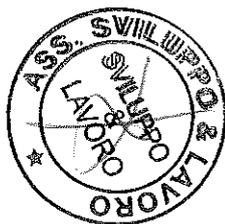




SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLA N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
SEDE OPERATIVA: VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it
Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349

CARTA DEI SERVIZI SOCIO-ASSISTENZIALI





SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLO N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
SEDE OPERATIVA: VIA PERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it
Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349

INDICE

1 INDICE

2 PREMESSA

2.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

2.2 CHI SIAMO

2.3 COME RAGGIUNGERCI

2.4 A CHI È RIVOLTO IL NOSTRO SERVIZIO

3 I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

4 SERVIZI OFFERTI

4.1 ASSISTENZA DOMICILIARE

4.2 ATTIVITÀ SOCIO ASSISTENZIALE

4.3 SERVIZIO DI TRASPORTO

4.4 PRESTAZIONI DEL TEMPO LIBERO

4.5 SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

4.6 SERVIZIO "CENTRO DIURNO-INCONTRO ANZIANI"

5 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

5.1 DIRITTI

5.2 DOVERI

6 SUGGERIMENTI, RECLAMI E TUTELA DELL'UTENTE

7 OBIETTIVI DI QUALITÀ DA PERSEGUIRE E QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

7.1 PREPARAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

7.2 INFORMAZIONE DIFFUSA

7.3 PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

7.4 CHIAREZZA NEI CRITERI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

7.5 RISPETTO DELLA PRIVACY

7.6 LAVORO DI RETE

7.7 MONITORAGGIO

Allegati:

SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO

SCHEDA SODDISFAZIONE CLIENTE/UTENTE



SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLO N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
SEDE OPERATIVA: VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it
Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349

2 PREMESSA

2.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento che garantisce la trasparenza della modalità di erogazione e di gestione dei Servizi Socio-Assistenziali dell'Associazione Sviluppo & Lavoro, destinato a modificare radicalmente il rapporto tra l'Associazione e gli utenti, non più soltanto e semplicemente fruitori dei servizi, ma veri e propri clienti.

Essa fornisce agli utenti ed ai cittadini gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati, fissando principi e regole nei rapporti tra il Servizio Socio-Assistenziale ed utenti o cittadini che posseggono i requisiti per beneficiarne.

La Carta dei Servizi diventa quindi un "contratto" tra la SERVIZI SOCIALI e gli utenti fruitori del servizio, con il quale l'Associazione assume precisi impegni e doveri verso i cittadini, i quali, a loro volta, chiedono che siano rispettate le loro legittime aspettative.

Essa è uno strumento di tutela dell'utente poiché, si propone di migliorare la qualità del servizio offerto individuandone gli specifici fattori di qualità e gli standard che dovranno essere conseguiti e quindi sottoposti a revisione continua attraverso un costante confronto con le aspettative ed il territorio di riferimento, dal quale dovrà scaturire l'impegno della Associazione a migliorare continuamente la propria organizzazione ed il livello professionale dei propri dipendenti e collaboratori.

Per il cliente, che è posto al centro degli interessi e delle attività aziendali, si tratta, quindi, di uno strumento per conoscere gli obiettivi dell'Associazione e, soprattutto, per controllarne la effettiva attuazione.

La Carta dei Servizi è stata redatta secondo quanto disposto:

- Dal decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995 n. 273;
- Sulla base dei principi della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici)
- Dal Decreto Presidente Consiglio Ministri 19 maggio 1995 (prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di "carte dei servizi pubblici)
- Dalla Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

La Carta dei Servizi sarà comunicata agli utenti mediante distribuzione delle copie e sarà messa a disposizione presso gli Uffici del Servizio Sociale del Comune di Residenza e presso la sede dell'Associazione.

Poiché la carta è soggetta a revisione, sarà messa a disposizione di tutti gli utenti sempre la versione aggiornata.

Copia della carta sarà consegnata anche a tutto il personale dipendente con disposizione di servizio di uniformare il proprio comportamento e le modalità di esecuzione dei servizi a quanto nella stessa previsto.



SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLO N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
SEDE OPERATIVA: VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it
Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349

Il Servizio di Assistenza Sociale ha lo scopo di aiutare le persone con problemi di non autosufficienza psico-fisica, rimuovendo gli ostacoli e valorizzando le risorse della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona.

Il Servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre.

2.2 CHI SIAMO

L'Associazione Sviluppo & Lavoro si è costituita nel 2008 con lo scopo di migliorare la qualità della vita dei Cittadini, dai soggetti a vario titolo svantaggiati, in particolare persone anziane con disabilità psicofisiche.

Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che l'Associazione ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

2.3 COME RAGGIUNGERCI

La sede dell'Associazione Sviluppo & Lavoro si trova nel comune di Corleone (PA), in Via Rosario Pirrello n. 57 e sede operativa in Via Piersanti Mattarella n. 7.

2.4 A CHI È RIVOLTO IL NOSTRO SERVIZIO

Il servizio erogato dall'Associazione Sviluppo & Lavoro è rivolto a:

- ❑ Cittadini che pur essendo in condizioni di difficoltà, mantengono la capacità di usufruire presso la loro residenza di prestazioni e servizi necessari a soddisfare il bisogno individuato;
- ❑ Ogni persona o nucleo familiare residente nell'area d'intervento, al cui interno vi è un componente bisognoso di assistenza.

3 I PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

I principi fondamentali ai quali si ispira la Carta dei servizi e che l'Associazione Sviluppo & Lavoro si impegna a rispettare sono i seguenti:

1. **EGUAGLIANZA:** Tutti i Servizi erogati dall'Associazione Sviluppo & Lavoro guardano al "principio di uguaglianza dei diritti delle persone", che si fonda sull'art. 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche". Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere a bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile "personalizzate" per il Cittadino-Cliente.



SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLO N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
SEDE OPERATIVA: VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it
Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349

2. **CONTINUITÀ:** Il servizio viene erogato, in modo regolare e continuo. L'Associazione Sviluppo & Lavoro adotta tutte le misure necessarie per evitare e/o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare dei servizi, secondo criteri di obiettività, garantendo la puntualità e la continuità della prestazione.

3. **EQUITÀ:** Gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e pertinente nei confronti degli utenti.

4. **UMANIZZAZIONE:** L'attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità.

5. **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** Le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere dei cittadini. L'erogazione dei servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei programmi generali ed individuali che riguardano le persone fruitrici del servizio. L'Associazione Sviluppo & Lavoro si impegna a garantire un costante aggiornamento del personale, in termini di crescita professionale, al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze specifiche del Cliente, migliorando al contempo la qualità dell'intervento.

6. **RISERVATEZZA:** Serietà e ritegno, obbligo a non rivelare notizie apprese, ma anche capacità di discernere tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato tra professionisti.

Nel rispetto dei principi fondamentali, L'Associazione Sviluppo & Lavoro è impegnata ad agire secondo le seguenti linee fondamentali:

- ❑ Rispettare la dignità della persona ed il suo diritto alla riservatezza.
- ❑ Garantire l'approccio globale alla persona, tramite interventi personalizzati concordati tra operatori e cittadini fruitori del servizio
- ❑ Privilegiare i servizi e gli interventi che mantengono la persona all'interno della sua famiglia e del suo ambiente sociale.
- ❑ Integrare e coordinare i servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari e educativi.
- ❑ Favorire e facilitare la conoscenza tra le risorse presenti sul territorio, creando, attraverso un lavoro di rete, un coordinamento tra le stesse, per prevenire ed affrontare insieme i bisogni della comunità.

4 SERVIZI OFFERTI

4.1 ASSISTENZA DOMICILIARE

- Il servizio di assistenza domiciliare fornisce prestazioni riferite al contesto di vita dell'utente, ed in particolare:
- Aiuto per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche
- Cura delle condizioni igieniche dell'alloggio con particolare riferimento a quelle destinate alle funzioni primarie (stanza da letto, cucina, bagno)
- Cambio e lavaggio della biancheria
- Acquisto di generi alimentari, materiali igienico-sanitari
- Coinvolgimento di parenti, amici, vicini, etc.
- Svolgimento di piccole commissioni
- Aiuto nel disbrigo di pratiche burocratiche
- Accompagnamento dell'utente presso strutture sociali e sanitarie, per cure, visite mediche, prelievi, controlli, etc.
- Ogni prestazione socio-assistenziale atta a rispondere al bisogno.

Inoltre, il servizio di assistenza domiciliare fornisce prestazioni riferite alla persona o al nucleo familiare al proprio domicilio, ovvero:

- Aiuto nell'attività della persona
- Aiuto ad alzarsi dal letto
- Pulizia e cura personale
- Vestizione
- Assunzione dei pasti
- Corretta deambulazione
- Aiuto domestico alla famiglia per assicurare all'utente un ambiente pulito ed accogliente, ritmi di vita ordinati con riferimento alla regolare preparazione dei pasti.
- Aiuto volto alla tutela igienico-sanitaria
- Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione complementari alle attività assistenziali
- Rilevamento della temperatura e della pressione arteriosa, assistenza per la corretta somministrazione delle prescrizioni farmacologiche, opportuna segnalazione di sintomi e malattie
- Effettuazione o scambio di piccole medicazioni, prevenzioni alle piaghe da

 <p>Associazione Sviluppo & Lavoro</p>	<p>SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLO N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA) SEDE OPERATIVA: VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA) Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349</p>
--	---

decubito, assistenza in fase di malattia, iniezioni ipodermiche, etc.

- Segnalazione agli operatori sanitari e sociali di anomalie evidenziate nel corso delle attività lavorative e di problemi che comportano interventi e programmi esterni.

Il servizio di assistenza sociale è rivolto a tutti i Cittadini residenti o domiciliati nel territorio di pertinenza, che necessitano dell'intervento dell'Assistente Domiciliare, dell'Infermiere Professionale, del Collaboratore Domestico o Ausiliario.

La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino, in base alle esigenze individuate.

Il servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica.

4.2 ATTIVITÀ SOCIO ASSISTENZIALE

Le attività socio assistenziali sono in via non esclusiva riferite a: servizio di assistenza alla presenza di portatori di handicap.

Il servizio di assistenza alla presenza di portatori di handicap, rappresenta un valido strumento di supporto e di sostegno per il nucleo rispetto alle difficoltà che tale condizione può comportare.

Il servizio di assistenza sociale è rivolto a tutti i Cittadini residenti o domiciliati nel territorio di pertinenza, che necessitano dell'intervento dell'Assistente Sociale.

Tale servizio si può richiedere presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza.

La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino, in base alle esigenze individuate.

Il servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica.

4.3 SERVIZIO DI TRASPORTO

Il servizio di trasporto consiste nell'accompagnare gli utenti presso strutture pubbliche sociali, ricreative e sanitarie garantito per i casi strettamente motivati, ed in particolare nei seguenti casi:

- Visite al cimitero
- Accompagnamento quotidiano degli anziani al centro diurno comunale, secondo le modalità stabilite dall'Ufficio dei Servizi Sociali
- Escursioni nei comuni vicini, organizzate dall'Ufficio dei Servizi Sociali
- Consegna della biancheria a domicilio degli utenti
- Per attività o iniziative rappresentate dall'Ufficio dei Servizi Sociali e destinato agli anziani
- Trasporto presso i poliambulatori dell'ASP, sia locali che provinciali.



SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLO N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
SEDE OPERATIVA: VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it
Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349

Il servizio di trasporto è rivolto a tutti i Cittadini residenti o domiciliati nel territorio del Comune di residenza, che necessitano di tale intervento.

Tale servizio si può richiedere presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza.

La periodicità dell'intervento viene concordata con il Cittadino e con il Comune, in base alle esigenze individuate

Il servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica di autista.

4.4 PRESTAZIONI DEL TEMPO LIBERO

Le prestazioni del tempo libero hanno luogo tutti i giorni, in particolare consistono in:

- Accompagnamento degli anziani in escursioni nei paesi limitrofi
- Organizzazione di giochi collettivi
- Formazione di gruppi di lavoro per la preparazione di cibi
- Organizzazione di tornei di carte
- Iniziative ricreative in occasione di ricorrenze civili e religiose
- Iniziative del ballo
- Impiego del tempo libero attraverso l'effettuazione di mostre
- Pulizia degli ambienti e delle aree circostanti.
- Ritiro e consegna dei presidi sanitari

Le prestazioni del tempo libero sono rivolte a tutti i Cittadini residenti o domiciliati nel territorio del Comune di residenza, che necessitano di tale intervento.

Le iniziative per tale servizio possono essere richieste presso l'Ufficio Servizi Sociali del Comune di residenza o possono essere organizzate a seguito di iniziative da parte del personale incaricato.

Il servizio viene svolto da personale in possesso di idonea qualifica.

4.5 SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Il Servizio Sociale Professionale ha il compito di garantire interventi mirati alla tutela della famiglia, dei disabili e degli anziani; tale servizio è gestito dalla figura di Assistente Sociale coordinata dal responsabile dell'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di residenza.

Il Servizio Sociale Professionale deve garantire una diagnosi psico-sociale, di valutazione, di proposta di organizzazione delle varie prestazioni fornite anche a livello domiciliare e di coordinamento tra le risorse presenti sia interne, sia a livello territoriale.

5 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

5.1 DIRITTI

Il Cliente-Utente ha il diritto di:

- Essere rispettato, a essere chiamato con il proprio nome e ad essere interpellato con il "Lei"
- Essere difeso da speculazioni o raggiri derivanti dal suo stato di bisogno
- Essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose, anche in caso di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza
- Essere ascoltato anche quando affetto da deficit di comprensione o di comunicazione
- Essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- Ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso, egli ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo assistono
- Ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguarda rimangano segreti
- Fruire di terapie eseguite con correttezza e puntualità
- Vedere rispettato il proprio sentimento di pudore e la propria privacy
- Ricevere servizi in tempi e modi efficaci nell'alimentazione, nella mobilità e nella cura dell'igiene personale
- Non essere discriminato, non essere etichettato a priori e ad essere sempre considerato una persona
- Proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di venire tempestivamente informato sull'esito degli stessi
- Richiedere la cessazione del servizio, dandone comunicazione all'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di Residenza

5.2 DOVERI

Il Cliente-Utente ha il dovere di:

- Rispettare il personale che lo assiste
- Informare tempestivamente l'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di Residenza, 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 Utenti di usufruire delle stesse prestazioni
- Comunicare l'Ufficio dei Servizi Sociali del Comune di Residenza, l'impossibilità



SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLO N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
SEDE OPERATIVA: VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it
Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349

ad usufruire dello stesso

- Compilare correttamente il Rapporto di lavoro di riferimento, nel campo riservato alla firma dell'utente, al termine di ogni prestazione
- Collaborare con il personale socio-assistenziale.

6 SUGGERIMENTI, RECLAMI E TUTELA DELL'UTENTE

I cittadini, gli utenti, le istituzioni, le associazioni di volontariato e le organizzazioni del privato sociale che si occupano della tutela dei cittadini presenti sul territorio del Comune di residenza, nonché chiunque lo ritenga opportuno, possono presentare un reclamo, fornire suggerimenti o richiedere chiarimenti in merito ai servizi erogati, qualora ritenga che questi siano stati disattesi, per i quali L'Associazione Sviluppo & Lavoro fornirà precise ed esaurienti risposte.

I reclami possono essere di due forme:

- Scritti
- Verbali.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione, la risposta è immediata e verbale.

Nelle situazioni più complesse, il Responsabile del Servizio e l'operatore competente provvedono, se necessario a correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta al cittadino che ha sporto il reclamo.

Tale procedura deve avvenire entro un massimo di trenta giorni dalla data nel quale il reclamo è stato recepito dal servizio.

Presso l'ufficio del Responsabile del Servizio, è istituito un "Registro dei Reclami" che contiene le richieste archiviate in ordine cronologico con relativa risposta.

In caso di reclamo verbale, l'operatore che accoglie la richiesta ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Per presentare un reclamo o eventuali suggerimenti o osservazioni, è possibile utilizzare il modulo in allegato alla presente Carta dei Servizi, o presente presso la sede dell'Associazione Sviluppo & Lavoro, consegnandolo personalmente, all'Assistente competente o al Responsabile del Servizio o spedendolo presso:

Associazione Sviluppo & Lavoro

Via Piersanti Mattarella, 7 – C.A.P. 90034 Corleone (PA)

7 OBIETTIVI DI QUALITÀ DA PERSEGUIRE E QUALITÀ DEI SERVIZI OFFERTI

Questa parte è dedicata agli obiettivi di qualità che L'Associazione Sviluppo & Lavoro intende perseguire.

Vengono pertanto indicate le dimensioni di qualità che L'Associazione Sviluppo & Lavoro ha



SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLI N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
 SEDE OPERATIVA: VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
 Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it
 Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349

ritenuto più congrue, al fine di fornire un servizio efficace al cittadino.

Inoltre viene presentato il sistema con il quale si possono valutare tali dimensioni di qualità.

7.1 PREPARAZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il Servizio Socio Assistenziale erogato dall'Associazione Sviluppo & Lavoro è garantito da personale qualificato.

L'impegno dell'Associazione Sviluppo & Lavoro è di offrire ai propri operatori corsi di formazione e di aggiornamento, allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro e dell'individualizzazione servizio da erogare.

Gli utenti ed i familiari partecipano indirettamente a questo processo attraverso la compilazione della "Scheda di soddisfazione del cliente", la cui elaborazione permette di meglio individuare le necessità formative degli operatori.

<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
Numero di corsi di formazione attivati	Attivazione/realizzazione di almeno una azione per ognuno degli indicatori sopra elencati
Partecipazione di operatori a convegni e seminari	

7.2 INFORMAZIONE DIFFUSA

L'Associazione Sviluppo & Lavoro si impegna a offrire informazioni chiare e accessibili sui servizi offerti, individuando i canali e gli strumenti più idonei per la loro diffusione.

<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
Distribuzione della Carta dei servizi a tutti i cittadini	Esistenza o realizzazione di almeno una azione per ognuno degli indicatori
Realizzazione di incontri a tema con la popolazione	
Articoli sulla stampa locale	



SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLA N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
 SEDE OPERATIVA: VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
 Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it
 Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349

Inoltre, il Servizio Socio-Assistenziale dell'Associazione Sviluppo & Lavoro si impegna a fornire una informazione corretta circa le condizioni e le modalità di erogazione dei servizi.

Qualora si rendesse necessaria una qualsivoglia modifica dei servizi offerti, l'Associazione Sviluppo & Lavoro si impegna a darne comunicazione entro breve termine.

7.3 PERSONALIZZAZIONE DEGLI INTERVENTI

Il Servizio Socio-Assistenziale dell'Associazione Sviluppo & Lavoro si impegna a garantire la personalizzazione degli interventi attraverso l'attenta applicazione delle prescrizioni fornite dal Comune sulla base dell'analisi dei bisogni del cittadino che si rivolge al Servizio, nonché la personalizzazione degli interventi nei limiti di azione consentita.

<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
Registrazione di ogni contatto su appositi moduli o nella Scheda utente	Esistenza di modulistica per annotare le segnalazioni o le indicazioni del servizio ricevute dal Comune o dall'utente
Analisi della richiesta	Esistenza di Schede utenti individuali o di modulistica per annotare le richieste
Attuazione di servizi individualizzati	Esistenza in ogni Scheda utente del servizio personalizzato individuato (quando il servizio erogato lo richiede e nei limiti di azione dell'Associazione Sviluppo & Lavoro

7.4 CHIAREZZA NEI CRITERI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Servizio Socio-Assistenziale dell'Associazione Sviluppo & Lavoro si impegna a garantire una completa e corretta informazione circa le modalità di accesso al servizio e le condizioni per la sua erogazione.

<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>
Distribuzione della carta dei servizi a tutti i cittadini che accedono al servizio	Possibilità di consultare la Carta dei Servizi presente presso la sede e presso gli Uffici del Servizio Sociale



SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLO N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
 SEDE OPERATIVA: VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
 Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it
 Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349

Esistenza del regolamento del servizio e sua accessibilità	Accesso ai regolamenti di ogni servizio offerto
Erogazione standard per ogni linea di servizio	Esistenza di procedura scritta per ogni linea di servizio

7.5 RISPETTO DELLA PRIVACY

Il Servizio Socio Assistenziale dell'Associazione Sviluppo & Lavoro si impegna a garantire la riservatezza del cittadino che beneficia del servizio.

Il trattamento delle informazioni acquisite è garantito nel rispetto delle normative cogenti in materia di "Protezione dei dati personali".

7.6 LAVORO DI RETE

L'Associazione Sviluppo & Lavoro considera strumento privilegiato nell'organizzazione e nell'attuazione del Servizio Socio Assistenziale il lavoro di rete.

La modalità del lavoro di rete è una valida opportunità per evidenziare e cogliere bisogni e risorse direttamente sul territorio.

L'obiettivo è di favorire e facilitare la conoscenza tra le risorse presenti, creando una sinergia tra le stesse, per prevenire ed affrontare i problemi esistenti in ogni campo d'azione.

Ogni risorsa rappresenta un "nodo" della rete sociale ed il Servizio Socio-Assistenziale si impegna a favorire i legami tra i vari punti per "tessere" una rete in grado di sostenere tutti, in particolare le persone con maggiori difficoltà.

L'Associazione Sviluppo & Lavoro valuta quindi di fondamentale importanza la collaborazione con la comunità locale e con tutti gli attori deputati a occuparsi di servizi sociali, in un'ottica di collaborazione e di condivisione di obiettivi e finalità di intervento.

Indicatori	Standard
Realizzazione di assemblee/eventi pubblici "a tema"	Realizzazione di un evento pubblico nell'arco di ogni anno
Articoli sulla stampa locale	Pubblicazione sulla stampa locale di almeno due articoli annuali

 <p>Associazione Sviluppo & Lavoro</p>	<p>SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLI N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA) SEDE OPERATIVA: VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA) Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349</p>
--	---

<p>Distribuzione della Carta dei Servizi a tutte le comunità locali presenti sul territorio</p>	<p>Invio della Carta dei servizi a tutti i soggetti attori deputati dei servizi sociali</p>
---	---

7.7 IL MONITORAGGIO

L'Associazione Sviluppo & Lavoro, si impegna a svolgere periodiche misurazioni per il calcolo degli indicatori di qualità, al fine di:

- Verificare i valori dei singoli indicatori ed accertare se vi è rispondenza con il livello di servizio promesso (gli standard di qualità) che la Carta si è posta quale obiettivo
- Adeguare continuamente gli standard alle richieste dei clienti
- Rilevare la soddisfazione del cliente, per ciascuno dei fattori base della qualità, tramite un sondaggio sistematico dell'opinione pubblica
- Misurare e controllare l'andamento del fenomeno reclamo.

La verifica dei livelli di qualità del servizio è attuata con un monitoraggio interno, riguardo alla qualità erogata dall'azienda, e con un monitoraggio esterno, sulla qualità percepita dai clienti. Il monitoraggio è condotto a cadenze annuali per le verifiche interne ed esterne. Per manifestare il grado di soddisfazione del servizio ricevuto, è possibile utilizzare il modulo in allegato alla presente Carta dei Servizi, o presente presso la sede dell'Associazione Sviluppo & Lavoro, consegnandolo personalmente, all'Assistente competente o al Responsabile del Servizio o spedendolo.

Dall'analisi combinata di misurazioni interne ed esterne si possono calcolare gli indicatori di qualità e allo stesso tempo individuare le criticità, adottando di conseguenza le misure idonee ad accrescere l'efficienza dei servizi per raggiungere gli standard prefissati. I risultati conseguiti rispetto agli obiettivi saranno comunicati annualmente allo scopo di rendere possibile, da parte di terzi, la verifica del livello di qualità del servizio conseguito in rapporto a quanto indicato sulla presente Carta.



SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLO N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
SEDE OPERATIVA: VIA PIERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it
Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349

SCHEDA SEGNALAZIONE RECLAMO

SIG./ SIG.RA

INDIRIZZO

TELEFONO

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE O DEL RECALMO

DATA

FIRMA

L'Associazione Sviluppo & Lavoro si impegna a dare riscontro all'utente entro 30 gg. dalla data del ricevimento.

Spazio riservato all'Associazione Sviluppo & Lavoro

RICEVUTA IL

FIRMA OPERATORE

ANNOTAZIONI



SEDE LEGALE: VIA ROSARIO PIRRELLI N. 57 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
SEDE OPERATIVA: VIA PERSANTI MATTARELLA N. 7 CAP. 90034 CORLEONE (PA)
Cell. 3665977322 Email: sviluppoelavoro@alice.it Pec: sviluppoelavoro@pec.it
Partita IVA 05767050825 C.C.I.A.A. n. 275349

SCHEDE SODDISFAZIONE CLIENTE/UTENTE _____

Egregio Cliente/Utente,
per consentirci di migliorare la qualità del servizio offerto, Le chiediamo di fornirci le informazioni necessarie per compilare il presente questionario.

I Suoi giudizi e suggerimenti saranno presi in considerazione al fine di apportare miglioramenti alla nostra Azienda.

La ringrazio per la Sua cortesia.

Il Presidente

FATTORI DI QUALITA'	VALUTAZIONE DEL CLIENTE				
	SCARSO	MEDIOCRE	SUFFICIEN.	BUONO	OTTIMO
1. SICUREZZA Percezione complessiva del livello di sicurezza patrimoniale					
2. PRECEZIONE SULLE PRESTAZIONI Efficacia azioni e delle prestazioni					
3. RISERVATEZZA Percezione complessiva del livello di riservatezza delle informazioni ricevute per l'erogazione del servizio					
4. PUNTUALITA' DEL SERVIZIO Percezione complessiva della regolarità del servizio					
5. PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE Percezione complessiva del grado di igiene raggiunto a seguito dell'erogazione del servizio					
6. SERVIZI AGGIUNTIVI Livello di percezione complessiva dei servizi aggiuntivi					
7. INFORMAZIONE AGLI UTENTI Percezione complessiva sulla esaustività dell'informazione					
8. ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI Percezione complessiva del livello degli aspetti relazionali-comportamentali					
9. ATTENZIONE ALL'AMBIENTE Percezione complessiva attenzione all'ambiente					

Indicare con una "X" il grado di soddisfazione percepito sul servizio prestato.

SUGGERIMENTI:

DATA

FIRMA DEL COMPILATORE

Spazio riservato all'Associazione Sviluppo & Lavoro

RICEVUTA IL

FIRMA OPERATORE

ANNOTAZIONI