



# Carta dei Servizi e della Cittadinanza Sociale

ASSISTENZA DOMICILIARE  
SOCIO-ASSISTENZIALE INTEGRATA CON  
I SERVIZI SANITARI



Gentile utente, il presente documento rappresenta la **Carta dei Servizi e della Cittadinanza Sociale** con la quale l'ATI vuole instaurare un rapporto diretto e trasparente con chiarezza di compiti e responsabilità reciproche. La presente infatti, descrive sinteticamente i principi fondamentali, i servizi che intendiamo offrirLe, nonché gli standard di qualità che ci impegniamo a garantirLe.

La Carta dei servizi si muove in maniera coerente con quanto previsto dai Piani Sociali di Zona dei vari Ambiti territoriali, dove gli enti che compongono l'ATI risultano accreditati, e il Piano Sociale Regionale.

La Carta dei servizi è stata elaborata secondo la deliberazione N. 1835-Area Generale di Coordinamento N. 18-Assistenza Sociale, Attività Sociali, Sport, Tempo Libero, Spettacolo- "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania" ex art. 26, legge regionale n. 11/07.

### ATI costituenda- Chi siamo

#### Proodos

Proodos è una società cooperativa sociale impegnata sul territorio della città metropolitana di Napoli e nella sua provincia in processi di costruzione di reti tra organizzazioni non profit, istituzioni ed aziende, in grado di progettare soluzioni efficaci ed offrire risposte ai bisogni delle persone.

Proodos intende migliorare la qualità di vita delle comunità locali prendendosi cura delle persone in stato di difficoltà (minori, anziani, persone con disabilità, cittadini stranieri, donne vittime di violenza) con servizi socioassistenziali, socio-sanitari ed educativi a loro dedicati e promuovendo progetti di innovazione imprenditoriale a finalità sociale in diversi settori (ambiente, arte e cultura, turismo, sport, food & beverage, comunicazione, orientamento e sostegno al lavoro).

Proodos, fermamente convinta che l'implicita natura di reciprocità delle cooperative sociali possa rafforzare la sinergia di tutte le organizzazioni che fanno parte di una rete, aderisce al gruppo cooperativo CGM (Consorzio Gino Mattarelli). CGM rappresenta la più grande rete italiana di imprese sociali alla quale aderiscono circa 80 consorzi territoriali, cui sono associate oltre 1.000 cooperative sociali. Complessivamente, vi operano oltre 45.000 lavoratori, per un fatturato aggregato di oltre un miliardo di euro.

Proodos è da sempre impegnata al fianco dei giovani, per il loro inserimento sociale e lavorativo, che cura grazie all'Agenzia per il Lavoro Mestieri Campania, di cui è socia fondatrice.

Nella convinzione che lo scambio intergenerazionale, unitamente alla valorizzazione delle differenze, possa alimentare l'inclinazione all'innovazione tipica delle cooperative sociali, Proodos favorisce il coinvolgimento dei giovani attraverso percorsi legati allo Sport, alla Comunicazione ed al Servizio Civile.

In tale direzione va la partnership stretta con la SSD A.C. Sant'Anastasia, per le attività di scuola calcio per minori, ma anche per le progettualità che vedono lo sport come strumento di inclusione sociale e di lotta alle discriminazioni: corsi di avvicinamento al calcio per le donne, come simbolo di lotta alla violenza di genere e di contrasto agli stereotipi, attività di sostegno motorio e di pratica sportiva per persone con disabilità, tornei di calcio interculturali per l'integrazione dei cittadini stranieri.

Proodos gestisce, tra l'altro, un bene confiscato alla camorra nel quartiere Forcella della città di Napoli, dove realizza fin dal 2005 attività di sostegno alle famiglie ed ai ragazzi del quartiere. La casa oggi è una sorta di laboratorio culturale giovanile legato all'area della comunicazione ed all'utilizzo dei social media, in quanto ospita la sede de "La Testata – Testa l'informazione" ([www.latestatamagazine.it](http://www.latestatamagazine.it)), il magazine on line registrato al Tribunale di Napoli nel marzo 2018, che vede Proodos come editore e vanta una redazione di oltre 60 giovani, dal direttore all'ultimo arrivato, tutti under 35.

Al fine di creare opportunità di formazione ed orientamento al lavoro per i giovani, Proodos promuove progetti di cittadinanza attiva attraverso il Servizio Civile Volontario. Proodos è infatti accreditato all'albo



della regione Campania fin dal 2004 ed oggi è capofila di un'ampia rete territoriale di organizzazioni del privato sociale ed enti pubblici per il Servizio Civile Universale.

### **Consorzio Co.re- Cooperazione e reciprocità**

Il **Consorzio Co.Re – Cooperazione Reciprocità** nasce nel 2001 dall'incontro di un gruppo di cooperative sociali di tipo A e di tipo B, operanti a Napoli e in Provincia. Tutte le cooperative fondatrici del Consorzio nascono all'interno di esperienze consolidate di volontariato, laico e cattolico, sul territorio napoletano. Ad esse, nel tempo, si sono associate altre organizzazioni, che ne condividono i principi ispiratori e i valori di legalità, attenzione ai bisogni delle persone, di solidarietà, di cooperazione.

La **Cooperazione** e la **Reciprocità** sono i due elementi distintivi dell'identità del Consorzio da cui derivano la forma organizzativa, lo stile dei rapporti interpersonali, lo strumento di lavoro, la visione di società e i valori di riferimento. In quest'ottica sprona ogni singolo cittadino a sviluppare un senso di appartenenza e responsabilità verso l'intera comunità. Con la propria attività, il Consorzio cerca di *"interrompere storie di disagio"*, accogliendo la diversità e valorizzando le risorse dei destinatari. Con la sua opera contribuisce all'evolversi del concetto di solidarietà, promuovendo l'integrazione sul territorio di soggetti pubblici e privati, collettivi e individuali, del lavoro sociale e del volontariato, delle organizzazioni e delle singole persone. In questo modo favorisce il confronto tra gli operatori e la rete, curando il monitoraggio, la verifica e la valutazione costante degli interventi. Ponendo particolare attenzione alla qualità, il lavoro che ne consegue non appartiene al singolo, ma alla collegialità.

### **Coop. Sociale Evergreen**

La Cooperativa Sociale EVERGREEN si è costituita con atto del 2006, iscritta all'Albo delle Società Cooperativa con il numero A150570, con sede legale in Corso della Resistenza, n.52 Acerra (Na), persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, ispirandosi ai principi della solidarietà, con lo scopo di prevenire e superare ogni forma di emarginazione sociale attraverso il lavoro produttivo svolto insieme dai soci lavoratori, in stretto legame con le esigenze del territorio ed in equilibrato rapporto con gli enti pubblici. La Cooperativa, precedentemente denominata ISTMO in seguito a variazione statutaria del 02/03/2023 ha modificato la propria denominazione in EVERGREEN, variato la propria sede legale, spostandola da Napoli, ad Acerra (Na) Corso della Resistenza ° 52 ed ha modificato l'oggetto sociale, chiarendo ed esplicitando le modalità con le quali l'attività di gestione dei servizi socio – sanitari ed educativi è connessa con quella di avviamento al lavoro di soggetti svantaggiati, così come indicato dalla circolare 8 novembre 1996, n. 153 del Ministero del lavoro.

In particolare la cooperativa ha vinto una gara per la gestione di un immobile comunale, sul territorio di Acerra (Na) alla via George Sand, presso il quale svolge attività ludico – ricreativa (in particolare campi estivi) ed educativa territoriale nei confronti di minori gestendo in maniera accessoria anche il bar che si trova al proprio interno.

### **I principi ispiratori dei nostri servizi**

L'ATI riconosce agli utenti, ai loro familiari nonché a tutti i soggetti esterni portatori di interessi la tutela dei seguenti diritti:

- **Centralità della persona e della famiglia.** Al momento dell'accesso al servizio, l'ATI, in collaborazione con i responsabili dell'UVI o delle Amministrazioni Appaltanti, riconosce agli utenti ed ai loro familiari la possibilità di partecipare alla definizione del PAI (Progetto di Assistenza Individuale), mettendo in primo piano bisogni ed esigenze.
- **Indipendenza.** L'ATI, nello svolgimento della propria attività, si impegna ad assistere l'utente nel prendere decisioni e nel controllare la propria vita nel pieno rispetto della propria autonomia.

- **Rispetto.** Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da garantire il rispetto della dignità e dello stile di vita dell'assistito in ogni momento.
- **Privacy.** L'utente ed i familiari hanno la garanzia che le informazioni personali sono trattate nel pieno rispetto della normativa che tutela la privacy delle persone.
- **Professionalità.** Per lo svolgimento del servizio, l'ATI si avvale di personale altamente qualificato, in possesso di idonei titoli professionali, con precedenti esperienze nel settore specifico.
- **Protezione.** Sono protetti la salute, la sicurezza ed il benessere dell'utente e di chi lo assiste. Gli utenti inoltre sono protetti da abusi, trascuratezze o autolesionismo.
- **Cura degli oggetti personali.** Gli oggetti personali dell'utente sono protetti durante l'assistenza.
- **Chiarezza e responsabilità.** L'utente beneficia della chiarezza dei ruoli e delle responsabilità del personale.
- **Trasparenza.** L'utente ed i familiari hanno accesso alle informazioni di loro pertinenza e ai risultati della valutazione della qualità del servizio.

#### Responsabilità nella gestione dei servizi

L'ATI adotterà, durante la gestione del servizio, tutte le cautele necessarie a garantire l'incolumità degli operatori e dell'utenza. A tale scopo, l'ATI ha provveduto a stipulare una polizza assicurativa per la responsabilità civile e una polizza assicurativa a favore di eventuali danni che possano occorrere agli utenti fruitori dei servizi.

#### Gli standard di qualità nella gestione dei servizi

L'ATI mira a fornire ai propri utenti servizi di qualità e per questo ha provveduto a stabilire una serie di indicatori per la autovalutazione del livello di efficacia/efficienza nella gestione degli stessi. Per ciascuno di essi è specificato un valore standard – che ne consente la misurazione.

Questi sono legati:

- all'organizzazione;
- alle risorse;
- ai processi;
- alla qualità.

Nello specifico:

#### Indicatori e standard di organizzazione

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
Tempestività	Rapidità di erogazione prestazione.	Tempo medio di attesa (numero di giorni che intercorrono fra segnalazione al Coordinatore di un caso, da parte dell'Ufficio di Piano ed erogazione della 1 <sup>a</sup> prestazione).	Non più di 5 giorni compresi i festivi.
Partecipazione Famiglia	Collaborazione (compliance e self-care)	Indice collaborazione (numero di famiglie che collaborano al servizio).	Almeno il 70%.
Efficienza	Buon utilizzo delle risorse (operatori, tempo).	Attività media operatori.	Due ore di assistenza giornaliera in media per paziente.

#### Indicatori e standard di risorse

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
Adeguatezza	Disponibilità quantitativa del personale.	Rapporto operatori/utenti (n° operatori/numero utenti).	Massimo un operatore ogni 5 utenti.
Competenza	Capacità professionali.	Aggiornamento operatori (n° ore aggiornamento per operatori).	Almeno 60 ore di aggiornamento professionale.

**Indicatori e standard di processo**

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
Appropriatezza	Rispondenza del servizio a requisiti di qualità percepita da utenti e famiglie	Indice di soddisfazione (n° utenti/famiglie soddisfatti/totale utenti in carico)	Almeno il 90%
Affidabilità	Prevenzione o riduzione delle non conformità	Indice di affidabilità (n° eventi sentinella/totale pazienti in carico)	Non più dello 0,10
Informazione	Diffusione delle informazioni a pazienti e famiglie	Indice di informazione (n° pazienti/famiglie con informazioni complete/totale utenti fruitori di servizi)	Almeno lo 0,90
Comunicazione	Collegamento fra operatori	Indice di comunicazione (n° comunicazioni fra operatori scritte/totale comunicazioni)	Almeno il 95%

**Indicatori e standard di qualità**

Tipo di Indicatore	Significato	Nome Indicatore e formula	Standard
Somministrazione	Garantire la partecipazione dei familiari o degli utenti ai processi di miglioramento del servizio	Tempi di somministrazione dei questionari di gradimento	Almeno un questionario al mese
Risoluzione	Tempi di risoluzione di un reclamo	n° di giorni intercorrenti dall'inoltro del reclamo alla risoluzione	Massimo 15 giorni
Economicità	Rispondenza dei costi a criteri di economicità	Spesa media per utente	- Rispetto dei contratti collettivi di lavoro per i



			dipendenti. - Ottimizzazione del rapporto qualità prezzo per i materiali utilizzati
--	--	--	--

**I criteri e le modalità di accesso al servizio di Assistenza Domiciliare Socio-Assistenziale per Anziani e Disabili (ADI)**

Il servizio di assistenza domiciliare si caratterizzerà per flessibilità nei tempi e nelle modalità di erogazione delle prestazioni, nel rispetto di orari modulati sulle esigenze dell'utente. All'avvio del servizio, l'UVI attua un'analisi dettagliata dei problemi e dei bisogni dell'assistito che rappresenta l'atto prioritario ed ineludibile ai fini della definizione del Progetto Personalizzato. Alla valutazione multidimensionale segue l'elaborazione del Progetto di Assistenza Individuale (PAI). Il progetto Personalizzato tiene conto dei bisogni, delle aspettative e delle priorità dell'assistito e del suo ambito familiare, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei fattori ambientali, contestuali, personali e familiari. All'interno del Progetto Personalizzato, l'UVI redige il Piano Esecutivo Individuale (PEI). Successivamente lo condivide con l'Equipe Operativa di Proodos che svolgerà nel concreto il percorso assistenziale che verrà verificato ed aggiornato periodicamente sulla base delle valutazioni in itinere, in modo da seguire l'evoluzione della situazione dell'assistito e fornire adeguati interventi in risposta ai bisogni effettivi. L'ATI in maniera preliminare e sulla base dei Piani elaborati, redige, a sua volta una *Scheda di Valutazione dei Bisogni*.

Nello specifico la procedura di avvio del servizio seguita dall'ATI, una volta redatto il PEI, si sostanzia nei seguenti punti:

**Valutazione dell'utente da parte del coordinatore interno:** Il Coordinatore provvederà all'inserimento nell'elenco utenti della persona da assistere e si assicurerà di individuare l'operatore a seconda del tipo di bisogno riscontrato. Per definire tale inserimento, effettuerà una valutazione di diverse variabili, in particolare legati alle caratteristiche dell'intervento (livello di difficoltà, esigenze di particolari livelli professionali, ecc.), all'efficienza (sede dell'intervento, organizzazione dei programmi di attività, ecc.)

**Assegnazione dell'incarico all'operatore designato a svolgere l'intervento:** Una volta effettuata la valutazione il coordinatore, a seconda della specificità professionale necessaria per l'intervento, provvede all'assegnazione del caso all'operatore, previo incontro con lo stesso, per illustrare la situazione dell'utente (problematiche e patologie). Successivamente, sulla base delle esigenze dell'utente e di comune accordo con lo stesso e/o con il referente del servizio dell'ente committente, il coordinatore consegna all'operatore il **MOD - SIU Scheda Incarico Utente** contenente il nome dell'utente, patologia, tipo di intervento prescritto ed articolazione del servizio. Il modello è firmato per accettazione dall'operatore, dall'utente o in sua vece da un suo familiare e dal referente del servizio dell'ente committente. Contestualmente, all'avvio del servizio e successivamente ogni mese, il coordinatore consegna all'operatore il **MOD - PGO Presenze Giornaliere Operatore** contenente la data, la tipologia di prestazione svolta, eventuali segnalazioni.

**Attività di formazione ed informazione dei lavoratori:** In ottemperanza agli art. 36/37 del D.Lgs.81/08, come corretto dal D.Lgs. 106/09, Proodos provvede a fornire a tutti i lavoratori assunti, nozioni e modalità comportamentali circa i rischi generati dall'attività lavorativa e i dispositivi di protezione individuali da utilizzare sulla base di quanto stabilito nel *Documento di Valutazione Rischi (DVR)*.

**Inizio del programma di lavoro:** L'avvio del servizio è preceduta dalla consegna all'operatore, da parte del coordinatore, dei dispositivi di protezione individuali (guanti, mascherine, ecc.) ed alla compilazione del **MOD - Scheda Consegna DPI**. L'operatore designato a svolgere il nuovo intervento, inizierà nel giorno ed orario stabiliti concordemente tra il Coordinatore ed i familiari dell'utente. All'operatore verrà consegnato anche il **MOD-RDPI - Richiesta Dispositivi di Protezione Individuali** che l'operatore dovrà redigere ogni qual volta abbia necessità di avere nuovi dispositivi di protezione. In corso di esecuzione, l'operatore compilerà il



modello e lo consegnerà al coordinatore che procederà a rilasciare ricevuta di richiesta tagliando la parte inferiore del modulo.

**Registrazione quotidiana dell'attività svolte:** La registrazione dell'attività prestate avviene tramite il **MOD – PGO Presenze Giornaliere Operatore** compilato e firmato quotidianamente dall'operatore e dall'utente o in caso di sua impossibilità da un suo tutore.

**Registrazione mensile dell'attività svolte:** Sulla base dei modelli presenze giornaliere, mensilmente il coordinatore del servizio, supportato dalla segreteria redige, per ogni operatore, il **MOD – Riepilogo presenze mensili** al fine di conteggiare le ore svolte da ciascun operatore. I dati, una volta elaborati, vengono utilizzati per: quantificare le ore di servizio svolte nel mese; verificare eventuali discrepanza tra ore effettivamente erogate e ore preventivate; entità del fatturato realizzato nel mese; invio al consulente del lavoro per la predisposizione delle buste paga.

**Stesura relazionale scritta ed invio alla stazione appaltante:** Sulla base dei dati raccolti ed elaborati, il Coordinatore compila un'apposita relazione da inviare, in allegato alla fattura relativa alla prestazione del servizio, alla stazione appaltante.

**Fissazione degli obiettivi per il futuro:** Sulla base dei dati presenti nella relazione mensile vengono individuati obiettivi da conseguire nel periodo successivo. In questo modo il Coordinatore valuta se sia il caso di rivedere i programmi di attività al fine di renderli più consoni ai criteri normali di efficienza e qualità, ritenendo comunque vincolante, e mai modificabile, il tempo necessario all'esecuzione delle prestazioni, la fascia oraria di erogazione indicata dal Comune ed in complesso le necessità assistenziali dei singoli utenti.

**Verifica raggiungimento obiettivi:** All'inizio di ogni mese viene verificato il raggiungimento degli obiettivi fissati nel mese precedente, vale a dire il grado di congruenza tra la situazione ritenuta correggibile e l'effetto dei correttivi apportati. In tal modo, di mese in mese, il controllo e la verifica dell'attività svolta conduce a nuove modalità di pianificazione ed organizzazione.

### Modalità di funzionamento del servizio di Assistenza Domiciliare per Anziani e Disabili (ADI)

Il servizio di Assistenza Domiciliare parte dall'assunto che il *domicilio* sia luogo privilegiato di cura ed assistenza, luogo non esclusivo ma integrato nella rete di servizi territoriali deputati allo scopo stesso.

**Obiettivo generale del progetto:** Contribuire al miglioramento della qualità della vita della popolazione disabile ed anziana residente.

#### **Obiettivi specifici:**

1. Sostenere la capacità di auto-cura dell'individuo e della famiglia, trasmettendo loro eventuali competenze utili per l'autonomia di intervento e che, al contempo, mirino ad alleggerire i carichi di cura
2. Accrescere l'autonomia degli utenti anziani e disabili, migliorare la loro vita di relazione favorendo, al contempo, la permanenza nel proprio ambiente familiare e sociale mediante interventi di assistenza domiciliare;
3. Favorire la responsabilizzazione dei familiari e della comunità attraverso molteplici iniziative di sensibilizzazione e coinvolgimento.
4. Accrescere il benessere e migliorare la qualità della vita delle persone anziane e disabili mediante la realizzazione di azioni atte a contrastare e prevenire fenomeni di emarginazione e di isolamento sociale

#### **Risultati attesi:**

1. Almeno N. 70 disabili/anziani residenti nell'Ambito Territoriale supportati nelle attività di cura ed accompagnamento
2. Almeno n. 50 famiglie del territorio che accedono ai servizi sociali messi a disposizione dalle istituzioni pubbliche
3. Crescita dell'integrazione sociale degli disabili/anziani
4. Riduzione del carico di lavoro delle famiglie sia dal punto di vista materiale che psicologico

**Destinatari:**

Diretti: persone disabili/anziani residenti nel territorio in condizioni di limitata autosufficienza segnalati dai Servizi Sociali

Indiretti: famiglie degli utenti, terzo settore locale, istituzioni, strutture sanitarie.

Il servizio di assistenza domiciliare opera attraverso la traduzione nel concreto dell'aiuto, espresso dalle molteplici professionalità attivate, per il mantenimento o la riacquisizione delle abilità su cui si fonda l'autonomia personale del disabile/anziano (capacità di gestire la propria casa, se stessi, i propri bisogni, le proprie relazioni sociali in maniera adeguata). Sulla base della rilevazione dei bisogni verranno erogati servizi di assistenza domiciliare socio-assistenziale, servizi volti all'animazione ed alla socializzazione.

Come richiesto dal bando di gara, le attività previste dal servizio ADI si suddividono nelle seguenti aree di intervento:

a) AREA CURA DELLA CASA/PRESTAZIONI DOMESTICHE	
Azione	Descrizione
<b>Spesa e preparazione dei pasti</b>	Ove le condizioni fisiche lo permettano l'operatore accompagnerà l'utente nell'acquisto di generi alimentari sostituendosi allo stesso in questo compito, qualora l'utente non possieda capacità di movimento. Di particolare importanza sarà l' <b>aiuto nella preparazione dei pasti a domicilio</b> . Saranno assunti come fondamentali nello svolgimento di questa attività l'aiuto a mantenere l'autonomia nella scelta dei cibi, nei modi di cottura, la capacità di programmare e progettare la gestione dei pasti, collaborando a correggere, senza imposizioni, eventuali abitudini alimentari divenute dannose in relazione per esempio ad età, condizioni fisiche, ecc. (es. necessità di una particolare dieta, ad es. per utenti diabetici).
<b>Preparazione e aiuto assunzione Colazione/pranzo/cena</b>	La preparazione dei pasti sarà seguita da un'azione di accompagnamento nella loro assunzione, nei casi in cui ci sono difficoltà fisiche. Naturalmente l'OSA svolgerà un'azione di supporto per tutte le tipologie di pasto: colazione, pranzo e cena.
<b>Igiene della casa ordinaria e straordinaria</b>	In senso generale prestazioni di aiuto e sostegno domestico sono finalizzate a consentire il permanere della persona nella propria abitazione, mantenendo o collaborando a recuperare tutta l'autonomia personale che le sue condizioni permettono. Sarà garantita la piena disponibilità e la massima attenzione nella cura della camera e degli effetti personali; i servizi igienici saranno sempre disinfettati per conservarne lo stato di igiene più adeguato. Gli operatori dovranno inoltre provvedere al lavaggio, alla stiratura e al rammendo degli indumenti e della biancheria personale dell'utente. Sarà richiesta la massima cura degli effetti personali degli assistiti. La spolveratura dei mobili e suppellettili presenti nella camera dove si trovino persone allettate dovrà essere realizzata con panni inumiditi con sostanze detergenti non profumate onde prevenire il disperdersi nell'aria di sostanze irritanti o allergizzanti.
<b>Sostegno per la fornitura o l'acquisto, su richiesta di alimentari, di indumenti, di biancheria e di generi diversi, nonché di strumenti o ausili per favorire l'autonomia della persona assistita</b>	Gli operatori del servizio saranno disponibili ad acquistare per gli utenti tutto quello di cui hanno bisogno, a partire dai generi alimentari, agli indumenti, alla biancheria, oltre che strumenti o ausili (carrozze, bastoni, ecc.) per favorire l'autonomia. Anche in questa funzione, sarà favorito il coinvolgimento delle famiglie dell'utente.
b) AREA DISBRIGO PRATICHE/ACCOMPAGNAMENTO/VIGILANZA	
Azione	Descrizione
<b>Accompagnamento semplice, breve o lungo, per la vita di relazione e</b>	L'operatore dovrà svolgere un importante ruolo di animazione e socializzazione, cercando di coinvolgere ogni utente con il quale si trova ad interagire, nei discorsi e nei dialoghi singolarmente o con più persone. Obiettivo dell'intervento deve essere quello



<b>per l'accesso agli altri servizi territoriali</b>	<p>di far sentire l'utente una persona coinvolta e non emarginata, contribuendo a creare e a mantenere intorno allo stesso una sfera relazionale e affettiva, per consentirgli di conservare ancora un ruolo importante nella vita di ogni giorno e non una persona isolata che ha solo bisogni esclusivamente fisici. Gli interventi di animazione si inseriscono in questo contesto quale pratica finalizzata alla presa di coscienza e allo sviluppo del potenziale inespresso. L'animazione per gli utenti avrà come finalità: la socializzazione, l'integrazione, le relazioni interpersonali; la valorizzazione delle competenze e delle capacità; l'autonomia fisica e psicologica; la valorizzazione del passato e delle esperienze; l'espressività. E sarà attuata mediante le seguenti azioni: <b>a)</b> accompagnamento dell'utente presso parenti ed amici ed organizzazione di visite ed incontri degli stessi presso la sua dimora; <b>b)</b> affiancamento, sostegno e collaborazione all'utente nelle attività che favoriscono la socializzazione e l'integrazione sociale.</p>
<b>Accompagnamento con trasporto, breve o lungo, per esigenze sanitarie, visite mediche, accertamenti diagnostici</b>	<p>Al fine di rendere il servizio di assistenza domiciliare quanto più rispondente alle esigenze degli utenti e dei familiari, Proodos realizzerà un servizio di trasporto sociale rivolto alle persone non autosufficienti, non autonome negli spostamenti e che non hanno familiari che possono effettuare l'accompagnamento, per ragioni di lavoro o per problematiche di salute, al fine di consentire loro, di effettuare visite mediche e accertamenti diagnostici o di partecipare a progetti socio-terapeutici.</p>
<b>Vigilanza e compagnia, anche per sollievo familiare</b>	<p>Gli operatori del servizio svolgeranno un'azione di supporto alle famiglie mediante un'attività di vigilanza e/o mera compagnia al fine di sollevarle dalla loro funzione anche per qualche ora al giorno.</p>
<b>Informazioni e accompagnamento su diritti, pratiche e servizi (segretariato sociale)</b>	<p>Spesso si verifica che i cittadini non siano a conoscenza dei servizi sociali messi a disposizione dal proprio Comune sia per mancanza di fiducia nelle istituzioni sia per un'attività di informazione non adeguata. Pertanto, il servizio prevede di realizzare un'attività di informazione e di accompagnamento agli utenti e le loro famiglie sui servizi attivi, le modalità di accesso nonché le leggi vigenti nel settore. Gli operatori si occuperanno anche del disbrigo delle pratiche burocratiche relative all'accesso dei servizi presenti.</p>
<b>c) AREA ASSISTENZA TUTELARE</b>	
<b>Azione</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Alzata e rimessa a letto a elevata complessità assistenziale (allettato/non collaboratore/con carrozzina/non deambulante)</b> <b>Alzata e rimessa a letto a media complessità assistenziale (carrozzina/limiti nella deambulazione)</b> <b>Alzata e rimessa a letto semplice (parzialmente autonomo, deambulazione assistita)</b>	<p>Comprende l'aiuto ad alzarsi dal letto e a rimettersi a letto. Tale compito richiede un contatto fisico molto intimo con l'assistito e pertanto bisogna che sia espletato con tutta la disponibilità possibile, incoraggiando e sostenendo emotivamente e affettivamente la persona che in quel momento è affidata alle cure dell'operatore. L'operatore impegnato in tali mansioni dovrà avere conoscenza delle tecniche specifiche necessarie per assolvere tali operazioni senza arrecare alcun, seppur minimo, danno, all'assistito. Gli utenti potrebbero vivere diversi livelli di difficoltà (allettati, limitati perché in carrozzina, parzialmente autonomi), pertanto, gli operatori avranno competenze specifiche per ciascuna condizione. Gli utenti con problemi di deambulazione saranno incoraggiati a utilizzare le residue capacità di movimento, pertanto il personale assistente li sosterrà negli spostamenti all'interno dell'abitazione. L'operatore dovrà evitare il più possibile il prolungarsi dell'allettamento, stimolando la <i>deambulazione</i>, eventualmente con l'ausilio di strumenti specifici e di tecniche adeguate, supportandolo nella deambulazione almeno una volta alla settimana. Sarà indispensabile nell'espletamento di tale compito, il sostegno psicologico e affettivo dell'operatore che dovrà essere estremamente paziente e disponibile nei confronti della persona anziana, incoraggiandola costantemente e prevenendo in tal modo episodi di depressione e scoraggiamento. Tutto il personale impegnato in tale servizio dovrà avere competenze specifiche riguardo le tecniche da adottare per prevenire incidenti o danni alla persona dell'assistito. Per gli utenti costretti a letto, sarà adottata la tecnica della <i>mobilizzazione passiva</i>, indispensabile per prevenire e curare piaghe da decubito e per conservare quanto più possibile l'elasticità e il tono muscolare oltre a</p>

	una discreta funzionalità delle articolazioni. Attraverso una serie di esercizi passivi e spostamenti sarà possibile consentire l'ossigenazione dei tessuti epidermici nelle aree maggiormente sottoposte a un prolungato contatto con la superficie del letto onde prevenire ulcere o altre lesioni.
<b>Rifacimento letto e cambio biancheria (incluso nell'alzata)</b>	L'operatore si occuperà del rifacimento del letto e del cambio della biancheria della persona anziana. Il cambio sarà effettuato con una periodicità stabilita a seconda della condizione dei singoli utenti.
<b>Igiene orale (incluso nell'alzata)</b> <b>Igiene intima in bagno di semplice complessità assistenziale</b> <b>Lavaggio dei capelli in bagno in caso di semplice complessità assistenziale e lavaggio dei capelli a letto (allettato non collaborante)</b> <b>Bagno a letto (allettato/con disabilità fisiche gravi)</b> <b>Bagno complesso in vasca/doccia (non autosufficiente)</b> <b>Igiene dei piedi/Bagno semplice (parzialmente autosufficiente deambulazione assistita)</b>	L'utente sarà aiutato ogni giorno nelle attività di cura e pulizia della propria persona. L'attività di sostegno/affiancamento alla persona con difficoltà parziali è necessaria affinché l'utente mantenga/acquisisca/recupera la capacità di cura della propria igiene personale e, quindi, concorre allo sviluppo dell'autonomia personale. L'operatore avrà cura che l'utente sia lavato, rasato e che acceda, almeno due volte alla settimana (o con maggiore frequenza, se necessario) al bagno completo. In caso di non autosufficienza, parziale o totale, l'operatore dovrà essere sollecito nel sostituirsi alla persona anziana nelle pratiche quotidiane dell'igiene personale, del ricambio del pannolone, dell'igiene intima, lavaggio dei capelli e dell'igiene dei piedi, igiene orale ed in tutti i momenti di necessità. Un aspetto fisico curato e ordinato infatti consentirà all'utente di rinforzare il senso di autostima e rivalutazione della propria persona. Il personale impegnato in tale compito dovrà essere munito di guanti in lattice monouso, camice e scarpe bianche con suola antiscivolo per la sicurezza igienica sia dell'operatore che dell'assistito, inoltre sarà dotato di salviettine monouso disinfettanti. Per lo svolgimento di tale mansione sono indispensabili doti personali di sensibilità e capacità di infondere calore umano per far sì che l'assistito si affidi completamente alla persona che si prende cura di lui con il minimo disagio possibile. L'operatore dovrà impegnarsi affinché agli utenti affetti da incontinenza uro-fecale, sia garantito un adeguato ricambio del pannolone, di indumenti ed effetti lettereci al fine di evitare disagi dal punto di vista igienico sanitario. <u>Inoltre è previsto l'accompagnamento e l'ausilio nell'uso dei servizi igienici.</u> Un ruolo importante sarà quello di sostegno/affiancamento relativamente alla cura dell'abbigliamento, manicure e pedicure.
<b>Vigilanza su corretta assunzione farmaci (ed eventuale somministrazione) e registrazione in cartella di eventuali problemi per il Medico di Medicina Generale</b> <b>Controllo parametri vitali e stato oggettivo (salute, vigilanza, umore, lagnanze, ecc.) e registrazione in cartella</b>	Gli operatori saranno informati sulle problematiche di salute degli utenti (mediante la redazione di un cartella) e naturalmente delle cure di cui hanno bisogno e che richiedono l'assunzione di farmaci specifici, che saranno somministrati se necessario. Pertanto, essi dovranno vigilare affinché gli utenti facciano le cure in maniera adeguata e segnalare eventuali problematiche emergenti al Coordinatore del servizio, oltre che registrarle nella cartella per farle visionare al Medico di base. Saranno inoltre controllati i parametri vitali e gli indici corporei con apparecchi sanitari di semplice uso e registrati in cartella.  Il coordinatore del servizio, nel verificare periodicamente il buon andamento del servizio di assistenza, relazionerà all'Ente appaltante sulla condizione di salute (vigilanza, umore, eventuali lamentele, ecc.) degli utenti segnalando eventuali problemi di ordine medico sanitario che richiedano il coinvolgimento della struttura sanitaria competente sul territorio.
<b>Pratiche di semplici interventi di pronto soccorso</b>	L'operatore dovrà intervenire nella medicazione di piccole ferite o di piaghe superficiali, disinfettandole e provvedendo alla pulizia delle zone epidermiche lese onde prevenire infezioni più gravi. Dovrà provvedere a somministrare farmaci di pronto intervento laddove non sia richiesta la presenza di personale medico. Inoltre sarà suo compito segnalare ogni problema che richieda l'intervento tempestivo del personale infermieristico o medico. Nel caso si renda necessario il ricovero ospedaliero, l'operatore dovrà assicurare la continuità del servizio nella struttura ospedaliera (se la stessa si trova sul territorio comunale) concordando i modi e i tempi con il coordinatore del servizio dandone comunicazione agli uffici istituzionali.
<b>Prevenzione delle piaghe</b>	Tale compito sarà espletato da operatori in possesso delle competenze e delle tecniche



<b>da decubito e altre infezioni</b>	acquisite con l’esperienza e la formazione specifica, e prevede: la mobilitazione dei pazienti allettati per consentire alle aree epidermiche maggiormente a rischio di lesioni, (pieghe cutanee, dorso, ginocchia, gomiti etc.) di essere costantemente arieggiate ed ossigenate; la pronta disinfezione e l’uso di prodotti cicatrizzanti in caso di piccole abrasioni cutanee; la pulizia delle aree cutanee lese con prodotti detergenti idonei; l’uso di detergenti disinfettanti anallergici per la pulizia della biancheria; il ricambio frequente dei pannolini ogni qualvolta ce ne sia bisogno.
<b>Mobilizzazione semplice delle persone costrette e a letto</b>	L’operatore dovrà evitare il più possibile il prolungarsi dell’allettamento, stimolando la <i>deambulazione</i> , eventualmente con l’ausilio di strumenti specifici e di tecniche adeguate, supportandolo nella deambulazione almeno una volta alla settimana. Per gli utenti costretti a letto, sarà adottata la tecnica della <i>mobilitazione passiva</i> , indispensabile per prevenire e curare piaghe da decubito e per conservare quanto più possibile l’elasticità e il tono muscolare oltre a una discreta funzionalità delle articolazioni. Attraverso una serie di esercizi passivi e spostamenti sarà possibile consentire l’ossigenazione dei tessuti epidermici nelle aree maggiormente sottoposte a un prolungato contatto con la superficie del letto onde prevenire ulcere o altre lesioni.
<b>Supporto alle prestazioni infermieristiche</b>	Un OSS fornirà assistenza e supporto al personale specializzato nel caso in cui l’utente necessiti anche di interventi di tipo medico ed infermieristico.
<b>Prevenzione incidenti domestici</b>	<p>I dati italiani evidenziano come la fascia di popolazione di età &gt;70 anni sia a elevato rischio di incidente domestico in particolare di caduta (Indagine multiscopo sulle famiglie ISTAT; Sistema Informativo Nazionale sugli Incidenti in Ambiente di Civile Abitazione-SINIACA-IDB; Sistema Informativo Nazionale per la Sorveglianza delle Esposizioni Pericolose e delle Intossicazioni, SIN-SEPI, ISS). I principali <b>fattori di rischio per traumatismi</b> causati da incidenti domestici sono costituiti da condizioni a carattere personale quali: stato di salute; assunzione di farmaci in grado di compromettere le funzioni neuromuscolari e l’attenzione; abuso di alcol; assunzione di sostanze psicotrope; scarsa attività fisica soprattutto tra gli anziani.</p> <p>Pertanto il servizio di assistenza domiciliare prevede di erogare un corso di formazione e informazione per i caregiver degli utenti (familiari) e una formazione specifica per gli operatori impiegati nel servizio al fine di fornire loro informazioni specifiche per prevenire gli incidenti domestici e su come mettere in sicurezza le abitazioni.</p>
<b>2.3 Modalità di organizzazione e di gestione del servizio</b>	
<b>Giorni/Orari</b>	8.00/20.00 dal lunedì al sabato. Disponibilità servizio in ore notturne e nei giorni festivi.

**Le regole di comportamento dei cittadini utenti del servizio di Assistenza Domiciliare integrata (ADI)**

Per un migliore svolgimento del servizio, l’ATI invita gli utenti dei propri servizi ad attenersi a quanto di seguito indicato:

- confermare l'erogazione delle prestazioni firmando l’apposito modulo attestante la data e le ore di esecuzione del servizio;
- avvertire il Coordinatore del servizio nel caso di temporanea assenza dal proprio domicilio;
- non chiedere al personale prestazioni al di fuori dell'orario previsto o che esulano dal P.A.I. concordato, né prestazione non previste dal mansionario delle attività di specifica competenza del personale stesso;
- non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio;
- non conferire al personale preposto alcun riconoscimento economico.

**I diritti dei cittadini utenti del servizio e le relative forme di tutela e garanzia in riferimento al servizio di Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili (ADI)**

Agli utenti che beneficiano dei servizi l’ATI garantisce:

- un intervento di carattere personale che valuti il bisogno, tenuto anche conto delle richieste specifiche dell'utente e dei suoi familiari, al fine di individuare le soluzioni più adeguate in base alle disponibilità del servizio;
- una completa informazione sui servizi, le prestazioni esistenti e le modalità per accedervi;
- la realizzazione di un programma assistenziale personalizzato e condiviso con il destinatario dell'intervento;
- la garanzia della qualità dei servizi erogati;
- la riservatezza;

Tutti gli operatori impegnati sui servizi sono strettamente tenuti al segreto d'ufficio e professionale, nonché alla conservazione riservata dei documenti, con particolare riferimento a quelli contenenti informazioni che riguardino la vita privata degli utenti.

### Il progetto assistenziale (le finalità, gli obiettivi e le scelte metodologiche)

Il Piano Esecutivo sarà redatto per ogni utente sulla base di una metodologia di tipo "partecipativa" in collaborazione con l'Ufficio di Piano.

Di fondamentale importanza è il coinvolgimento delle seguenti figure:

- **l'operatore:** deve essere coinvolto per la sua funzione di mediazione con la famiglia dell'assistito e i servizi sociali. Può essere la cerniera che unisce le due parti, ergendosi a punto di riferimento per entrambe;
- **le famiglie:** con l'attivazione del servizio di assistenza domiciliare è inevitabile che esse vengano coinvolte; possono rendersi direttamente conto di come si sviluppa l'intervento assistenziale, potendo interagire direttamente con gli operatori. Questo coinvolgimento è una metodologia di erogazione vincente in quanto evita in primo luogo, che le famiglie si pongano in modo trasversale alla finalità del progetto ed in secondo luogo, possano sentirsi private del loro ruolo nell'ambito del servizio di assistenza ai loro cari. Questo permette loro di uscire dal loro guscio attraverso un processo di integrazione sociale ponendoli a diretto contatto con le amministrazioni pubbliche e gli enti del settore privato sociale;

Nel *Piano di Assistenza Individuale* vengono individuati:

- il grado di autonomia, le capacità organizzative e di attuazione di processi decisionali;
- il carico assistenziale che la condizione di autonomia o semiautonomia delineata comporta e che può oscillare lungo un continuum che va da livelli non intensivi (semplice bisogno di socializzazione, bisogno di assistenza alla persona nelle funzioni quotidiane e assistenza tutelare saltuaria), a livelli più intensivi (bisogno di aiuto alla persona nelle funzioni quotidiane e assistenza tutelare continuativa);
- gli obiettivi da raggiungere, i contenuti e le modalità dell'intervento, il piano delle verifiche;
- gli interventi e le prestazioni garantite dal servizio per il mantenimento e la promozione del massimo livello possibile di autonomia sociale e personale;
- gli altri interventi e servizi territoriali con cui il servizio si integra nella realizzazione delle finalità e degli obiettivi relativi alla singola persona.

### I modelli utilizzati per la formulazione del Piano Individuale di Intervento

Nella realizzazione del Piano di Intervento Individualizzato, andremo ad utilizzare scale ed indici di valutazione da applicare ai modelli funzionali che serviranno a fornire un'analisi sulle condizioni del paziente, permettendo di qualificarne e quantificarne nel tempo i miglioramenti o i peggioramenti. Questo risulta fondamentale affinché le risorse possano essere impiegate in maniera ottimale e soddisfacente. Accenniamo rapidamente ad alcune *scale di valutazione* del grado di dipendenza/indipendenza utili e validate per la popolazione disabile.



**A.D.L. – Basic Activities of Daily Living:** prende in considerazione le capacità funzionali elementari ed indica il grado di limitazione di un individuo nelle seguenti variabili: abbigliamento, toilette, spostamenti, continenza, capacità di alimentarsi, cura della persona.

**I.A.D.L. – Instrumental Activities of Daily Living :** scopo dello strumento è valutare le capacità funzionali della persona disabile in attività comuni quali: preparare i pasti, riordinare la casa, fare la spesa, prendere le medicine, gestire il denaro.

**SCALA CHRICHTON :** si basa sul rilievo di voci quali: mobilità, memoria, orientamento, comunicazione, collaborazione, irrequietezza, incontinenza. Per ciascuna voce viene individuato un livello funzionale che vanno dal normale al totalmente anormale con diversi gradi di compromissione a cui corrisponde l'identificazione di un punteggio.

**INDICE DI KATZ:** tale indice è utilizzato per la valutazione dell'area autonomia dell'utente così come stabilito nel PEI. Tale indice si articola in sei tipologie di livelli:

- 6 – indipendente nelle funzioni**
- 5 – indipendente in tutte le funzioni eccetto una**
- 4 – indipendente in tutte le funzioni, eccetto il bagno ed un'altra funzione aggiuntiva**
- 3 – indipendente in tutte le funzioni, eccetto il bagno, il vestirsi ed un'altra funzione aggiuntiva**
- 2 – indipendente in tutte le funzioni, eccetto il bagno, il vestirsi, l'uso dei servizi igienici ed un'altra funzione aggiuntiva**
- 1 – dipendente nel bagno, nel vestirsi, nell'uso dei servizi igienici, nei trasferimenti ed un'altra funzione aggiuntiva**
- 0 – dipendente in tutte le sei funzioni indagate**
- Altro – Dipendente in almeno due funzioni ma non classificabili come 4, 3, 2, 1.**

I valori vengono poi utilizzati per fornire un quadro della situazione:

- Valori da 0 a 2: TOTALMENTE DIPENDENTE**
- 3 a 4: PARZIALMENTE DIPENDENTE**
- 5 a 6: INDIPENDENTE**

Il modello per la redazione del PAI allegato alla presente, contiene: 1.sezione anagrafica e i riferimenti sanitari (nome medico, n. tessera sanitaria, ecc. ), situazione familiare (composizione del nucleo familiare, valutazione delle relazioni, ecc.), situazione abitativa, 2. Profilo funzionale (area psico-motoria, area cognitiva, area sensoriale, area del linguaggio, area emotiva-affettiva, area della socialità e area dell'autonomia), 3. Articolazione temporale del servizio e obiettivi del servizio a breve e a lungo termine.

*Il Piano di Assistenza Individualizzato (PAI) è così strutturato:*

<b>DENOMINAZIONE GARA</b>	
.....	
<b>ENTE APPALTANTE</b>	
.....	
<b><u>SEZIONE 1 – Scheda informativa</u></b>	
FASCICOLO N° _____	Data, _____
Altri assistiti del nucleo:      SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	



Se sì, numero fascicolo \_\_\_\_\_

**COGNOME E NOME** \_\_\_\_\_

nato/a a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n° tel. \_\_\_\_\_

stato civile \_\_\_\_\_ attività lavorativa svolta (prevalente) \_\_\_\_\_

Titolo di studio \_\_\_\_\_ Codice Fiscale \_\_\_\_\_

Medico curante \_\_\_\_\_ indirizzo \_\_\_\_\_

tel. ambulatorio \_\_\_\_\_ tel. abitazione \_\_\_\_\_

Tessera sanitaria n° \_\_\_\_\_

Esenzione Ticket \_\_\_\_\_ età \_\_\_\_\_ patologia \_\_\_\_\_

Recapiti di emergenza (nome, cognome, indirizzo, telefono, grado di relazione con l'utente):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Segnalazione da parte di:

Nome e cognome / Servizio \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

per (bisogno espresso – richiesta):

**SITUAZIONE FAMILIARE**

**COMPOSIZIONE NUCLEO FAMILIARE**

Cognome e Nome	Grado parentela	Data nascita	di	Attività/ Condizione Professionale	In Carico Servizio (Si -No)	N° Cartella (Se Si)

Note:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**FAMILIARI NON CONVIVENTI**

Cognome e Nome	Grado parentela	Data nascita	di	Professione	Indirizzo e telefono




Note:

---



---

**VALUTAZIONE DELLE RELAZIONI FAMILIARI/PARENTALI**

(con specificazione della disponibilità al sostegno e dell'aiuto fornito)

---



---

**VICINI, AMICI, VOLONTARI, ECC.**

Cognome e Nome	Tipo di relazione	Indirizzo e telefono

**VALUTAZIONE DEL RAPPORTO CON VICINI, AMICI, ECC.**

(con specificazione della disponibilità al sostegno e dell'aiuto fornito)

---



---

**SITUAZIONE ABITATIVA**

Ubicazione dell'abitazione: isolata  centro abitato

Tipologia dell'abitazione: singola  condominio  altro

Tipologia edilizia: privata  pubblica

Titolo di godimento: proprietà  riscatto  affitto  usufrutto

altro: specificare \_\_\_\_\_

Accesso: piano terra  con ascensore

piano  senza ascensore

Servizi igienici: esclusivi  interni  con vasca/doccia

in comune  esterni  senza vasca/doccia

Riscaldamento: tipo combustibile \_\_\_\_\_

tipo impianto \_\_\_\_\_

L'abitazione ha barriere architettoniche interne o esterne? (specificare quali) \_\_\_\_\_



**VALUTAZIONE GENERALE DELLA CONDIZIONE ALLOGGIATIVA E DELLA SUA ADEGUATEZZA ALLE ESIGENZE:**

---



---



---

**SEZIONE 2 -**

**PROFILO FUNZIONALE**  
*(Come indicato nel progetto, per la valutazione del profilo e dei progressi sono state utilizzate le seguenti scale di valutazione Indice Prognostico Globale di Flugelman; A.D.L. – Basic Activities of Daily Living; I.A.D.L. – Instrumental Activities of Daily Living; Scala Chrichton; Indice di Katz)*

**AREA MOTORIA – PSICOMOTORIA**

- **SCHEMA CORPOREO**  
 .....  
 .....
- **ORIENTAMENTO SPAZIALE**  
 .....  
 .....

**AREA COGNITIVA**

- **ATTENZIONE**
  - ASSENTE
  - LABILE
  - DISCRETA
  - BUONA
- **MEMORIA**
  - A BREVISSIMO TERMINE
  - A BREVE TERMINE
  - A MEDIO TERMINE
  - A LUNGO TERMINE

**AREA SENSORILE**

- **CAPACITA' VISIVA**
  - LETTURA RAPIDA SENZA ERRORI
  - LETTURA LENTA CON ERRORI





➤ NON RIESCE A LEGGERE

• **CAPACITA' UDITIVA**

- SENTE A VOCE NORMALE
- SENTE SOLO A VOCE ALTA
- NON SENTE AFFATTO

**AREA DEL LINGUAGGIO**

• **COMPRENSIONE**

- |                     | SI                       | NO                       |
|---------------------|--------------------------|--------------------------|
| ➤ MIMICO – GESTUALE | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ VERBALE           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ COMUNICATIVO      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

• **NOZIONI SPAZIALI**

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**AREA EMOTIVO – AFFETTIVA**

- | SI  |                          | SI'                      | NO                       |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ➤ CAPACITA' DI DISTINGUERE TRA REALE ED IMMAGINARIO |                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ FIDUCIA DI SE'                                    |                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ LIVELLO DI AUTONOMIA                              |                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ➤ SCARSO  | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| ➤ SUFFICIENTE                                       | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| ➤ BUONO   | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| ➤ DESIDERIO DI APPRENDERE                           |                          |                          |                          |
| ➤ SCARSO  | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| ➤ SUFFICIENTE                                       | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| ➤ BUONO   | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| ➤ RICETTIVITA'                                      |                          |                          |                          |
| ➤ SCARSA  | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| ➤ SUFFICIENTE                                       | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| ➤ BUONA   | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| ➤ CONTROLLO DELL'EMOTIVITA'                         |                          |                          |                          |
| ➤ SCARSO  | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| ➤ SUFFICIENTE                                       | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| ➤ BUONO   | <input type="checkbox"/> |                          |                          |
| ➤ EQUILIBRATA                                       | <input type="checkbox"/> |                          |                          |

**AREA DELLA SOCIALITA'**

• **DISPONIBILITA' AL RAPPORTO**

- COLLABORAZIONE
- RIFIUTO
- ISOLAMENTO
- CAPACITA' DI PRENDERE INIZIATIVE RELAZIONALI
- DIPENDENZA

• **RAPPORTI DELL'UTENTE**

- CON I FAMILIARI
  - SCARSO
  - SUFFICIENTE
  - BUONO
  - OTTIMALE
- SE HA BISOGNO DI AIUTO PUO' RICORRERE A
  - CONIUGE
  - PARENTI
  - FIGLI
  - VICINI/AMICI
  - VOLONTARI

**AREA AUTONOMIA (valutazione effettuata sulla base dell'indice di KATZ\*)**

**BAGNO** (in doccia o in vasca)

- non riceve assistenza (entra ed esce da solo dalla vasca se necessario)
- riceve assistenza nel lavarsi una sola parte del corpo (per es. la schiena o una gamba)
- riceve assistenza per lavarsi più di una parte del corpo (o incapace di lavarsi da solo)**

**VESTIRSI** (si riferisce anche all'atto di prendere gli indumenti dall'armadio o dai cassetti, nonché all'uso della biancheria intima ed all'allacciatura dei bottoni, lacci, ecc.)

- si veste e si spoglia completamente senza assistenza
- riceve assistenza per attività specifiche (allacciarsi le scarpe)
- riceve assistenza per tutte le attività del vestirsi

**USO DEI SERVIZI IGIENICI**

- si reca ai servizi, si pulisce e si risistema i vestiti senza assistenza (può utilizzare appoggi, sedie a rotelle o il vaso da notte ed essere capace di svuotarlo da solo)
- riceve assistenza nell'andare ai servizi o in uno degli atti sopra indicati**
- non si reca ai servizi igienici per l'eliminazione di feci o urine**

**TRASFERIMENTI**

- non riceve assistenza per andare o alzarsi da letto, per sedersi o alzarsi dalla sedia
- necessità di assistenza nelle attività precedentemente descritte**
- è allettato**

**CONTINENZA**



- controlla completamente la defecazione e la minzione
- ha occasionali episodi di incontinenza**
- necessità di supervisione nel mantenere la continenza, portatore di catetere, incontinente**

**ALIMENTAZIONE**

- non riceve assistenza
- viene parzialmente aiutato
- riceve assistenza nell'alimentazione o viene alimentato (in parte o completamente) tramite sondino o per endovenosa

**RESPONSABILITA' NELL'USO DI FARMACI**

- è in grado di assumere i medicinali nelle giuste dosi e al tempo giusto
- è in grado di assumere i medicinali se preparati in anticipo in dosi separate
- non è in grado di assumere le medicine da solo**

**\*INDICE DI KATZ** \_\_\_\_\_

- indipendente       **dipendente**

**Legenda:**

- 6 – indipendente nelle funzioni**
- 5 – indipendente in tutte le funzioni eccetto una**
- 4 – indipendente in tutte le funzioni, eccetto il bagno ed un'altra funzione aggiuntiva**
- 3 – indipendente in tutte le funzioni, eccetto il bagno, il vestirsi ed un'altra funzione aggiuntiva**
- 2 – indipendente in tutte le funzioni, eccetto il bagno, il vestirsi, l'uso dei servizi igienici ed un'altra funzione aggiuntiva**
- 1 – dipendente nel bagno, nel vestirsi, nell'uso dei servizi igienici, nei trasferimenti ed un'altra funzione aggiuntiva**
- 0 – dipendente in tutte le sei funzioni indagate**
- Altro – Dipendente in almeno due funzioni ma non classificabili come 4, 3, 2, 1.**

**Valori da 0 a 2: TOTALMENTE DIPENDENTE**  
**3 a 4: PARZIALMENTE DIPENDENTE**  
**5 a 6: INDIPENDENTE**

**DIAGNOSI:**.....  
 .....  
 .....  
 .....

**TEMPI RICHIESTI DI INTERVENTO**



**Articolazione temporale del servizio**

Numero accessi settimanali:  Tempo per ogni accesso:   
 Indicazioni specifiche sui giorni ed orari di erogazione:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
M a t t i n a	Dalle _____ Alle: _____	Dalle _____ Alle: _____	Dalle _____ Alle: _____	Dalle _____ Alle: _____	Dalle _____ Alle: _____	Dalle _____ Alle: _____
	Dalle _____ Alle: _____	Dalle _____ Alle: _____	Dalle _____ Alle: _____	Dalle _____ Alle: _____	Dalle _____ Alle: _____	Dalle _____ Alle: _____

**OBIETTIVI INDIVIDUALI DI INTERVENTO SULLA BASE DELL'ARTICOLAZIONE TEMPORALE DEL SERVIZIO A MEDIO TERMINE:**

.....  
 .....  
 .....

**OBIETTIVI INDIVIDUALI DI INTERVENTO SULLA BASE DELL'ARTICOLAZIONE TEMPORALE DEL SERVIZIO A LUNGO TERMINE:**

.....  
 .....  
 .....

**IL COORDINATORE:**

**IL RESPONSABILE UNITA' DI VALUTAZIONE:**

.....

.....

**Gli operatori impegnati nei servizi**

L'ATI garantisce gli utenti, i familiari, le Amministrazioni Pubbliche, con personale altamente qualificato in possesso dei titoli di studio idonei a svolgere le mansioni affidate. Tutti gli operatori vantano buone esperienze nello svolgimento dei servizi e sono sottoposti ad una formazione continua e qualificante al fine di garantire un servizio di altissima qualità. Il personale a contatto con l'utenza è tenuto ad avere un comportamento rispettoso e irreprensibile. Tutto il personale è dotato di abbigliamento adeguato allo svolgimento dei compiti assegnatigli. Il personale, nell'espletamento delle loro funzioni, si riferiranno all'utente e alla sua famiglia in modo comunicativo e partecipativo, cercando di coinvolgere gli uni e gli altri e invitandoli al dialogo.

Tutto il personale è costantemente aggiornato sul diritto alla riservatezza dei dati degli utenti, al fine di uniformarsi a tali esigenze e sulle procedure di conservazione della documentazione adottate dall'ATI. Ogni operatore è dotato di una tessera di riconoscimento in cui saranno riportate le generalità, la qualifica, i dati dell'ente per il quale espleta quella funzione, il ruolo, la firma propria e la foto.



### [I criteri deontologici cui gli operatori devono attenersi in riferimento al servizio](#)

Nei confronti degli utenti del servizio, tutti gli operatori assumono l'impegno di rispettare i seguenti principi:

- **Onestà**
  - Rispettare con diligenza i regolamenti interni e la presente Carta dei servizi.
  - Astenersi dall'accettare compensi in denaro o sotto qualsiasi altra forma dagli utenti e dai familiari.
- **Integrità morale**
  - Assumere, nei diversi contesti, un comportamento moralmente integro e coerente con i valori espressi nella presente Carta ed evitare ogni forma di discriminazione arbitraria.
- **Equità**
  - Esercitare il potere derivante da una posizione d'autorità in maniera equa.
  - Essere imparziali (nella forma e nella sostanza) in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo ed equanime senza discriminare alcun interlocutore per ragioni legate al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche, alla razza e alle credenze religiose.
- **Trasparenza e Correttezza**
  - Comunicare in maniera trasparente, adottando una forma e un contenuto di facile comprensione e appropriato per i diversi interlocutori con i quali si relaziona.
  - Comunicare in modo corretto e fornendo informazioni complete.
  - Le informazioni, qualora sia previsto per legge o richiesto dai soggetti, devono essere trattate in forma riservata.
- **Efficienza ed Efficacia**
  - Perseguire i migliori risultati possibili, date le risorse disponibili, nel rispetto degli standard qualitativi più elevati previsti per le diverse tipologie di attività.
  - Svolgere il proprio compito in maniera professionale e responsabile per raggiungere gli obiettivi concordati in maniera efficace.
  - Rispettare l'orario di lavoro ed avvertire tempestivamente se per malattia o motivi emergenti non può presentarsi al lavoro.
  - Comunicare i giorni di assenza e l'eventuale rientro al lavoro.
- **Dialogo**
  - Prendere decisioni dopo aver ascoltato e consultato i diversi interlocutori interessati al fine di giungere a soluzioni che rispettino le aspettative legittime di tutti i "portatori di interesse" di volta in volta coinvolti nelle scelte.

### [Gli strumenti di qualificazione del nostro lavoro](#)

#### [Il Bilancio Sociale di rete Consortile](#)

Tale strumento è fondamentale per far comprendere agli operatori, agli utenti, ai familiari ed a tutti i portatori di interesse, **NOI CHI SIAMO** e perché siamo diversi dagli altri, in quale azienda operano e quali sono i principi che regolano le azioni del Consorzio e la mission della rete nazionale in cui Proodos è inserito.

Il bilancio di rete è uno strumento utile per imprimere negli operatori la certezza che loro, insieme a Proodos, sono parte integrante di una grande rete Nazionale che unisce, in Italia, 969 cooperative sociali, 80 Consorzi Territoriali, 4 Soci Sovventori, 5 Società Geocomunitarie, 8 Società di Scopo, 22 Società Partecipate tra cui ASIS, Banca Etica, Vita Comunicazione, Fondazione Talenti, Fondazione Solidarete, AICCON, Elabora, Diesis, Consorzio PAN ed offrono servizi a 700.000 famiglie e posti di lavoro per 5.000 soggetti svantaggiati.

La nostra rete è presente in 20 Regioni, 70 Province e 5000 Comuni investendo in un Paese migliore, per un cambiamento che promuova benessere, responsabilità, libertà delle persone.



Il nostro impegno sarà quello di trasmettere agli operatori, i valori che dovranno guidarli nel loro lavoro quotidiano, facendoli acquisire la consapevolezza che il loro agire è finalizzato:

- ad accrescere il bene comune, il benessere e la qualità della vita delle comunità che vivono;
- a promuovere la responsabilità e la solidarietà tra le persone;
- a rafforzare i legami attraverso la prossimità e la passione per le persone.

#### La certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015

Nella gestione dei propri servizi Proodos ed Co.re hanno sempre attribuito particolare importanza alla soddisfazione delle esigenze implicite ed esplicite dei propri Clienti attraverso l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità basato sulla norma UNI EN ISO 9001:2015, e la capacità di individuare e gestire i punti critici di tutti i propri processi.

Il Sistema di Gestione Qualità regola i processi svolti all'interno degli enti in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- massimizzazione dell'attenzione sulla centralità della persona;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi per la Qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dei Clienti;
- adeguamento e/o sviluppo di nuovi servizi sulla base delle sollecitazioni e dell'evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui il Consorzio è presente;
- ottimizzazione dei flussi informativi, interni ed esterni agli enti, a fini di elaborazione e successiva redistribuzione di informazioni.

Dal conseguimento della certificazione di qualità il **Consorzio Proodos** e il **Consorzio Co.re** hanno mantenuto costante l'impegno verso una maggior specializzazione, fino a conseguire l'ampliamento della stessa alla progettazione e gestione dei servizi socio sanitari e socio assistenziali per conto di enti pubblici e privati, oltre alla progettazione e gestione di corsi di formazione in ambito sociale.

#### Le procedure che adottiamo per la valutazione ed il monitoraggio dei nostri servizi

Al fine di avere un dimensionamento della qualità percepita dall'utente direttamente o da un suo familiare o dal referente dell'ente committente, l'ATI somministra con cadenza quadrimestrale il **MOD – QCS Questionario Customer Satisfaction** tesa a fornire dimensioni misurabili di taluni aspetti significativi del servizio sulla base della seguente scala di punteggio:

<b>SCALA DI PUNTEGGIO</b>	
Ottimale	Punti 10
Buona	Punti 8
Sufficiente	Punti 6
Scarsa	Punti 4

Nei casi in cui il numero di utenti è elevato (>100), la somministrazione quadrimestrale della scheda di rilevazione della customer satisfaction può essere somministrata attraverso il metodo del campionamento e della rotazione (minimo 50% degli utenti), a garanzia dell'attendibilità quantitativa e qualitativa.

Le schede saranno somministrate dal responsabile coordinatore del servizio, al fine di garantire l'imparzialità ed eventuali interferenze da parte degli operatori.

Per ogni singolo utente o familiare o referente dell'ente committente, il coordinatore del servizio, supportato dal Responsabile Qualità riporta i dati del **MOD – QCU Questionario Soddisfazione Utente** nel

**MOD – VSU Valutazione Soddisfazione Utente** al fine di ottenere un giudizio complessivo sulla qualità percepita sulla base del seguente schema di valutazione della qualità:

<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA QUALITA' PERCEPITA DA OGNI UTENTE/FAMILIARE</b>			
<b>INDICE DI VALUTAZIONE</b>		<b>GIUDIZIO</b>	<b>AZIONI PREVISTE</b>
≥ di 90 punti		Ottimale soddisfazione del cliente	Nessuna azione prevista
< di 90 punti ≥ di 75 punti		Buona soddisfazione del cliente	Nessuna azione prevista
< di 75 punti ≥ di 60 punti		Sufficiente soddisfazione del cliente	1. Incontro con l'operatore del servizio; 2. Attività di formazione/informazione sulla qualità del servizio;
< di 60 punti		Scarsa soddisfazione del cliente	1. Incontro con l'operatore del servizio; 2. Attività di formazione/informazione sulla qualità del servizio; 3. Visita domiciliare all'utente o presso strutture dove viene erogato il servizio; 4. Riunione con l'equipe operativa di ridefinizione dell'intervento

Successivamente, i dati della qualità totale del servizio percepito da ogni utente vengono riportati sul **"MOD – VASCU Valutazione della Soddisfazione Complessiva degli Utenti"** attraverso la media dei punteggi dei **MOD – VSU Valutazione Soddisfazione Utente** per ottenere una valutazione della qualità percepita dagli utenti sul servizio in generale secondo la seguente tabella:

<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO PERCEPITA DALL'UTENTE</b>			
<b>INDICE DI VALUTAZIONE</b>	<b>DI PUNTEGGIO*</b>	<b>GIUDIZIO</b>	<b>AZIONI PREVISTE</b>
≥ di 90 punti		Ottimale soddisfazione dei clienti	Attività di formazione/informazione sulla qualità del servizio
< di 90 punti ≥ di 75 punti		Buona soddisfazione dei clienti	Attività di formazione/informazione sulla qualità del servizio
< di 75 punti ≥ di 60 punti		Sufficiente soddisfazione dei clienti	1. Incontro con gli operatori del servizio; 2. Attività di formazione/informazione sulla qualità del servizio;
< di 60 punti		Scarsa soddisfazione dei clienti	1. Incontro con gli operatori del servizio; 2. Attività di formazione/informazione sulla qualità del servizio; 3. Visita domiciliare all'utente o presso strutture dove viene erogato il servizio; 4. Riunione con l'equipe operativa di ridefinizione dell'intervento

\* Il punteggio è generato dalla media dei punteggi dei MOD – VSU Valutazione Soddisfazione Utenti

e sulla qualità percepita sui singoli elementi di valutazione

<b>QUALITA' COMPLESSIVA PERCEPITA DALL'UTENTE PER ELEMENTO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>				
<b>ELEMENTO VALUTAZIONE</b>	<b>DI</b>	<b>INDICE DI VALUTAZIONE</b>		
		≥ di 9 punti	< di 9 punti ≥ di 7,5 punti	< di 7,5 punti ≥ di 6 punti
Orario del servizio				
Frequenza				
Rapidità di intervento				
Stato di salute dell'utente				
Gestione dell'assistito				
Informazione sul servizio				
Cortesìa				
Professionalità				
Riservatezza				
Ascolto				
<b>AZIONI PREVISTE</b>		Nessuna azione prevista	Nessuna azione prevista	Incontro con il coordinatore del servizio; Attività di formazione informazione sulla qualità del servizio; Incontro con il coordinatore del servizio; Attività di formazione informazione sulla qualità del servizio; Riunione con l'equipe operativa e ridefinizione dell'intervento

### 5.2) Rilevazione della qualità percepita dagli operatori

Sulla scia di una politica di miglioramento così come imposta dal sistema qualità adottato dal Consorzio gli operatori rappresentano il punto cardine di tutto il piano progettuale.

Proodos ha da sempre basato la sua forza sulle competenze e sulla motivazione degli operatori.

Per questo motivo è fondamentale la rilevazione della qualità e della soddisfazione degli operatori nell'esecuzione dei servizi.

Agli operatori, con cadenza quadrimestrale sarà somministrato il questionario di soddisfazione "**MOD - QSO Questionario Soddisfazione Operatori**" che, per criterio di uniformità di valutazione, applica la stessa scala di punteggio utilizzata per gli utenti.



Per ogni singolo operatore, il coordinatore del servizio, supportato dal Responsabile Qualità, riporta i dati del **MOD – QSO Questionario Soddisfazione Operatori** nel **MOD – VSO Valutazione Soddisfazione Operatori** al fine di ottenere per ogni operatore un giudizio complessivo sulla qualità percepita sulla base del seguente schema di valutazione della qualità:

<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA QUALITA' PERCEPITA DA OGNI OPERATORE</b>			
<b>INDICE DI VALUTAZIONE</b>		<b>GIUDIZIO</b>	<b>AZIONI PREVISTE</b>
≥ di 90 punti		Ottimale soddisfazione dell'operatore	
< di 90 punti ≥ di 75 punti		Buona soddisfazione dell'operatore	
< di 75 punti ≥ di 60 punti		Sufficiente soddisfazione dell'operatore	1 Incontro con l'operatore del servizio; 2 Acquisizione suggerimenti migliorativi; 3 Valutazione dei suggerimenti ed eventuale applicazione.
< di 60 punti		Scarsa soddisfazione dell'operatore	1 Incontro con l'operatore del servizio; 2 Acquisizione suggerimenti migliorativi; 3 Valutazione dei suggerimenti;

Successivamente, i dati della qualità totale del servizio percepita da ogni operatore vengono riportati sul **"MOD – VASCO Valutazione della Soddisfazione Complessiva degli Operatori"** per ottenere una valutazione della qualità percepita da tutti gli operatori sul servizio secondo la seguente tabella

<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO PERCEPITA DEGLI OPERATORI</b>				
<b>INDICE VALUTAZIONE</b>	<b>DI</b>	<b>PUNTEGGIO*</b>	<b>GIUDIZIO</b>	<b>AZIONI PREVISTE</b>
≥ di 90 punti			Ottimale soddisfazione dell'operatore	Attività di formazione/informazione sulla qualità del servizio
< di 90 punti ≥ di 75 punti			Buona soddisfazione dell'operatore	Attività di formazione/informazione sulla qualità del servizio
< di 75 punti ≥ di 60 punti			Sufficiente soddisfazione dell'operatore	1. Incontro con gli operatori del servizio; 2. Attività di formazione/informazione sulla qualità del servizio; 3. Attività di condivisione della mission e delle strategie
< di 60 punti			Scarsa soddisfazione dell'operatore	1. Incontro con gli operatori del servizio; 2. Attività di



			formazione/informazione sulla qualità del servizio; 3. Attività di condivisione della mission e delle strategie
--	--	--	--

**\* Il punteggio è generato dalla media dei punteggi totali dei MOD – VSO Valutazione Soddisfazione Operatori**

e sulla qualità percepita sui singoli elementi di valutazione

<b>QUALITA' COMPLESSIVA PERCEPITA DAGLI OPERATORI PER ELEMENTO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>				
<b>ELEMENTO DI VALUTAZIONE</b>	<b>INDICE DI VALUTAZIONE</b>			
	≥ di 9 punti	< di 9 punti ≥ di 7,5 punti	< di 7,5 punti ≥ di 6 punti	< di 6 punti
Organizzazione del servizio				
Orario del servizio				
Tempi di assegnazione delle sostituzioni				
Formazione				
Informazione				
Partecipazione				
Cortesia				
Soddisfazione del cliente				
Tempestività				
Sicurezza				
<b>AZIONI PREVISTE</b>	Nessuna azione prevista	Nessuna azione prevista	Incontro con il coordinatore del servizio; Attività di formazione informazione sulla qualità del servizio;	Incontro con il coordinatore del servizio; Attività di formazione informazione sulla qualità del servizio; Riunione con l'equipe operativa e ridefinizione dell'intervento

**\* Il punteggio è generato dalla media dei punteggi attribuiti ad ogni singolo elemento di valutazione dei MOD-VSO Valutazione Soddisfazione Operatori**



**Rilevazione della qualità percepita dal committente**

Il concetto di soddisfazione è strettamente collegato alle aspettative del committente e alla percezione della qualità del servizio offerto.

Rilevare la qualità del servizio offerto al committente, significa quindi, attivare un orientamento verso il miglioramento della qualità dei servizi che, nel caso della Pubblica Amministrazione, risponde alle seguenti finalità:

- rilevare le aspettative generali e specifiche rispetto al progetto presentato;
- raccogliere idee e suggerimenti e promuovere la partecipazione attiva al monitoraggio del progetto ed alla valutazione della qualità percepita dai cittadini;
- verificare l'efficacia delle azioni intraprese;
- rafforzare il livello di comunicazione, di dialogo e di fiducia.

Ai referenti dei servizi sociali sui servizi nonché ai coordinatori di Ambito Territoriale, con cadenza bimestrale sarà somministrato il questionario di soddisfazione **“MOD - QSC Questionario Soddisfazione Committenti”** che, per criterio di uniformità di valutazione, applica la stessa scala di punteggio utilizzata per gli utenti.

Il coordinatore del servizio, supportato dal Responsabile Qualità, riporta i dati del **“MOD - QSC Questionario Soddisfazione Committenti”** nel **“MOD – VSC Valutazione Soddisfazione Committente”** al fine di ottenere un giudizio complessivo sulla qualità percepita sulla base del seguente schema di valutazione:

<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA QUALITA' PERCEPITA DAL REFERENTE</b>			
<b>INDICE DI VALUTAZIONE</b>	<b>PUNTEGGIO*</b>	<b>GIUDIZIO</b>	<b>AZIONI PREVISTE</b>
≥ di 90 punti		Ottimale soddisfazione del committente	
< di 90 punti ≥ di 75 punti		Buona soddisfazione del committente	
< di 75 punti ≥ di 60 punti		Sufficiente soddisfazione del committente	1 Incontro con il referente del servizio; 2 Acquisizione suggerimenti migliorativi; 3 Valutazione dei suggerimenti ed eventuale applicazione.
< di 60 punti		Scarsa soddisfazione del committente	1 Incontro con il referente del servizio; 2 Acquisizione suggerimenti migliorativi; 3 Valutazione dei suggerimenti ed eventuale applicazione.

Successivamente, i dati della qualità totale del servizio percepita da ogni referente vengono riportati sul **“MOD – VASCC Valutazione della Soddisfazione Complessiva del Committente”** secondo la seguente tabella:

<b>VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO PERCEPITA DAL COMMITTENTE</b>			
<b>INDICE DI VALUTAZIONE</b>	<b>PUNTEGGIO*</b>	<b>GIUDIZIO</b>	<b>AZIONI PREVISTE</b>
≥ di 90 punti		Ottimale soddisfazione	



		del committente	
< di 90 punti ≥ di 75 punti		Buona soddisfazione del committente	
< di 75 punti ≥ di 60 punti		Sufficiente soddisfazione del committente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Incontro con il committente;</li> <li>2 Acquisizione suggerimenti;</li> <li>3 Ridefinizione del programma di intervento;</li> <li>4 Incontro con gli operatori del servizio;</li> <li>5 Attività di formazione/informazione sulla qualità del servizio;</li> </ol>
< di 60 punti		Scarsa soddisfazione del committente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1 Incontro con il committente</li> <li>2 Acquisizione suggerimenti</li> <li>3 Ridefinizione del programma di intervento</li> <li>4 Incontro con gli operatori del servizio;</li> <li>5 Attività di formazione/informazione sulla qualità del servizio.</li> </ol>

\* Il punteggio è generato dalla media dei punteggi totali dei MOD – VSC Valutazione Soddisfazione Committente e sulla qualità percepita sui singoli elementi di valutazione.

<b>QUALITA' COMPLESSIVA PER ELEMENTO DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO</b>					
<b>ELEMENTO VALUTAZIONE</b>	<b>DI</b>	<b>INDICE DI VALUTAZIONE</b>			
		≥ di 9 punti	< di 9 punti ≥ di 7,5 punti	< di 7,5 punti ≥ di 6 punti	< di 6 punti
Organizzazione del servizio					
Tempestività					
Collaborazione					
Affidabilità					
Professionalità					
Cortesia					
Competenza					
Rispondenza alle aspettative	alle				
Soddisfazione					
<b>AZIONI PREVISTE</b>		Nessuna azione prevista	Nessuna azione prevista	Incontro con il committente Acquisizione suggerimenti Ridefinizione del programma di intervento Incontro con gli operatori del servizio; Attività di formazione/informa	Incontro con il committente Acquisizione suggerimenti Ridefinizione del programma di intervento Incontro con gli operatori del servizio; Attività di formazione/infor



			zione sulla qualità del servizio.	mazione sulla qualità del servizio.
--	--	--	-----------------------------------	-------------------------------------

**\* Il punteggio è generato dalla media dei punteggi attribuiti ad ogni singolo elemento di valutazione dei MOD-VSC Valutazione Soddisfazione Committente**

### La procedura di gestione dei reclami

L'ATI garantisce alla stazione appaltante, agli utenti ed a chi esercita la tutela legale sugli stessi, nonché a tutti i soggetti portatori di interessi, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Gli utenti o gli altri soggetti che ne hanno titolo e/o legittimo interesse possono esercitare il proprio diritto di reclamo segnalandolo al coordinatore attraverso il **MOD - MRC Modello Reclamo**. Sono accettate esclusivamente i reclami pervenuti tramite fax inviate tramite raccomandata oppure consegnate direttamente a mano al coordinatore del servizio, che provvederà a verbalizzarle sul **REGISTRO "Reclami e Segnalazioni"**, in un elenco per stabilirne l'ordine cronologico.

I reclami, devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente. Il Responsabile risponde immediatamente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 15 giorni dalla ricezione. In entrambi i casi, il responsabile ha l'obbligo di motivare le decisioni sui reclami, indicando, in caso di accoglimento, le attività che si obbliga a porre in essere per rimuovere gli effetti dell'inadempimento con indicazione dei relativi tempi. Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi al Responsabili dell'ente appaltante per richiedere il suo intervento e le eventuali azioni correttive. La proposizione del reclamo non esclude la possibilità, per l'utente, della tutela giurisdizionale. Il coordinatore del servizio, provvede a trasmettere mensilmente alla stazione appaltante/committente l'elenco dei reclami ricevuti con l'esito degli stessi. Secondo quanto stabilito dall'art.7 comma 2 della Deliberazione N. 1835 "Schema Generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania" ex art. 26 legge regionale n. 11/07, la Carta dei servizi prevede la corresponsione all'utente di una somma di euro 50 in caso di violazione degli standard di qualità a seguito di specifico reclamo ed ove non sussistano ipotesi di caso fortuito o forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni.

### Le coperture assicurative previste per gli operatori e per gli utenti

L'ATI nell'erogazione del servizio tiene conto degli obblighi connessi alla sicurezza e protezione dei lavoratori e degli utenti che saranno presi in carico. A tal fine l'ATI si obbliga a redigere il piano per la sicurezza fisica dei lavoratori secondo quanto disposto dal decreto legislativo n. 626/1994 e successive modificazioni assumendosi tutti i costi della redazione.

Il piano per la sicurezza sarà custodito dal proprio personale e nomina il dott. Mario Sicignano quale responsabile.

### I rapporti con la Comunità locale e le forme di integrazione con la rete dei servizi sociali del territorio

L'ATI è attiva da diversi anni nel settore dell'Assistenza domiciliare sia per gli Anziani che per i Disabili (anche per quanto riguarda l'Assistenza Scolastica Specialistica). In una logica di implementazione del sistema del **Welfare Community** è indubbio che bisogna intervenire sulla creazione o rafforzamento di una rete di protezione sociale che ruoti intorno alle molteplici esigenze dell'utente. Pertanto l'ATI si propone di realizzare **momenti di incontro territoriale** per la diffusione del servizio e l'individuazione di modalità operative sinergiche, che integrino l'azione assistenziale con processi di inclusione sociale. Il raccordo con la rete formale esistente sul territorio si integrerà con la rete informale che l'ATI andrà a realizzare quali:



*Banca del tempo e Gruppi di Auto Mutuo Aiuto.* L'ATI, sulla base della sua esperienza, porterà le competenze maturate nella gestione di azioni a supporto dell'integrazione tra cittadini, privato sociale, enti pubblici locali per promuovere la partecipazione della comunità locale attraverso la creazione di interconnessioni tra gli attori sociali della comunità stessa, l'individuazione di luoghi e forme per il confronto di una visione condivisa dei problemi e delle soluzioni. A tal fine, l'ATI si fa promotrice della costituzione di un **Osservatorio Permanente**. Saranno organizzati **workshop territoriali** e **tavoli tematici**.

Naturalmente l'ATI si muove in maniera integrata con i servizi sociali del territorio, svolgendo una funzione complementare al fine di rendere il servizio più efficace per i cittadini disabili residenti.

Il servizio considera l'accessibilità un elemento prioritario del servizio erogato. Pertanto, al fine di favorire la conoscenza del servizio sul territorio d'Ambito, l'ATI prevede di elaborare uno specifico piano di comunicazione contenente una serie di azioni per diffondere il servizio sul territorio.

Il progetto ha l'ambizione inoltre di creare una rete tra famiglie e individui, al fine di stimolare la solidarietà fra le persone, valorizzare competenze e creare nuove occasioni di socializzazione. Per raggiungere quest'obiettivo, il servizio intende creare: 1. **n. 3 Gruppi di auto-mutuo aiuto** al fine di fornire sostegno psicologico alla famiglia dei disabili; 2. La "**Banca del Tempo**": viene stimolata la cittadinanza (in primis le famiglie) a mettere a disposizione il loro tempo per svolgere compiti di utilità immediata per il servizio. Per garantire un'ottimale gestione organizzativa del servizio, sarà elaborato un **software** dedicato, diviso in due sezioni, una relativa al coordinamento ed una alla qualità, dove sono archiviati i reclami inoltrati dagli utenti/familiari, dall'Amministrazione aggiudicatrice e le modalità di gestione.

#### [Pubblicità della carta dei servizi](#)

La presente carta dei servizi sarà consegnata ad ogni utente all'avvio del servizio. Una copia è agli atti dell'Amministrazione appaltatrice. La stessa sarà pubblicata sul sito istituzionale di Proodos, del Consorzio Co.re e della coop. Soc. Evergreen.

#### [Aggiornamenti](#)

La Carta dei servizi, in quanto strumento variabile ed adattabile nel tempo, sarà periodicamente aggiornata ogni qual volta si verificano variazioni nell'erogazione dei servizi e, in ogni caso, annualmente.

Ogni variazione o modifica nell'erogazione del servizio sarà comunicata per iscritto, da parte del coordinatore a ciascun utente.