ai "buoni di servizio" spesi dagli interessati per l'acquisto degli interventi.

La sospensione/chiusura dell'intervento è disposta dalla assistente sociale territoriale, sentito il beneficiario e previa valutazione della situazione complessiva del caso con il responsabile del servizio della Cooperativa.

2. Servizi di assistenza a beneficio di cittadini che ritengono di acquistare direttamente, le prestazioni ed i servizi necessari a soddisfare il bisogno assistenziale individuato.

Il cittadino che intende acquistare servizi domiciliari di aiuto alla persona dalla Cooperativa in regime di accreditamento può rivolgersi direttamente alla sede della Cooperativa, che fornirà tutte le informazioni ed i supporti necessari alla definizione ed attivazione degli interventi ed in particolare:

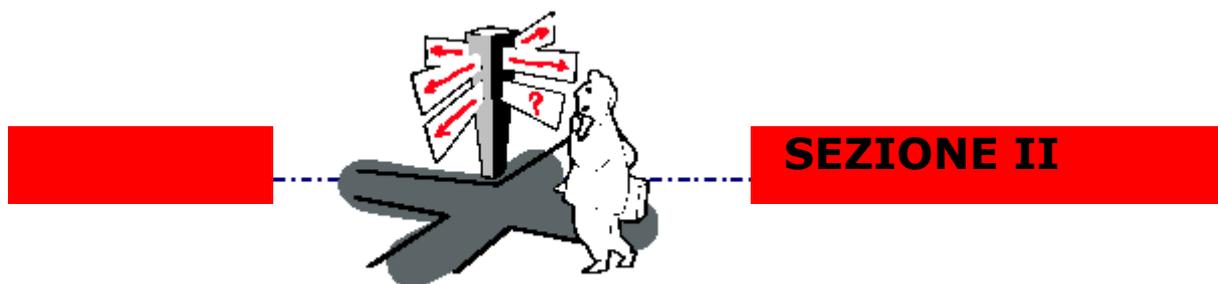
- informa il cittadino sulle modalità di erogazione dei servizi e delle prestazioni e sui relativi prezzi praticati;
- informa il cittadino della possibilità di accedere all'assegnazione di "buoni di servizio" integrativi delle spese assistenziali sostenute/da sostenere direttamente per l'acquisto dei servizi;
- concorda con il richiedente, dopo aver raccolto tutti gli elementi di conoscenza necessari, un "preventivo" di programma assistenziale individualizzato nel quale sono indicati, in funzione degli obiettivi assistenziali individuati, gli operatori coinvolti e le funzioni che sono chiamati a svolgere, la quantità di ore prevista mensilmente e la durata complessiva del programma, le attività previste, la frequenza degli interventi, la spesa mensile onnicomprensiva prevista;
- conclude, direttamente con il cittadino/suoi familiari, il contratto d'acquisto dei servizi e delle prestazioni offerte

Nel caso di richiesta del su indicato buono di servizio integrativo, l'assistente sociale territoriale, esaminata la documentazione fornita, provvede a comunicare al cittadino richiedente ed alla Cooperativa il valore ed il periodo di assegnazione del contributo mensile destinato

ad agevolare l'acquisto dei servizi e delle prestazioni previste dal programma assistenziale preventivato.

Della sospensione/chiusura dell'intervento - disposta dalla Cooperativa nel rispetto di quanto previsto dal contratto stipulato con il cliente - deve essere data comunicazione, in forma scritta, all'ente territoriale competente indicando le ragioni della cessazione.

Per tutto quanto non indicato nel presente punto si fa riferimento a quanto esplicitato nel predetto punto 1.



## **I SERVIZI DELLA COOPERATIVA:**

Alla sede territoriale il cittadino può richiedere le prestazioni illustrate dalla presente carta dei servizi, per affrontare problemi causati da difficoltà personali, familiari e sociali.

Queste prestazioni sono fornite sulla base:

- delle leggi nazionali;
- delle leggi regionali;
- dei conseguenti regolamenti della Cooperativa;
- delle apposite convenzioni con gli Enti territoriali per le prestazioni in favore di minori, anziani e disabili sensoriali;
- delle apposite convenzioni con l'A.S.L. per le prestazioni a rilevanza sanitaria;
- delle apposite convenzioni con cooperative sociali per i servizi e le prestazioni ad esse affidati;

che stabiliscono i diritti e i doveri reciproci da rispettare nel rapporto tra cittadino e operatori sociali al fine di assicurare il migliore funzionamento dei servizi di assistenza sociale e di aiuto alla persona ed alle famiglie, vale a dire:

- requisiti e criteri di accesso alla prestazione (chi ha diritto a che cosa);
- eventuale concorso al costo dei servizi in base al reddito (quanto si deve pagare e per quali prestazioni);
- partecipazione del cittadino nella scelta delle prestazioni che gli necessitano (chi fa che cosa, come e per quanto tempo);

- verifica con il cittadino dei risultati attesi (come e quanto è migliorata la situazione problematica);
- vincolo al rispetto delle regole stabilite (rispetto dei reciproci impegni assunti tra cittadino e operatore sociale).

La Cooperativa eroga servizi anche in favore dei cittadini che non sono ancora o non sono più in grado di richiederli direttamente e che si trovano in condizione di solitudine e abbandono, senza una famiglia che possa occuparsi di loro e richiedere per loro i servizi necessari. In specifico interviene:

- in favore dei minorenni che si trovano in stato di abbandono o in condizioni di rischio per una crescita serena e un normale sviluppo;
- in favore di anziani e disabili che si trovano in stato di abbandono o in condizioni di rischio per il mantenimento di una vita accettabile.

Ogni cittadino che venga a conoscenza di situazioni di abbandono o di rischio a danno di minori, di adulti o di anziani non più in grado di provvedere a se stessi autonomamente, può segnalare tali situazione agli uffici della Cooperativa, che sono tenuti a verificare e ad attivare gli interventi più opportuni sulla base delle leggi vigenti.

### **SEGRETARIATO SOCIALE**

**Che cos'è:** Il segretariato fornisce informazioni sui servizi erogati dalla Cooperativa, sul diritto ad ottenere prestazioni sociali e assistenziali dalla Cooperativa e da altri Enti, orienta il cittadino all'utilizzo dei servizi sociali, educativi e sanitari del territorio.

### **SERVIZIO DI CONSULENZA EDUCATIVA/SOSTEGNO GENITORIALE – EDUCATIVA DOMICILIARE**

**Che cos'è:** Il servizio può essere definito come sostegno alla famiglia, con particolare attenzione a quella con figli minori, attraverso interventi di prevenzione ed individuazione del disagio, basati su metodologie di lavoro mirate al superamento dello stesso per la valorizzazione di una cultura di

corresponsabilità e di "genitorialità sociale" (reti familiari, affidi diurni, auto-aiuto).

Il servizio vuole offrire un accompagnamento educativo alla Famiglia per valorizzare le risorse e le potenzialità sia del minore che della sua famiglia e garantire, laddove è possibile, la permanenza nell'ambito domestico dei minori, evitando l'istituzionalizzazione. Attraverso la realizzazione del servizio si cerca di rispondere alla complessità dei bisogni della persona in un'ottica di promozione della salute e di miglioramento della qualità della vita. L'intervento educativo viene realizzato da un'equipe multidisciplinare: la famiglia è il significativo spazio di crescita del minore, qualsiasi problematica personale, anche se correlata a componenti biologiche che riguardano il temperamento, le funzioni cognitive o altre condizioni patologiche, è spesso accompagnato da equilibri familiari instabili caratterizzati da rapporti conflittuali, assenza di dialogo, metodi educativi incoerenti (sistema normativo assente o poco chiaro, stili educativi eccessivamente autoritari o permissivi, assenza o perifericità di uno dei due genitori). La professionalità dei componenti dell'equipe, la volontà e la collaborazione delle famiglie, insieme al sostegno da parte dei servizi pubblici del territorio possono dare nuovi punti di riferimento per l'equilibrio della famiglia.

La promozione *di* azioni educative mirate a supporto della funzione genitoriale ha come obiettivo:

- Presa di coscienza del ruolo genitoriale, delle sue responsabilità e dinamiche di espletamento dello stesso;
- Analisi delle criticità di tale ruolo, per individuare i punti di forza e di debolezza al fine di stabilire nuovi equilibri all'interno del nucleo familiare;
- Approccio a modelli educativi positivi e funzionali all'impostazione corretta di sistemi educativi coerenti con le reali istanze della cellula familiare;
- Favorire la creazione di nuove relazioni sociali tra famiglie del territorio;
- Rafforzare nei genitori la consapevolezza che ognuno ha il potere di operare su se stesso un cambiamento costruttivo.

## **1) Consulenza educativa/sostegno genitoriale**

**Equipe:** Psicologo , Assistente Sociale, Educatore Professionale

### **Attività svolta:**

- Creazione di uno spazio neutro allestito per consentire gli incontri protetti tra genitore/figli;
- Accoglienza/Ascolto/ e ridefinizione delle domande con relativa presa in carico;
- valutazioni congiunte dei nuclei familiari segnalati dai Servizi Sociali, Tribunale, Cooperative Sociali, Comunità familiari;
- Stesura progetti Sociali Individualizzati in raccordo con il Servizio Sociale Professionale dei Comuni di residenza dei nuclei beneficiari;
- Gestione dei sentimenti;
- Promozione delle capacità di governare le relazioni familiari, per la gestione dei conflitti.
- Rapporti con il Tribunale per i minorenni e con il Ministero di Giustizia;
- Contatti con attori della rete formale ed informale;
- Promozione delle capacità di raccordo e collaborazione con le altre istituzioni educative e ricreative del territorio;
- Consulenza familiare psicologica
- Monitoraggio delle situazioni problematiche in carico;
- Servizio di mediazione familiare

## **2) Educativa Domiciliare (Attività rivolte ai minori e ai minori disabili):**

Interventi volti a:

- protezione e cura del minore;
- migliorare le capacità relazionali con il mondo degli adulti;
- ad adeguarsi al sistema di regole;
- migliorare il rapporto tra i genitori e tra i pari;
- contenere ansie e paure;
- acquisizione di maggiore autonomie;

- promuovere l'autostima;
- migliorare problematiche comportamentali che si ripercuotono sull'apprendimento scolastico;
- sostegno scolastico;

**Figura professionale preposta:** Educatore Professionale

**A chi si rivolge:** nuclei familiari con figli minori nei quali si evidenziano problematiche nella relazione, conflitti e difficoltà di gestione quotidiana.

**Come si richiede:** L'individuazione dei destinatari avverrà su segnalazione dei servizi sociali, consultorio familiare, servizio di neuropsichiatria infantile, scuole, autorità giudiziaria minorile, e vedrà il lavoro sinergico di tutti gli attori coinvolti, per l'individuazione delle strategie più adeguate ad ogni singolo caso.

**Quanto dura:** il tempo stabilito dal progetto, per la riuscita del quale è indispensabile la collaborazione e l'accordo con la famiglia.

## **INTERVENTI PER MINORI IN COLLABORAZIONE CON L'AUTORITA' GIUDIZIARIA.**

- **Che cos'è:** è un attività di tutela dei minori. Prevede lo svolgimento di indagini sociali su mandato dell'Autorità Giudiziaria ad esempio nei casi di separazione conflittuale dei genitori con situazioni familiari problematiche. Prevede inoltre interventi di sostegno al minore ed alla famiglia con problemi di disagio ed interventi di sostituzione del nucleo familiare quali la collocazione del minore in affidamento ad altra famiglia, in comunità o, in ultimo, l'apertura dello stato di adottabilità dal parte dell'Autorità giudiziaria competente.
- **A chi si rivolge:** al minore soggetto a provvedimento dell'Autorità giudiziaria o dalla stessa segnalato al servizio sociale, e alla sua famiglia.
- **Come si richiede:** gli interventi sono proposti dall'assistente sociale comunale in collaborazione - quando necessario - con il servizio di

psicologia dell'età evolutiva dell'ASL, all'interno di un progetto di aiuto approvato e disposto dall'Autorità Giudiziaria.

- **Quanto dura:** il tempo stabilito dal progetto concordato con l'Autorità Giudiziaria e dalla stessa disposto con specifico provvedimento.

### **AFFIDAMENTO DIURNO E RESIDENZIALE DI MINORI.**

- **Che cos'è:** è un servizio di sostegno alla famiglia con gravi difficoltà sociali ed educative prestato, volontariamente, da un'altra famiglia per il periodo di tempo strettamente necessario a superare i problemi della famiglia di origine. Consente al minore di crescere in un ambiente familiare e di evitare l'inserimento in una struttura residenziale. L'affidamento può essere a parenti o a terzi. Per terzi si intendono famiglie, persone singole o nuclei parafamiliari, che non hanno con i minori affidati relazioni di parentela. L'affidamento può essere "diurno" - quando è limitato a poche ore durante la giornata - o "residenziale" - quando il minore va a vivere, per un periodo di tempo, presso la famiglia affidataria.
- **A chi si rivolge:** a minori già seguiti dal Servizio sociale professionale comunale, con il consenso e l'accordo con la famiglia naturale, quando possibile, o in seguito a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria. Non è una prestazione a richiesta da parte del singolo cittadino, ma viene disposta e attivata dagli Enti locali.
- **Come si richiede:** è proposto dall'assistente sociale comunale all'interno di un progetto di aiuto in favore del nucleo familiare in difficoltà.
- **Quanto dura:** il tempo stabilito dal provvedimento e/o dal progetto, per la riuscita del quale è indispensabile la collaborazione e l'accordo con la famiglia di origine, con la quale sono mantenuti i rapporti. E' previsto un contributo economico alla famiglia affidataria che accoglie in affidamento il minore. Nel caso di affidamento a

parenti, il contributo viene dato in caso di necessità e in misura minore.

**La Cooperativa promuove iniziative di sensibilizzazione per la ricerca di famiglie e singoli disponibili ad accogliere minori in affidamento sia diurno che residenziale**

### **INSERIMENTO DI MINORI IN COMUNITÀ.**

- **Che cos'è:** è un servizio destinato a sostenere la famiglia nelle sue difficoltà educative nei confronti dei minori e può sostituirla temporaneamente, quando la famiglia sia assente o si sia dimostrata gravemente inadeguata. E' una struttura abitativa a modello familiare con un numero limitato di posti. E' presente personale educativo professionale che si occupa della crescita e della cura del minore.
- **A chi si rivolge:** a minori, già seguiti dal servizio sociale professionale comunale anche in seguito a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, ed alle loro famiglie. Non è una prestazione fornita a richiesta da parte del singolo cittadino.
- **Come si richiede:** è proposta dall'assistente sociale comunale all'interno di un progetto di aiuto in favore del nucleo familiare in difficoltà. L'inserimento in comunità può inoltre essere disposto dall'Autorità Giudiziaria.
- **Quanto dura:** il tempo stabilito dal progetto, per la riuscita del quale è indispensabile la collaborazione e l'accordo con la famiglia.

### **INSERIMENTO DI MINORI IN CENTRO DIURNO.**

- **Che cos'è:** è un servizio rivolto alle famiglie in difficoltà che offre aiuto concreto nella gestione della quotidianità dei figli minori. L'inserimento può avvenire presso centri diurni reperiti di volta in volta. Il centro diurno è una struttura accogliente dove adulti con formazione educativo - professionale organizzano, per i ragazzi ospiti, momenti di convivialità, attività di gioco ed espressive,

sostegno scolastico, inserimento in gruppi sportivi, orientamento e rimotivazione professionale, appoggio per inserimento in esperienze formative lavorative.

- **A chi si rivolge:** a minori già seguiti dal servizio sociale professionale comunale anche in seguito a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria, ed alle loro famiglie. Non è una prestazione fornita a richiesta del singolo cittadino.
- **Come si richiede:** l'inserimento è proposto dall'assistente sociale comunale all'interno di un progetto di aiuto in favore del nucleo familiare in difficoltà.

**Quanto dura:** il tempo stabilito dal progetto, per la riuscita del quale è indispensabile la collaborazione e l'accordo con la famiglia.

### SERVIZI ATTIVABILI

La Cooperativa oltre ad offrire i servizi di base di cui sopra può fornire una serie di servizi attivabili su richiesta o a seguito di approvazione da parte degli organi competenti di appositi progetti finalizzati all'erogazione di particolari servizi. I progetti hanno in genere una durata temporale limitata, anche se rinnovabile, pertanto non vengono elencati tra i servizi di base, i quali di norma hanno un carattere di continuità.

Si riporta di seguito l'elenco dei servizi attivabili ed una loro breve definizione.

Denominazione	Definizione
PRONTO INTERVENTO SOCIALE	Le attività del pronto intervento sociale sono finalizzate ad assicurare una sistematica e tempestiva capacità di fronteggiare le emergenze personali e familiari. Possono riguardare bambini maltrattati e abusati, comportamenti autodistruttivi nelle diverse età della vita, conflitti familiari con esiti violenti, interventi d'emergenza a seguito di provvedimenti dell'autorità giudiziaria, primo soccorso in presenza di eventi improvvisi e traumatici, flussi migratori imprevedibili. Le risposte possono differenziarsi in diverse tipologie di intervento, sia sotto forma di servizi strutturati a questo scopo sia sotto forma di soluzioni flessibili mirate a garantire flessibilità ed efficacia nelle azioni.
SISTEMA INFORMATIVO SOCIALE	Insieme di procedure, mezzi, strumenti, risorse umane, destinati alla gestione (raccolta, elaborazione, divulgazione) dei dati (informazioni) del sistema dei servizi sociali.

Cooperativa sociale "NIDO D'ARGENTO"

AZIONI DI COMUNICAZIONE SOCIALE	Comprendono le attività e i servizi che rientrano nel piano di comunicazione sociale : informagiovani, informanziani, sportello donna, informafamiglia etc.
AZIONI FORMATIVE	Rientrano in questa voce le attività di aggiornamento, supervisione, consulenza e seminari a scopo formativo etc.
AZIONI DI RICERCA MIRATA E RICERCA-INTERVENTO	Sono tutte quelle azioni volte alla ricerca, consulenza, pubblicazione, e relativa comunicazione, in campo socio-assistenziale.
NIDO D'INFANZIA	E' un servizio educativo e sociale per la prima infanzia aperto a tutti i bambini di età compresa da tre mesi a tre anni, senza alcuna discriminazione, che assicura la realizzazione di programmi educativi, i pasti e tutti gli altri servizi di cura necessari al bambino.
LUDOTECA	Si intende un servizio realizzato in spazi opportunamente attrezzati dove, con intenti educativi e ricreativi, sono raccolti giocattoli e altri mezzi di svago che i bambini possono usare e/o prendere a prestito.
CENTRO DIURNO PER MINORI (CENTRO AGGR. PER MINORI)	Si intende una varietà di servizi continuativi, realizzati in spazi attrezzati e rivolti alla popolazione minorile, che attuano interventi a carattere integrativo e di sostegno della vita familiare e di relazione, attraverso lo svolgimento ed il coordinamento di attività sociali, educative, culturali e ricreative, nonché di attività educativo assistenziali. Prevedono operatori professionalizzati e la definizione di specifici progetti educativi e di una programmazione delle attività che si svolgono nell'arco della giornata, con la possibilità di provvedere anche al pranzo per i destinatari del servizio.
ASSISTENZA DOMICILIARE PER INTERVENTI SOCIO-PSICO-EDUCATIVI	Complesso di prestazioni erogate al domicilio del minore e del nucleo familiare con minori esposti a rischio di emarginazione al fine di consentire la loro permanenza nel normale ambiente di vita, di ridurre l'esigenza di ricorso a strutture residenziali, di promuovere le responsabilità della famiglia e di elevare la qualità della vita del minore. Consiste in interventi connessi alla vita quotidiana e, in generale, in ogni attività di sostegno del minore, comprese attività di tipo educativo.
SERVIZIO EDUCATIVO DI STRADA/TERRITORIALE	Sono servizi svolti in strada, dedicati ai minori, con scopi di prevenzione: primaria, secondaria e terziaria.
SERVIZIO DI VACANZA PER MINORI	Servizi temporanei atti a garantire il diritto alla vacanza e al tempo libero dei minori, organizzati in forme residenziali o diurne nei mesi estivi o invernali.
SERVIZIO EDUCATIVO INTEGRATIVO PER LA PRIMA INFANZIA	Si configurano come luoghi con caratteristiche educative, ludiche culturali e di aggregazione sociale, rivolti a bambini, anche insieme ai loro genitori o adulti accompagnatori. Tali servizi hanno come obiettivo quello di ampliare l'azione dei nidi d'infanzia, garantendo risposte flessibili e differenziate alle esigenze delle famiglie e dei bambini attraverso soluzioni diversificate sul piano strutturale ed organizzativo.
SERVIZI PER L'AFFIDAMENTO FAMILIARE	Si tratta di un insieme di interventi educativo-assistenziali integrativi della famiglia, rivolti ai minori temporaneamente privi di un ambiente familiare idoneo in cui il disagio non si concretizza in una forma esplicita di abbandono morale e materiale dei figli. Consiste nell'inserimento del minore in un ambiente familiare diverso dal proprio che lo accoglie per un periodo di tempo determinato e nella prospettiva di un più ampio progetto di recupero del nucleo di origine in funzione del rientro del minore stesso. Richiede elevate competenze professionali, il coinvolgimento e l'integrazione di servizi diversi con particolare riferimento a quelli educativi, sociali e sanitari

COMUNE DI CORLEONE  
 Protocollo Arrivo N. 22426/2022 del 19-07-2022  
 Allegato 5 - Class. 14.1 - Copia Documento

	e la definizione di un progetto articolato che coordini le esigenze del minore, della famiglia di origine e affidataria. Prevede tipologie di intervento distinte per gradualità e funzioni svolte.
SERVIZI PER L'ADOZIONE NAZIONALE ED INTERNAZIONALE	Si tratta dell'attività svolta dall'equipe territoriale integrata per l'adozione nazionale ed internazionale per lo svolgimento delle attività istruttorie, nonché quelle di sostegno in collegamento con il Tribunale per i minorenni, la Regione, la Commissione per le adozioni internazionali.
SERVIZIO/INTERVENTO DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA E ALLA GENITORIALITA'	Si tratta di interventi di supporto alla genitorialità volti alla valorizzazione delle risorse e delle competenze genitoriali, al superamento autonomo delle difficoltà e alla risoluzione e/o gestione della conflittualità tramite l'offerta di un supporto qualificato.
MEDIAZIONE FAMILIARE	Ha, in generale, l'obiettivo di fornire agli utenti indicazioni "pratiche" volte al superamento dell'impasse che in un momento particolare blocca il naturale processo evolutivo della vita familiare. In particolare il servizio "si occupa delle problematiche che sorgono nel corso della separazione e del divorzio con i seguenti obiettivi: - promuovere l'approccio consensuale; - proteggere gli interessi e il benessere dei figli; - minimizzare le conseguenze negative della rottura familiare e della dissoluzione del matrimonio; - sostenere la continuità nelle relazioni fra i membri della famiglia; - ridurre i costi economici e sociali della separazione;
SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA QUALIFICATA PER DISABILI	Interventi coordinati dei servizi scolastici con quelli sanitari, socio-assistenziali, culturali, ricreativi, sportivi e con altre attività del territorio gestite da enti pubblici o privati, attuati - di norma - attraverso accordi di programma finalizzati alla predisposizione, attuazione e verifica congiunta di progetti educativi, riabilitativi e di socializzazione individualizzati, nonché a forme di integrazione tra attività scolastiche e attività integrative extrascolastiche.
GRUPPO APPARTAMENTO	Le principali finalità del servizio sono l'accoglienza, il sostegno nella vita quotidiana, il miglioramento e il mantenimento dell'autonomia e delle abilità sociali della persona, indirizzata verso un completo ed autonomo inserimento nella società. Si caratterizza per la promozione dell'autonomia, avvalendosi anche dei servizi sociali e sanitari del territorio. Si colloca in una normale abitazione e può accogliere fino ad un massimo di 4 persone con disabilità fisica, psichica, sensoriale, intellettiva e relazionale, con buona autonomia residua, che abbiano assolto all'obbligo scolastico.
SERVIZI DI ASSISTENZA E ACCOMPAGNAMENTO PER IMMIGRATI E SENZA FISSA DIMORA	Si intende un servizio che eroga misure di integrazione sociale, quali le attività intraprese in favore degli stranieri regolarmente soggiornanti in Italia, anche al fine di effettuare corsi della lingua e della cultura di origine, dalle scuole e dalle istituzioni culturali straniere legalmente funzionanti nella Repubblica, ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 18 aprile 1994, n. 389 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché la diffusione di informazioni utili al positivo inserimento degli stranieri nella società italiana in particolare riguardante i loro diritti e i loro doveri, le diverse opportunità di integrazione e crescita personale e

	comunitaria offerte dalle amministrazioni pubbliche e dall'associazionismo, nonché alle possibilità di un positivo reinserimento nel paese di origine. Si ricomprendono anche gli interventi per i senza fissa dimora.
MEDIAZIONE CULTURALE	Il servizio consiste nel promuovere attività sul territorio allo scopo di rimuovere gli ostacoli culturali e riempire i gap linguistici e comunicativi delle distanze culturali, tramite la traduzione, oltre che linguistica anche della cultura di appartenenza dello straniero, intesa come complesso delle consuetudini, abitudini, modelli educativi e comportamentali, norme sociali e religiose, facilitando la comunicazione e la comprensione, sia a livello linguistico che culturale.
CENTRI DI ACCOGLIENZA PER SOGGETTI CON DIPENDENZE	Sono strutture diurne o residenziali che accolgono i soggetti con dipendenza da sostanze stupefacenti o psicotrope con scopi rieducativi e/o terapeutici, che fungono anche da filtro per l'inserimento in comunità terapeutiche o rieducative.
SENSIBILIZZAZIONE E PREVENZIONE	Rientrano in questo servizio tutte le attività volte a prevenire fenomeni devianti: di uso e abuso di sostanze stupefacenti; di abuso di alcool; di tossicodipendenza; di alcolismo; di tabagismo; e dei fenomeni ad essi correlati, quali malattie infettive, guida imprudente etc., tramite consulenza, informazione, educazione, interventi con unità di strada etc.
GRUPPI DI AUTO-AIUTO	Il Servizio consiste nell' organizzare gruppi gestiti quasi completamente dagli utenti, dove l'operatore funge solo da facilitatore e gli utenti stessi si danno risposte sulla base delle loro esperienze.



### SEZIONE III

#### RECLUTAMENTO DEL PERSONALE e TUTORAGGIO

Il personale da utilizzare nell'ambito dello svolgimento dei servizi di volta in volta attivati dalla Cooperativa vengono reclutati attraverso ricerca effettuata mediante:

Agenzia Regionale per l'Impiego, UPLMO, Uffici Informagiovani territoriali, Sezioni Circoscrizionali per l'impiego, Enti di formazione, Agenzie Interinali, Ordini Professionali di riferimento (nei casi richiesti).

Le operazioni intese alla selezione del personale sono effettuate da un'apposita Commissione composta dal Presidente della Cooperativa, dal Responsabile della Macroarea di riferimento e da un Esperto in orientamento e Selezione.

Sulla base dei requisiti e in base alla tipologia contrattuale (apprendistato, contratto di formazione-lavoro, tirocini), l'operatore può essere affiancato da un Tutor al fine di garantire un supporto e un monitoraggio nel rapporto tra l'operatore e l'apprendimento lavorativo e tra l'operatore ed il coordinatore.

### **VALUTAZIONE PERIODICA DEL PERSONALE**

Nel caso di personale sottoposto a tutoraggio, la valutazione ed il monitoraggio periodico sarà a cura del Tutor per tutto il tempo in cui effettuerà tale prestazione, il quale trasmetterà al Coordinatore del servizio i dati emersi. Nella fase iniziale il tutor incontrerà il personale con cadenza settimanale, nella fase intermedia e finale con cadenza quindicinale.

Negli altri casi sarà il Coordinatore del servizio che avrà il compito di effettuare tale valutazione mediante l'utilizzo di svariati strumenti quali i questionari (schemi tipo sono forniti di seguito nella Sezione IV), colloqui diretti, valutazioni sul campo ecc...

### **FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE**

**Che cos'è:** la Cooperativa promuove iniziative di qualificazione, riqualificazione, formazione ed aggiornamento del personale da inserire o già inserito nel sistema dei servizi alla persona che opera nel territorio. Ciò al duplice fine di promuovere occupazione nel settore dei servizi e di migliorare, nel contempo, la qualità delle prestazioni fornite alla cittadinanza. La formazione avviene a cura della Cooperativa stessa in

quanto Ente accreditato per la formazione professionale presso la Regione Siciliana, Assessorato al Lavoro alla previdenza sociale ed alla formazione professionale. Per tutta la durata della formazione, che varia a seconda della tipologia, gli allievi verranno affiancati da un Tutor che funge collegamento tra l'allievo e l'attività didattica e il Coordinatore e l'attività didattica, oltre a monitorare l'attività degli allievi.

## **PROMOZIONE E SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO.**

**Che cos'è:** è un'attività volta al sostegno delle Associazioni di volontariato e dei singoli volontari che operano nel territorio per la tutela dei diritti delle persone più deboli e per alleviarne le difficoltà. La normativa consente alla Cooperativa di convenzionarsi con i volontari, singoli ed associati, per lo svolgimento di progetti ed azioni comuni a beneficio delle persone in condizioni di disagio. La Cooperativa assicura altresì la copertura delle spese di assicurazione dei volontari.

## **CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

La gestione generale dei servizi sociali è suddivisa in Distretti Socio - Sanitari che, all'interno di un determinato territorio, raggruppa un certo numero di Comuni guidati da un Comune Capofila.

Il Dirigente dei servizi Sociali del Comune Capofila, in qualità di Coordinatore tecnico, assicura la continuità assistenziale e l'appropriatezza dei servizi.

Nell'ambito di ogni singolo servizio attivato, affidato e gestito dalla Cooperativa, è compito del Coordinatore del servizio garantire la continuità assistenziale dell'utente, mediante la tempestiva sostituzione dell'operatore assente. L'assistenza verrà garantita anche nel caso di temporaneo ricovero dell'utente.

La determinazione dei turni di lavoro deve tenere conto delle esigenze e necessità dell'utente, oltre che della natura del servizio.

Potrà essere proposta rotazione del personale nei casi in cui se ne verifichi la necessità o su richiesta dell'utente su richiesta dell'amministrazione erogatrice del finanziamento.

**- INDICATORI DI QUANTITÀ E VALORI STANDARD DI QUALITÀ:  
I FATTORI DI QUALITÀ'**

ALBERO DELLA QUALITÀ'

FASI DELL'ESPERIENZA FATTORI DI QUALITÀ'

- Informazioni generali sulla struttura, servizi, orari, disponibilità
- Cortesia e ascolto Raccolta delle aspettative
- Valutazione di ingresso
- Elaborazione e condivisione progetto individuale
- Informazioni sugli interventi previsti
- Definizione e comunicazione orari
- Adeguati mezzi di trasporto ed assistenza
- Pulizia degli ambienti
- Comfort sale occupazionali, ricreative e di terapia
- Sicurezza e Igiene
- Rispetto del progetto individuale
- Informazioni/coinvolgimento utente/famiglia – condivisione
- Ambienti attrezzati per le attività
- Formazione e aggiornamento
- Umanizzazione e Personalizzazione
- Completezza e chiarezza delle informazioni
- Rispetto della privacy e dignità umana
- Informazioni, ascolto, sostegno
- Tutela dei diritti
- Verifica periodica e finale del progetto individuale
- Eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale
- Eventuali dimissioni "protette"
- Semplicità dei vari adempimenti amministrativi
- Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione

- Semplicità di inoltro del reclamo e tempo di risposta
- Questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti

### **- TUTELA DEGLI UTENTI E GESTIONE DEI RECLAMI**

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto.

In ogni locale di attesa è posizionata una cassetta per inserire segnalazioni e reclami.

Le osservazioni ed i reclami da parte dei cittadini vengono raccolti dalle segreterie delle sedi alle quali vengono rivolte e trasmesse ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione della Cooperativa che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.

### **- STRUMENTI DI VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEGLI UTENTI:**

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione del cittadino che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti: qualora questi ultimi non risultassero all'altezza verrebbero irrimediabilmente mal giudicati; è quindi importante che il servizio stesso non faccia promesse che non potrà mantenere.

Gli strumenti utilizzati dalla Cooperativa per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi;

somministrazione di questionari strutturati alle persone che utilizzano i servizi presi in esame;

interviste non strutturate su particolari problematiche a gruppi di cittadini fruitori.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con la cittadinanza.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante:

somministrazione di schede di valutazione;

costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.

Infine è opportuna la valutazione dei rapporti con il territorio nel suo complesso da effettuarsi mediante:

indagini presso "testimoni privilegiati"; associazioni dei cittadini; consulte.

## **IL "CUSTOMER SATISFACTION"**

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza. Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le **attese** dell'utente. Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio.

E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

E' stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell'utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del "livello di servizio ricevuto", ma occorre confrontare questa percezione con il "livello di servizio desiderato": la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell'utente.

Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l'esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di "tolleranza"

delimitata da due livelli, uno superiore ed uno inferiore, che rappresentano i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello *desiderato* ed uno *accettabile* (adeguato).

Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l'utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l'utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative. L'intervallo esistente tra il livello desiderato ed il livello accettabile rappresenta la zona di "tolleranza" entro la quale l'utente considera il servizio erogato comunque accettabile: ovvero, questa zona è costituita da una gamma di prestazioni del servizio considerato soddisfacente a diversi livelli.



## LO STRUMENTO DEL QUESTIONARIO

I questionari rappresentano uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un servizio, in modo veloce e anonimo. Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale rispondendo alle domande preposte è possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i "punti di forza" dei singoli servizi e far emergere le possibili aree di miglioramento.

Nel quotidiano ogni persona, con la sua storia e con la sua attualità assolutamente individuali, interagisce con la storia e l'attualità assolutamente peculiari del microcosmo e della società in cui vive: da questa interazione deriva la "soddisfazione soggettiva" che si intende rilevare con i questionari e che richiede da parte nostra la condivisione del seguente principio: "ciò che è soggettivo non è meno reale di ciò che è oggettivo e merita pertanto la stessa attenzione e la stessa considerazione". La "soddisfazione soggettiva" può essere definita come la risultante di un processo cognitivo che mette a confronto il reale con l'ideale;

più precisamente, la distanza tra la realtà e le aspirazioni è inversamente proporzionale al livello di soddisfazione: in tal senso, la perfetta

corrispondenza tra realtà e aspirazioni corrisponde a una soddisfazione assoluta.

## TUTELA DELLA PRIVACY

Dal 01.01.2004 è in vigore il D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" che sostituisce, innovandola, la precedente normativa di cui alla legge 675/1996. I dati personali cosiddetti "sensibili" sono dati idonei a rivelare "l'origine razziale o etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale" di una persona. I dati personali cosiddetti "identificativi" o comuni sono tutte quelle informazioni che consentono di individuare una persona fisica o giuridica, sia essa anche un ente o associazione (esempio: nome, cognome, partita iva, codice fiscale, indirizzo, numeri di telefono, numero patente, eccetera).

Gli interventi da attuare per rispettare la nuova normativa possono riassumersi:

- nella nomina di un Titolare;
- nella messa in sicurezza degli elaboratori utilizzati per il trattamento dei dati contro ogni possibile violazione o inficiamento del funzionamento;
- nella trascrizione delle procedure interne da seguire;

L'Interessato, al momento della raccolta dei dati, deve ricevere informazione verbale o scritta circa:

1. le finalità della raccolta;
2. l'obbligatorietà o non del conferimento dei dati;
3. le conseguenze dell'eventuale rifiuto;
4. a chi verranno comunicati i dati;
5. i suoi diritti (l'aggiornamento, la modifica, la cancellazione);
6. gli estremi identificativi del Titolare e del Responsabile del trattamento.

Il trattamento dei dati è consentito soltanto con il consenso espresso dell'Interessato.

Il Codice prevede infine l'obbligatorietà della formazione del personale incaricato del trattamento dei dati. In particolare, devono essere effettuati corsi per informare gli Incaricati del trattamento:

1. sui rischi che possono compromettere la sicurezza e la privacy dei dati
2. sulla protezione dei dati personali più rilevanti
3. sulle misure di sicurezza disponibili per prevenire eventi dannosi
4. sulle responsabilità che ne derivano
5. sull'aggiornamento alle misure minime previste dal Codice.

I dati debbono essere trattati in modo da ridurre al minimo i rischi, anche accidentali, di distruzioni e perdite; si deve ridurre al minimo il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

**La "Carta dei servizi" pubblicata verrà puntualmente aggiornata.**