

# Carta dei servizi

## Assistenza Domiciliare Educativa e Interventi di Attuazione Programma P.I.P.P.I.

I principi, le regole, le prestazioni, la compartecipazione alla spesa, gli standard qualitativi, le modalità per i ricorsi da parte dell'utenza

A cura dell'A.T.I.:

Nuova Luce Soc. coop. Soc. a r.l.  
Via Lazio n.85 - Taranto  
P.iva 02673320731  
Tel. 0996610570

Lavoro e Progresso 93 Soc. Coop. Soc.  
Via Dalmazia n.31 - Brindisi  
P.iva 01536900747  
Tel. 0831431385



## **INDICE:**

Premessa

### **Parte I:**

Principi e fondamenti

Mission

### **Parte II:**

Tipologia delle prestazioni/Personale

Modalità di Compartecipazione

### **Parte III:**

Modalità d'informazione sul servizio

### **Parte IV:**

Qualità del servizio

Modalità di partecipazione degli utenti al controllo della qualità

Modalità per i ricorsi da parte degli utenti

### **Parte V:**

Informazioni sul regolamento interno

Standard generali e specifici di qualità dei servizi

Obiettivi generali

Obiettivi specifici

Impegni

Certificazioni di qualità

Contatti utili

## PREMESSA

La carta dei servizi è lo strumento finalizzato a fornire garanzie ai cittadini che utilizzano tale servizio. I Comuni di Martina Franca e Crispiano della Provincia di Taranto e le Cooperative Sociali Nuova Luce e Lavoro e Progresso, si aprono al confronto con i propri utenti, stipulando una sorta di patto che le impegna ad assicurare determinati livelli di qualità nei servizi che vengono erogati.

L'obiettivo dell'A.T.I. costituita da Nuova Luce Soc. Coop. Soc. e Lavoro e Progresso Soc. Coop. Soc., d'ora in poi denominate A.T.I., è il miglioramento della qualità di vita delle persone, in particolar modo persone anziane, persone con disabilità psicofisica o colpite da differenti patologie. L'A.T.I. ha maturato un'esperienza significativa sia nell'ambito dell'assistenza domiciliare, sia nella gestione di Strutture di tipo Semiresidenziale/residenziale. L'esigenza di integrare le politiche sanitarie con quelle sociali è ampiamente riconosciuta dalla legislazione della pressoché totalità delle regioni italiane. È per questa ragione, che uno degli obiettivi dell'A.T.I. è il continuo consolidarsi di questa integrazione, consapevole del fatto che la programmazione e la gestione di interventi e servizi in ambito sociale non può prescindere dalla integrazione socio-sanitaria. Nello specifico, si riepilogano i dati delle Società facenti parte dell'A.T.I.:

<b>DENOMINAZIONE</b>	<b>NUOVA LUCE SOC. COOP. SOC. A R.L.</b>	<b>LAVORO E PROGRESSO SOC. COOP. SOC.</b>
<b>SEDE LEGALE</b>	VIA LAZIO N.85 - TARANTO	VIA DALMAZIA N.31 - BRINDISI
<b>TEL.</b>	0996610570	0831431385
<b>SITO INTERNET</b>	<a href="http://WWW.NUOVALUCE.IT">WWW.NUOVALUCE.IT</a>	<a href="http://WWW.LAVOROEPROGRESSO93.IT">WWW.LAVOROEPROGRESSO93.IT</a>
<b>INDIRIZZO MAIL SEDE LEGALE</b>	<a href="mailto:RISORSEUMANE@NUOVALUCE.IT">RISORSEUMANE@NUOVALUCE.IT</a>	<a href="mailto:LAVOROEPROGRESSO93@GMAIL.COM">LAVOROEPROGRESSO93@GMAIL.COM</a>
<b>INDIRIZZO MAIL DEL SERVIZIO</b>	<a href="mailto:SERVIZIOADEPIPI@NUOVALUCE.IT">SERVIZIOADEPIPI@NUOVALUCE.IT</a>	
<b>P.IVA</b>	02673320731	01536900747
<b>ISCRIZIONE ALBO COOPERATIVE</b>	A186750 del 26/10/2007	A171832 del 03/02/2006
<b>PRESIDENTE DEL CDA</b>	VERONICA SALINARO nata a Castellaneta (TA) il 14/09/1981 e residente a Taranto (TA)	FEBBRARO MARINO nato a Brindisi (BR) il 07/08/1952 e residente in Brindisi (BR)

<b>CONSIGLIERE DEL CDA</b>	MONACO ROCCO nato a Mottola (TA) il 27/11/1982 e residente a Taranto (TA)	FONTANA SILVANA nata a Brindisi (BR) il 02/08/1954 e residente a Brindisi (BR)
<b>CONSIGLIERE DEL CDA</b>	MONACO VINCENZO nato a Palagiano (TA) il 02/09/1940 e residente a Palagiano (TA)	OCCHIBIANCO CARMELA nata a Cellino San Marco (BR) e residente in Cellino San Marco (BR)

La carta dei servizi è redatta in conformità alle seguenti norme:

- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- ✓ Decreto Legislativo 30 Dicembre 1992, n°502 "Riordino della disciplina in Materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 Ottobre 1992, n°421" e successive modificazioni ed integrazioni;
- ✓ Circolare del Ministero della Sanità 100/S/CPS/3 5697 del 31 Ottobre 1991 "Iniziativa per l'attuazione nel Servizio Sanitario Nazionale delle norme della legge 7 Agosto 1990, n°241, miranti al miglioramento dei rapporti tra pubblica amministrazione e cittadini";
- ✓ Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari";
- ✓ Ministero della Sanità - Linee guida n° 2/95 "Attuazione della carta dei servizi del Servizio Sanitario Nazionale";
- ✓ Legge 29 ottobre 1954, n. 1049 "Istituzione dei Collegi delle infermiere professionali, delle assistenti sanitarie visitatrici e delle vigilatrici d'infanzia";
- ✓ Decreto del Presidente della Repubblica 5 aprile 1950, n. 221 "Approvazione del regolamento per la esecuzione del decreto legislativo 13 settembre 1946, n. 233, sulla ricostituzione degli Ordini delle professioni sanitarie e per la disciplina dell'esercizio delle professioni stesse";
- ✓ Legge n. 190/2012 recante "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione";
- ✓ DLgs n. 33/2013 recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
- ✓ Art. 58 Legge regionale n. 19 del 10 luglio 2006.

# PRINCIPI E FONDAMENTI

L'A.T.I. basa il suo operato non solo su un principio di semplice accoglienza, ma sullo sviluppo dell'individuo perseguendo specifici principi:

## **Le istituzioni**

Naturale interfaccia dell'A.T.I. sono le Istituzioni pubbliche. Capacità di dialogo e comprensione delle necessità sociali ed economiche sono fondamentali per progettare e attuare interventi utili e sostenibili allo stesso tempo. Evitando dispersioni e sovrapposizioni di competenze.

Se le istituzioni indicano le priorità e specificano le risorse, sono il territorio e i cittadini che lo compongono, con la realtà dei loro bisogni, a mostrarci nei fatti l'efficacia di una organizzazione volta a dare risposte concrete per bisogni reali. Questa è la cittadinanza attiva con la quale ci rapportiamo: una comunità che chiede trasparenza e partecipa in prima persona alla risoluzione dei suoi stessi problemi.

## **La rete**

Lavorare con gli individui significa lavorare con la rete delle loro relazioni familiari. Lavorare sulle emergenze sociali richiede inoltre il supporto della rete territoriale istituzionale (ASL, Servizi Sociali, ecc.) Il flusso di informazioni che ne deriva ci offre una visione complessiva del tessuto sociale. Per questo ogni singola azione viene progettata cercando di produrre ricadute positive sul territorio visto nel suo insieme.

## **Le idee**

L'organizzazione delle attività avviene su una base di interscambio di informazioni tra utenti, operatori e Istituzioni. Il percorso è improntato ad una continua interazione tra tutti gli attori coinvolti. Quello che facciamo nasce dal territorio, passa attraverso le Istituzioni e nel territorio ritorna, per ottenere legittimità, correzioni di rotta e nuovi stimoli per ulteriori progetti. I nostri obiettivi sono contrastare ogni forma di disagio, promuovere il benessere e la dignità degli individui e tutelare i diritti di cittadinanza.

## **Il territorio**

Se le Istituzioni indicano le priorità e specificano le risorse, sono il territorio e i cittadini che lo compongono, con la realtà dei loro bisogni, a mostrarci nei fatti l'efficacia di una organizzazione volta a dare risposte concrete per bisogni reali. Questa è la cittadinanza attiva con la quale ci rapportiamo: una comunità che chiede trasparenza e partecipa in prima persona alla risoluzione dei suoi stessi problemi.

## TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI/PERSONALE

L'appalto in questione è costituito da due differenti tipologie di servizio: l'Assistenza Domiciliare Educativa e l'attuazione degli interventi previsti dal programma P.I.P.P.I.

Il servizio di Assistenza Domiciliare Educativa A.D.E. è rivolto a famiglie con minori, comunque nuclei familiari multiproblematici e/o connotati da elementi di fragilità sociale, presi in carico dall'équipe multidisciplinare, beneficiari della prestazione sociale RDC nonché famiglie non beneficiarie RDC. Si tratta di un servizio che assicura interventi a valenza educativa svolti prevalentemente presso il domicilio dei minori o dimora abituale, individuati e delineati all'interno di un progetto globale in rapporto all'età, alle caratteristiche ed ai bisogni dell'utenza. Esso mira a costruire modalità di interazione e proposte centrate sulla quotidianità della vita familiare e quindi sulle fatiche e le opportunità che le famiglie si trovano a fronteggiare giorno per giorno. Lavorare con la quotidianità della vita familiare significa entrare e condividere uno spazio abitato dove abitare significa sentirsi domiciliati in uno spazio - territorio relazionale, appartenente ad un mondo e trovare in esso.

Gli interventi previsti dal Programma di Intervento per la Prevenzione dell'Istituzionalizzazione perseguono la finalità di innovare le pratiche di intervento nei confronti delle famiglie cosiddette negligenti al fine di ridurre il rischio di maltrattamenti e il conseguente allontanamento dei bambini dal nucleo familiare di origine, articolando in modo coerente fra loro i diversi ambiti di azione coinvolti intorno ai bisogni dei bambini che vivono in tali famiglie, tenendo in ampia considerazione la prospettiva dei genitori e dei bambini stessi nel costruire l'analisi e la risposta a questi bisogni. L'obiettivo primario è dunque quello di aumentare la sicurezza dei bambini e migliorare la qualità del loro sviluppo, secondo il mandato della legge 149/2001.

Scendendo più nel particolare le prestazioni dei servizi resi dall'A.T.I. riguarderanno:

- Analisi e valutazione delle situazioni familiari e delle condizioni di vita dei minori;
- Raggiungimento autonomo dell'abitazione degli utenti sul territorio di Martina Franca e Crispiano, anche in agro;
- Elaborazione del progetto individualizzato di intervento (PEI) d'intesa con il servizio sociale professionale referente dell'area minori dell'Ambito ovvero referente EE.MM per le famiglie PIPPI e definizione degli obiettivi e delle priorità;

- Osservazione degli stili educativi e di funzionamento familiare;
- Pronto intervento per affrontare un bisogno improvviso dei minori e delle famiglie e consentire la gestione delle emergenze;
- Supporto pedagogico ad alla gestione delle competenze educative genitoriali, tramite l'osservazione delle dinamiche intra-familiari, la mediazione del rapporto genitori-figli, lo stimolo all'acquisizione di nuovi modelli educativi, il miglioramento del rapporto genitori-figli, lo stimolo all'acquisizione dei nuovi modelli educativi, il miglioramento dei rapporti tra servizi istituzionali e famiglia;
- Rafforzamento dei comportamenti positivi genitoriali tramite il coinvolgimento attivo del contesto familiare;
- Azioni di mediazione scolastica quali supporto alla relazione scuola-famiglia, collaborazione con il corpo docente per la stesura e l'attuazione del Piano Didattico Personalizzato;
- Azioni di supporto e sostegno nei contesti di socializzazione in cui il minore vive relazioni tra pari, compresa la scuola per supportarlo in un'adeguata interazione;
- Sostegno relazionale e sostegno alla quotidianità nei casi di temporanea impossibilità della famiglia ad assicurare il soddisfacimento dei bisogni quotidiani del minore, in relazione alla sua età (alimentazione, igiene personale, vigilanza, istruzione...);
- Accompagnamento, orientamento ed aiuto allo studio e conduzione di attività educative;
- Orientamento e accompagnamento all'accesso ai servizi socio-sanitari presenti sul territorio in risposta ai bisogni rilevati;
- Partecipazione ad incontri di verifica e monitoraggio con i servizi sociali e socio-sanitari coinvolti sul caso, d'intesa con il servizio sociale professionale referente dell'area minori dei Comuni dell'Ambito ovvero con referente EE.MM per le famiglie PIPPI;
- Condivisione della progettualità educativa con il nucleo preso in carico dall'equipe in funzione di un percorso che abbia come obiettivo l'autonomia della gestione delle risorse genitoriali e delle capacità di interfacciarsi efficacemente con la rete dei servizi socio-educativi del territorio di riferimento;
- Creazione di una rete formale ed informale di supporto alla famiglia, frutto di collaborazioni ed intese con le associazioni, le organizzazioni di volontariato, la scuola e gli organismi presenti sul territorio ai fini della positiva integrazione dei minori nel contesto sociale e nel gruppo dei pari;
- Partecipazioni agli incontri d'équipe, con i referenti scolastici e con i referenti dei contesti formativi - educativi di riferimento dei minori.



Tutto il Personale dell'A.T.I. è qualificato in base al ruolo che svolge ed è coperto da Assicurazione sulla Responsabilità civile per danni a persone o cose, causati nello svolgimento della propria attività professionale.

A tutto il Personale è assicurato l'aggiornamento e formazione costante, attraverso l'organizzazione periodica di corsi specifici che vertono sulle tematiche di maggior interesse ed attualità nel campo socio sanitario.

## MODALITA' DI COMPARTECIPAZIONE

Il servizio è finanziato a tutti coloro che hanno i requisiti necessari per accedervi come meglio descritti nel paragrafo dei Destinatari; eventuali tariffe di compartecipazione verranno regolate dalle normative vigenti in base anche alle disposizioni degli enti predisposti all'inserimento di tali utenti. Per il servizio oggetto d'appalto, l'A.T.I. non percepirà alcuna somma di denaro da parte degli utenti, ma il compenso per le prestazioni effettuati avverrà così come stabilito dal contratto

## MODALITA' DI INFORMAZIONE SUL SERVIZIO

La presente Carta dei Servizi potrà essere consegnata all'utente al momento della presa in carico, qualora ne richiede una copia cartacea. Inoltre è prevista la sua distribuzione presso i distretti e le nostre sedi sul territorio. Inoltre sarà possibile scaricarne una versione digitale consultabile sul sito dedicato al servizio a cura dell'A.T.I.

La Carta dei Servizi non è un semplice opuscolo informativo ma uno strumento di comunicazione, espressione trasparente dei servizi forniti. La sua realizzazione ha implicato un processo interno impegnativo di ottimizzazione organizzativa nell'utilizzo delle risorse che porta a due importanti risultati:

- + stabilire standard di qualità per le prestazioni erogate;
- + migliorare la comunicazione interna ed esterna.

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti ai destinatari dei propri servizi. Attraverso la Carta dei Servizi si formalizza l'impegno a rispettare gli standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di erogazione. Obiettivo comunicazione All'obiettivo della qualità si associa quello della comunicazione delle prestazioni offerte:

per il miglioramento e lo sviluppo dei servizi: la diffusione della Carta può rappresentare un modo per rilevare il gradimento e diffondere la conoscenza dei servizi forniti;

- A) per la cura delle risorse interne: la Carta favorisce il miglioramento dell'organizzazione interna sia mediante la partecipazione del personale alla sua progettazione, sia orientando gli iscritti e i cittadini sui servizi offerti;
- B) per la legittimazione a livello istituzionale nei confronti dell'utenza.

## QUALITA' DEL SERVIZIO

La carta è stata realizzata a cura del Gruppo di Lavoro costituito ad hoc. Il documento rientra nel Sistema Qualità dell'A.T.I. e come tale viene gestito.

Di seguito sono riportati gli standard generali di qualità dei servizi schematizzati:

PROCESSI GENERALI DI EROGAZIONE		
OBIETTIVO	INDICATORE	STRUMENTI
Approvvigionamenti	Tempestività nella fornitura del materiale richiesto	Rendicontazione e controllo documentazione operativa
Gestione del personale	Turn-over del personale del servizio: massimo 3 persone all'anno	Gestionale del personale
EFFICIENZA DEL SERVIZIO		
OBIETTIVO	INDICATORE	STRUMENTI
Capacità di rispondere alle richieste di attivazione	Tempi di presa in carico	Rendicontazione e controllo documentazione operativa
Congruità delle risorse umane	Identificabilità del personale	Tutto il personale impiegato è identificabile tramite cartellino che ne riporta il nome, foto e qualifica
Efficacia dei meccanismi di sostituzione	Tempestività nell'attuazione delle sostituzioni	Controllo documentazione operativa
Rispetto dei tempi di attivazione concordati	Numero di ritardi nell'attivazione del servizio/numero interventi attivati	Rendicontazione e controllo documentazione operativa; rispetto del Processo di presa in carico
	Periodo di Osservazione	Relazioni, griglie di osservazione, documentazione operativa
EFFICACIA DELL'INTERVENTO		

OBIETTIVO	INDICATORE	STRUMENTI
Raggiungimento obiettivi PAI (almeno il 90%)	% obiettivi raggiunti rispetto a quelli prefissati e di competenza	Registrazioni Giornaliere-
Attenzione alla relazione Operatore/Utente	Apprezzamento capacità relazionali degli Operatori	Scheda Reclami Elogi e Proposte; Dati da Customer Satisfaction
Affidabilità del Servizio	Compilazione moduli/schede di monitoraggio degli interventi	Controllo automatizzato con software
Capacità progettuale	Collaborazione attiva nel monitoraggio del PAI	Analisi documentale
VERIFICA DEI CASI IN ITINERE-COORDINAMENTO		
OBIETTIVO	INDICATORE	STRUMENTI
Rispondenza interventi previsti/ effettuati con monitoraggio continuo dei risultati	Verifica della corrispondenza tra natura degli interventi previsti e interventi effettivamente erogati	Riunioni e Supervisioni condotte dal Coordinatore del Servizio con Report attività
Rispetto ed Utilizzo delle procedure/protocolli operativi	Presenza e Disponibilità di indicazioni procedurali formalizzate per ogni tipologia di prestazione	Controllo della documentazione operativa.
Corretto uso della modulistica prevista	Aggiornamento cartelle Utenti	Controllo cartelle Utenti
QUALITA' DEL SERVIZIO		
OBIETTIVO	INDICATORE	STRUMENTI
Gestione reclami	Tempi di risposta a reclami formali	Procedura e modulistica
Formazione Operatori	50 ore/anno	Piano della formazione

Professionalità degli Operatori	Qualifica/esperienza degli operatori	Curriculum
Sicurezza dati personali	Luogo sicuro per la tenuta della documentazione e/o programma gestione dotato di misure di sicurezza	Verifica ambientale/verifica tecnica
<b>VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>		
<b>OBIETTIVO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STRUMENTI</b>
Soddisfacimento dell'utente	Rilevazione della Soddisfazione utente e famiglia	Questionario
Soddisfacimento Servizio Sociale Territoriale, Istituzioni Scolastiche, ASL	Rilevazione della Soddisfazione dei Referenti Istituzionali di Scuole e Servizi sociali, ASL	Focus group
Verifica dell'idoneità delle prestazioni	Nessun reclamo pervenuto, Nessuna non conformità riscontrata durante l'erogazione dei servizi	Controllo della documentazione
<b>ORGANIZZAZIONE</b>		
<b>OBIETTIVO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STRUMENTI</b>
Valutazione del Benessere Organizzativo	Elevato Benessere Organizzativo percepito dai dipendenti	Questionario sul Benessere Organizzativo di F. Avallone e A. Paplomatas

# MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITÀ

La definizione di qualità con cui l'A.T.I. eroga i servizi è quella secondo cui la qualità è "l'insieme delle proprietà di un servizio che gli conferiscono la capacità di soddisfare esigenze espresse o inesprese". Il servizio, dunque, diviene un insieme di benefici che soddisfano i bisogni di cui è portatore L'Utente e la Sua Famiglia. Per valutare ed auto-valutare la qualità del servizio erogato, l'A.T.I. raccoglie le opportune informazioni utilizzando strumenti specifici:

- Somministrazione di un questionario di gradimento (inviato per posta/mail o distribuito direttamente dagli Operatori);
- Raccolta e Gestione dei reclami, suggerimenti, elogi;
- Strumenti di valutazione dei risultati raggiunti rispetto agli obiettivi previsti dal Piano Assistenziale Individualizzato di ogni Utente.

Pertanto i principi ai quali la Carta si ispira sono:

- Uguaglianza. Non deve esservi alcuna discriminazione tra gli utenti, anche per quanto riguarda le modalità di accesso.
- Imparzialità. I comportamenti di chi eroga il servizio (sia considerato singolarmente sia come collettività) devono essere ispirati ai criteri di equità, di giustizia e di imparzialità.
- Continuità. È necessaria la predisposizione di apposite norme per i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio.
- Partecipazione. Il cittadino e l'iscritto devono poter accedere ai dati dell'Ente erogatore, alla produzione di memoria, di documenti etc. Gli Enti erogatori devono acquisire la valutazione dell'utente sul servizio reso.
- Efficienza ed efficacia. Il servizio deve essere erogato in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi previsti attraverso il buon utilizzo delle risorse a disposizione.

Per il **monitoraggio** degli interventi sono soggetti a verifica: tempestività, affidabilità, capacità di risposta alle richieste, capacità rassicurante degli operatori, empatia. La valutazione **dell'efficacia del servizio** si traduce nella verifica di coerenza tra servizio erogato all'utente e quanto previsto dal Piano Assistenziale Individuale concordato con il Comune e l'utente (o la sua famiglia). Essa viene effettuata sia in maniera indiretta che in maniera diretta.

Il **monitoraggio indiretto** viene attuato dal Coordinatore attraverso l'analisi dei resoconti provenienti:

- dall'utente o dai suoi familiari, nella forma di segnalazioni / reclami;
- dal Comune;
- dagli operatori coinvolti.

Il **monitoraggio diretto** prevede una visita del Coordinatore presso l'abitazione dell'utente, in corso di erogazione del servizio, verificare sia la coerenza del servizio erogato rispetto a quanto richiesto dal progetto assistenziale, sia l'adeguatezza del personale impiegato. In questa occasione il Coordinatore provvede alla somministrazione del questionario e alla compilazione della scheda di "Valutazione qualità del servizio erogato".

L'azione di valutazione in campo sociale non può prescindere dal coinvolgimento degli attori, poiché infatti siamo in un settore in cui "si producono" benessere, autonomie, soddisfazioni, relazioni significative fra persone. Questi elementi non sono valutabili esclusivamente attraverso indicatori oggettivi, ma attraverso la messa in comune di diverse soggettività, confrontate con riscontri oggettivi.



## MODALITA' PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI

La presente procedura è applicata nel caso in cui venga segnalato un reclamo, suggerimento o elogio sotto qualsiasi forma (verbale o scritta) al Responsabile Tecnico del servizio.

È stato elaborato un modulo "Reclami, suggerimenti, elogi" per chiunque voglia segnalare il proprio parere in forma scritta. Il modulo, oltre ad essere disponibile presso la Sede Centrale ed è distribuito all'Utente e suoi familiari al momento del primo accesso al domicilio.

Presso la Sede Centrale è istituito un registro dei reclami, suggerimenti, elogi, ove gli stessi vengono trascritti ed archiviati in ordine cronologico.

**Reclami.** L'eventuale reclamo scritto è raccolto dal Responsabile il quale provvede a correggere l'errore segnalato nelle modalità previste dall'art.9 del regolamento regionale 4/2007, ossia: Le procedure e le modalità per la presentazione dei reclami da parte degli utenti, degli organismi di rappresentanza dei cittadini e degli utenti e delle organizzazioni sindacali, di cui all'art. 60, comma 1, della legge regionale n. 19 del 10 luglio 2006, sono espressamente previste nella Carta dei Servizi e devono soddisfare i seguenti criteri: a) registrazione cronologica di acquisizione del reclamo; b) rilascio, da parte dell'incaricato, di ricevuta di consegna del reclamo; c) predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo; d) previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni; e) impegno del gestore a trasmettere mensilmente all'Ambito l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.

**Suggerimenti.** I suggerimenti pervenuti all'A.T.I. in forma scritta, oltre ad essere segnalati sull'apposito registro, avranno risposta scritta entro 30 giorni dal loro ricevimento.

**Elogi.** Gli elogi pervenuti all'A.T.I. in forma scritta, oltre ad essere segnalati sull'apposito registro, saranno riferiti alla persona interessata entro dieci giorni dal loro ricevimento.

## INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO

Le presenti indicazioni sono generali per tutti gli operatori ed in particolare per quelle figure a maggior contatto con gli utenti e le loro famiglie.

### **Rispetto degli utenti**

- Augurare sempre "Buon giorno" o "Buona sera"

L'Utente è il "Signor" o la "Signora" e non perde tali attribuzioni per il sol fatto di essere "assistito"

L'Utente non deve essere forzato e fare cose che non accetta o non condivide

Non mostrare rigidità di atteggiamento, evitando risposte categoriche e/o definitive

Rapportarsi con l'Utente con atteggiamento positivo manifestando cortesia

Rivolgersi sempre con il "Lei" all'Utente, anche se quest'ultimo richiedesse una forma più confidenziale

### **Rispetto dei colleghi**

Mantenere un atteggiamento di cordialità nel rapporto interpersonale con i colleghi

### **Rispetto delle Privacy degli utenti**

Tutti i collaboratori sono tenuti ad operare con professionalità, discrezione e tolleranza. Sono tenuti al segreto professionale in merito alle informazioni di cui vengono a conoscenza riguardanti gli Utenti durante lo svolgimento del lavoro

Il personale è tenuto, inoltre al segreto professionale per quanto riguarda le informazioni di cui è venuto a conoscenza nell'espletamento delle proprie mansioni.

### **Attenzione alla propria immagine**

- L'immagine dell'Operatore si riflette positivamente anche sull'Utente che si avvale del Servizio che può pertanto essere influenzato dall'aspetto gradevole da parte di chi presta il servizio di assistenza. Un aspetto ordinato e curato, la cordialità nel rapporto, inducono nell'Utente sensazioni che si traducono anche in una maggiore disponibilità.

Avere cura della propria persona non significa però curare solo il proprio aspetto, significa soprattutto una particolare sensibilità all'igiene personale e agli aspetti sanitari relativi al proprio stato di salute; Il trucco al viso, per chi ne fa uso, deve essere leggero; le unghie corte e non laccate con colori forti; l'abbigliamento consono al servizio che si sta erogando, semplice e confortevole.

#### **Cura della divisa**

- E' obbligo di tutti gli operatori prestare servizio con la divisa sempre pulita ed in ordine, nonché utilizzare tutti i presidi antinfortunistici e di prevenzione che hanno in dotazione

#### **Divieto di utilizzo di monili**

E' fatto divieto di portare monili, bracciali, catene pendenti che limitano i movimenti e che possono arrecare danni agli Utenti o a sè stessi

#### **Rispetto delle norme igienico sanitarie**

- E' obbligo di tutti gli Operatori il rispetto delle norme igienico sanitarie nell'espletamento dei vari servizi. Ogni operatore ha diritto di proteggersi, attraverso la prevenzione, da eventuali rischi presenti nei centri dove espleta le proprie mansioni ma ha anche il dovere di non essere portatore di "rischio" per la salute degli Utenti che ha il dovere di assistere. Da ciò nasce la responsabilità di ogni singolo operatore per la cura del proprio aspetto, della propria persona e della propria salute.

#### **Cartellino/scheda rilevazione presenza**

- E' fatto obbligo agli operatori di compilare a penna senza cancellature, abrasioni o alterazioni, la propria scheda di rilevazione presenza unitamente alle "schede utenti" al fine di consentire una verifica incrociata circa l'orario svolto e la presenza degli utenti.
- Tale documentazione deve essere inviata alla sede dell'A.T.I. entro e non oltre il primo giorno del mese successivo a quello di riferimento, se festivo il giorno immediatamente successivo.

### **Regolamentazione del fumo**

- Ai sensi della normativa vigente in materia, art.1 legge 584/75 - DPCM 14/12/95 - Legge 28/12/2001 art.52 comma 20, e tassativamente vietato fumare in servizio.

### **Ulteriori disposizioni**

- Gli operatori sono dotati di tesserino di riconoscimento, che devono portare in modo ben visibile sopra la normale divisa di lavoro (Legge 123/2007) Diligenza
- Osservare le norme disciplinari, le disposizioni per l'esecuzione e la disciplina del lavoro in osservanza alle norme vigenti in materia di igiene e sicurezza sul lavoro
- Fare uso scrupoloso del materiale che viene affidato, evitando inutili sprechi o danni derivanti dall'incauto utilizzo
- Fare uso appropriato delle macchine, attrezzature eventualmente in dotazione
- Compilare correttamente ed in maniera leggibile la documentazione e la modulistica predisposta per l'espletamento del servizio
- E' tassativamente vietato utilizzare a fini personali di qualunque attrezzatura in dotazione
- E' tassativamente vietato l'utilizzo di cellulari durante l'orario di lavoro salvo che per esigenze di servizio
- E' assolutamente proibito chiedere o accettare a qualsiasi titolo, da utenti o da loro familiari, compensi in cambio di prestazioni lavorative
- Non introdurre, salvo preventiva autorizzazione, per comprovate esigenze di servizio persone estranee al nucleo familiare.
- Non attendere ad occupazioni estranee al servizio durante gli orari di lavoro
- E' vietato utilizzare il telefono degli utenti per comunicazioni di servizio o per motivi personali

- E' vietato, laddove non specificatamente previsto, occuparsi della gestione economica degli Utenti. Qualsiasi informazione in merito, acquisita a vario titolo, deve essere immediatamente comunicata all'Assistente Sociale di riferimento.
- Salvo preventiva autorizzazione, è vietato trasportare gli utenti con automezzi privati di proprietà degli operatori.
- L'A.T.I. recepisce in toto i principi fondamentali della Carta dei Diritti del Malato

<b>Diritto al tempo</b>	Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.
<b>Diritto all'informazione e alla documentazione sanitaria</b>	Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
<b>Diritto alla sicurezza</b>	Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi
<b>Diritto alla protezione</b>	Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.
<b>Diritto alla certezza</b>	Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.
<b>Diritto alla fiducia</b>	Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.
<b>Diritto alla qualità</b>	Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

<b>Diritto alla differenza</b>	Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
<b>Diritto alla normalità</b>	Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
<b>Diritto alla famiglia</b>	Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.
<b>Diritto alla decisione</b>	Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.
<b>Diritto al volontariato, all'assistenza da parte dei soggetti non profit e alla partecipazione</b>	Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.
<b>Diritto al futuro</b>	Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.
<b>Diritto alla riparazione dei torti</b>	Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

## OBIETTIVI GENERALI

Si identificano alcune aree generali di intervento:

- mantenere la persona nel proprio contesto di vita attraverso interventi a sostegno della famiglia e della persona con prestazioni sociali e sanitarie integrate svolte in regime domiciliare, ovvero nel contesto della vita quotidiana;
- sostenere e sviluppare tutta l'autonomia e le capacità possibili della persona disabile per permettere il mantenimento nel proprio ambiente familiare e sociale;
- adottare modalità di intervento mirate al recupero, al reinserimento, all'autonomia, alla salvaguardia della vita affettiva e di relazione dell'utente;
- utilizzare il ricorso ai servizi residenziali o semiresidenziali in via subordinata ed esperendo modalità che circoscrivono di norma a un periodo programmato la prestazione, sulla base di un definito piano di intervento;

Tali servizi verranno garantiti tramite:

- Una pronta reperibilità;
- La personalizzazione dell'intervento;
- Applicazione del PEI;
- Controllo qualità step by step;
- L'integrazione del personale dell'A.T.I. con le figure professionali delle ASL, Comuni, Volontariato;
- Tracciabilità del servizio;
- Pronti aggiornamenti e relazioni tecniche;
- Partecipazione attiva al sistema di welfare della persona.

## OBIETTIVI SPECIFICI

Ci si pone come obiettivi l'implementazione delle attività di domiciliarizzazione a supporto delle attività istituzionali atte a:

- Favorire il mantenimento della persona all'interno del nucleo familiare;
- sviluppare una modalità d'intervento incentrata sul lavoro d'équipe al fine di realizzare l'effettiva integrazione delle prestazioni;
- sostenere la famiglia e coinvolgerla in una collaborazione solidale e partecipata ai piani di assistenza;
- favorire il reinserimento sociale sul piano culturale, sollecitando i cittadini e la collettività ai temi della solidarietà, con funzioni di prevenzione.



## IMPEGNI

*Gli interventi domiciliari sono un processo che deve facilitare tutte le opportunità e permettere all'utente di raggiungere il proprio livello ottimale di funzionamento indipendente nella comunità. Dunque implica sia un miglioramento delle competenze individuali sia l'introduzione di modificazioni ambientali, in modo da creare le condizioni per la migliore qualità di vita possibile.*

*Gli interventi e le azioni condotte privilegiano l'ambito della vita quotidiana e il domicilio e non sono da considerarsi come somma di prestazioni, ma come azioni integrate, coerenti al raggiungimento di obiettivi/risultati del maggior benessere possibile della persona.*

## CERTIFICAZIONI DI QUALITA'

La qualità della formazione e dell'aggiornamento del personale sono fattori che immediatamente si manifestano nella qualità dei servizi erogati. Diverse certificazioni di qualità prevedono ulteriori livelli di valutazione e dettano standard qualitativi tali da spingere tutti i componenti dell'organizzazione ad aggiornarsi a dare sempre il proprio meglio senza cedere al rischio della autoreferenzialità.

L'A.T.I. si è dotata di standard di intervento e di auto valutazione con relative certificazioni di livello Nazionale e Internazionale.

- UNI ISO 9001:2015
- OHSAS 18001:2007 / ISO 45001
- Certificazione 11010-Ed. 2016
- Certificazione SA 8000 -Ed 2014
- Certificazione UNI 11031 -Ed 2003
- Certificazione EN ISO 14001 -Ed 2015



## CONTATTI UTILI

Il contact center rappresenta un tipo di evoluzione che ha visto protagonisti i call center classici, soprattutto quelli inbound, visto che si tratta di un **servizio** che permette, all'utenza, di poter ottenere il massimo livello di collaborazione.

Sistema tramite **Internet e mail**, è possibile ottenere informazioni tramite il sito [www.nuovaluce.it](http://www.nuovaluce.it). Il servizio mail permette inoltre di inviare richieste e segnalazioni in modo tracciabile e attendibile, all'indirizzo [servizioadepippi@nuovaluce.it](mailto:servizioadepippi@nuovaluce.it)

Sistema **ticket**, ovvero la possibilità di poter inviare una domanda attraverso il sito web o la pagina Facebook stessa delle cooperative e di ottenere una risposta che verrà data sempre attraverso quel sito web.

Bisogna sottolineare come, tale tipologia di servizio, viene anche accompagnato dalla funzione di **chat**, che garantisce un contatto diretto con un addetto di un'azienda, cosa che non bisogna assolutamente sottovalutare.

È attiva una **pagina social** di facile accesso per migliorare la fruibilità di informazioni e comunicazioni. Tale pagina permette un interscambio multipiattaforma di vitale importanza. Si riporta di seguito il link <https://it-it.facebook.com/cooperativanuovaluce/L'A.T.I.>, oltre la reperibilità in caso di emergenza dei propri operatori, fornisce attualmente a parte degli utenti in carico un servizio di Telemedicina e Teleassistenza attraverso la possibilità di contattare H24 medici di base. Inoltre, sono riportati i contatti telefonici delle Assistenti Sociali implicate nel servizio oggetto del documento. Il servizio è in fase di sperimentazione. Per chi non accede al servizio, è possibile contattare il numero di telefono 0996610570 o i contatti telefonici delle Assistenti Sociali referenti dei singoli casi.

Si prevede di stilare un protocollo di **F.A.Q. (Frequent Asked Questions)** disponibile su tutte le piattaforme previste in modo da dare informazioni lineari e dirette garantenti la continuità tra i diversi operatori con cui potrebbero interfacciarsi parenti e cittadini