

INCONTROCORRENTE
soc.coop soc ARL
CORSO TRINITA' 189 - 07100 SASSARI
P.I. 02841160902



INCONTROCORRENTE
IL SOGNO ATI

IL SOGNO soc. coop. A.R.L. soc.
VIA DE MARTINI, 18 - 07040
SASSARI
P.I. 01819690908

LA CARTA DEI SERVIZI



Indice:

Chi siamo	4
Perché la Carta dei Servizi	4
Codice Etico	4
Politica per la qualità dei servizi	6
Impegni verso i cittadini	6
Sostituzione del personale.....	7
Diritti e doveri dei fruitori	8
Diritti	8
Doveri.....	9
Interventi Socio Educativi a favore della Disabilità-ISED	9
A chi sono rivolti	9
Il Servizio Educativo Territoriale SET	10
A chi è rivolto	10
Durata	Errore. Il segnalibro non è definito.
Decorrenza.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Come accedere al Servizio di Intervento socio-educativo a favore della disabilità (ISED).....	10
Durata	10
Decorrenza.....	10
Obiettivi dell'Intervento.....	10
Come accedere al Servizio di Educativa Territoriale SET	11
Durata	11
Decorrenza.....	11
Capacità di attivazione del servizio	11
Modalità ordinaria di accesso ai servizi e interventi	11
Sportello Informativo.....	12
Linea Dedicata.....	12
Tutela degli utenti	13
Procedura e modalità operative di gestione dei reclami e/o disservizi	13
Modulo reclamo	15
Standard di Qualità e Indicatori di Qualità	17
Strumenti di valutazione della qualità percepita.....	17
Standard di qualità.....	17
Verifica e analisi della Customer Satisfaction	21
Promessa, erogata, attesa e percepita	21



L'indagine sulla customer satisfaction	22
Raccolta dei dati.....	23
Il Questionario	24
La formulazione delle domande	24
La verifica del questionario.....	25
Elaborazione dei dati ed interpretazione	25
Presentazione dei risultati	25
Utilizzo dei risultati	25
Una sintesi del processo di customer satisfaction.....	25
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	27
Prestazioni migliorative inerenti i servizi socio assistenziali senza oneri a carico dell'utente	29
Prestazioni accessorie inerenti i servizi socio assistenziali	Errore. Il segnalibro non è definito.
Prestazioni migliorative inerenti i servizi educativi senza oneri a carico dell'utente.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
Prestazioni accessorie inerenti i servizi educativi.....	Errore. Il segnalibro non è definito.



Chi siamo

Siamo un' Associazione Temporanea di Imprese (per brevità ATI) formata da INCONTROCORRENTE Società Cooperativa Sociale arl e dalla Società Cooperativa Sociale Il Sogno, due organizzazioni che operano sul territorio regionale da oltre 10 anni nell'area dei servizi alla Persona, della disabilità ed alle problematiche legate al mondo dei minori.

Da statuto, Il Sogno e Incontrocorrente operano come soggetti non profit nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, educativi e del tempo libero svolgendo attività a favore di bambini, anziani, portatori di handicap, emarginati ed altri soggetti che versano in condizione di bisogno.

L'ATI si avvale della professionalità di circa quaranta professionisti (40) tra dipendenti, consulenti e collaboratori esterni. Può così contare sull'azione qualificata di Educatori Professionali, Insegnanti, Psicologi, OSS, OSA, Pedagogisti, Logopedisti, Musicoterapisti, Psicomotricisti Funzionali, Pedagogisti Clinici, Operatori Olistici, Medici di base, Neuropsichiatri.

L'ATI si occupa, inoltre, di progettazione di attività Socio Educative.

Perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un patto che l'ATI stringe con i propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

La Carta dei Servizi è una opportunità per il cittadino di conoscere i servizi e le prestazioni che gli vengono fornite: è strutturata in funzione della persona e dei suoi bisogni, nella convinzione che la conoscenza e l'informazione possano garantire un appropriato accesso ai servizi ed alle prestazioni.

La Carta dei Servizi attribuisce al cittadino/utente, agli Enti convenzionati ed all'ATI stessa la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

È un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni; ciò non solo per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento prefissati dalle scelte politiche e strategiche dell'ATI.

La Carta dei Servizi è frutto di un processo condiviso e partecipato da parte dei responsabili, dei coordinatori, degli operatori e dei soci.

L'utente è visto come Persona portatrice di valori, indipendentemente dalle condizioni di salute.

Codice Etico

Nell'erogare i propri servizi l'ATI assume a riferimento indicazioni normative quali:



- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del **27/1/1994** “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” contenente i principi ispiratori e le regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi;
- La Legge Quadro 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” (art. 13, “Carta dei servizi sociali”);
- La L.R. 23/2005 “Sistema integrato dei servizi alla persona. Abrogazione della legge regionale n. 4 del 1998 (Riordino delle funzioni socio-assistenziali)” (art. 39, “Carta dei servizi sociali”) che a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici – anche quando essi non sono svolti direttamente ma attraverso convenzioni o concessioni a dotarsi di una propria Carta dei Servizi.

L'ATI basa i suoi interventi su principi quali:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti.

Uguaglianza non significa uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità

Gli operatori ispirano i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta della persona è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale l'ATI è organizzata.

Partecipazione

La persona è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che la riguarda.

La persona ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

L'ATI acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne fa riscontro all'utente stesso.



Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Vengono adottate le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Politica per la qualità dei servizi

L'ATI regola i processi svolti al proprio interno in modo pianificato, documentato e teso al conseguimento dei seguenti scopi:

- massima attenzione alla centralità della persona;
- miglioramento costante del livello di affidabilità dei servizi e dell'efficienza dei processi attraverso una gestione più adeguata delle risorse infrastrutturali, informative ed umane;
- formazione continua del personale per garantirne il necessario livello di competenza;
- coinvolgimento e motivazione del personale al raggiungimento degli obiettivi di qualità ed al soddisfacimento delle esigenze dell'utente (portatori di interesse);
- adeguamento e/o sviluppo dei servizi alle sollecitazioni ed alla evoluzione dei bisogni, segnalati o manifestatisi nel territorio in cui L'ATI è presente;
- ottimizzazione dei flussi informativi sia all'interno che all'esterno dell'ATI.

Impegni verso i cittadini

L'ATI si impegna a:

- fornire personale adeguatamente preparato a svolgere i compiti assegnati;
- fornire personale in possesso dell'attestato abilitante e/o competenze adeguate allo svolgimento delle mansioni;
- assicurare la stabilità degli operatori riconoscendo che la continuità d'azione dei medesimi costituisce presupposto indispensabile per un corretto intervento socio-assistenziale;
- dotare tutti gli operatori di un tesserino di riconoscimento, il personale dovrà portarlo in modo ben visibile;
- operare con un numero stabile di operatori al fine di evitare fenomeni di turn-over tali da compromettere la peculiarità del rapporto operatore-utente ed a garantire la continuità del servizio;
- predisporre un apposito fascicolo nominativo per ciascun operatore;
- garantire un continuo aggiornamento professionale e una efficace supervisione;
- certificare che il proprio personale è in regola con la vigente norma in materia di lavoro, documentando il numero di iscrizione di ogni operatore presso gli enti previdenziali ed assistenziali, compresi gli infortuni sul lavoro ed in itinere, documentando ogni altro obbligo previsto per legge;



- rispettare quanto previsto dal relativo C.C.N.L.;
- assicurare lo svolgimento del servizio dei propri dipendenti nel rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro ed in particolare del D.Lgs. 81/2008;
- assicurare lo svolgimento del servizio dei propri dipendenti nel rispetto delle vigenti norme in materia di sistema di autocontrollo degli alimenti ex D.Lgs. 155/97 (sistema HACCP);
- assicurare la continuità delle prestazioni indispensabili di pronto intervento ed assistenza per assicurare la tutela fisica degli assistiti.

L'ATI dichiara, inoltre, che i propri operatori sono fisicamente idonei, di provata capacità, onestà e moralità e hanno la capacità di inserirsi in una dinamica di rispondenza continua al bisogno della situazione in cui operano, sanno leggere le dinamiche relazionali e operano con un approccio rispettoso delle stesse; hanno capacità relazionale in rapporto al gruppo di lavoro, agli operatori ed alla realtà sociale.

In particolare, ribadiamo che obiettivo generale è quello di promuovere la crescita della persona nei diversi piani: relazionale, affettivo, sociale, sanitario, assistenziale.

Oltre a ciò per la persona disabile, intendiamo, tenuto conto dell'età, personalizzare la sua formazione in ragione di un mirato inserimento lavorativo, in un'ottica di unitarietà e globalità della sua esistenza.

Tale promozione e personalizzazione non può non attuarsi in sinergia con tutte le aree vitali: salute, bagaglio cognitivo e culturale, lavoro, relazioni familiari, casa, relazioni sociali, progetto di vita e autonomia economica.

Il personale dell'ATI è particolarmente tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanza di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti e a garantire il passaggio delle informazioni ad altri operatori.

Sostituzione del personale

L'ATI assicura una tempestiva sostituzione, del personale assente per ferie, malattia, sciopero od altro motivo, anche nel caso di improvvise assenze, con personale avente gli stessi requisiti di quello già impiegato, garantendo la continuità del servizio.

L'ATI provvederà a mantenere aggiornato un elenco di nominativi dal quale attingere in caso di necessità, anche all'ultimo minuto (es: malattia).

Si prevede, poi, un affiancamento di personale, nel caso in cui la sostituzione è prevista nel tempo.



Diritti e doveri dei fruitori

L'ATI ha individuato, sulla base dell'esperienza propria maturata nel settore dei servizi alla persona, alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini clienti (e, per estensione, ai parenti e ai tutori), nei rapporti con i servizi offerti.

Diritti

- L'accesso ai servizi assistenziali è garantito ai cittadini in maniera equa.
- Gli interventi assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o ai loro familiari in qualità di tutori.
- Per i minori il consenso agli interventi di assistenza domiciliare è espresso da chi esercita la patria potestà o dal tutore.
- La dignità personale è sempre rispettata.
- E' garantita la riservatezza sulle informazioni che riguardano le condizioni sociali, economiche e di salute di ogni cittadino - cliente.
- Il cittadino - cliente viene tempestivamente informato di ogni possibile variazione riguardante il servizio domiciliare senza che questo debba arrecargli disagio.
- Il cittadino - cliente viene tenuto costantemente informato sulle iniziative promosse sia L'ATI, sia da altri enti pubblici o privati.
- Il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento.
- Tutte le informazioni riferite al progetto ed al relativo piano di intervento devono essere complete, aggiornate, comprensibili e condivise dall'utente.
- All'utente deve essere garantito il servizio relativo al progetto fino alla sua naturale scadenza salvo variazioni. Il cliente deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni socio economiche e di salute.
- Il cliente deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.
- L'assistito e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento dell'attività di assistenza domiciliare.
- Il cittadino - cliente può sporgere reclamo, ottenere risposta ed eventuale riparazione del danno subito.
- Il cittadino deve sentirsi trattato con fiducia quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni.



Doveri

- Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo così da poter meglio impiegare il personale e soddisfare eventuali altre richieste.
- Non vanno pretese prestazioni non dovute.
- Il cliente è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati.

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

- 1) Progettazione e organizzazione dei servizi tenendo conto di:
 - processi relazionali interni, prevedendo il coinvolgimento degli operatori nelle scelte operative, con modalità non rigidamente gerarchiche, ma legate alle funzioni;
 - processi relazionali con gli utenti, tramite l'ascolto, la valorizzazione, il riconoscimento delle capacità a partire dalle oggettive condizioni di sofferenza e disagio;
 - processi relazionali con i soggetti esterni (committenti, fornitori) tramite la condivisione, per quanto possibile, della missione dell'ATI stessa.
- 2) Documentazione delle attività, nella consapevolezza che non è sufficiente fare bene ciò che si è chiamati a fare, ma è necessario anche documentare ciò che si è fatto, affinché si possa operare una verifica.
- 3) Verifica e revisione, cui è soggetto tutto il sistema di gestione, in modo da poter garantire sempre, al committente e all'utente, un servizio, sì basato su di una lunga esperienza, ma anche costantemente aggiornato e adeguato alla realtà dei bisogni e richieste di servizio, nel momento in cui si manifestano.

L'ATI intende mantenere la tensione al miglioramento della qualità effettiva e non solo formale dei propri servizi, applicando una costante attenzione ai bisogni del territorio e all'adeguamento delle proprie attività alle esigenze dei propri "utenti".

Interventi Socio Educativi a favore della Disabilità-ISED

Gli ISED sono Interventi finalizzati all'acquisizione di abilità ed autonomie e alla promozione dell'inclusione nel contesto sociale di appartenenza. Favoriscono lo sviluppo delle capacità residue e, ove possibile, il miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione dei destinatari dell'intervento e delle loro famiglie

A chi sono rivolti

- Minori ed adulti disabili residenti nei Comuni di Sassari e Stintino beneficiari di un Piano personalizzato, ai sensi della L. n. 162/98 gestione diretta.
- Minori ed adulti disabili residenti nei Comuni di Sassari, Porto Torres, Sorso e Stintino beneficiari di prestazioni integrative di cui al Progetto HCP.



Il Servizio Educativo Territoriale SET

Il servizio che ha come finalità principali il sostegno alla famiglia per supportare le capacità genitoriali e rafforzare la funzione educativa degli adulti e il supporto dei minori per favorire il loro processo di crescita e il superamento di condizioni di svantaggio socio educativo, relazionale e culturale.

A chi è rivolto

- Nuclei familiari residenti nei Comuni di Sassari e Sorso.

La richiesta del Servizio potrà essere presentata, in via eccezionale, da parte di cittadini residenti in altro Comune; in tal caso l'intervento potrà essere erogato dal Comune del PLUS in cui utente ha attualmente domicilio previa autorizzazione da parte del Comune di residenza che si impegna, con atto formale, a trasferire al Comune erogatore l'intera somma per il servizio da rendere.

Come accedere al Servizio di Intervento socio-educativo a favore della disabilità (ISED)

La loro attivazione avverrà secondo la procedura relativa al SAD sopra descritta. Per i tempi e le modalità di accesso ai due interventi e per la definizione dei percorsi di presa in carico, valutazione del bisogno e attribuzione delle risorse al singolo beneficiario, si rinvia alle indicazioni che verranno fornite dalla Regione e dall'Inps in occasione dell'avvio o proroga dei programmi.

Durata

Secondo gli obiettivi del Piano Educativo Individualizzato (PEI)

Decorrenza

Da PEI

Obiettivi dell'Intervento

Sono finalizzati all'acquisizione di abilità ed autonomie e alla promozione dell'inclusione nel contesto sociale di appartenenza. Favoriscono lo sviluppo delle capacità residue e, ove possibile, il miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione dei destinatari dell'intervento e delle loro famiglie.



Come accedere al Servizio di Educativa Territoriale SET

Preliminare all'erogazione del SET è il consenso all'attivazione del servizio da parte della famiglia. L'assistente sociale case manager consegnerà a quest'ultima il modulo di scelta del Fornitore.

Il modulo dovrà essere compilato e riconsegnato entro e non oltre sette giorni.

Entro i successivi due giorni, verrà fissata la data dell'incontro di presentazione dell'educatore individuato dalla Ditta alla Famiglia. Dopo l'incontro verrà emesso il buono provvisorio della durata massima di trenta giorni, per un totale di trenta ore mensili da destinare all'attività di osservazione da parte dell'educatore e agli incontri in Equipe Multidisciplinare (EM) (assistente sociale, educatore domiciliare e genitori, ed eventuali altri attori coinvolti).

Conclusa la fase di osservazione, l'Educatore trasmette, via mail, al case manager, gli esiti dell'osservazione.

L'Equipe Multidisciplinare realizzata la raccolta di informazioni e di osservazioni sulla situazione familiare e sui bisogni di sviluppo del bambino, dei genitori e del contesto in cui essi vivono, stabilisce il monte ore di intervento educativo da destinare alla situazione.

Individuate le aree dell'intervento, l'assistente sociale emetterà il buono di servizio.

Durata

Massimo 12 mesi. Nel progetto individualizzato(PEI) sono contenute le ore di intervento educativo che non potrà superare le 30 ore mensili.

Decorrenza

Il Set decorre dal momento in cui la famiglia dà il suo consenso scritto all'attivazione del servizio.

L'ATI individua un educatore che terrà i rapporti con il Servizio Sociale del Comune.

L'educatore parteciperà attivamente come componente dell'EM alla costruzione del progetto e del patto educativo. Contribuirà a formulare obiettivi concreti, misurabili, realizzabili e significativi per bambini e genitori, avrà cura di compilare e condividere con l'EM il diario degli interventi, mentre mensilmente dovrà produrre un documento di sintesi professionale.

Elaborerà il PEI

Capacità di attivazione del servizio

Modalità ordinaria di accesso ai servizi e interventi

Per gli **Interventi Socio-Assistenziali** l'"A.T.I." garantisce l'attivazione del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:00, più precisamente:



- L'attivazione del Servizio **entro 3 giorni lavorativi** dall'invio del buono provvisorio da parte del fornitore nella modalità ordinaria.
- L'attivazione del Servizio **entro le 24 ore** dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale **del Comune competente** all'"A.T.I." nella modalità urgente.
- L'attivazione del Servizio **entro 30 minuti** dall'inoltro della richiesta dal Servizio Sociale del Comune competente all'"A.T.I." nella modalità straordinaria.

Per gli **ISED (Piani personalizzati L. n. 162/98 gestione diretta - HCP) Interventi Socio-Educativi a favore della disabilità** l'A.T.I. garantisce:

- L'attivazione del Servizio **entro 2 giorni lavorativi** dall'invio del buono provvisorio

Per il **Servizio Educativo Territoriale (SET)** l'"A.T.I." garantisce:

- L'attivazione del Servizio **entro 3 giorni lavorativi** dall'invio del buono provvisorio

Sportello Informativo

Il nostro Servizio-Sportello **Informativo per l'utente dei Servizi Domiciliari del Comune di Sassari** è ubicato a Sassari in Corso Trinità n.189, e segue il seguente calendario e i seguenti orari:

Lunedì: dalle 9.00 alle 12.00

Martedì: dalle 9.00 alle 12.00

Mercoledì: dalle 15.00 alle 18.00

Giovedì: dalle 9.00 alle 12.00

Venerdì: dalle 15.00 alle 18.00

Per i Comuni di Sorso, Porto Torres e Stintino, a richiesta del cittadino, un referente dello Sportello si recherà al suo domicilio per garantire l'informazione.

Inoltre la sede dello sportello informativo potrà essere aperta per ulteriori due pomeriggi alla settimana.

Linea Dedicata

E' presente una linea dedicata alle urgenze rivolta agli Utenti del Servizio e ai loro familiari il cui numero telefonico è il seguente: **3917678395**.

Il **Coordinatore** sarà dotato di telefono cellulare aziendale il cui numero sarà comunicato agli Utenti del Servizio al momento della presa in carico, e **sarà sempre reperibile telefonicamente**, anche nei giorni festivi, per tutte le urgenze e per la risoluzione tempestiva di imprevisti o problematiche inerenti lo svolgimento dei servizi oggetto dell'Accreditamento. Il numero di telefono cellulare del **Coordinatore** sarà naturalmente comunicato anche tutti i **Responsabili** interessati del **Comune di Sassari**.



Tutela degli utenti

L'ATI garantisce che tutto il suo personale è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare.

L'ATI ha previsto un'apposita procedura per la **rilevazione e l'analisi della soddisfazione della Persona sul servizio erogato.**

E' garantita la tutela del diritto degli utenti attraverso la procedura di reclamo.

Procedura e modalità operative di gestione dei reclami e/o disservizi

In caso di insoddisfazione sul servizio erogato, il cittadino-utente può, in qualsiasi momento, presentare un reclamo al fornitore prescelto e, per conoscenza al Comune competente, per richiedere la rimozione/superamento dei problemi segnalati.

Presso la sede del **Servizio Sportello Informativo per l'Utente** sarà attivo un **servizio per la gestione dei reclami**. L'Utente può effettuare reclami, segnalare disservizi, evidenziare suggerimenti, in relazione ai servizi erogati. Ciò permette all'ATI di adeguare i propri servizi alle aspettative degli Utenti e di rendere un servizio migliore.

Per utilizzare concretamente il Servizio per la gestione dei reclami e/o disservizi, gli Utenti, i familiari, o altre persone significative per l'Utente, devono compilare un apposito **Modulo(vedi allegato)** disponibile sul sito internet sia presso la sede del Servizio Sportello Informativo per l'Utente dell'"ATI" e che sarà anche distribuito direttamente agli Utenti al momento della presa in carico.

Una volta compilato, il modulo dovrà essere trasmesso al **Coordinatore**. I reclami e le segnalazioni di disservizi possono essere presentati di persona al **Coordinatore** presso la sede del Servizio Sportello Informativo per l'Utente o inoltrati tramite mail certificata o lettera.

Le segnalazioni, opposizioni e reclami, si ricevono quindi in forma scritta, presentati da Utenti e/o loro familiari, per procedere al protocollo ed all'archivio degli stessi, nel rispetto del diritto di riservatezza degli Utenti. Il fornitore si impegna a dare risposta al reclamo entro 30 gg. e a comunicare immediatamente all'Amministrazione competente le segnalazioni che a suo avviso siano da ritenersi rilevanti ai fini del miglioramento complessivo del servizio o che possano comportare un pregiudizio per la stessa Amministrazione.

L'Operatore provvede a dare immediata risposta per le segnalazioni o i reclami che si presentano di immediata soluzione; qualora le osservazioni o i reclami comunque presentati non possano trovare immediato riscontro, si provvede a trasmettere la segnalazione al **Coordinatore** affinché vengano adottate le necessarie misure per far cessare il lamentato disservizio.



Per ogni reclamo ricevuto si procede con la registrazione di: nome e indirizzo (e, se possibile, numero di telefono) dell'Utente che reclama, data del reclamo (che serve anche per individuare il termine per il tempo massimo di risposta), descrizione dettagliata del reclamo e classificazione del soggetto o dell'argomento per rendere più semplice l'analisi, tipo di risposta preferito dall'Utente (telefono, posta...), azioni da intraprendere immediatamente in seguito al reclamo (delle quali deve anche essere informato l'Utente).

Nel contempo, il **Coordinatore** stesso si impegnerà a fornire ai Responsabili preposti dall'"ATI" e alla Direzione Tecnica della stessa, nel termine di 3 giorni, tutte le informazioni sia per tenere aggiornata l'organizzazione che per le iniziative da intraprendere per migliorare il servizio. Il **Coordinatore** comunicherà al reclamante, nel termine massimo di 7 giorni dal ricevimento del reclamo (salvo tutte le particolari esigenze connesse alla complessità del singolo caso), una risposta in ordine alla segnalazione ricevuta ed alle iniziative adottate.

La risposta può avvenire secondo diverse modalità: per telefono (è opportuno che la risposta telefonica sia comunque seguita da una lettera, per evitare il verificarsi di malintesi), per lettera (in questo caso è comunque opportuno indicare un numero telefonico e il nome di una persona che è possibile contattare per avere chiarimenti), nei casi più complessi, proponendo un incontro per discutere il problema o spiegare la soluzione.

Qualora il problema segnalato coinvolga direttamente anche il Comune in indirizzo, lo stesso provvederà a fornire risposta scritta al cittadino entro il termine massimo di 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

NB. Ogni anno L'ATI si impegna a trasmettere all'Amministrazione competente un report di sintesi sui reclami/segnalazioni ricevuti e sulle azioni poste in essere per la risoluzione dei problemi segnalati, unitamente all'elenco degli utenti coinvolti.



Modulo reclamo

Cognome e nome _____

Indirizzo _____

Città _____ CAP _____

Telefono _____ Mobile _____

Indirizzo e-mail _____

Oggetto e motivo del reclamo:

Data _____

Firma _____

Tutti/e i/le cittadini/e che vogliono segnalare proposte di interesse e competenza dell' ATI, possono trasmettere l'apposito modulo debitamente compilato. Il presente modulo può essere consegnato al personale della ATI, o spedito all'indirizzo indicato nella CdS.

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.



Modalità di reclamo

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

Presso lo Sportello Informativo è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico.

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

Presso la Sede sono disponibili a richiesta del Cliente copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo", allegato alla presente.

I reclami possono essere di due forme:

- scritti;
- verbali.

L'eventuale reclamo scritto da parte dall'utente o dei suoi familiari viene raccolto dal Coordinatore della ATI.

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

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica ispettiva interna, del responsabile della Qualità aziendale.

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

Come inoltrare il reclamo

Il reclamo potrà inoltre pervenire presso la ATI, in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail certificata o lettera
- via fax:

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la Coordinatrice del Servizio, che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto.

Per appuntamenti con il Coordinatore, chiamare negli orari di ufficio.

L'"ATI" si impegna a sperimentare altre forme di valutazione della qualità, con il coinvolgimento degli assistiti, delle loro famiglie, degli operatori e degli altri soggetti portatori di interesse.



Standard di Qualità e Indicatori di Qualità

La nostra ATI vuole affrontare la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dall'Utente e dall'Operatore: **strumenti di valutazione**;
2. la qualità così come prodotta: **standard di qualità del Servizio**.
3. Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

Strumenti di valutazione della qualità percepita

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

Contemporaneamente, anche gli Operatori impiegati nel Servizio rispondono al questionario di soddisfazione, detto nel loro caso **questionario benessere organizzativo**. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del Servizio.

Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del Cliente e le percezioni degli Operatori coinvolti nell'erogazione del Servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Standard di qualità

Gli standard della Carta dei Servizi rappresentano la direzione, la "rotta" del miglioramento su cui tutta l'ATI è impegnata sono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori: i cittadini trovano negli standard una guida ai livelli di qualità del servizio, e quindi possono utilizzare gli standard sia per verificare concretamente "il patto" costituito dalla Carta dei servizi, sia per orientarsi nella scelta dell'organizzazione a cui si rivolgono; gli operatori possono, attraverso un processo adeguato di coinvolgimento, trovare negli standard un elemento di rafforzamento dell'identità aziendale, dato che tutto il personale contribuisce, nei diversi ruoli, al rispetto degli impegni assunti con i cittadini utenti.

Gli standard della Carta dei servizi sono dunque livelli attesi di qualità del servizio all'utenza, sono obiettivi dichiarati e costituiscono forme di garanzia all'utente sul tema del servizio.



Requisiti di Qualità	Indicatore specifico	Standard minimo da Garantire
1 Garantire per l'accesso alle prestazioni	Presenza di una Procedura per l'attivazione dei servizi	Rispetto dei tempi previsti dalla Procedura di attivazione dei servizi: SAD: ordinariamente entro 3 giorni 24 ore in urgenza 30' minuti straordinariamente ISED: ordinariamente entro 2 gg SET: entro 3 gg lavorativi
2 Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	Personale dotato del cartellino di riconoscimento	100 % del personale con elementi di riconoscimento
3 Competenza e professionalità delle risorse umane	Presenza di un Piano di Formazione e aggiornamento per migliorare le conoscenze, gli atteggiamenti e i comportamenti.	Partecipazione del 100% del personale ai percorsi di formazione svolte secondo il Piano di Formazione nel rispetto delle normative vigenti per la formazione obbligatoria
4 Comportamento professionale Degli operatori	Puntualità e precisione nelle risposte; Puntualità e precisione nei contatti formali ed informali Puntualità e precisione nella Produzione dei documenti capacità di presentarsi come equipe omogenea Rispetto alla Progettualità del Servizi	100% degli operatori in possesso di un titolo di studio adeguato al ruolo ricoperto e alla mansione svolta



5 Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale ad immediato contatto con esso	Presenza sistema di monitoraggio delle prestazioni	Somministrazione ogni trimestre di un questionario di soddisfazione dell'utente Somministrazione ogni trimestre di un questionario di Benessere Organizzativo Periodicità mensile di incontri di supervisione
6 Garantire agli utenti che hanno presentato un reclamo una risposta	Esistenza di procedura per la gestione dei reclami	Risposta al 100% degli utenti che hanno presentato reclami con le modalità previste dalla procedura in un tempo non superiore a 30 giorni
7 Monitoraggio soddisfazione dell'utenza	Dati rilevati dal questionario o dai reclami o dalle richieste	Analisi del 100% dei questionari e dei reclami
8 Garantire la Personalizzazione dell'assistenza	Piano di Assistenza Individualizzato che individua i bisogni dell'assistito e definisce gli obiettivi correlati.	predisposizione dei Piano di Assistenza Individualizzato nel 100% dei casi
9 Professionalità del personale	Titolo Professionale ed esperienza mirata	100% degli operatori sono qualificati Professionalmente
10 Garantire il rispetto per la dignità e la privacy del paziente	Esistenza della scheda sulla privacy	Nel 100% dei casi compilazione della scheda del trattamento sulla privacy



ASPETTI STRUTTURALI		
11 Accessibilità fisica Sportello informativo	Sede del servizio centrale e servita dai mezzi pubblici <ul style="list-style-type: none"> • strutture priva di barriere architettoniche; ▪ Area parcheggi nelle vicinanze ▪ Adeguata segnaletica 	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di un ascensore e di un montascale elettrico per carrozzina, • Presenza di un operatore negli orari di sportello e di un coordinatore reperibile 24 ore su 24 • Presenza di una linea dedicata
12 Accessibilità alle informazioni	Pagina web, posta elettronica, posta ordinaria, telefono, Sportello informativo	100% di accessibilità attraverso tutti i canali previsti
13 Trasparenza	Consegna della Carta della Qualità dei Servizi	<i>Reperibilità della Carte Servizi</i> Presso lo Sportello Informativo



14 Trasparenza	Disponibilità di una documentazione chiara e completa	Regolare aggiornamento della documentazione almeno una volta al mese
--------------------------	--	--

Verifica e analisi della Customer Satisfaction

L'analisi della soddisfazione dell'utente è lo strumento attraverso il quale le aziende di servizi si impegnano a perseguire l'obiettivo della **qualità totale**. Le informazioni che vengono raccolte permettono all'azienda di valutare la rispondenza tra il livello di qualità percepito ed atteso sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio che nel suo complesso.

L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole.

Le indagini di customer satisfaction si pongono, quindi, come strumenti di misurazione delle performance aziendali, del raggiungimento degli obiettivi fissati e di valutazione complessiva dell'operato.

Ci sono diverse ragioni che determinano la necessità di attivare una rilevazione della customer satisfaction le principali possono essere così sintetizzate:

- è lo strumento principale per realizzare l'ascolto del cliente;
- è un requisito della UNI EN ISO 9001:2008;
- è uno strumento per determinare se vi è coincidenza tra le diverse dimensioni della qualità:

Promessa, erogata, attesa e percepita

Le indagini di customer satisfaction non servono solo alla misurazione della qualità percepita, al fine di realizzare il miglioramento del servizio, ma offrono molti spunti per la sua riprogettazione.

Infatti, tale processo di raccolta, elaborazione ed analisi dei dati è ricco di informazioni, per cui se l'azienda lo pone in essere in modo sistematico ottiene un valido supporto per verificare il livello di raggiungimento dei suoi obiettivi strategici, insieme alle informazioni necessarie per verificare la continua aderenza del servizio offerto alle esigenze dei suoi utenti.

Va comunque sottolineato che un altro modo semplice ed efficace per individuare le principali cause di insoddisfazione dei propri clienti (e, quindi, le priorità di intervento) è **l'analisi dei reclami** e dei suggerimenti che i clienti inoltrano all'ATI in relazione alle esperienze di fruizione del servizio da essi vissute.



L'indagine sulla customer satisfaction

Le informazioni che si raccolgono attraverso un'indagine di customer satisfaction possono aiutare a conoscere e comprendere le attese dei destinatari, le loro priorità e, in generale, la loro soddisfazione; questo è uno dei motivi che porta a considerare la customer satisfaction un modo per ascoltare i propri clienti.

Attraverso le informazioni raccolte l'amministrazione può progettare nuovi servizi o ideare interventi migliorativi dei servizi già esistenti. Questa attività di ascolto, inoltre, può essere utile anche per ripensare, più in generale, ad aspetti non solo organizzativi ma anche strategici relativi ai servizi. In questo senso, quindi, l'indagine di customer satisfaction rientra nel ciclo del miglioramento continuo del servizio e deve essere collegata alle strategie e agli strumenti di programmazione e controllo dei servizi.

E' importante, però, che la rilevazione della customer satisfaction sia realizzata seguendo un percorso metodologico corretto ai fini di ottenere informazioni che possano orientare adeguatamente i decisori.

Nella preparazione dell'indagine verranno individuati i fattori di qualità del servizio che si vuole analizzare, gli indicatori con cui si vogliono misurare e gli standard promessi dall'azienda. Per costruire il set dei *fattori di qualità* è utile partire da un'osservazione diretta della realtà e verificare, attraverso la letteratura disponibile e le esperienze realizzate, che nessun aspetto è stato trascurato; solo così sarà possibile realizzare un set di fattori di qualità adatto di volta in volta ai propri obiettivi. Non va trascurata l'esigenza che ogni azienda ha di disporre di informazioni confrontabili nel tempo e nello spazio e, pertanto, l'opportunità di mantenere il più possibile stabili gli aspetti del servizio già rilevati, sia rispetto alla stessa realtà di servizio (tempo) che a servizi analoghi (spazio).

Una volta declinate le dimensioni e le variabili che si vogliono analizzare (fattori e indicatori) si definisce la **modalità di rilevazione** attraverso cui si chiederà agli utenti di esprimere il proprio grado di soddisfazione.

Gli approcci e le scelte in proposito possono essere diverse:

- indagini **quantitative** e/o **qualitative**,
- **molte** o **poche** variabili,
- **uno** o più **strumenti** di rilevazione.

Poiché le informazioni che vengono dal campo non sono esaustive della complessità del fenomeno, **l'indagine qualitativa** consente, soprattutto in via preliminare di:

- individuare le principali caratteristiche del servizio preso in esame e raggrupparle per segmenti;



- raccogliere spunti e favorire una stesura del questionario il più efficace possibile (assumendo una posizione obiettiva, non legata alla propria personalità) adottando il linguaggio dell'utente
- individuare elementi conoscitivi per impostare correttamente il piano di campionamento.

Con le **indagini quantitative** invece, è possibile verificare su grandi numeri la validità di ciò che è emerso nei piccoli gruppi dell'indagine qualitativa.

Raccolta dei dati

La **raccolta dei dati** avviene, generalmente, attraverso la somministrazione di un **questionario** ad un **campione** rappresentativo dell'utenza, solitamente suddiviso per territorialità.

Esistono altre tecniche alternative per ottenere informazioni sulla soddisfazione del cliente: interviste telefoniche, analisi dei reclami, focus group. Attraverso tali metodologie l'azienda potrà misurare, e verificare, il grado di corrispondenza tra il servizio erogato e le aspettative della clientela, evidenziando i **punti di forza** (quelli che contribuiscono alla creazione del vantaggio competitivo dell'azienda) e le criticità (quelli che creano la maggiore insoddisfazione nel servizio ricevuto) così come sono percepiti dal cliente.

I dati che si raccolgono possono essere:

- Soggettivi, cioè conoscibili solo dall'individuo attraverso un processo di introspezione e/o
- Oggettivi, cioè dati definibili e osservabili anche da altro individuo (Questionario di gradimento del Cliente (Amministrazione pubblica o privata).



Il Questionario

Il *questionario* è uno strumento usato per ottenere informazioni specifiche su un determinato servizio, in modo che le risposte fornite, una volta analizzate ed interpretate, ne consentano una migliore comprensione. La scelta riguarda i seguenti aspetti:

- la **struttura** del questionario
- la **formulazione** delle domande
- la **verifica** del questionario

Il questionario deve essere strutturato in modo da far ripercorrere agli utenti le diverse fasi del processo erogativo.

Il questionario per la raccolta dei dati sulla soddisfazione del cliente, dovrebbe essere strutturato in modo da poter evidenziare, per ciascun attributo del servizio, da un lato le aspettative e dall'altro la percezione di qualità.

Pertanto, nella costruzione del questionario si dovrà rispettare una giusta logica che permetta di rilevare tutti gli elementi che influiscono sul giudizio di qualità del cliente; infatti, è una potenziale fonte di errori limitare l'indagine ai soli elementi individuati e non prevedere la rilevazione di ulteriori aspetti importanti per il cliente particolarmente utili nell'analisi delle cause di insoddisfazione.

La formulazione delle domande

Nella costruzione del questionario si dovranno porre domande in grado di rilevare le **attese dei clienti**. Una tecnica adottata è quella di chiedere al cliente un giudizio di importanza sui diversi attributi del servizio i quali saranno sicuramente diversi in funzione delle esigenze delle differenti categorie dei utenza. Il questionario può essere molto sintetico ed indirizzato a raccogliere poche informazioni particolareggiato nella ricerca di informazioni dettagliate su tutti gli aspetti del processo.

La formulazione delle domande può essere di due tipi:

- 1) a risposta aperta: in questo caso è necessario che il soggetto sia fortemente motivato a rispondere e che sia in grado di verbalizzare ciò che pensa, serve ad avere informazioni ampie su ciò che è importante per l'intervistato. Tuttavia questo tipo di domanda, vista la fascia di età a cui viene sottoposta, può rivelarsi di difficile compilazione.
- 2) a risposta chiusa: questa modalità serve a valutare la frequenza di un fenomeno già definito in via preliminare ed a conoscere la sua importanza per il cliente. Ha il vantaggio di un minore sforzo cognitivo dell'intervistato, ha lo svantaggio di non poter dare lunghe liste di alternative. Questo tipo



di domanda è utilizzata quando si posseggono molti dati empirici; c'è, inoltre, il vantaggio della facilità di codifica.

La verifica del questionario

La fase di preparazione del questionario da somministrare all'utenza richiede molta cura e professionalità, in quanto, la chiarezza nella formulazione delle domande condiziona, inevitabilmente, le risposte; è, pertanto, indispensabile procedere ad un collaudo del questionario per testare la sua comprensibilità da parte dell'utente e la validità delle risposte che essi forniscono.

Elaborazione dei dati ed interpretazione

I dati raccolti saranno, poi, codificati ed inputizzati per procedere all'elaborazione, attraverso uno degli strumenti informatici disponibili. Sarà, così, possibile procedere all'analisi delle informazioni raccolte e darne un'interpretazione coerente con gli obiettivi dell'indagine. Inoltre, "in seguito all'elaborazione dei dati è possibile quantificare gli elementi salienti della rilevazione .

Presentazione dei risultati

Per avviare un programma di miglioramento continuo della qualità di una prestazione si presuppone la conoscenza delle priorità di intervento, cioè degli aspetti che per il cliente sono molto importanti (attese elevate), ma sono, invece, percepiti in modo insoddisfacente (basso livello di gradimento).

Utilizzo dei risultati

L'indagine non si esaurisce nel ***cosa sapere*** ma si completa sulla riflessione inevitabile del ***cosa fare***. I risultati dell'indagine vanno comunicati a tutti gli interessati per permettere a tutti di disporre di informazioni aggiornate sulla percezione dei propri clienti. Sarà così possibile formulare delle azioni di miglioramento, che se condivise da tutti avranno gli effetti positivi sperati, confermati dai dati della successiva indagine.

I risultati delle indagini di *customer satisfaction* sono particolarmente utili nei casi in cui: si vogliono definire nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di miglioramento di quelle esistenti.

Una sintesi del processo di customer satisfaction

Concludiamo con una semplice elencazione di attività da svolgere per realizzare un'indagine di *customer satisfaction*:

- individuare e descrivere il servizio
- segmentare gli elementi di riferimento



-
- individuare i fattori di qualità o attributi del servizio
 - tradurre i fattori di qualità in indicatori e successivamente in standard obiettivo
 - preparare il questionario di rilevazione della customer satisfaction
 - selezionare i fattori, se di numero troppo elevato
 - definire i contenuti del questionario per individuare le attese e le percezioni e le priorità
 - definire l'universo ed il campione rappresentativo
 - testare il questionario ed apporre le eventuali modifiche
 - somministrare il questionario definitivo
 - individuare i punti critici del servizio
 - individuare i punti di forza del servizio
 - analizzare i gap tra aspettative e percezioni
 - individuare le azioni di miglioramento
 - implementarle



Questionario di soddisfazione dell'utente

UTENTE ☐ **FAMILIARE** ☐ **ALTRO** ☐

Si garantisce l'anonimato

CONSEGNATO IN DATA _____

SECONDO LEI:

1) La puntualità del Personale è:

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

2) La risposta ai suoi bisogni da parte dell'operatore è:

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

3) L'educazione e la cortesia del Personale è

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

4) Il coordinamento del servizio è:

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

5) La chiarezza e la comprensione del linguaggio usato dal personale è:

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

6) Il rispetto e la correttezza del personale nei suoi confronti e del suo ambiente sono

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

7) La sensibilità umana e la preparazione professionale del personale è:

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

8) L'efficacia dell'intervento nel suo complesso

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

9) La reperibilità del Coordinatore in caso di bisogno è:

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

10) La qualità della segreteria della sede operativa dell'ATI è:

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

11) L'efficacia e la tempestività delle risposte dell'ATI ad eventuali segnalazioni o reclami è:

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐



12) Le variazioni di servizio vengono segnalate in modo chiaro e tempestivo:

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

13) Come ritiene il rapporto di fiducia instaurato nel servizio e con gli operatori:

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

14) Come giudica il monitoraggio del servizio da parte del Coordinatore:

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

15) La risoluzione di problematiche legate alla sostituzione improvvisa del personale da parte dell'ATI è:

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

16) L'accessibilità alla sede dell'ATI è:

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

17) Il servizio in atto ha soddisfatto le sue aspettative?

OTTIMA ☐ BUONA ☐ SUFFICIENTE ☐ SCARSA ☐ INSUFFICIENTE ☐

18) Consiglierebbe ad un suo familiare o amico, che ne avesse la necessità, di usufruire di questo stesso servizio?

Sì ☐ No ☐

19) Ha mai presentato reclami alla ATI:

Sì ☐ No ☐

DI QUALI ALTRI SERVIZI OLTRE QUELLI OFFERTI, LE PIACEREBBE USUFRUIRE?

OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI:



PRESTAZIONI MIGLIORATIVE INERENTI I SERVIZI SOCIO EDUCATIVI

- Possibilità per i destinatari dei Piani Personalizzati e dei destinatari del SET di partecipare ad attività laboratoriali e di gruppo quali: Teatro, Ballo, Musicoterapia, Orto Sociale, Viaggi Di Istruzione con percorsi esperenziali, Labortorio Di Cucina; tali attività sono volte a favorire capacità relazionali e a promuovere le abilità sociali e l'autonomia dei partecipanti.

PRESTAZIONI ACCESSORIE INERENTI I SERVIZI SOCIO EDUCATIVO

- Intervento e/o consulenza Psicologica individuale e/o familiare (tariffe da concordarsi)
- Interventi educativi supplementari (alle stesse condizioni del buono di servizio)
- Interventi Pedagogico Clinici
- Interventi di recupero e potenziamento cognitivo nonché recupero scolastico
- Interventi di Psicomotricità
- Intervento Logopedico(Tariffe da concordarsi)
- Intervento e consulenza Psicologica
- Interventi di promozione della socialità e dell'inclusione sociale
- Progetto socio educativo di animazione estiva i CURIOSONI
- Progetto autonomia "Casa Bios" con attività ricreative e ludiche a corredo
- Interventi Cognitivo comportamentali e relativa supervisone
- Mediazione Familiare
- Interventi olistici finalizzati al benessere e al riequilibrio mente corpo.
- Gruppi di Auto-Mutuo Aiuto
- Servizio di trasporto con mezzo dell'ATI (tariffe da concordarsi)
- Psicomotricità in piscina.