



PRASSI E Cooperativa
RICERCA sociale
onlus



SERVIZIO PER L'**A**SSISTENZA
E L'**I**NTEGRAZIONE
SOCIALE DELLA
PERSONA **A**NZIANA

INDICE

PRESENTAZIONE DELLA CARTA	2
PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA	2
POLITICA DELLA QUALITÀ.....	3
CODICE ETICO	4
PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	6
INFORMAZIONI GENERALI SUL S.A.I.S.A.	7
PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	8
FINALITÀ E MISSIONE DEL SERVIZIO	8
OBIETTIVI ED ATTIVITÀ.....	8
LO STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	9
STRUMENTI E MODALITÀ: SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI, RECLAMI, INDAGINI DI SODDISFAZIONE	11
ALLEGATI.....	12
Questionari di valutazione	12
Modello di gestione dei Reclami e Suggerimenti.....	13

1

Servizio per l'Assistenza e l'Integrazione Sociale della persona Anziana



PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La Carta del Servizio S.A.I.S.A. della Cooperativa Sociale Prassi e Ricerca ONLUS ha l'obiettivo di facilitare la comprensione del funzionamento dei servizi erogati, rendere chiare le procedure per accedervi e usufruire di tutte le potenzialità che essi offrono, e di favorire il rapporto diretto tra il Servizio ed i propri stakeholder.

La Carta dei Servizi è un documento contrattuale, nel campo dei Servizi Sociali introdotta dall'art. 19 della legge 328/2000, adottato dai soggetti erogatori di servizi pubblici attraverso il quale vengono definiti:

- la politica per la qualità della cooperativa Prassi e Ricerca e la normativa di riferimento
- la struttura, le modalità di funzionamento e i criteri di accesso del servizio S.A.I.S.A.,
- gli obiettivi e le finalità degli interventi
- lo standard di qualità adottato
- le modalità di tutela degli utenti.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La **Cooperativa Sociale Prassi e Ricerca ONLUS** nasce a Roma nel 1979, da sempre progettiamo e gestiamo servizi per le persone, per la promozione dell'inclusione sociale, delle pari opportunità e della conciliazione tra tempi di vita e tempi di lavoro.

Scopo della cooperativa è quello di perseguire l'interesse generale della Comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, e di realizzare le doti personali dei soci, raggiungendo alti livelli di qualificazione e di responsabilità sociale, di sviluppare la capacità strutturale non solo in senso produttivo, ma anche come opportunità di perseguire nuovi obiettivi occupazionali e sociali, in modo da garantire un armonico sviluppo che faccia del lavoro quotidiano uno strumento di valorizzazione dell'uomo e del suo ambiente. Alla base della nostra azione c'è la convinzione che il sociale per uscire dalla marginalità debba collegarsi e contaminarsi con altre realtà del mondo della formazione, della cultura, delle politiche attive del lavoro, della legalità: fare rete, solo così si possono raccogliere risultati concreti.

COOPERATIVA SOCIALE PRASSI E RICERCA ONLUS	
Presidente	Dott.ssa Antonella Panetta
INFORMAZIONI GENERALI	
Indirizzo	Via Eleonora D'Arborea 12 – 00162 Roma
telefono	06/44291630-44291633-44291803-44232351
Fax	06/44291550
web	www.prassiericerca.com

email	prassi.ricerca@tiscali.it
pec	prassiericerca@pec.it
Registro delle Imprese	C.C.I.A.A di Roma 03786700587 n° 451777
P. IVA	01242191003
Codice Fiscale	03786700587

ISCRIZIONI E AUTORIZZAZIONI

Iscrizione Albo Regionale del Lazio delle Cooperative Sociali Sez. A	n° 25/82 del 18/02/1997
Iscrizione Albo Cooperative a Mutualità Prevalente Agenzia delle Entrate di Roma	A 136033 del 30.03.2005
1^ Sezione del Registro degli enti e delle associazioni che svolgono attività in favore degli Immigrati presso il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali	n. A/702/2011/RM.

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Politica per la Qualità della Cooperativa Sociale Prassi e Ricerca ONLUS, si esplica dettagliatamente attraverso la missione, i valori e la visione che la stessa ha definito attraverso un processo di democrazia partecipativa che ha visto coinvolta tutta l'assemblea dei soci.

Il Sistema di Qualità della Cooperativa Prassi e Ricerca ONLUS definisce l'insieme di responsabilità, la struttura organizzativa, le procedure, le attività, le capacità e le risorse necessarie a migliorare e mantenere la qualità dei servizi offerti. Il Sistema di qualità mira a garantire che processi, prodotti, servizi soddisfino bisogni ed aspettative dei fruitori al minor costo. Il concetto di qualità, in sintesi, mira a fare ciò che è utile e farlo nel miglior modo possibile, ovvero, a soddisfare la sfera oggettiva, che chiamiamo qualità erogata e che corrisponde all'efficacia pratica e la sfera soggettiva, che chiamiamo qualità percepita e corrisponde all'efficacia attesa.

Sono quindi state implementati i seguenti Sistemi di Qualità :

Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001 - Progettazione ed erogazione di servizi sociali di assistenza domiciliare educativa specialistica per disabili e minori, di assistenza domiciliare agli anziani, di gestione di asili nido e di nidi familiari - Tagesmutter. Progettazione e gestione di servizi per la tutela di minori e adolescenti, affidamento familiare, servizi rivolti alle famiglie e alle donne in difficoltà, spazio neutro, segretariato sociale e attivazione di reti territoriali.

Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità UNI 11034 - Gestione di asili nido e progetti educativi innovativi: Tagesmutter

Certificazione ISO 29990 - Progettazione ed erogazione di servizi per l'apprendimento relativi all'istruzione e alla formazione non formale.

La Cooperativa, inoltre, aderisce nel 2012 alla **Sperimentazione nazionale di adozione dello standard Family Audit**, uno strumento manageriale finalizzato al miglioramento delle politiche di gestione del personale attraverso una migliore conciliazione tra lavoro e famiglia.

Autorizzazione da parte del Consiglio nazionale dell'Ordine degli Assistenti sociali (CNOAS) **all'organizzazione di eventi per la formazione continua degli Assistenti sociali** – ID 497.

CODICE ETICO

Prassi e Ricerca è impegnata ad assicurare le migliori prestazioni di servizio in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità, in funzione dello stato dell'utente e delle richieste del committente, per assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nell'erogazione dei servizi, a tutela:

- della propria immagine
- dei bisogni degli utenti
- dei committenti
- delle aspettative dei propri soci
- del lavoro dei soci e dei collaboratori.

Ai sensi del D.Lgs. 231/2001 la Cooperativa adotta un proprio Codice Etico, approvato dall'Assemblea dei soci, le cui regole e sanzioni si applicano senza eccezione ai soci della Cooperativa, ai suoi dipendenti e a tutti i soggetti che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione, cooperando allo svolgimento della sua attività e al perseguimento dei suoi fini.

Principi fondamentali

La Carta del Servizio per l'Autonomia e l'Integrazione delle persone Anziane **si ispira ai seguenti principi:** *(come definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici")*

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti, indipendentemente da genere, provenienza nazionale, opzioni sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. A parità di esigenze, i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione e opinione politica

Equità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono, assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni. Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti

Rispetto della persona

Gli operatori dei servizi assicurano un costante impegno alla riservatezza, al rispetto della personalità, dell'intimità, dell'identità corporea e dei sentimenti, e di quanto viene condiviso nel rapporto fiduciario tra la persona e chi si prende cura dei suoi bisogni. L'attenzione centrale viene posta alla persona, con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori

Continuità

La Cooperativa si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni. I servizi vengono erogati in modo integrato, regolare e continuo compatibilmente con le risorse e i vincoli.

Efficienza ed efficacia

La Cooperativa si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale e oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Trasparenza e Comunicazione

La Cooperativa si impegna a diffondere le informazioni sulle procedure, sui servizi e sulla loro modalità di erogazione in modo semplice, completo ed aggiornato.

Personalizzazione

La Cooperativa si impegna a modellare l'erogazione dei servizi in rapporto alle esigenze del singolo, assicurando il diritto della persona ad una scelta libera e consapevole. Ai cittadini che presentino particolari necessità è assicurato un sostegno per l'informazione e l'orientamento nell'operare le scelte, al fine di renderne effettivo il diritto.

Verifica della qualità

La Cooperativa adotta sistemi di valutazione per monitorare costantemente il livello di prestazioni di ciascun servizio. Vengono effettuati sondaggi e rilevazioni periodici per conoscere come i beneficiari giudicano il servizio e le loro eventuali proposte.

Sussidiarietà

La Cooperativa riconosce alle risorse pubbliche e private presenti sul territorio un ruolo propositivo, come portatore di stimoli, come rete di soggetti collaborativi che rappresentano un valore aggiunto, per questo collabora con Enti Pubblici ed enti del Terzo settore costruendo e valorizzando il lavoro di rete nell'ottica della coprogettazione territoriale.

Democraticità

La Cooperativa garantisce la partecipazione degli operatori e degli utenti allo sviluppo e alla valutazione dei servizi.

5

Servizio per l'Assistenza e l'Integrazione Sociale della persona Anziana



Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta del Servizio persone anziane sono:

Costituzione della Repubblica Italiana con particolare riferimento agli artt. 2, 4, 6, 8, 32, 38;

Legge 8 novembre 2000, n. 328, "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";

Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

D.P.C.M. del 19/5/95, Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".

Delibera n.32 del 20 gennaio 2016, Autorità nazionale anticorruzione, Determinazione "linee guida per l' affidamento di servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali".

Legge 190/2012

Decreto Legislativo 9 aprile 2008, n. 81, Testo Unico sulla Sicurezza "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro" e Decreto Legislativo 3 agosto 2009, n.106 "Disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".

Delibera della G.C. n. 90/2005 per la realizzazione del servizio di assistenza alla persona anziana (SAISA)

Delibera della G.C. n. 355/2012

Delibera della G.C. n. 191/2015

Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196, "Codice in materia di protezione dei dati personali";

Legge n. 150 del 7 giugno 2000. Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni;

Legge 7 agosto 1990, n. 241, "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi";

D.P.R. 3 maggio 2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003 "Linee guida (N.2/95), Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale.

D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

Legge n.285 del 1997; Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia, N.U. 20/11/1989;

Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica. Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;

Regolamento Comunale per l'accreditamento di Organismi operanti nei servizi alla person

INFORMAZIONI GENERALI SUL S.A.I.S.A.

(Servizio per l'Assistenza e l'Integrazione Sociale della Persona Anziana)

Contatti

Referente: Angela Iuele

Referente: Toni Carrara

Psicologo: Lia Bambagioni

Tel.: 06.44291547 – 06.44232351- **Fax:** 06. 44291550 **Cellulare** di servizio 347.6839595

E-mail: prassi.ricerca@tiscali.it - t.carrara@prassiericerca.it - a.iule@prassiericerca.com

sito: www.prassiericerca.com

Sede: Via Eleonora D'Arborea 12 – Roma

Personale operante nel servizio

operatori socio-sanitari,
assistenti domiciliari, assistenti di base,
psicologi, assistenti sociali,
volontari e tirocinanti.
assistenti familiari

Modalità di accesso

Il servizio è destinato a tutti i cittadini che hanno limitazione della propria autonomia residenti nel territorio dei Municipi Roma II, Roma III e Roma IV. L'accesso al servizio avviene attraverso il Servizio Sociale (o il Segretariato Sociale) del Municipio di residenza.

Orari

Orario uffici

► dal lunedì al venerdì 9:00/17:00

Orario di copertura del servizio

Feriale ► dal lunedì al sabato 8.00/20.00

Festivo ► 8.00/20.00 (comprese le festività da calendario)

Costi

L'eventuale costo del servizio è stabilito dal Municipio di Residenza in base ai parametri della Deliberazione Comunale vigente.



PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di **assistenza domiciliare**, nasce dalla necessità di garantire la massima autonomia alla persona, assicurandogli la possibilità di restare nell'ambiente socio-relazionale di provenienza. In particolare si occupa di effettuare interventi, a carattere socio-assistenziale attuati attraverso prestazioni d'aiuto, a soggetti con temporanea o permanente limitazione della propria autonomia e supporto alle loro famiglie.

FINALITÀ E MISSIONE DEL SERVIZIO

Obiettivo del servizio è sostenere e favorire l'autonomia e l'integrazione sociale delle persone anziane nonché delle loro famiglie. Il servizio facilita, inoltre, la permanenza della persona nel suo ambiente di vita, allontanando l'eventualità dell'istituzionalizzazione. Nel caso in cui la persona viva con la sua famiglia, l'intervento degli operatori sostiene e coadiuva i familiari nella cura del, permettendo loro di mantenere tempi e spazi di vita da dedicare a impegni personali quali il lavoro, gli altri affetti, momenti di riposo e distrazione; Qualora sia previsto nel piano di intervento la Coop.va fornisce anche il servizio di trasporto con mezzi propri e/o con mezzi dell'utente per accompagnare ad attività riabilitative, ludico-ricreative e culturali, uscite di gruppo serali, feste etc.

OBIETTIVI ED ATTIVITÀ

FINALITÀ GENERALI	OBIETTIVI	TIPOLOGIA DI INTERVENTI INDIVIDUALI/GRUPPO
Sostenere e mantenere l'autosufficienza e l'autonomia delle persone anziane.	Favorire la permanenza nel proprio ambiente di vita degli anziani soli. Mantenere l'autonomia della persona sostenendola nella gestione della vita quotidiana Prevenire e contenere la necessità di ricoveri in strutture protette	Utilizzo di ausili e protesi e/o sostituzione degli ausili con il supporto umano, là dove il domicilio non ne permetta l'impiego (in rispetto del T.U. D. LGS. 81/2008); Attività finalizzate alla cura della persona (igiene personale, vestizione, alimentazione ecc.); Aiuto domestico (pulizia ambienti, acquisto generi di prima necessità, preparazione pasti, ecc.); Espletamento di pratiche burocratiche con e/o per l'utente;
Sostenere il nucleo familiare	Favorire la permanenza nel proprio ambiente familiare. Sostenere ed alleviare la famiglia nell'impegno di cura quotidiano	Integrarsi, la dove presenti, con le altre risorse assistenziali pubbliche (vedi Assistenza indiretta) e private (leggi "badanti"), fornendo supporto e favorendo efficacia.
Sostenere programmi riabilitativi	Recuperare, promuovere e mantenere le capacità residue di autonomia ed integrazione sociale	Accompagno a centri di terapia e visite mediche Sostegno nella Comunicazione

	dell'utente	Alternativa (es. lingua dei segni Liss)
Dimissioni protette	Dare sostegno all'anziano e alla famiglia nelle condizioni di post-ricovero	Interventi a domicilio di integrazione socio-sanitaria
Favorire il mantenimento dei legami con il territorio	Fornire un contributo nel prevenire fattori che creino situazioni di emarginazione sociale Creare momenti di socializzazione Integrazione con progetto sperimentale SAISA di quartiere	Attività di accompagnamento per attività culturali e ricreative Laboratori ri-creativi e di ri-socializzazione Laboratorio di racconto e trasferimento di know how professionali
Avere la funzione di sensore delle reali esigenze e possibilità della persona	Fornire ai servizi territoriali, elementi concreti per una efficace programmazione	Verifica e monitoraggio costante degli interventi tramite riunioni , diari , relazioni

LO STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La cooperativa sociale Prassi e Ricerca ONLUS s'impegna a garantire il servizio di assistenza domiciliare secondo i seguenti standard di riferimento.

QUALITÀ	FATTORI	INDICATORI	STANDARD
1.Organizzativa	1.1 Avvio del caso	1.1.1 Disponibilità oraria	Orari di apertura degli uffici
		1.1.2 Tempi di conferma di ricevimento segnalazione e primo contatto con il committente	Immediata alla segnalazione, comunque entro 24 h
		1.1.3 Tempi per l'effettuazione del primo contatto con l'utente	Max 2 giorni lavorativi
		1.1.4 Tempi per l'effettuazione della prima visita domiciliare	In concertazione con utente e referenti istituzionali
		1.1.5 Tempi per l'erogazione del primo intervento	Nel rispetto dei tempi stabiliti dal committente. Se dipendente da noi entro 48 h
		1.1.6 Tempi per la valutazione iniziale dell'intervento e eventuale riprogrammazione	1 mese



	1.2 Programmazione del lavoro	1.2.1 Tempi per le successive programmazioni dell'intervento	1 mese
		1.2.2 Modalità di comunicazione all'utente	Telefonico
	1.3 Flessibilità degli interventi	1.3.1 Sostituzione dell'operatore per motivi interni alla nostra organizzazione	In caso di impossibilità nell'assicurare all'utente una prestazione programmata si concorderanno con lo stesso le modalità del recupero.
		1.3.2 Variazioni delle assistenze già programmate per esigenze dell'utente	Su richiesta 24 h prima Possono essere riprogrammati interventi
	1.4 Rintracciabilità della documentazione	1.4.1 Documentazione di registrazione, procedura di trasmissione della documentazione e sua archiviazione	ISO 9001
	1.5 Verifica e valutazione dell'intervento	1.5.1 Piano di valutazione degli interventi	Annuale
		1.5.2 Verifiche straordinarie	Laddove se ne ravvisa l'urgenza o su richiesta dell'utente
1.6 Lavoro d'équipe	1.6.1 processi di verifica e monitoraggio del lavoro sull'utente (riunioni di equipe, supervisione)	Riunioni d'équipe e di supervisione con cadenza mensile. Possibili se necessario incontri straordinari	
2. Tecnica professionale	2.1 Lavoro di rete	2.1.1 Attività di socializzazione	Almeno 2 in 1 anno
		2.1.2 Attività di promozione della rete territoriale	Periodiche
	2.2 Progetto individuale	2.2.1 Elaborazione del progetto	Concordato tra le parti utente - committente - asl - ente erogatore
		2.2.2 Monitoraggio e valutazione del progetto	1 mese
	2.3 Co-progettazione	2.3.1 Coinvolgimento degli utenti o delle famiglie/tutori nella formulazione del progetto	L'utente o famiglia è attore principale nella formulazione del progetto



	2.4 Qualifica ed esperienza del personale	2.4.1 Tipo di qualifica	95% Qualifiche di o.s.s- a.d.e.s.t , o qualifiche equipollenti e/o esperienza comprovata
	2.5 Attività di formazione	2.5.1 Ore di formazione e/o di aggiornamento	24 ore annue per lavoratore
	2.6 Neo-Assunzioni	2.6.1 Giornate di affiancamento con personale qualificato; valutazione dell'affiancamento	3 -5 giorni affiancamento sui casi e valutazione finale
	2.7 Gestione dei reclami	2.7.1 Ricezione del reclamo e tempi di risposta	Possibile inoltrare reclami 24 ore su 24, via telefono- via fax o lettera, personalmente. Trattamento del reclamo conseguente al tipo di problema
	2.8 Soddisfazione degli utenti	2.8.1 % utenti soddisfatti	Si somministra annualmente all'utente questionario di gradimento del servizio. oltre l'80% è soddisfatto
3. Relazionale - Interpersonale	3.1 Comunicazione interna	3.1.1 Strumenti a supporto del coordinamento e gestione del personale	Affissioni in bacheca, comunicazioni telematiche, sms
	3.2 Comunicazione con gli utenti	3.2.1 Strumenti di comunicazione con gli utenti	Telefonicamente, visite domiciliari, ricevimento negli uffici
	3.3 Comunicazione istituzionale	3.3.1 Strumenti di comunicazione istituzionali	Affissioni spazi autorizzati- e mail-sms
	3.4 Conciliazione vita-lavoro	3.4.1 Strumenti e prassi di conciliazione	Family Audit

Si specifica che gli standard minimi di legge, non sono stati inclusi nella tabella sottostante, in quanto s'intendono sistematicamente osservati. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, si può chiederne conto facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente

STRUMENTI E MODALITÀ: SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI, RECLAMI, INDAGINI DI SODDISFAZIONE

I reclami e le osservazioni da parte degli utenti o del committente possono arrivare alla Cooperativa :

- per via telefonica
- per lettera o fax
- Personalmente

Qualora gli utenti volessero segnalare personalmente un reclamo, possono rivolgersi alla Responsabile del servizio, presso la sede legale di via Eleonora d'Arborea, 12 nei seguenti giorni e orari: Martedì e Giovedì ore 10.30-14.30

Tutti i reclami saranno analizzati e trattati come previsto dalla norma Europea UNI-EN 9001.

ALLEGATI

Questionario di valutazione

Modello di gestione dei Reclami

Questionari di valutazione

Data _____ Nome _____ Cognome _____

Scopo di questo breve questionario è di conoscere le sue opinioni, le sue valutazioni, le sue esigenze al fine di migliorare globalmente il servizio offerto. Chiediamo quindi la sua preziosa collaborazione nel compilare questo modulo. Si esprima liberamente con una crocetta nella colonna che le sembra più rispondente alla sua valutazione.

		Ottimo	Buono	Mediocre	Insuf- ficiente
1. SERVIZIO					
	Giudizio complessivo sul servizio ricevuto				
	Rispetto e continuità del Piano di Intervento				
	Continuità dell'operatore				
	Rispetto della persona				
2. ORGANIZZAZIONE					
	Facilità di accesso telefonico				
	Facilità di comunicazione con Coordinamento				
	Disponibilità e flessibilità				
	Cortesia				
	Copertura del servizio a fronte di richieste o imprevisti				
	Capacità di risolvere problemi o trattare reclami				
3. OPERATORI/EDUCATORI					
	Cortesia				
	Riservatezza				
	Capacità di relazione(ascolto, accoglienza,etc)				
	Disponibilità e flessibilità				
	Puntualità e precisione				
	Efficienza				

Commenti.....
e qualche prezioso suggerimento

Grazie per la collaborazione!

12

Servizio per l'Assistenza e l'Integrazione Sociale della persona Anziana



Modello di gestione dei Reclami e Suggerimenti

Ogni reclamo è ben accetto ai fini di migliorare la qualità del servizio. Grazie della collaborazione La Cooperativa, in caso reclamo*, si impegna a rispondere entro il termine massimo di 20 giorni. La preghiamo di compilare in stampatello tutti i campi ai fini dell'istruttoria della pratica e della gestione delle segnalazioni.

**In caso di suggerimento non si prevede una risposta, la segnalazione se pertinente, verrà inoltrata all'ufficio competente, valutata e conservata.*

1. DATI ANAGRAFICI	
a.	Nome e Cognome
b.	Residenza (Indirizzo : via, CAP, città)
d.	Servizio a cui è rivolta la segnalazione
e.	Contatti (numero di telefono, email)
2. DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE	
Data e Firma dell'utente	

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.

SPAZIO RISERVATO ALLA COOPERATIVA		
DATA RICEZIONE:		RICEVENTE:
<input type="checkbox"/> ricevuto via tel./Fax/mail	<input type="checkbox"/> ricevuto presso sede	<input type="checkbox"/> ricevuto via posta

Aprile 2018

