



CENTRO STUDI AURORA ETS

ASSOCIAZIONE



Carta dei Servizi

Servizi Socio-Assistenziali

Art. 13 legge 328/2000 e D.P.C.M. 19/05/1995

Carta dei servizi – Revisione 3 del

INDICE

1.	Introduzione	3
2.	Mission	3
3.	Storia	3
4.	I Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi	4
5.	Servizi offerti e tipologia di prestazioni	5
5.1	Assistenza domiciliare	6
5.1.1	Servizi di assistenza domiciliare per soggetti anziani e fragili (ADI)	6
5.1.2	Servizi di assistenza domiciliare per soggetti diversamente abili (minori e adulti)	8
5.1.3	Assistenza educativa domiciliare/territoriale minori e minori diversamente abili	10
5.2	Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per alunni minori diversamente abili (ASACOM)	12
5.3	Mediazione linguistica	13
6.	Diritti e doveri dei cittadini	14
7.	Strumenti e forme di monitoraggio e valutazione	15
7.1	Strumenti di valutazione della qualità percepita	17
7.2	Standard di qualità	18
7.3	Monitoraggio e valutazione	20
7.4	Modalità di accesso al servizio	20
7.5	Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi	20
8.	Modalità di reclamo	20



L'adozione della "Carta dei Servizi", oltre ad assolvere ad un preciso dovere nei confronti dei cittadini utenti, testimonia lo sviluppo dei nostri servizi e la volontà di assumere impegni sugli standard, sui tempi di erogazione e sui criteri di accessibilità.

La "Carta dei Servizi" testimonia l'impegno del nostro Ente per l'assistenza ai cittadini utenti nei territori su cui operiamo.

E' un documento che illustra le basi su cui si fonda il nostro servizio nel territorio, per dare migliori condizioni di vita ai cittadini utenti che usufruiscono dei nostri servizi assistenziali.

E' un'assunzione di responsabilità del nostro Ente e di tutti gli operatori, ognuno nelle proprie funzioni, per contribuire al bene comune e alla tutela della salute con servizi e prestazioni riconosciuti ed accreditati.

La "Carta dei servizi" vuole essere uno strumento di tutela dei cittadini utenti e dei loro diritti a partire dalla definizione dei livelli minimi di servizio garantiti.

Il presidente





1. Introduzione

La presente “Carta dei Servizi” nasce dalla volontà di promuovere una corretta informazione sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento. L’obiettivo è quello di costruire uno strumento informativo di facile lettura al fine di rendere più comprensibili ed accessibili i nostri servizi.

La “Carta dei Servizi” dei Servizi Socio -Assistenziali, del Centro Studi Aurora ETS, è realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali:

- la volontà di fornire un servizio attento alle necessità dei cittadini e di coloro che si trovano sul territorio;
- la previsione di momenti di valutazione partecipata periodica sull’andamento dei servizi erogati;
- la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri per stimolare un continuo confronto tra Ente e utenti, finalizzato al miglioramento continuo.

2. Mission

Il **CENTRO STUDI AURORA ETS** opera per promuovere l’occupazione, lo sviluppo delle potenzialità, la valorizzazione delle vocazioni e delle risorse endogene, con particolare riferimento al patrimonio ambientale, storico e culturale locale, in stretto rapporto con gli organismi istituzionali e sociali presenti nel territorio.

Realizza sull’intero territorio nazionale attività di ricerca, formazione, consulenza e assistenza tecnica rivolte alle amministrazioni centrali, regionali e locali.

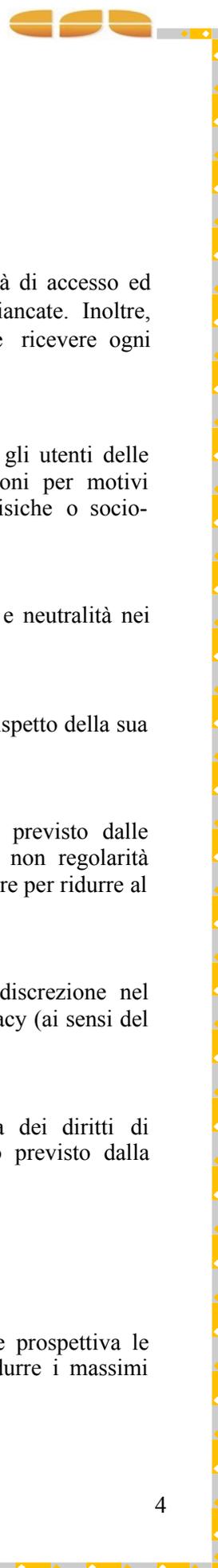
L’aspetto sociale rimane uno dei temi di maggiore interesse: risponde con servizi mirati ai bisogni espressi dal territorio e dalle istituzioni.

A tal fine si impegna nella gestione di servizi sociali, assistenziali, sanitari ed educativi orientati, in via prioritaria, ma non esclusiva, per rispondere ai bisogni di minori, di anziani, di diversamente abili e di membri delle famiglie che si trovano in condizione di fragilità.

3. Storia

Il **Centro Studi Aurora ETS** è una Associazione senza fini di lucro costituita nell’aprile del 1990 con l’obiettivo di operare:

- nel campo della solidarietà, dei diritti e della formazione: promuovendo attraverso la forma associativa la centralità della persona umana e la sua crescita civile in un’ottica di educazione permanente;
- nel campo della formazione professionale: con l’intento di contribuire fattivamente alla creazione di profili professionali innovativi, secondo criteri di efficienza ed efficacia. Rispondendo alle esigenze di questo mercato, ed in particolare alla necessità degli operatori sanitari di mantenersi professionalmente aggiornati e competenti, negli ultimi anni il Centro Studi Aurora ETS ha ampliato la propria offerta formativa ottenendo dal Ministero della Salute l’accreditamento quale “Provider Standard” per l’organizzazione di eventi ECM “- numero iscrizione Provider. 3110 – nota n. 2302 del 15/03/2017;
- nell’ambito dei servizi socio-assistenziali: collaborando con le istituzioni per l’attivazione di percorsi personalizzati per la l’assistenza alla persona: anziani, minori e diversamente abili.



4. I Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

Questa "Carta dei Servizi" si ispira ai seguenti principi fondamentali:

1. Comunicazione e trasparenza

Attraverso la Carta dei Servizi viene data all'utente la possibilità di conoscere le modalità di accesso ed erogazione dei servizi, nonché i ruoli e le mansioni delle figure professionali loro affiancate. Inoltre, attraverso il contatto telefonico, con i nostri uffici o con i nostri operatori, è possibile ricevere ogni informazione con cortesia, rispetto e disponibilità.

2. Uguaglianza

A parità di esigenze è garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento, senza alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, orientamenti sessuali, condizioni psico-fisiche o socio-economiche.

3. Equità

Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività con imparzialità, obiettività e neutralità nei confronti di tutti gli utenti.

4. Rispetto della persona

L'attenzione centrale da parte di tutti gli operatori deve essere posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche, mentali o sociali.

5. Continuità

L'erogazione dei servizi è garantita in modo regolare e continuativo secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni l'Ente informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

6. Riservatezza

Gli operatori del Centro Studi Aurora ETS, nella loro attività quotidiana operano con discrezione nel rispetto del segreto professionale, in ottemperanza alla vigente normativa in materia di Privacy (ai sensi del Regolamento Europeo n.2016/679).

7. Partecipazione e informazione

Il Centro Studi Aurora ETS garantisce agli Utenti la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione e l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla normativa vigente. Per assicurare tale accesso sono utilizzati i seguenti strumenti:

- Sportello informativo presso le sedi operative;
- Carta dei Servizi;
- Sito web.

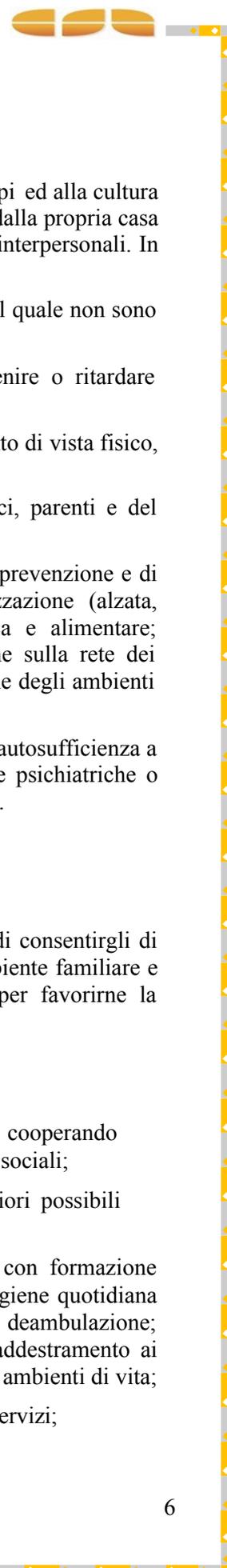
8. Efficienza ed Efficacia

Il miglioramento continuo costituisce uno degli obiettivi prioritari da conseguire. In tale prospettiva le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e gratificazione degli operatori.



5. Servizi offerti e tipologia di prestazioni

- **Assistenza domiciliare (ADI)**
- **Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per alunni minori diversamente abili (ASACOM)**
- **Mediazione linguistica**



5.1 Assistenza domiciliare

Il servizio di “Assistenza Domiciliare”, reso dal Centro Studi Aurora ETS, si ispira ai principi ed alla cultura della domiciliarità intesa come ricerca di una rete di risposte alternative all’allontanamento dalla propria casa e come dimensione di vita della persona, articolata negli spazi della casa e delle relazioni interpersonali. In tal senso possiamo affermare che l’assistenza domiciliare è:

- l’insieme degli interventi, a domicilio, a persone che vivono in nucleo familiare, nel quale non sono garantiti i bisogni personali, culturali e sociali;
- un servizio che pone al centro degli interventi la persona e la casa per prevenire o ritardare l’inserimento in istituto;
- un intervento per rimuovere ostacoli che limitano l’autonomia delle persone dal punto di vista fisico, psichico e relazionale;
- uno strumento per utilizzare al meglio le risorse personali della rete degli amici, parenti e del volontariato presente sul territorio.

Le prestazioni socio-assistenziali erogate consistono in attività di sostegno alla persona, di prevenzione e di mantenimento dell’autonomia. In particolare, sono: igiene quotidiana personale; mobilitazione (alzata, messa a letto, cambio postura, ecc); aiuto nella deambulazione; supervisione igienica e alimentare; preparazione dei pasti e loro somministrazione; addestramento ai familiari; informazione sulla rete dei servizi sul territorio; supporto in attività quotidiane; aiuto domestico per il riordino e l’igiene degli ambienti di vita, accompagnamento esterno verso altri servizi; supporto psicologico.

Il servizio è rivolto a minori, anziani e adulti in condizione di particolare fragilità o di non autosufficienza a causa di disabilità o limitata autonomia fisica, forme di decadimento cognitivo, patologie psichiatriche o forme di esclusione sociale, la cui rete familiare è assente o necessita di interventi integrativi.

I servizi domiciliari si suddividono nelle seguenti tipologie:

5.1.1 Servizi di assistenza domiciliare per soggetti anziani e fragili (ADI)

L’intervento da realizzare prevede una serie di prestazioni al domicilio dell’utente al fine di consentirgli di conservare la propria autonomia di vita all’interno della propria abitazione e del proprio ambiente familiare e sociale. Si prevedono iniziative fuori sede se le condizioni dell’utente lo permettono, per favorirne la socializzazione.

Obiettivi:

- aiutare l’anziano ad uscire dall’isolamento, e integrarsi in altre dinamiche di relazione, cooperando all’organizzazione e all’equilibrio familiare e consentendo momenti di svago e attività sociali;
- evitare il ricovero in istituto per consentire alla persona di vivere nelle condizioni migliori possibili garantite dall’ambiente naturale di vita;
- mantenimento del massimo di autonomia possibile con l’apporto di un operatore con formazione specifica, creando un servizio di cura e di aiuto personale a supporto dei familiari (Igiene quotidiana personale); mobilitazione (alzata, messa a letto, cambio postura, ecc); aiuto nella deambulazione; supervisione igienica e alimentare; preparazione dei pasti e loro somministrazione; addestramento ai familiari, supporto in attività quotidiane, aiuto domestico per il riordino e l’igiene degli ambienti di vita;
- informazione sulla rete dei servizi sul territorio, accompagnamento esterno verso altri servizi;
- supporto psicologico.



Personale impiegato nel servizio:

- Assistente familiare;
- OSA;
- OSS.

All'interno del servizio operano, inoltre:

- il Coordinatore del servizio domiciliare;
- l'Assistente sociale;
- Psicologo;
- Formatori;
- Supervisor.

Modalità di accesso

E' possibile accedere al servizio su:

- segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni in cui il Centro Studi Aurora interviene, degli operatori Socio-sanitari, delle Strutture Sanitarie;
- richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'Assistente Sociale delle sedi territoriali del Centro Studi Aurora ETS.

Modalità di erogazione del servizio

- gratuitamente, per le persone inviate dai Comuni e destinatarie di Voucher, Buono Socio-Sanitario o altri benefici;
- attraverso l'acquisto diretto delle prestazioni presso il Centro Studi Aurora ETS.

Notizie Utili

Gli interventi vengono erogati nei giorni feriali in orario diurno dalle ore 7.30 alle ore 18.00. Il servizio può coprire fasce orarie notturne e festive, sia sotto forma di interventi programmati, sia in casi di emergenza.



5.1.2 Servizi di assistenza domiciliare per soggetti diversamente abili (minori e adulti)

L'intervento da realizzare prevede una serie di prestazioni al domicilio dell'utente, al fine di consentirgli di conservare la propria autonomia di vita all'interno della propria abitazione e del proprio ambiente familiare e sociale. Si prevedono iniziative fuori sede, se le condizioni dell'utente lo permettono, per favorirne la socializzazione.

Obiettivi

Per garantire l'apprezzamento, la valorizzazione e l'accettazione di sé stesso in situazione di handicap, si prevede la collaborazione attiva dei genitori e/o familiari del soggetto, nella programmazione delle attività. L'obiettivo generale è il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita familiare e sociale, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo equilibrato dell'individuo e della sua famiglia, favorendone lo sviluppo delle potenzialità attraverso:

- aiuto e supporto nel superamento di ostacoli di tipo organizzativo e burocratico operando per il collegamento fra istituzioni e realtà sociale di riferimento (disbrigo pratiche o commissioni) con o per la famiglia;
- superamento degli ostacoli per il soggetto diversamente abile legati all'accessibilità dei trasporti;
- supporto psicologico nell'accettazione del figlio/familiare;
- riduzione del carico familiare per l'assistenza h24, con miglioramento della qualità della vita per il diversamente abile e per tutta la famiglia;
- sostegno equilibrato nella vita quotidiana per superare gli ostacoli e soddisfare le esigenze dell'individuo;
- aiuto nell'acquisizione dell'autonomia personale, creando un servizio di cura e di aiuto personale a supporto dei familiari (Igiene quotidiana personale); mobilitazione (alzata, messa a letto, cambio postura, ecc); aiuto nella deambulazione; supervisione.

Personale impiegato nel servizio:

- Assistente familiare;
- OSA;
- OSS.

All'interno del servizio operano inoltre:

- il Coordinatore del servizio domiciliare;
- l'Assistente sociale;
- Psicologo, formatori e supervisori.

Modalità di accesso

E' possibile accedere al servizio su:

- segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni in cui l'Ente interviene, degli operatori Socio-sanitari, delle Strutture Sanitarie;
- Richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'assistente sociale delle sedi territoriali del Centro Studi Aurora ETS.

Modalità di erogazione del servizio

- gratuitamente, per le persone inviate dai Comuni e destinatarie di Voucher, Buono Socio-Sanitario o altri benefici;
- attraverso l'acquisto diretto delle prestazioni presso il Centro Studi Aurora ETS.

Notizie Utili

Gli interventi vengono erogati nei giorni feriali in orario diurno dalle ore 7.30 alle ore 18.00. Il servizio può coprire fasce orarie notturne e festive sia sotto forma di interventi programmati, sia in casi di emergenza.



5.1.3 Assistenza educativa domiciliare/territoriale minori e minori diversamente abili

L'intervento prevede una serie di prestazioni a sostegno del minore presso il suo domicilio o presso una sede concordata con i familiari. Si prevedono attività che possono spaziare dal sostegno scolastico a quelle ludico-ricreative, a partire da un progetto educativo personalizzato e da un'azione di sostegno alle famiglie attraverso percorsi di supporto alla funzione genitoriale.

Obiettivi

Nella programmazione delle attività è prevista, ove possibile, la collaborazione attiva dei familiari. L'obiettivo generale è il mantenimento della persona nel proprio ambiente di vita, familiare e sociale, interagendo sulle situazioni che contribuiscono allo sviluppo equilibrato dell'individuo e della sua famiglia.

Il piano di interventi prevede come obiettivi:

- sostegno e aiuto scolastico;
- organizzazione del tempo libero per minori;
- azioni per l'inserimento nel contesto sociale;
- orientamento e responsabilizzazione dei genitori;
- assistenza socio/psico/sanitaria;
- raccordo con i servizi territoriali;
- predisposizione di progetti individualizzati per ciascuna famiglia/utente.

Personale impiegato nel servizio:

- OSA;
- OSS;
- Educatore.

All'interno del servizio operano inoltre:

- il Coordinatore del servizio domiciliare;
- l'Assistente sociale;
- Pedagogista;
- Psicomotricista;
- Psicologo;
- Formatori;
- Supervisor.



Modalità di accesso

E' possibile accedere al servizio su:

- segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni in cui l'Ente interviene, degli operatori Socio-sanitari, delle Strutture Sanitarie;
- Richiesta dell'interessato e/o dei suoi familiari all'assistente sociale delle sedi territoriali del Centro Studi Aurora ETS.

Modalità di erogazione del servizio

- gratuitamente, per le persone inviate dai Comuni e destinatarie di Voucher, Buono Socio-Sanitario o altri benefici;
- attraverso l'acquisto diretto delle prestazioni presso il Centro Studi Aurora ETS.

Notizie Utili

Gli interventi vengono erogati nei giorni feriali in orario diurno dalle ore 08.30 alle ore 18.00 secondo quanto previsto dal progetto individualizzato.



5.2 Servizio di assistenza all'autonomia e alla comunicazione per alunni minori diversamente abili (ASACOM)

L'intervento da realizzare prevede una serie di prestazioni, rivolte ai minori diversamente abili frequentanti gli istituti scolastici, dirette ad assicurarne il diritto allo studio attraverso forme di sostegno che ne facilitano l'inserimento e l'integrazione scolastica e lo sviluppo delle potenzialità individuali nella comunicazione e nella socializzazione.

Obiettivi rivolti agli alunni

Il servizio ha l'obiettivo di garantire l'assistenza per l'autonomia e la comunicazione del portatore di handicap grave, per consentirgli la piena integrazione nel contesto scolastico ed extrascolastico. In particolare, il servizio è finalizzato a:

- garantire appoggio e mediazione per i bisogni di autonomia personale, spostamento, comunicazione;
- stimolare il raggiungimento e il mantenimento dell'autonomia personale;
- assicurare il diritto allo studio attraverso varie forme di sostegno;
- garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati.

Per il raggiungimento degli obiettivi indicati, si prevede:

- supporto di tipo pratico-funzionale all'alunno diversamente abile orientato all'integrazione dell'azione dell'operatore sociale con l'insegnante di sostegno e l'insegnante curricolare, per la realizzazione del progetto formativo;
- collaborazione con il personale docente, per garantire l'effettiva partecipazione dell'alunno diversamente abile a tutte le attività scolastiche, formative e ricreative;
- assistenza nello svolgimento delle attività ludiche, di laboratorio e di conoscenza dell'ambiente circostante la scuola;
- assistenza durante i momenti di vita extrascolastica organizzati dalla scuola (gite di istruzione, attività varie);
- attività educative che consentano il recupero e lo sviluppo dell'autonomia personale.

Obiettivi rivolti alle famiglie

Valorizzare il contributo assistenziale delle famiglie e le sinergie attivabili a vantaggio del minore diversamente abile.

Obiettivi rivolti al territorio

Attivare e sostenere una rete territoriale di attori sociali, che in modo coordinato sostengono l'integrazione dell'alunno diversamente abile a scuola e nel tempo libero attraverso un'azione di sensibilizzazione territoriale.

Personale impiegato nel servizio:

- personale certificato ASACOM.

Modalità di accesso

E' possibile accedere al servizio su segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni in cui il Centro Studi Aurora ETS interviene.

Notizie Utili

Il servizio viene erogato durante le ore scolastiche.

5.3 Mediazione linguistica

Il mediatore linguistico si occupa di favorire la comprensione e la comunicazione tra individui, gruppi, appartenenti a culture diverse. Si tratta di un approccio che integra la comprensione profonda delle lingue con le competenze necessarie per agire come ponte tra diverse culture. Gli studenti apprendono non solo la lingua, ma anche le sfumature culturali e i contesti specifici in cui queste lingue sono parlate. Il servizio di Mediazione Linguistica è rivolto agli studenti che si trovano presso i Comuni in cui il Centro Studi Aurora ETS interviene.

Obiettivi per gli studenti:

Favorire l'integrazione degli studenti all'interno del nucleo classe.

Personale impiegato nel servizio:

- Mediatore linguistico
- Madrelingua

Modalità di accesso

E' possibile accedere al servizio su segnalazione dei Servizi Sociali dei Comuni in cui il Centro Studi Aurora ETS interviene.

Notizie Utili

Il servizio viene erogato durante le ore scolastiche.

6. Diritti e doveri dei cittadini

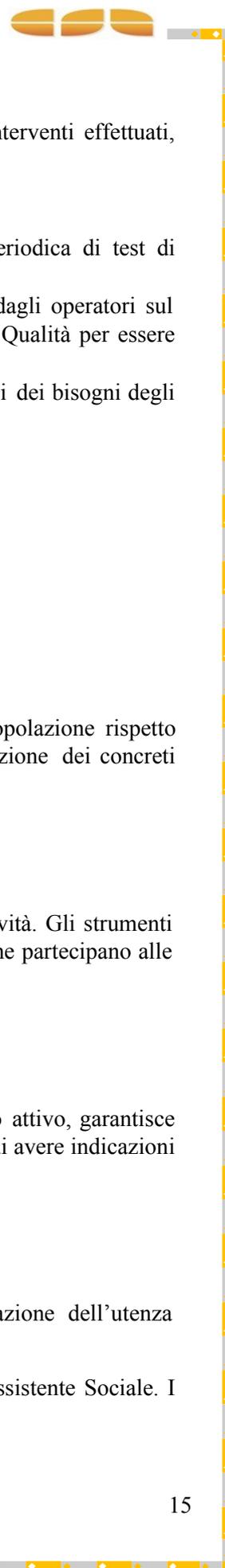
Il Centro Studi Aurora ETS, sulla base dell'esperienza maturata nel settore dei servizi alla persona, ha individuato alcuni principi che regolano i diritti e i doveri dei cittadini utenti, nei rapporti con i servizi offerti.

Diritti

- l'accesso ai servizi assistenziali è garantito in maniera equa;
- il cittadino ha diritto al rispetto della propria privacy quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni (Regolamento UE n. 2016/679);
- gli interventi assistenziali possono essere erogati solo dietro consenso informato delle persone interessate o dei loro tutori;
- la dignità personale è sempre rispettata;
- il personale che presta attività a domicilio deve essere identificabile da un tesserino di riconoscimento;
- tutte le informazioni contenute nel progetto individualizzato di assistenza devono essere complete e aggiornate e condivise dal cittadino utente;
- l'assistito e i suoi familiari sono invitati a proporre suggerimenti utili al miglioramento del servizio;
- il cittadino utente può sporgere reclamo ed ottenere risposta e riparazione dell'eventuale danno subito.

Doveri

- l'assistito deve fornire informazioni complete, precise e veritiere sulle proprie condizioni sociali, familiari e di salute;
- gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti con congruo anticipo per consentire l'impiego del personale in eventuali altre richieste;
- il cittadino utente deve controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati dagli operatori;
- l'assistito deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori.



7. Strumenti e forme di monitoraggio e valutazione

Il Centro Studi Aurora ETS propone, come standard qualitativi, per le attività e gli interventi effettuati, l'utilizzo di:

- personale qualificato;
- valutazione dell'organizzazione del servizio (es. verifica di ritardi);
- valutazione del servizio da parte dell'utente attraverso la somministrazione periodica di test di gradimento.

I dati provenienti dai questionari di rilevazione, insieme alla documentazione prodotta dagli operatori sul servizio, verranno raccolti dai responsabili di Settore e consegnati al Responsabile della Qualità per essere elaborati.

La valutazione prenderà in considerazione indicatori ricavati dai risultati attesi; dall'analisi dei bisogni degli utenti; dall'organizzazione in itinere del lavoro.

La qualità del servizio deriva dall'adozione di un metodo che si articola in 4 fasi:

- Definizione degli obiettivi;
- Costruzione degli strumenti di rilevazione;
- Raccolta delle informazioni;
- Elaborazione e analisi dei dati.

Definizione degli obiettivi

E' una fase preliminare al processo di valutazione e deve partire dalla definizione della popolazione rispetto alla quale ci si aspetta di produrre un risultato significativo. Inoltre, richiede l'esplicitazione dei concreti risultati da perseguire tenuto conto della reale possibilità di realizzare gli obiettivi.

Costruzione degli strumenti di rilevazione

Si tratta di raccogliere informazioni relative ad eventi che si presentano o registrare attività. Gli strumenti che si utilizzano sono: schede di registrazione delle ore/lavoro o del numero di persone che partecipano alle attività realizzate, come anche strumenti basati sul giudizio degli esperti.

Raccolta informazioni

La costruzione e l'adozione di un processo di analisi che assegni agli operatori un ruolo attivo, garantisce una maggiore qualità del lavoro di raccolta informazioni e la possibilità per gli operatori di avere indicazioni sui punti di forza e sulle criticità del servizio.

Elaborazione e analisi dei dati

Gli operatori attueranno sondaggi di opinione e ricerche per valutare il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo al servizio fornito, in termini di efficienza, modalità e tempestività.

Con cadenza mensile, verrà somministrato un questionario valutativo predisposto dall'Assistente Sociale. I criteri contenuti nel questionario si riferiscono a:



1. Professionalità e competenza della struttura che eroga il servizio e del personale impegnato;
2. Atteggiamento e comportamento del personale di contatto;
3. Accessibilità e flessibilità della struttura che eroga il servizio e del personale;
4. Affidabilità e fiducia nei confronti della struttura e del personale rispetto alla centralità dell'interesse degli utenti e alla disponibilità a fornire soluzioni a possibili imprevisti nell'erogazione del servizio.
5. Reputazione e credibilità dell'opera di chi eroga il servizio.





7.1 Strumenti di valutazione della qualità percepita

Lo strumento che più si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'utente/cliente è il questionario di soddisfazione, costituito da una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo.

Anche per gli operatori impiegati nel servizio è previsto la somministrazione di un questionario di soddisfazione per ottenere informazioni sulla percezione della qualità del servizio dal punto di vista interno.

Un ulteriore strumento di rilevazione è il manuale di autovalutazione dell'operatore, questionario pensato per stimare la necessità di approfondimento del personale e migliorare progressivamente le attività formative predisposte.





7.2 Standard di qualità

Il Centro Studi Aurora ETS si impegna a mantenere nel tempo elevati standard di qualità al fine di rispondere alle aspettative dei propri utenti. Gli standard di qualità che il Centro Studi ETS intende perseguire sono:

- Attenzione verso l'utente;
- Organizzazione dinamica e orientata al problem solving;
- Interventi mirati ed efficaci;
- Elevato grado di competenza e professionalità degli operatori.

A tal fine sono stati individuati i seguenti indicatori/indici, scelti per valutare e misurare il raggiungimento dei nostri standard di qualità.

Attenzione verso l'utente	
STANDARD	VALORE STANDARD
Ascolto verso l'utente	80% di utenti soddisfatti
Cortesia degli Operatori	80% di utenti soddisfatti
Comprensione, da parte degli Operatori, del bisogno	80% di utenti soddisfatti
Fiducia nel Servizio e negli Operatori	80% di utenti soddisfatti

Organizzazione dinamica e orientata al problem solving	
STANDARD	VALORE STANDARD
Tempi di attivazione del servizio	Entro una settimana
Numero di riunioni programmate con gli Operatori per rendere più efficace il servizio	Almeno una riunione mensile
Verifica delle schede di presenza degli Operatori con le strutture ospitanti	Verifica settimanale
Risoluzione delle problematiche relative al servizio (es. malattia dell'operatore; richiesta di cambio operatore; ecc.)	Sostituzione dell'operatore entro n. 2 giorno
Risoluzione dei reclami	Entro 15 giorni

Interventi mirati ed efficaci	
STANDARD	VALORE STANDARD
Verifica conformità del servizio erogato alle Determine Comunali	Verifica settimanale
Soddisfazione generale da parte degli utenti	80% di utenti soddisfatti
Soddisfazione generale da parte degli Operatori	90% di Operatori soddisfatti



Elevato grado di competenza e professionalità degli operatori	
STANDARD	VALORE STANDARD
Operatori con certificati riconosciuti	100% degli operatori
Operatori con titolo di studi conforme a quanto previsto dal servizio	100% degli operatori
Soddisfazione generale da parte degli Operatori	90% di Operatori soddisfatti
Competenza e della professionalità degli operatori indicata nei questionari di soddisfazione	80% di utenti soddisfatti



7.3 Monitoraggio e valutazione

Il Centro Studi Aurora ETS effettua la valutazione dei servizi basandosi su due aspetti principali:

- Il lavoro con l'utenza;
- Il lavoro con l'equipe degli operatori.

A tal fine, quotidianamente vi è un'interazione tra operatori, famiglia, contesto ambientale e utenti per consentire un servizio efficace ed efficiente. Inoltre, periodicamente, vengono programmati incontri di verifica tra il coordinatore del servizio e tutti gli operatori coinvolti per raccogliere informazioni e suggerimenti sul nucleo familiare e sul grado di partecipazione dell'utente.

I dati emersi dagli incontri rappresentano una fonte di studio per gli operatori del servizio e consentono una maggiore funzionalità del servizio stesso.

7.4 Modalità di accesso al servizio

Le domande di accesso al servizio devono essere depositate presso il Comune di Residenza e/o la scuola che si frequenta (assistenza scolastica e/o ASACOM) o inoltrate all'Assistente Sociale della sede Territoriale del Centro Studi Aurora ETS. Al momento della presentazione della domanda i familiari degli utenti potranno richiedere la fascia oraria preferita per l'intervento richiesto, ma se ciò non fosse possibile verrà proposta una fascia oraria compatibile con l'organizzazione del servizio e le esigenze dell'utente. In caso di richieste di servizio eccedenti le reali possibilità di intervento, verranno valutate le priorità in base a:

1. richiesta di nuova presa in carico di utente che da autosufficiente diventa non autosufficiente con conseguente necessità di riorganizzare e istruire i familiari;
2. carenza di un'adeguata rete di relazioni di supporto dell'anziano;
3. presenza di un assistente familiare e/o familiari.

7.5 Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi

In merito alla determinazione delle tariffe, eventuali compartecipazioni economiche degli assistiti e agevolazioni tariffarie, ci si attiene alle disposizioni delle stazioni appaltanti.

8. Modalità di reclamo

La presente procedura si attiva ogni qualvolta giunga un reclamo al Responsabile del Servizio. Il reclamo verrà archiviato in ordine cronologico in un apposito registro dei reclami tenuto dallo stesso.

“Soggetto attivo” della procedura è ogni singolo utente destinatario del servizio o familiare e/o rappresentante munito di apposita delega.

“Soggetto passivo” è unicamente il Centro Studi Aurora ETS nella persona del suo Legale Rappresentante.

E' possibile presentare reclamo in ogni momento anche al termine della somministrazione del servizio. Il Responsabile del servizio provvederà a correggere l'errore segnalato e a fornire adeguata risposta entro 15 giorni dal reclamo stesso.

