



NUOVA GENERAZIONE
cooperativa sociale

Progettazione, Formazione E Gestione
Servizi Socio-assistenziali-sanitari Diurni e Residenziali

www.coopnuovagenerazione.it

Via P. Mattarella • 90019 TRABIA (PA)

Tel. e FAX 091 8147520

e-mail: nuovagen@libero.it

pec: nuovagenerazione@docu-cert.it

P.IVA 02732380825



CARTA DEI SERVIZI PRESTAZIONI SOCIO ASSISTENZIALI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITA' PER SOGGETTI FRAGILI (Anziani- Minori- Disabili)



(AI SENSI DELLA L 328/00 ART.13)

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23090/2022 del 26-07-2022
Allegato 1 - Class. 14.1 - Copia Documento

Indice

Perché la "Carta"?	Pag 3
Chi siamo	Pag 3
Principi fondamentali	Pag 3
I nostri Clienti	Pag 4
I nostri operatori	Pag 4
Servizi offerti	Pag 5
Avvio	Pag 5
Diritti e doveri dei Clienti	Pag 6
Modalità di reclutamento del Personale	Pag.6
Valutazione del personale	Pag. 7
Formazione-Aggiornamento del Personale	Pag.8
Continuità e contenimento Turn-Over	Pag.9
Monitoraggio	Pag.10
La misurazione della Qualità	Pag.10
Presenza in carico dell' utente	Pag.12
Responsabile, recapiti, ricevimento	Pag.12
I reclami	Pag 12
I risarcimenti	Pag 13
Costi	Pag.14
Rapporti con il territorio	Pag 14
Dove si può trovare la Carta	Pag. 14
Date	Pag.15



Perché la “Carta”?

La Carta dei Servizi è una dichiarazione di impegno che la Cooperativa Nuova Generazione si assume di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono.

Ciò significa innanzitutto che teniamo in considerazione le esigenze del cittadino insieme ad altri fattori importanti, quali l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni e la continuità nell'erogazione del Servizio.

Attraverso la “Carta” i cittadini possono conoscere sia i servizi che la Cooperativa offre sul territorio, che le modalità di erogazione.

Principi fondamentali

Uguaglianza: le prestazioni vengono erogate guardando al principio di eguaglianza dei diritti delle persone prescindendo dalla razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Non ci limitiamo a rispondere ai bisogni complessi e diversificati in modo rigido e con un solo tipo di servizio, ma offriamo una serie di risposte che sono il più possibile “su misura” del Cittadino-Cliente.

Imparzialità e continuità: svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

Partecipazione: garantiamo al Cittadino un'informazione completa e trasparente e ricerchiamo la massima semplificazione delle procedure.

Diritto di scelta: ci impegnamo a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi sul territorio, compatibilmente con le esigenze organizzative.

Efficienza ed efficacia: i Servizi devono essere forniti secondo le modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia nell'attuazione dei progetti. Ci impegnamo inoltre a garantire un costante aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, al fine di fornire Servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche dei Clienti, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

Riservatezza: è la “qualità di chi tiene in serbo qualcosa, per disporne all'occorrenza a favore di determinate persone o in vista di precisi scopi” (Zanichelli). Nell'ambito della Cooperativa intendiamo la riservatezza non solo come obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

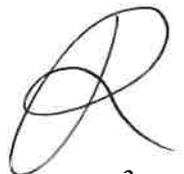
I nostri Clienti

Privati

- Cittadini, che pur essendo in condizioni di necessità, mantengono la capacità di acquistare direttamente le prestazioni e i servizi necessari a soddisfare il bisogno individuato.

...e non

I destinatari sono :



- anziani in particolare stato di disagio sociale
- soggetti affetti da patologie croniche stabilizzate, non autosufficienti o parzialmente autosufficienti;
- pazienti affetti da patologie acute o riacutizzate , temporaneamente invalidanti;
- pazienti inguaribili in fase terminale che non rispondono a trattamenti specifici e a pazienti critici e speciali;
- soggetti affetti da demenza alzheimer negli stadi III,IV,V, e VI della GDS;
- soggetti affetti da disabilità certificata
- famiglie in situazioni di disagio socio-relazionale dove sono presenti uno o più minori che presentano un disagio o sono a rischio di devianza sociale e/o di emarginazione.

I nostri operatori

Nella loro attività quotidiana gli operatori vengono incoraggiati a privilegiare:

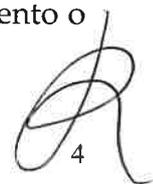
- il rispetto della dignità della persona, della sua individualità e della sua autodeterminazione;
- la tutela del diritto di domiciliarità, privilegiando interventi a domicilio sulla persona, al fine di mantenere il Cittadino all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale, lavorativo;
- l'integrazione con i servizi socio-assistenziali, sanitari, le associazioni di volontariato e con tutti gli altri servizi territoriali;
- la promozione delle varie forme di solidarietà liberamente espresse dai Cittadini.

Servizi offerti

Il servizio sarà effettuato tutti i giorni feriali dalle 8 alle 20 .Le prestazioni saranno garantite anche nei giorni festivi qualora previsto dal PAI (Piano Assistenziale Individuale) e per casi di particolare criticità assistenziale .

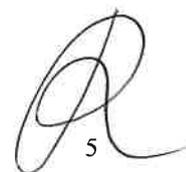
Per la realizzazione del servizio la Cooperativa, in raccordo con gli interventi stabiliti nel PAI dal Servizio Sociale Professionale del Comune o dall' UVM dell'ASP, garantirà le seguenti prestazioni:

- igiene personale quotidiana e periodicamente pulizia completa della persona
- governo ed igiene dell' alloggio
- aiuto nella preparazione e assunzione pasti e nella gestione delle attività quotidiane all' interno ed all' esterno dell' abitazione
- aiuto nella mobilità , nella deambulazione e mobilitazione del soggetto allettato
- aiuto per la corretta assunzione di farmaci prescritti e per il corretto utilizzo di apparecchi medicali di semplice uso
- collaborazione alla rilevazione dei bisogni e delle condizioni di rischio-danno dell' utente con l' obbligo di riferire sui sintomi di allarme
- prevenzione delle piaghe da decubito da effettuare piccole medicazioni
- controllo ed assistenza nella somministrazione delle diete
- collaborazione con il personale sanitario nelle attività finalizzate al mantenimento o recupero delle capacità fisiche , cognitive e relazionali
- sorveglianza e vigilanza di soggetti affetti da demenza di alzheimer



- disbrigo pratiche , commissioni ed accompagnamento , con il mezzo di trasporto dell' Ente , per visite mediche specialistiche ed attività riabilitative ove non assicurata all' interno dell' abitazione
- attività di informazione ed orientamento sulle risorse del territorio e aiuto per l' accesso ai servizi
- piccoli lavori di manutenzione dell' alloggio , per garantire la sicurezza dell' utente e migliorare la sua autonomia nell' ambiente di vita
- raccordo con il Servizio Sociale Territoriale del Comune con il Medico di medicina Generale e con le Unità Valutative che in carico l' utente
- aiuto all'autonomia
- aiuto alla comunicazione e relazione
- Interventi per il potenziamento di prassi legate alla cura della persona sul piano delle funzioni di base (mangiare, camminare, uso dei servizi, vestirsi, svestirsi ecc.)
- -Partecipazione a tutte le attività scolastiche, ricreative e formative
- (visite guidate)
 - Guida e addestramento all'esecuzione di semplici consegne
 - Aiuto all'orientamento con padronanza nello spazio circostante
- (esplorazione dell'ambiente scuola, esplorazione ambiente circostante, prime escursioni mondo esterno)
- Uso di strumenti protesici
- Interventi di aiuto nelle attività di laboratorio e ludiche
- Facilitazione all'instaurazione di rapporto con i compagni e gli adulti
- Guida all'acquisizione di regole di convivenza e gestione di rapporti conflittuali
- Guida e sollecitazione ad una interazione più partecipativa con i coetanei
- Supporto nella gestione delle problematiche degli alunni con turbe del comportamento
- Ampliamento delle forme di comunicazione e relazioni già presenti
- Assistenza per la "comunicazione", assistenza nella "comunicazione facilitata " per gli alunni autistici e con cerebrolesione, ove specificatamente programmata.
- Per gli alunni audiolesi non protesizzati svolgimento di attività di interpreti gestuali e per quelli protesizzati svolgimento di attività di facilitatore nella comunicazione orale
- collaborazione alla attuazione dei sistemi di verifica degli interventi
- accompagnamento
- attività ricreative ed occupazionali
- servizio parruccheria e manicure
- escursioni e soggiorni climatici
- sostegno psicologico individuale e di gruppo a favore delle famiglie
- servizi professionali domiciliari educativa domiciliare
- servizi professionali domiciliari operatori d'appoggio
- servizi e strutture a carattere extra-domiciliare centro aggregativo anziani
- servizi e strutture a carattere extra-domiciliare centro socio educativo disabili
- servizi e strutture a carattere extra-domiciliare centro socio educativo disabili

Gli interventi menzionati saranno integrati con le prestazioni richieste dai Distretti Comunali in fase di accreditamento dell'Ente.



5

Avvio

Il servizio domiciliare verrà avviato entro 5 giorni dalla formale richiesta ed a seguito dell'elaborazione dello specifico PAI .

La Cooperativa metterà a disposizione le proprie professionalità per effettuare visite domiciliari per la raccolta dati e rilevazione bisogni per una proficua definizione del piano di lavoro dell'operatore incaricato di seguire l'utente

Diritti e Doveri dei Clienti

I Diritti

- Il Cliente ha il diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- Il Cliente ha il diritto di veder rispettato il proprio ambiente di vita.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni riguardanti le prestazioni erogate e relativa documentazione. Egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono.
- Il Cliente ha il diritto di ottenere che i dati legati alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- Il Cliente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- Il Cliente , se insoddisfatto della qualità del servizio erogato, ha il diritto di recedere dal contratto dandone comunicazione ai Responsabili della Cooperativa con preavviso di 7 giorni.

I Doveri

- Il Cliente ha il dovere di rispettare il personale che lo assiste.
- Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente i Responsabili della Cooperativa dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri Clienti di usufruire delle stesse prestazioni.
- Il Cliente ha il dovere di comunicare ai Responsabili della Cooperativa, entro le 4 ore precedenti l'intervento programmato, l'impossibilità ad usufruire dello stesso. In caso contrario la prestazione verrà ugualmente addebitata.
- Il Cliente ha il dovere di compilare correttamente il "Foglio firma Cliente" al termine di ogni prestazione.

Modalità di Reclutamento del Personale e del Periodo di Tutoraggio

Le risorse da impiegare saranno individuate tramite la pubblicazione del bando di selezione su internet ed affissione di manifesti.

La selezione dei candidati per le figure professionali individuate ha l'obiettivo di indagare sulle reali motivazioni che stanno alla base della richiesta e di verificare la presenza di quei requisiti minimi e di preparazione di base necessarie ed indispensabili per consentire una professionale ed efficace realizzazione del servizio.



La selezione di questi sarà effettuata, sotto la diretta responsabilità dell' ente gestore, mediante somministrazione di test psico- attitudinali e colloqui individuali che andranno ad accertare gli aspetti psico-comportamentali, le reali motivazioni, le abilità di comunicazione e di lavoro in gruppo.

Tutto il personale soddisferà i requisiti definiti dal Capitolato Speciale di Appalto e sarà in possesso di attestato di qualifica ottenuti nell'ambito di corsi autorizzati dalla Regione Sicilia o di titoli equipollenti.

In particolare:

Coordinatore/ Assistente sociale: coordina le attività ed i servizi del progetto; è il referente dei contatti

esterni (équipe centrale e rapporti istituzionali).

OSA/OSS: aiutano nelle attività della persona su se stessa (alzarsi da letto, mettersi a letto, recarsi in bagno, vestirsi e svestirsi, assumere pasti, deambulare correttamente, uso degli accorgimenti per giusta posizione della persona costretta a letto, uso degli accorgimenti/attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, deambulare); aiutano al governo dell'alloggio e nelle attività domestiche (riordino del letto e della stanza, pulizia generale dell'alloggio, lavaggio della biancheria, rammendo, stiratura, riordino indumenti, biancheria, vestiario, cura delle condizioni igieniche dell'alloggio, preparazione e/o aiuta per la preparazione dei pasti, lavaggio delle stoviglie in genere). Assicurano l'organizzazione della vita giornaliera (soddisfacimento dei bisogni primari, cura della casa) favorendo l'articolazione delle attività e degli impegni degli utenti. Tale figura sarà fornito di titolo professionale di OSA/OSS/ altra qualifica equipollente.

Ausiliari/Autista: cura il disbrigo di semplici pratiche, lo svolgimento di piccole mansioni quali il ritiro di pensione, il pagamento delle bollette, ecc... .Si occupa della pulizia straordinaria dell'alloggio e di singole prestazioni differenziate, quali il servizio lavanderia e stireria, la distribuzione dei pasti (ove previsti),ecc..... Assolve al disbrigo di commissioni varie a supporto del servizio, anche in accompagnamento degli operatori e degli utenti.

Psicologo: dedicato al sostegno psico- sociale dell'utente e del nucleo familiare d'appartenenza.

Assistente Specialistico Collabora per l'effettiva partecipazione dell'alunno a tutte le attività (aula - laboratori) come supporto funzionale, ma anche socio-relazionale.

Svolge prestazioni igienico assistenziali con modalità educative
Promuove l'apprendimento di abilità necessarie alla conquista dell'autonomia.

Interviene nella conduzione di piccoli gruppi per integrazione sociale ed educazione alla diversità.

Collabora con i docenti curricolari e di sostegno.

Partecipa ai viaggi di istruzione, collaborando alla loro preparazione

Partecipa alla stesura del Piano Educativo Individualizzato.

Interviene alle riunioni di modulo e può partecipare a colloqui e assemblee di classe.

Partecipa alle Commissioni H e Gruppi di Lavoro Handicap.



Redige una relazione finale sull'alunno assistito.
Partecipa ai corsi di formazione/aggiornamento programmati
dalla Cooperativa

Infermiere professionale

Educatore professionale

Tecnico della riabilitazione

Animatore

Sistema di valutazione Periodica del Personale

Le prevenzioni del burn out e la verifica dell'indicatore "soddisfazione professionale" verranno effettuate attraverso le attività sotto riportate

- ◆ La riduzione delle discordanze e della conflittualità fisiologica interna al gruppo sarà tenuta sotto controllo tramite un percorso di supervisione condotto da uno psicologo. La supervisione sarà incentrata su casi concreti vissuti dalle équipes all'interno del Servizio. La frequenza delle riunioni di supervisione sarà quindicinale. Oltre alla disamina dei casi, le riunioni di supervisione saranno occasione per ogni operatore per esternare in un clima di fiducia e in un ambiente protetto, i propri vissuti personali circa l'agito di ruolo di vita della comunità.
- ◆ Uno degli elementi della soddisfazione professionale si ritiene sia strettamente legato alla soddisfazione del Cliente e alla risoluzione brillante dei problemi posti da quest'ultimo oltre che dalla sua rete di relazioni (ad esempio la rete familiare). Se tutte le figure professionali impegnate in questo lavoro avranno come obiettivo condiviso quello della soddisfazione dell'utente, il loro lavoro e i loro sforzi saranno tesi al raggiungimento di tale obiettivo. Nel raggiungimento del suddetto riposerà anche in buona parte la soddisfazione per l'attività professionale individuale e della équipe di lavoro con la quale si collabora. L'intenzione è quella di sviluppare un clima di forte collaborazione all'interno dell'équipe di lavoro poiché è importante che garantire omogeneità di prestazione a tutti gli utenti, indipendentemente dai singoli individui presenti sul lavoro in un determinato periodo della giornata.

Salute, clima e motivazione interni

Il monitoraggio del clima, della salute e della motivazione verrà effettuato servendosi dei seguenti criteri ed attività:

- ◆ Si vogliono perseguire gli obiettivi di clima ed ambiente sereno nel quale sia effettivamente possibile vivere e lavorare, di sviluppo delle potenzialità umane e professionali, intellettuali ed emotive delle singole figure professionali.
- ◆ Le tecniche e gli strumenti di gestione delle attività e di gestione del personale saranno scelti dai responsabili, discussi e condivisi con l'équipe di lavoro, nella quale si raccoglieranno anche gli elementi di miglioramento continuo legati alle prestazioni e alle questioni di ambiente, di clima e di organizzazione interna.
- ◆ Ulteriore elemento per la salvaguardia del clima stabilitosi all'interno dell'équipe di lavoro sarà la chiara attribuzione di mansioni, ruoli e responsabilità. Una chiara ed inequivocabile identificazione del ruolo di ciascun operatore, nonché una chiara



suddivisione dei compiti e delle responsabilità dovrebbero garantire un grado maggiore di adesione al progetto e di responsabilizzazione personale. Ogni operatore conoscerà con sufficiente precisione il proprio valore aggiunto, il proprio apporto al corretto e buon funzionamento del Servizio, sarà pertanto incentivato a favorire se stesso e la propria équipe, anche in funzione del raggiungimento dei risultati previsti per l'erogazione degli incentivi economici.

Formazione- Aggiornamento del Personale

È stato ipotizzato di strutturare il percorso formativo secondo tre fasi successive.

FASE 1 - orientata al sapere:

Le finalità sono quelle di fornire ai partecipanti un "linguaggio della Qualità", attraverso l'esplicitazione di concetti, termini, obiettivi e valori ed il confronto con altre realtà simili che hanno già intrapreso tale processo.

FASE 2 - orientata al saper fare:

In questa fase del processo formativo vengono fornite le competenze necessarie a operare e/o guidare l'azione di un gruppo per il miglioramento continuo (tecniche, metodi e strumenti). Vengono inoltre illustrati l'approccio metodologico (iter procedurale) e fornite indicazioni inerenti l'organizzazione del servizio.

FASE 3 - orientata al saper essere:

Questa fase ha la duplice valenza di fornire e/o potenziare nei partecipanti quelle competenze e attitudini socioprofessionali (o abilità sociali) che favoriscono la comunicazione e il lavoro di gruppo con i colleghi (orientamento interno al progetto) e allo stesso tempo possono diventare uno strumento per migliorare i rapporti con gli utenti, con i famigliari e con il territorio (associazioni di volontariato, parrocchie, etc...) che gravita, in qualche modo, intorno all'anziano.

La formazione verrà gestita da uno psicologo e da un assistente sociale e condotta attraverso incontri di gruppo.

Continuità dell' Assistenza e Contenimento Turn-Over

La Cooperativa si impegna a mantenere lo stesso personale, nel caso in cui questo non dovesse risultare idoneo o disponibile a continuare verranno messe in atto una serie di tecniche finalizzate alla **continuità del servizio**. Nella fase iniziale i nuovi operatori affiancheranno i vecchi per un periodo di tempo non inferiore a 15 giorni. Questa fase è particolarmente delicata e va realizzata con una serie di attenzioni:

- attenzione dell'interlocutore libera da "volontà di cattura";
- attenzione al linguaggio non verbale;
- attenzione ai valori espressi e non;
- attenzione verso le abilità presenti nei singoli e nel gruppo;
- attenzione e analisi dei codici, simboli, significati.

L'atteggiamento di fondo di questo percorso di avvicinamento deve in ogni caso essere caratterizzato da un profondo senso di rispetto del clima affettivo, del modo d'essere e di presentarsi del gruppo.

La fase successiva richiede una grossa disponibilità all'ascolto.

La Cooperativa si impegna formalmente a contenere entro la percentuale del 20% il **turn over** per cause imputabili alla stessa, degli addetti impiegati nello svolgimento delle prestazioni oggetto del presente appalto.

A tale proposito si vuole evidenziare che la Cooperativa tende a valorizzare al massimo le proprie risorse umane attraverso alcuni strumenti di seguito elencati:

- La presenza di **un addetto ai problemi lavorativi** dei soci che regolarmente incontra, presso i luoghi di lavoro, tutti gli operatori della Cooperativa per rilevare disagi, stanchezze ed altro al fine di intervenire laddove necessario;
- La possibilità di avvalersi di un sostegno per la prevenzione del burn-out costituito dal pool dei consulenti della cooperativa;
- La piena consapevolezza, da parte dei soci, di appartenere ad una rete che garantisce formazione, motivazione, aggiornamento e possibilità di vivere serenamente la situazione lavorativa, anche se particolarmente gravosa;
- L'intensa attività di formazione interna della Cooperativa consente di mantenere alta la motivazione fra i soci nel lavoro con persone svantaggiate.

Monitoraggio

L'attività di monitoraggio è finalizzata alla rilevazione sistematica di una serie di variabili al fine di valutarne l'andamento e individuarne tempestivamente le eventuali misure correttive. Quest'attività è pertanto costituita da una costante ricerca di informazioni utili al management interno e riguarda tutti gli aspetti delle azioni rese misurabili.

Lo strumento tecnico adottato per il monitoraggio è costituito dalla scheda di rilevazione delle variabili del prof. Morosini. In particolare, esso prende in considerazione le variabili attori, tempi di attuazione, finanziamenti, strutture tecnologiche e destinatari.

La modalità di verifica è costituita dal PDCA (plan do, check, act) proposta da E. Deming e comunemente intesa come ciclo di Deming.

L'attività di monitoraggio illustrata verrà applicata durante incontri e riunioni di un Comitato Tecnico Scientifico di valutazione costituito da membri del progetto e membri esterni nominati dalle Amministrazioni competenti al fine di verificare l'attinenza del progetto con gli obiettivi da perseguire e i risultati raggiunti.

La misurazione della Qualità

Abbiamo affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei nostri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità:

1. la qualità percepita dal Cliente e dall'Operatore: strumenti di valutazione
2. la qualità prodotta: standard di qualità del Servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

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

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso job satisfaction. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Un terzo strumento di rilevazione adottato è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile.

Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa.

Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

- aspetti relazionali ;
- aspetti strutturali ;
- aspetti connessi alle caratteristiche del servizio ;

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso.

Standard di qualità

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la percentuale di operatori che utilizza il cartellino d'identificazione, eseguiamo la seguente operazione: numero del personale che usa il cartellino diviso il numero del personale totale).

In conclusione, dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e nel lungo periodo.

Griglia degli standard di qualità

- Grado d'ascolto
- Grado di cortesia
- Grado di comprensione dei bisogni
- Grado di fiducia nel Servizio e negli operatori
- Numero totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi
- Numero totale mensile degli interventi attivati
- Numero totale mensile ritardi sugli interventi
- Numero totale mensile degli interventi
- Numero medio mensile di ore per intervento
- Numero totale mensile di interventi
- Numero medio mensile di ore per intervento a Clienti privati
- Numero totale mensile di interventi a Clienti privati
- Numero personale che usa il cartellino
- Numero totale personale
- Numero totale annuo Clienti acquisiti
- Numero totale annuo copie materiale informativo distribuite
- Numero totale annuo interventi privati
- Numero totale annuo interventi
- Numero totale operatori
- Numero totale mensile ore formazione e supervisione
- Numero totale annuo operatori variati
- Numero totale annuo operatori stabili
- Numero totale mensile reclami
- Numero totale mensile degli interventi
- Numero totale mensile reclami sui pasti consegnati
- Numero totale mensile pasti consegnati
- Numero totale auto di servizio
- Numero totale operatori
- Numero totale auto
- Numero totale annuo controlli di manutenzione

Modalità di Accoglimento , Presa in Carico e Dimissione dell' Utente

I richiedenti il servizio potranno presentare istanza al proprio Comune di residenza a seguito di avviso pubblico. La valutazione sull' ammissibilità al servizio è di competenza dell' Assistente Sociale del Comune di residenza del richiedente, che insieme all' utente stesso definisce il PAI (Piano Assistenza Individuale) . Gli ammessi al servizio verranno inseriti in un' unica graduatoria distrettuale in base al reddito . I beneficiari utilizzano il Buono servizio per l' acquisto delle prestazioni domiciliari.

Il servizio domiciliare può cessare in caso di :

- rinuncia scritta dell' utente
- decesso o accoglienza in strutture residenziali dell' utente
- termine del Piano Assistenza Individuale
- qualora vengano meno i requisiti di ammissione al servizio

Responsabile

E' responsabile dei servizi domiciliari la Dott.ssa Rao Donatella reperibile al numero fisso 091/8147520 e di telefonia mobile 3891465731

La Cooperativa ha sede con i seguenti orari di ricevimento dal lunedì al venerdì: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.30 alle 19.00. Sabato su appuntamento

I reclami

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

Presso il Responsabile della Cooperativa e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

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

I reclami possono essere di due forme:

- scritti
- verbali

L'eventuale reclamo scritto da parte del Cliente o dei suoi familiari viene raccolto dal Responsabile del Servizio di Assistenza Domiciliare.

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

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica del Comune committente.

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



13

I risarcimenti

- Tutti gli Operatori della Cooperativa accreditata sono coperti da Assicurazione di Responsabilità Civile per danni a persone e cose, causati nello svolgimento dell'attività professionale e per le prestazioni concordate.
- Nel caso di interventi non effettuati per cause dipendenti dalla COOPERATIVA fornitrice, il Cliente ha diritto di "recuperare" la prestazione, previo accordo con il Responsabile tecnico del Servizio.

Rapporti con il Territorio

(Modalità di Integrazione con la rete dei servizi e con il volontariato)

Il lavoro con il territorio che la Cooperativa persegue si ispira all'idea che questo è:

- Ambito di ricomposizione delle risorse in rapporto ai bisogni.
- Scenario di oggettività collettiva che può esprimersi sotto forma di "rete" sociale.
- Sede dei servizi istituzionali, che richiede e nel contempo produce informazione, presa di coscienza, condivisione nell'osservazione dei problemi.

«Il territorio è un sistema spaziale e sociale di dimensioni relativamente ridotte, che consente alla maggior parte dei suoi membri di avere una conoscenza ed una esperienza personale diretta delle attività, degli orientamenti, della posizione sociale, dei connotati degli altri membri, nel quale la convivenza entro uno spazio limitato, la particolare cultura e sub-cultura che si sviluppa, gli interessi che in esso e per esso nascono, producono una forma peculiare di solidarietà e di identità soggettiva, tali da legare affettivamente le persone a quel territorio e a quelle popolazioni più che ad ogni altro». (Gallino, 1978)

«La rete è un insieme di persone che interagiscono in modo autonomo e libero. Più persone che hanno relazioni, legami o che perseguono un fine comune costituiscono una rete sociale». (Folgheraiter, 1998)

Sviluppare il rapporto con il territorio significa approfondirne la conoscenza, valorizzare le sue potenzialità, partendo dai problemi che maggiormente lo caratterizzano.

Questo si realizza anche attraverso la collaborazione con le associazioni di volontari, le aggregazioni spontanee di cittadini e in sinergia con altre Cooperative che operano nel territorio.

Per la Cooperativa lavorare in rete significa coinvolgere e valorizzare le risorse umane presenti nel territorio con l'obiettivo di fornire servizi sempre più adeguati alle necessità del singolo.

Per favorire un ampliamento della rete e per far conoscere la Cooperativa si è attivato sia uno "Sportello Servizi" a cui rivolgersi per avere informazioni sui servizi esistenti sul territorio, sia distribuito materiale informativo (brochures, Carta dei Servizi).

Dove si può trovare la carta

La carta è disponibile presso le associazioni di tutela, presso i servizi sociali comunali e sarà distribuita a tutti gli utenti fruitori del servizio.

Coop. Sociale "Nuova Generazione" a.r.l.
IL PRESIDENTE
(Rotolo Laura Maria) 14



Coop. "Nuova Generazione" a r.l.

Mod. 01/P 0805

QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE CLIENTE

Rev. 00 del 31/10/2005

Pag.1 di 8

SERVIZIO.....

Gentile Signore/Signora,

Le chiediamo di rispondere al seguente questionario riguardante, le prestazioni ed i servizi che riceve dalla Cooperativa Sociale Nuova Generazione ed il Suo grado di soddisfazione al riguardo.

Sulla base del Suo giudizio potremmo migliorare la qualità dei servizi e quindi soddisfare nel modo più completo le esigenze dei clienti. Per facilitare l'espressione più sincera delle Sue valutazioni il **QUESTIONARIO** è anonimo. La invitiamo, pertanto, a rispondere a tutte le domande e consegnarlo personalmente al Responsabile di Servizio .

ISTRUZIONI: metta una crocetta sulla risposta che Lei vuole dare. Nel caso in cui l'ospite non sia in grado di rispondere, il questionario potrà essere compilato dal parente che lo assiste.

Avvio del servizio e informazioni

1 - Come considera l'avvio del servizio ?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

2 - Come considera le informazioni ricevute all'avvio del servizio in riferimento alle prestazioni e ai servizi che Le verranno forniti (orari, attività animazione, bagno settimanale, igiene personale, servizio lavanderia.....)?

- Ottime
- Buone
- Discrete
- Sufficienti
- Scarse

Servizi

3 - Come valuta il grado di igiene in riferimento agli interventi di pulizia degli ambienti?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23090/2022 del 26-07-2022
Allegato 1 - Class. 14.1 - Copia Documento



Coop. "Nuova Generazione" a r.l.

Mod. 01/P 0805

QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE CLIENTE

Rev. 00 del 31/10/2005

Pag.2 di 8

4 - Come considera gli interventi di animazione e socializzazione al di fuori dell'abitazione?

- Ottimi
- Buoni
- Discreti
- Sufficienti
- Scarso

5 - Come giudica il vitto? (qualità e varietà del cibo)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

6 - Come giudica la distribuzione del vitto (modalità della somministrazione, orario dei pasti)?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarso

7 - Come giudica il servizio di lavanderia e (lenzuola, federe, copri letto, ed indumenti personali...)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

8 - Come giudica la disponibilità e la professionalità del personale addetto al guardaroba ed alla lavanderia?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarso

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23090/2022 del 26-07-2022
Allegato 1 - Class. 14.1 - Copia Documento



Coop. "Nuova Generazione" a r.l.

Mod. 01/P 0805

QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE CLIENTE

Rev. 00 del 31/10/2005

Pag.3 di 8

9 - Come considera il servizio di manutenzione generale e l'attivazione degli interventi ?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso
- Altro _____
-

Assistenza sanitaria

10 - In quale misura il servizio ha migliorato il suo stato di benessere?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

11 - In quale misura le cure ricevute hanno migliorato la Sua autosufficienza (cammino, vestizione, alimentazione, igiene, tono dell'umore, "voglia di guarire")?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

12 - Come giudica il servizio di assistenza infermieristica a Lei fornito?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso



Coop. "Nuova Generazione" a r.l.

Mod. 01/P 0805

QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE CLIENTE

Rev. 00 del 31/10/2005

Pag.4 di 8

Fisioterapia

13 - Come giudica il servizio di terapia fisica (riabilitazione, palestra)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

14 - Come ritiene sia il comportamento del personale di fisioterapia per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Animazione

15 - Come giudica il servizio di animazione?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

16 - Come ritiene sia il comportamento del personale addetto all'animazione per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23090/2022 del 26-07-2022
Allegato 1 - Class. 14.1 - Copia Documento



Coop. "Nuova Generazione" a r.l.

Mod. 01/P 0805

QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE CLIENTE

Rev. 00 del 31/10/2005

Pag.5 di 8

Servizi amministrativi

17 - Come giudica il servizio offerto dagli Uffici Amministrativi?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

18 - Come giudica la disponibilità e professionalità del personale addetto agli uffici amministrativi?

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

Professionalità di alcune figure

19 - Come giudica il rapporto umano di disponibilità e professionalità del personale addetto (attenzione, premura, ascolto, cortesia, comprensione dei bisogni, sollecitudine)?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

20 - Come ritiene sia il comportamento del medico per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23090/2022 del 26-07-2022
Allegato 1 - Class. 14.1 - Copia Documento



Coop. "Nuova Generazione" a r.l.

Mod. 01/P 0805

QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE CLIENTE

Rev. 00 del 31/10/2005

Pag.6 di 8

21 - *Come ritiene sia il comportamento dell' Assistente Sociale per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

22 - *Come ritiene sia il comportamento del Responsabile del Servizio per quanto si riferisce alla disponibilità ed alla professionalità?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Cura della persona

23 - *Come valuta il grado di igiene personale offerto alla Sua persona?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

24 - *Come giudica la professionalità degli operatori quando il cliente viene spostato dal letto alla carrozzella e viceversa (viene informato sui movimenti da effettuare, viene aiutato in modo idoneo, hanno la dovuta pazienza)?*

- Ottima
- Buona
- Discreta
- Sufficiente
- Scarsa

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23090/2022 del 26-07-2022
Allegato 1 - Class. 14.1 - Copia Documento



Coop. "Nuova Generazione" a r.l.

Mod. 01/P 0805

QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE CLIENTE

Rev. 00 del 31/10/2005

Pag.7 di 8

25 - *Il personale usa il cartellino di identificazione ?*

- Si
- No
- Alcune Volte

26 - *Come giudica l'aiuto alla deambulazione assistita ?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

Privacy

27 - *Come giudica il rispetto della sua privacy?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

28 - *Come giudica il grado di riservatezza mantenuto dal personale socio-sanitario circa il suo stato di salute?*

- Ottimo
- Buono
- Discreto
- Sufficiente
- Scarso

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23090/2022 del 26-07-2022
Allegato 1 - Class. 14.1 - Copia Documento



Coop. "Nuova Generazione" a r.l.

Mod. 01/P 0805

QUESTIONARIO DI
SODDISFAZIONE CLIENTE

Rev. 00 del 31/10/2005

Pag.8 di 8

Esponga, se lo desidera, le Sue osservazioni ed i Suoi suggerimenti:

1) _____

2) - *Cosa apprezza maggiormente?*

3) - *Quali cose considera negative?*

Grazie per la collaborazione

Il Presidente

COMUNE DI CORLEONE
Protocollo Arrivo N. 23090/2022 del 26-07-2022
Allegato 1 - Class. 14.1 - Copia Documento