|  |
| --- |
| CdS |

# 

|  |
| --- |
| CARTA DEI SERVIZI |

Redatta in conformità:

* decreto del presidente del consiglio dei ministri 19 maggio 1995 “schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”
* linee guida N. 2/1995 – ministero della sanità “attuazione della carta dei servizi del servizio sanitario nazionale”
* circolare del ministero della sanità prot. n. 100/scps/21.12833 del 30 settembre 1995 “adozione della carta dei servizi sanitari”
* Deliberazione Regione Campania n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

***Redatta in consultazione con le associazioni di categoria e associazioni di tutela degli utenti.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Redazione** | **Controllo** | **Approvazione** |
| Responsabile Amministrativo | Direttore Sanitario | Presidente |

**INDICE**

[Premessa 3](#_Toc153961288)

[I nostri principi 4](#_Toc153961289)

[Presentazione della Struttura 4](#_Toc153961290)

[Come raggiungere la nostra sede 6](#_Toc153961291)

[La Nostra Struttura Organizzativa 6](#_Toc153961292)

[Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio. 7](#_Toc153961293)

[Destinatari 7](#_Toc153961294)

[Servizi Erogati 8](#_Toc153961295)

[Servizio di assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari 8](#_Toc153961296)

[Assistenza domiciliare socio-assistenziale 8](#_Toc153961297)

[Trasporto sociale 9](#_Toc153961298)

[Servizio Di Assistenza Scolastica 9](#_Toc153961299)

[Costo Dei Servizi 10](#_Toc153961300)

[Gli orari della assistenza 10](#_Toc153961301)

[Come ottenere informazioni e diritto d’accesso ai documenti amministrativi 11](#_Toc153961302)

[Servizio Relazione Con Il Pubblico 11](#_Toc153961303)

[Sistema Di Valutazione Della Soddisfazione 12](#_Toc153961304)

[Diritti E Doveri Dell’utente 12](#_Toc153961305)

[Diritti 12](#_Toc153961306)

[Doveri 13](#_Toc153961307)

[Standard di qualità dei servizi 13](#_Toc153961308)

[Allegati 14](#_Toc153961309)

# **Premessa**

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale si intende fornire alla popolazione e agli enti territoriali tutte le informazioni relative alle attività del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) della INSALUTE Società Cooperativa Sociale.

Secondo le ultime indicazioni di legge, la Carta dei Servizi viene infatti considerata un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi stessi.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

* fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni chiare sui loro diritti;
* informare sulle procedure per accedere ai servizi;
* indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
* assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti attraverso azioni di verifica e monitoraggio;

Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata della INSALUTE Società Cooperativa Sociale rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

* l'ente che gestisce il servizio;
* l'organizzazione del servizio;
* le sue modalità di funzionamento;
* i servizi forniti;
* i fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti;
* le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
* la sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

A loro volta gli utenti e gli enti territoriali si impegnano al rispetto dei principi e delle disposizioni contenute nella presente Carta.

# **I nostri principi**

La Carta dei servizi rappresenta pertanto l’impegno della INSALUTE Società Cooperativa Sociale nel definire e tutelare i diritti di coloro che beneficiano dei servizi offerti, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

* **Uguaglianza:** tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa tendono al “principio di uguaglianza dei diritti delle persone”, secondo cui “tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche”
* **Imparzialità e continuità:** la Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione a chiunque ne faccia richiesta
* **Diritto di scelta:** la Cooperativa s’impegna a ricercare criteri di maggiore flessibilità per l’erogazione dei servizi al fine di personalizzare l’intervento sulla base delle esigenze dell’Utente
* **Efficienza ed efficacia:** l’erogazione dei Servizi avviene con modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell’organizzazione e nell’attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano ciascun Utente
* **Riservatezza:** la Cooperativa garantisce ai propri Utenti riservatezza rispetto alle informazioni cui si viene a conoscenza durante tutte le fasi di erogazione del servizio. Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale.

# **Presentazione della Struttura**

INSALUTE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

C.F/P.IVA.: 04569660618

Sede Legale: Via Corbara Marzuli 17 – Sessa Aurunca (CE) CAP 81037

Sede operativa/organizzativa: Località San Sebastiano SNC – Sessa Aurunca (CE) CAP 81037

Tel: 3896142101

e-mail: [insalutecooperativasociale@gmail.com](mailto:insalutecooperativasociale@gmail.com) - PEC: [insalutecooperativasociale@pec.it](mailto:insalutecooperativasociale@pec.it)

La Cooperativa nasce il 07 aprile 2021 con l’obiettivo di offrire una risposta affidabile e continua ai bisogni socio-assistenziali e/o sanitari soprattutto degli anziani, disabili, malati e persone temporaneamente non autosufficienti.

INSALUTE Società Cooperativa Sociale, che opera all’interno del Comune di Sessa Aurunca – Ambito Teano, si trova ad affrontare un contesto contemporaneo fortemente segnato dalla presenza di un’età media della popolazione sempre più elevata: cresce il numero di anziani e aumenta soprattutto il dato relativo ai “grandi anziani”, ovvero gli over 85.

Inoltre, molte di queste persone vivono da sole, senza una rete familiare o amicale che li sostenga. Per queste ragioni, risulta essere ancor più importante erogare servizi di qualità, in continuo ascolto verso i nuovi bisogni emergenti da parte della comunità.

La nostra assistenza domiciliare mira a fornire al paziente servizi e strumenti utili a garantire le cure necessarie per la sua salute ed assicurare il suo benessere consentendogli di continuare a vivere serenamente tra i propri ricordi ed affetti senza esserne privato. Gli operatori si prefiggono, tra l’altro, di aiutare il paziente e migliorare la sua qualità di vita in collaborazione con la famiglia.

La Cooperativa, essendosi costituita in un momento di emergenza dovuto al COVID 19, si prefigge, altresì, di offrire un servizio domiciliare ai malati in caso di pandemie assistendoli soprattutto per le cure infermieristiche e di igiene necessarie.

Le prestazioni di natura sanitario-assistenziale si possono raggruppare nelle seguenti:

**Area Domiciliare sanitaria (ADI/SAD/PRELIEVI)**: interventi rivolti all'assistenza diretta alla persona (aiuto durante l'igiene personale e i pasti, pulizia ordinaria e straordinaria degli ambienti di vita, degli arredi e delle attrezzature dell'ospite, medicazioni semplici e complesse, fisioterapia, servizio di prelievi a domicilio)

**Area della domiciliarità assistenziale**: fornitura di pasti a domicilio per anziani fragili che desiderano mantenere ancora il loro domicilio presso la famiglia e che necessitano di un livello moderato di protezione

**Area Supporto familiare:** assistenza indiretta rivolta al supporto familiare (servizio di assistenza diurno, notturno e festivo presso i reparti ospedalieri)

**Trasporto Sociale:** Il trasporto sociale è un servizio finalizzato a garantire alle persone con ridotta mobilità la possibilità di muoversi sul territorio.

**Servizio di Assistenza Scolastica:** un sostegno socio-educativo a persone con disabilità, diretto ad assicurare il diritto allo studio attraverso forme di assistenza tali da facilitare la comunicazione, la socializzazione, l’inserimento e l’integrazione scolastica, l'apprendimento e lo sviluppo delle potenzialità residue individuali.

# **Come raggiungere la nostra sede**

La sede operativa/organizzativa è ubicata in località S. Sebastiano snc 81037 Sessa Aurunca (CE).

*In Auto*

Attraverso la Domitiana svoltare presso la Strada Provinciale 104 e quindi per via San Sebastiano dove si trovano le indicazioni stradali della INSALUTE Società Cooperativa Sociale.

*In treno:*

Ferrovie dello Stato: Stazione Sessa Aurunca – Roccamonfina – Cellole.

Immagine che contiene testo, diagramma, linea, mappa

Descrizione generata automaticamente

# **La Nostra Struttura Organizzativa**

|  |  |
| --- | --- |
| **FIGURA PROFESSIONALE** | **FUNZIONI - ATTIVITÀ** |
|  |  |
| MEDICO - RESPONSABILE SANITARIO | DIREZIONE SANITARIA |
|  |  |
| IP COORDINATORE | COORDINAMENTO ED EROGAZIONE |
|  |  |
| **Equipe Socio Sanitaria** | |
| INFERMIERI | EROGAZIONE PRESTAZIONI |
| TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE |
| ASSISTENTE SOCIALE |
| OPERATORI OSS/ASA |
| PSICOLOGI |
|  |  |
| CARDIOLOGO | CONSULENZE SPECIALISTICHE |
|  |  |
| RESPONSABILE AMMINISTRATIVO | RESPONSABILE SISTEMA AMMINISTRATIVO |
|  |  |
| IMPIEGATO AMMINISTRATIVO | UFF. INFORMAZIONI  SUPPORTO AMMINISTRATIVO |

La struttura, per l’organizzazione del servizio contempla un organico operativo composto dalle seguenti figure professionali:

1 Medico, nello specifico incaricato come Direttore Sanitario, con funzioni di Responsabile del Servizio;

1 Infermiere con funzioni di coordinamento del servizio - Care Manager;

Infermieri, fisioterapisti e psicologi, assistente sociale ciascuno con le funzioni proprie della propria professione;

Ausiliari Socio-Assistenziali / Operatori Socio Sanitari.

Per garantire consulenze specialistiche e valutazioni, l'organizzazione si avvale di un Medico Cardiologo con rapporto di convenzione.

L'equipe si avvale, ed è integrata, dalle competenze delle seguenti figure professionali:

1 Responsabile Amministrativo, per la gestione delle pratiche e la fatturazione,

1 impiegato Amministrativo addetta al supporto amministrativo e allo smistamento delle telefonate dirette al servizio.

## Come si riconoscono gli operatori addetti al servizio.

La Cooperativa fornisce cartellini di riconoscimento a tutto il personale che opera sul territorio. Il cartellino deve riportare il nome e cognome dell’operatore e la relativa qualifica, avere evidente il logo ed il nome dell’Azienda di appartenenza.

# **Destinatari**

I servizi offerti dalla Cooperativa sono rivolti ad anziani, disabili, persone che si trovano in condizioni di parziale, temporanea o totale non autosufficienza e disabili frequentanti istituti scolastici; sono rivolti anche ad Enti pubblici o privati che erogano servizi domiciliari, di natura sanitaria, socio assistenziale o integrata. Tali Enti possono affidarsi alla Cooperativa attraverso la stipula di convenzioni o contratti di appalto o sistemi di accreditamento.

Più nello specifico, il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è rivolto a persone in situazione di fragilità, caratterizzata da:

* presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
* presenza di una condizione di non deambulabilità;
* non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
* presenza di un supporto nella rete familiare/ parentale o informale;
* presenza di condizioni abitative che garantiscono la praticabilità dell'assistenza acquisite anche a seguito di azioni necessarie per il superamento di eventuali fattori ostativi (esempio: abbattimento di barriere architettoniche):

**Obiettivi**

* Sostenere le funzioni riguardanti l’autonomia personale e di vita quotidiana per la soddisfazione dei propri bisogni socio-assistenziali e/o sanitari.
* Favorire la permanenza delle persone nel proprio ambiente di vita evitando il fenomeno dell’isolamento, dell’emarginazione sociale e dell’istituzionalizzazione.
* Sostenere e affiancare la famiglia nella gestione del carico assistenziale.
* Fornire, in stretta collaborazione con eventuali altre figure professionali preposte a ciascun caso, servizi domiciliari tutto l’anno, inclusi festivi.

# **Servizi Erogati**

## Servizio di assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari

L’assistenza domiciliare integrata è un servizio svolto presso il domicilio dell’Utente in presenza di 1 o più operatori, a seconda delle necessità.

Il servizio di assistenza domiciliare integrata è finalizzato, essenzialmente, al mantenimento a domicilio di malati in alternativa al ricovero ospedaliero o in residenza sanitaria. Tale servizio spesso richiede un programma di assistenza integrato tra diverse figure professionali (OSS, infermieri, medico di famiglia, ulteriori ed eventuali altri professionisti) che la Cooperativa si impegna ad adempiere con professionalità.

Le aree di intervento possono riguardare:

* la cura e l’igiene della persona;
* aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività quotidiane;
* prestazioni infermieristiche;
* sostegno alla mobilità personale.

## Assistenza domiciliare socio-assistenziale

L’assistenza domiciliare socio-assistenziale è un servizio svolto presso il domicilio dell’Utente in presenza di 1 o più operatori.

L’assistenza domiciliare socio-assistenziale è un servizio di aiuto e cura dell’Utente, supportato a carattere professionale e realizzato essenzialmente presso il proprio domicilio.

L’obiettivo è di sostenere individui in condizioni di solitudine, d’isolamento sociale o in momenti particolarmente critici della loro vita, mantenendoli il più a lungo possibile nel loro contesto familiare, sociale e abitativo.

Le aree di intervento possono riguardare, a seconda delle esigenze dell’Utente:

* aiuto per l’igiene e la cura della persona;
* aiuto per la pulizia della casa;
* lavaggio e cambio della biancheria;
* preparazione dei pasti;
* aiuto nello svolgimento delle pratiche amministrative e di accompagnamento presso uffici;
* sostegno per la fornitura o l’acquisto, su richiesta, di alimenti, indumenti e biancheria e di generi diversi nonché di strumenti e/o tecnologie per favorire l’autonomia;
* attività di accompagnamento presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse culturale o sportivo, finalizzata a mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali.

## Trasporto sociale

Il trasporto sociale è un servizio finalizzato a garantire alle persone con ridotta mobilità la possibilità di muoversi sul territorio.

Le prestazioni del servizio consistono in:

* accesso alle strutture socio-assistenziali, socio-sanitarie e sanitarie;
* accesso ai centri diurni integrati e alla rete di servizi socio ricreativi ed aggregativi;
* attività di trasporto verso diverse destinazioni, preventivamente programmate e concordate, volte a favorire la piena partecipazione degli utenti alla vita sociale, formativa e lavorativa.

## Servizio di Assistenza Scolastica

Il servizio prevede un sostegno socio-educativo a persone con disabilità, diretto ad assicurare il diritto allo studio attraverso forme di assistenza tali da facilitare la comunicazione, la socializzazione, l’inserimento e l’integrazione scolastica, l'apprendimento e lo sviluppo delle potenzialità residue individuali. Il servizio deve mirare a garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati ed integrati con altri servizi territoriali. Tale servizio non riguarda né può sostituire la funzione didattica, che la legge affida alle istituzioni scolastiche attraverso l’impiego degli insegnanti di sostegno, né l’assistenza materiale o di base, che viene svolta sempre dalle istituzioni scolastiche.

Le prestazioni sono rivolte a soggetti disabili frequentanti gli istituti scolastici e prevedono una serie di attività finalizzate a favorire l'autonomia personale degli alunni allo scopo di evitare rischi di isolamento o di emarginazione. In particolare, le attività previste dal servizio sono:

* + attività di supporto socioeducativo;
  + attività di trasporto scolastico;
  + attività finalizzate all'acquisto/dotazione di attrezzature tecniche e sussidi didattici specialistici.

# **Costo dei Servizi**

Il costo dei servizi applicato all’Utente viene sempre comunicato antecedentemente l’inizio del servizio ed è onnicomprensivo di ogni onere diretto o indiretto.

La quantificazione del costo dei servizi offerti viene predisposta sia sulla base del tempo impiegato che sulla tipologia dell’intervento.

Le modalità di pagamento accettate sono contanti (nel rispetto della norma antiriciclaggio vigente) o bonifico bancario.

Sono possibili eventuali riduzioni di costi e/o particolari servizi accessori sulla base di particolari convenzioni o accordi.

# **Gli orari della assistenza**

Il servizio funziona per 7 giorni/settimana per un numero non inferiore alle 49 ore, dalle ore 8.00 alle ore 20.00 per l’assistenza domiciliare coinvolge le figure professionali indicate sopra che lavorano in modo integrato.

L’operatore tutor (Case Manager), lascia presso il domicilio dell’assistito il proprio recapito telefonico per eventuali problematiche, ed è reperibile dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00.

La segreteria del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata per informazioni o reclami è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e risponde al numero telefonico 08231444271. È attiva una segreteria telefonica con possibilità di accoglimento dei messaggi degli utenti negli orari di chiusura.

Per eventuali situazioni di emergenza sanitaria, il riferimento rimane il Medico di Medicina Generale di appartenenza, per le urgenze informative di tipo organizzativo e assistenziale di competenza degli operatori del servizio di Assistenza Domiciliare Integrata è garantita la continuità assistenziale attraverso la pronta disponibilità telefonica al n. 3896142101.

**Modalità operative**

Tutti i professionisti attivati intervengono in équipe se necessario e comunque sempre in base ad uno specifico Piano Assistenziale Individualizzato: tale strumento prevede una serie di azioni finalizzate a rispondere ai bisogni specifici della persona e della sua famiglia. I diversi professionisti lavorano in modo integrato per garantire il benessere e la salute della persona, elaborano in equipe progetti e programmi di intervento.

# **Come ottenere informazioni e diritto d’accesso ai documenti amministrativi**

Per la richiesta di informazioni o segnalazione di problemi utenti e familiari possono rivolgersi alla Segreteria dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 20.00. Negli orari di chiusura è attiva una segreteria telefonica.

Per “diritto d’accesso” s’intende il diritto di chiunque abbia un interesse diretto, concreto ed attuale, di prendere visione ed eventualmente di estrarre copia di documenti amministrativi corrispondenti ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento amministrativo per il quale è richiesto l’accesso. Per il diritto d’accesso alla documentazione socio-sanitaria si rimanda al Regolamento Europeo 679/2016.

L’interessato o i suoi familiari possono inoltrare – presso gli uffici amministrativi - richiesta scritta al Coordinatore del Servizio che provvederà a rilasciarla entro 30 giorni.

**Trattamento dei dati personali (Reg. UE n. 679/2016*)***

La INSALUTE Società Cooperativa Sociale garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, con particolare riferimento alla riservatezza ed all’identità personale. Tutti gli operatori sono tenuti al rispetto del segreto professionale. All’inserimento dell’utente nel servizio gli viene richiesto il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari secondo la normativa vigente, di cui artt. 12, 13 e 14 del Reg. UE n. 679/2016.

# **Servizio Relazione con il Pubblico**

Il Coordinatore del Servizio viene individuato quale Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il paziente o i familiari hanno la possibilità di inoltrare lamentele per disservizi di varia natura riscontrati durante l'erogazione delle prestazioni o proporre migliorie e/o suggerimenti attraverso le seguenti modalità:

* rivolgendosi al Coordinatore del Servizio che nel corso di un colloquio anche telefonico raccoglierà la segnalazione e metterà in atto un percorso di approfondimento sulla segnalazione della famiglia;
* compilando la scheda di segnalazione reclami, apprezzamenti o suggerimenti allegata alla presente Carta dei Servizi e consegnandola presso la sede del Servizio di assistenza INSALUTE SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE Località San Sebastiano SNC – Sessa Aurunca (CE) CAP 81037 o via email e-mail: [insalutecooperativasociale@gmail.com](mailto:insalutecooperativasociale@gmail.com) - PEC: [insalutecooperativasociale@pec.it](mailto:insalutecooperativasociale@pec.it)

oppure consegnandola all'operatore che si reca a domicilio. La cooperativa provvederà a dare immediata risposta alle segnalazioni e ai reclami che si presentano di facile soluzione; i reclami di maggiore complessità saranno affidati per la loro risoluzione ad un gruppo di valutazione formato dai coordinatori dei servizi e da un referente del Consiglio di Amministrazione.

# **Sistema di Valutazione della Soddisfazione**

La valutazione della soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati. I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in equipe e saranno alla base per il miglioramento continuo del servizio, vengono somministrati con cadenza annuale a tutti gli utenti del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia

# **Diritti e Doveri dell’utente**

## Diritti

* Essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana;
* ottenere informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso al servizio;
* ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
* conoscere l’Operatore, che deve presentarsi al primo incontro e spiegare in che modo verrà erogato il servizio richiesto;
* riconoscere l’Operatore attraverso la divisa e il logo della Cooperativa;
* essere aiutato, supportato e rispettato nei suoi tempi e nelle sue abitudini per lo svolgimento dei gesti quotidiani della vita come mangiare, lavarsi, vestirsi, dormire;
* essere ascoltato con disponibilità ed attenzione;
* essere assistito da personale competente, preparato ed umano che sa individuare correttamente i problemi e proporre le possibili soluzioni per migliorare lo stato di salute dell’Utente stesso;
* proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e venire tempestivamente informato sull’esito degli stessi.

## Doveri

* Rispettare il personale che lo assiste;
* informare tempestivamente i Responsabili della Cooperativa dell’intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, ai servizi e prestazioni programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse e possa essere consentito ad altri Utenti di usufruire delle stesse prestazioni;
* pagare le prestazioni erogate e correttamente fatturate.

La Cooperativa si impegna a:

* fornire all’Utente informazioni ampie, trasparenti e complete sui servizi offerti;
* informare preventivamente l’Utente sul costo dei servizi;
* erogare i servizi puntualmente e tempestivamente;
* garantire attenzione, cura e riservatezza sia all’assistito che ai familiari;
* garantire una costante reperibilità telefonica;
* progettare servizi nel rispetto dei bisogni dell’Utente;
* offrire garanzie sull’adeguata qualifica ed esperienza degli operatori;
* assicurare la continuità del servizio;
* assicurare un’efficace e tempestiva analisi e gestione dei reclami.

# **Standard di qualità dei servizi**

| **Obiettivo Operativo** | **Indicatore di misurazione** | **Valore Soglia - Tempo** | **Percentuale di accettabilità** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1. Avvio del Servizio** | | | |
| 1.1 Presa in carico e attivazione | | | |
| Rispondere alla richiesta di attivazione di un servizio | Tempo di attivazione del servizio | Entro 3 giorni | 100% |
| 1.2 Verifica del fabbisogno e indicazione delle attività da svolgere durante il servizio | | | |
| Stesura del Piano di Lavoro Individualizzato (PAI) | Presenza del PAI coerente con il fabbisogno | Entro il primo accesso | 100% |
| **2. Erogazione del Servizio** | | | |
| 2.1 Elaborazione Turni | | | |
| Garantire una programmazione puntuale dei servizi | Presenza del "Turno" settimanale | Entro il venerdì della settimana precedente | 100% |
| 2.2 Gestione Variazioni del Servizio | | | |
| Data la natura del servizio le richieste di variazione vengono accolte sulla base di valutazioni effettuate sulle singole situazioni | | | |
| 2.3 Accesso al Domicilio | | | |
| Presentazione del servizio all'utenza | Conoscenza da parte dell'utente o dei familiari dei contenuti del servizio | Entro il primo accesso | 100% |
| 2.4 Aggiornamento del PAI | | | |
| 2.4.1 Individuazione di nuove tipologie di bisogno nell'utenza da parte degli operatori | | | |
| Garantire un Piano di Lavoro Individuale coerente con i bisogni nel tempo | PAI coerente ed aggiornato | Entro 5 giorni dall'individuazione del nuovo bisogno | 100% |
| 2.4.2 Verifica periodica della situazione assistenziale | | | |
| Garantire un Piano di Lavoro Individuale coerente con i bisogni nel tempo | PAI coerente ed aggiornato | Sulla base del bisogno e almeno una volta all'anno | 100% |
| **3. Valutazione della soddisfazione degli utenti** | | | |
| 3.1 Gestione segnalazioni | | | |
| Accogliere ed elaborare le segnalazioni pervenute | Soluzione del problema | Entro 15 giorni | 90% |
| 3.2 Visita domiciliare - o colloquio telefonico - dei referenti tecnici | | | |
| Avere un'indicazione qualitativa dell'andamento del servizio | Aggiornamento della cartella personale dell'utente | Una volta all'anno | 100% |

# Allegati

* Tariffario
* Scheda Reclamo
* Scheda Soddisfazione clienti