



CARTA DEI SERVIZI

GRUPPO APPARTAMENTO

ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ADULTI IN DIFFICOLTA'

EDUCATIVA SCOLASTICA

Sede Legale: via Caserta Crocevia, 25/b – 0965.811712
Sede Secondaria: via Magna Grecia, 9 Melito Porto Salvo – 0965.783322
Mail : marzo1978@libero.it
Pec: marzo 1978@legalmail.it
Certificata ISO 9001

Edizione giugno 2022



INDICE:

<u>CHI SIAMO</u>	
<u>PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI</u>	
<u>MISSION</u>	
<u>POLITICA PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI</u>	
<u>IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE</u>	
• Modalità di erogazione del servizio	
• Coordinamento	
• Tipologia di prestazioni	
• Ambito territoriale	
<u>OBIETTIVI DELL'INTERVENTO</u>	
<u>PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO</u>	
<u>DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI</u>	
<u>TUTELA DEGLI UTENTI</u>	
• Modalità di reclamo	
<u>FATTORI DI STANDARD E QUALITÀ DEL SERVIZIO</u>	
<u>VERIFICA E ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION</u>	
• Customer Satisfaction	
<u>DOVE SIAMO</u>	



Chi siamo

Marzo 78 – Onlus è una cooperativa sociale nata nel 1978.

Da statuto, la Cooperativa opera come soggetto non profit nella gestione ed erogazione di servizi socio-sanitari, educativi e del tempo libero svolgendo attività a favore di minori, famiglie, coppie, anziani, portatori di handicap, emarginati ed altri soggetti che versano in condizione di bisogno:

nel settore sociale

- presta servizi di assistenza alle persone (minori, famiglie, coppia) in stato di bisogno;
- presta servizi di assistenza alla famiglia che si trova in gravi situazioni di disagio;
- effettua gestioni di servizi di assistenza domiciliare, di servizi riabilitativi, di accoglienza, di animazione
- promuove corsi di aggiornamento, qualificazione e formazione rispetto ai servizi dell'assistenza

nel settore socio-culturale-educativo

- effettua gestione e programmazione di laboratori autonomamente e in collaborazione con le scuole, le famiglie, gli enti pubblici e privati
- promuove corsi di aggiornamento, qualificazione, formazione, semplice apprendimento nel campo culturale e dell'educazione
- presta servizi di orientamento al lavoro
- effettua la pubblicazione di periodici, sussidi didattici culturali, sussidi filmati, divulgazione degli stessi;
- promuove mostre, manifestazioni culturali per la qualificazione umana dei giovani, delle famiglie;

nel settore ludico e del tempo libero

- promuove forme innovative di vacanza per i giovani, agriturismo, laboratori vacanze e gite culturali a favore di famiglie, anziani, giovani;
- è in grado di strutture per la ricreazione e a attività sportive anche all'aperto, luoghi e spazi di ritrovo per giovani.

La Cooperativa **Sociale Marzo 78 – Onlus** si avvale della professionalità di circa 20 dipendenti e della consulenza di collaboratori esterni. Può così contare sull'azione qualificata di educatori professionali, psicologi, operatori OSS, pedagogisti, operatori sportivi, assistenti sociali, psicologi, neuropsichiatri.

Si occupa, inoltre, di progettazione e formazione negli ambiti di pertinenza della Cooperativa.



Perché la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un patto che la Cooperativa Marzo 78 – Onlus stringe con i propri destinatari: rappresenta cioè l’impegno della Cooperativa a fornire loro certi livelli di servizi e, contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione esterna e interna.

La Carta dei Servizi realizzata dalla Cooperativa Sociale Marzo 78 – Onlus è una opportunità per il cittadino di conoscere i servizi e le prestazioni che gli vengono fornite.

La Carta 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 alla Cooperativa 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 della Rembrandt.

La Carta dei Servizi della Cooperativa 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.

Inoltre, nell’erogare i propri servizi la Cooperativa Sociale Marzo 78 – Onlus assume i principi del DPCM 27 gennaio 1994 per la tutela delle esigenze dei cittadini che ad essa si rivolgono.

MISSION

Marzo 78 nasce con l’obiettivo di organizzare servizi e persone per migliorare la qualità della vita nei territori in cui opera e assicurare la piena cittadinanza senza alcuna distinzione.

Nella precisa convinzione che solo attivando tutte le risorse presenti nel territorio è possibile migliorare la qualità della vita e della comunità, Marzo 78 agisce sulla base di tre elementi:

- Integrazione: opera in integrazione con l’Asp RC per gli aspetti socio sanitari e crea reti con altri soggetti del territorio quali la scuola, i servizi per l’impiego, i Comuni, le cooperative sociali, le associazioni del territorio.
- Trasparenza: adotta regole certe verso gli utenti e verso i propri dipendenti, rende conto ai Comuni delle proprie attività, favorisce la circolazione dell’informazione.
- Innovazione: interpreta nuove esigenze, trova risposte e soluzioni nuove, sperimenta e immagina nuovi modelli di intervento.



Politiche ed obiettivi

Le politiche del servizio di assistenza domiciliare sono orientate alla qualità e al miglioramento continuo nella erogazione dell'assistenza.

Per questo motivo, settore per settore, vengono predisposti strumenti di monitoraggio e di verifica periodica sulla base di indicatori quantitativi e qualitativi capaci di misurare, tra gli altri, l'efficienza, l'efficacia, l'equità, la trasparenza, la soddisfazione del fruitore del servizio del servizio

PRINCIPI DEL SERVIZIO , DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

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 della Marzo 78 – Onlus 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 la Cooperativa 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.

La Cooperativa 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

La **Cooperativa Marzo 78 – Onlus** 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 la Cooperativa Marzo78 è presente;
- ottimizzazione dei flussi informativi sia all'interno che all'esterno della Marzo 78 .

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

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 della Cooperativa 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.

La **Cooperativa Marzo 78 – Onlus** ha mantenuto 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".

DISCIPLINARE ATTUATIVO



TIPOLOGIA DI SERVIZIO: GRUPPO APPARTAMENTO PER MINORI SOTTOPOSTI A PROVVEDIMENTI DELL'AUTORITA' GIUDIZIARIA (L.R. 21/96)

1 Premessa

Il Gruppo Appartamento è caratterizzato ed organizzato funzionalmente come struttura educativa residenziale di tipo familiare, per accogliere minori a rischio sociale (disadattati, devianti, caratteriali, con carenze educative genitoriali ecc.) che abbisognino di un valido sostegno per rispondere ai bisogni sociali, affettivi, relazionali e cognitivi.

5 Finalità

Il Gruppo Appartamento ha tra le proprie finalità:

- garantire ai minori un contesto di vita caratterizzato da modelli relazionali riconducibili a quelli della famiglia;
- agevolare nel minore relazioni affettive, organizzative, educative e relazionali anche con l'ambiente esterno;
- consentire al minore un'evoluzione completa e positiva della personalità;
- predisporre progetti educativi mirati, garantendo ai minori ospiti un contesto di vita caratterizzato da un clima affettivo, da modelli relazionali e modalità di conduzione rispondenti alle esigenze dei minori sia in relazione all'età che al li vello di maturazione di ciascun soggetto, prestando particolare attenzione al rispetto dei diritti del minore e allo sviluppo della sua personalità.

In particolare deve porsi l'obiettivo di favorire nei giovani:

- equilibrati rapporti con la famiglia d'origine finalizzati, ove sia possibile, ad un loro reinserimento;
- un equilibrato sviluppo psico-fisico affettivo, relazionale e sociale;



- l'assolvimento dell'obbligo scolastico, la formazione professionale, per come previsto dalle leggi vigenti, sostenendo anche il perfezionamento di quelle professionalità che già eventualmente posseggono;

- Il collocamento in attività lavorative, in apprendistato o in forme produttive a seconda delle

attitudini, delle capacità e delle possibilità di ognuno, mantenendo continui contatti con aziende e datori di lavoro;

- Percorsi educativi che li aiutano a perseguire progetti di vita basati su decisionalità responsabile nelle prospettive dell'acquisizione di autonomia ed indipendenza dalle figure adulte

6 Utenza

Possono essere ospitati nelle strutture:

- Minori in difficoltà, destinatari di provvedimenti civili e amministrativi dell'Autorità Giudiziaria Minorile, del Giudice Tutelare o di provvedimenti ai sensi dell'art.403 del codice civile (intervento della pubblica autorità a favore dei minori);
- Minori dell'area penale sottoposti alla misura della Messa alla Prova (MAP ex art. 28 del D.P.R. 448/88 per un posto, nel cui progetto d'inserimento non abbiano compiuto il diciottesimo anno di età ulteriori disponibilità di posti ex art. 28 D.P.R. 448/88, possono essere tenuti in considerazione tenendo presente le specifiche situazioni;

Nel caso di esigenze specifiche legate agli obiettivi previsti nel progetto educativo individualizzato, l'età massima dei minori/adolescenti accolti può essere protratta fino al compimento del 21esimo anno, fermo restando che l'inserimento del minore in struttura avvenga prima del compimento del 18° anno e previa autorizzazione della Regione.

7 Modalità di accesso

L'ammissione dei minori nel Gruppo Appartamento può essere disposta:

- Dall'Autorità Giudiziaria Minorile nell'ambito delle competenze civili, amministrative penali, relativamente all'art. 28 del D.P.R. 448/88 e all'art. 22 del succitato del D.P.R. 448/88.
- Dal Giudice Tutelare;



- Dalla Pubblica Autorità con provvedimenti ai sensi dell'art. 403 del codice civile (interventi della pubblica autorità a favore dei minori);

Apertura

Il servizio è erogato 24h su 24h.

Personale

In ogni Gruppo Appartamento è utilizzato il seguente personale in organico:

- d) n° 5 educatori a tempo pieno in possesso dello specifico titolo di studio Laurea triennale classe 18 ora denominata L 19 o Laurea Triennale per Educatore o Laurea in Scienze dell'Educazione o Scienze dell'Educazione e della Formazione ;
- b) n° 1 unità in possesso della Laurea in Scienze dei Servizi Sociali;
- c) n° 1 unità ausiliaria, addetta alla cucina ed alla pulizia della stessa e della sala pranzo;
- d) n° 1 unità ausiliaria, addetta alle pulizie, lavanderia, stireria e guardaroba.

Possono essere impiegati volontari, secondo le norme nazionali e regionali sul Volontariato, nonché volontari del servizio civile e organizzazioni regolarmente riconosciute secondo le norme vigenti purché ciò avvenga in base a presenze e compiti predefiniti, funzionalmente compatibili con la peculiare organizzazione e le finalità educative del Gruppo Appartamento.

Attività educativa

1) L'osservazione

L'osservazione quotidiana è un'attività costante, che si esplica attraverso l'annotazione quotidiana delle osservazioni in appositi registri, dove vengono annotati sia il comportamento singolo del minore, sia l'interazione con il gruppo dei pari che con le figure educative. Ciò ci consente di individuare :

- i bisogni del minore;



- cogliere le retroazioni che il nostro intervento educativo produce;
- fare attenzione alle dinamiche relazionali che si strutturano tra noi e lui e con i pari;
- individuare le cause che hanno favorito o determinato le situazioni di disagio o di disadattamento;
- gli interventi più efficaci e funzionali;
- valorizzare i comportamenti positivi osservati;
- ridefinire, modificare gli obiettivi del progetto;

2) progetto educativo individuale

è uno strumento importante, soggetto continue verifiche e adattamento, in quanto è soggetto alla non prevedibilità assoluta del risultato e anche perché consideriamo il processo educativo un fatto dinamico e modificabile.

Per ogni minore l'equipe elabora, dopo una fase sperimentale di osservazione di 30 giorni di osservazione, un progetto educativo. Nell'elaborazione e stesura del p.e.i. siamo supportati dalla consulenza della psicologa. Nella lettura del disagio il modello teorico di riferimento è l'approccio sistemico-relazionale, in cui ogni persona non può essere studiata e considerata da sola, ignorando tutti quei sistemi (ovvero quei gruppi) nei quali è inserito (scuola, famiglia, amici, il quartiere, ecc.). Con il suo comportamento ogni persona cerca di raggiungere un adattamento ottimale all'interno dei vari gruppi di appartenenza. Ogni sistema è costretto a continui adattamenti e modificazioni e se falliscono possono essere l'origine di disturbi del singolo.

3) relazione educativa

Nella relazione d'aiuto la relazione interpersonale è l'attività che privilegiamo. Nella relazione con il minore ci poniamo con atteggiamento di ascolto per comprendere la sua situazione, cogliendo gli aspetti più significativi del minore e del rapporto che con l'esterno.

La relazione è basata sulla reale accettazione del minore per quello che manifesta con il suo comportamento, tenendo ben presente gli obiettivi da raggiungere e motivandolo a collaborare in direzione del cambiamento.



4) attività

le attività che il nostro servizio programma quelle di :

- ricreative;
- di animazione;
- culturali ;
- sportive;

Le attività programmate privilegiano l'inserimento del minore in contesti esterni per favorire proprio la socializzazione, il confronto in contesti diversi , apprendere nuove abilità, favorire l'integrazione. All'occorrenza il ns. servizio ricorre a risorse esterne per il sostegno psicologico

5) Attivazione e coinvolgimento delle risorse territoriali.

Nel processo educativo del minore attiviamo e coinvolgiamo le risorse esterne (centro sportivo, scuola calcio, centri di aggregazione, parrocchia, scuola) . Ciò affinché il minore possa trovare il contesto, la strada più consona per inserirsi positivamente nella tessuto civile e maturare un cammino di crescita, di riflessione e di responsabilizzazione.

6) Lavoro di rete con le Istituzioni

Il lavoro educativo non si limita soltanto ad interventi sul minore, ma anche interventi di sensibilizzazione sul disagio minorile nei confronti delle realtà locali e nelle Istituzioni. Rientrano in questa ottica la presenza del nostro servizio negli incontri con i Comuni in cui operiamo (incontri sul terzo settore, partecipazione a studi, convegni, forum, attività di pubblicizzazione del servizio) .

7) formazione e aggiornamento continuo

Tutta l'équipe è impegnata in un programma di aggiornamento e formazione continua che permetta di :

- a) sviluppare competenze relazionali ed emotive specifiche per un'adeguata gestione dei rapporti con i minori e con le loro famiglie;



- b) acquisire e aggiornare le conoscenze in merito al ruolo svolto dalle differenti figure istituzionali coinvolte nella gestione dei casi.

Ci rendiamo conto che la società è profondamente cambiata rispetto al passato, è soggetta a continue trasformazioni sociali e soltanto appropriandoci di nuovi strumenti metodologici, potremo elaborare modi di essere e risposte adeguate ai problemi dei minori.

Servizio di assistenza domiciliare minori / Servizio di assistenza domiciliare adulti in difficoltà

La Cooperativa Marzo 78 – Onlus opera nel campo dei servizi residenziali e domiciliari minorili dal 1978 e nel campo dei servizi rivolti alla famiglia da oltre 20 anni gestendo servizi di mediazione familiare, orientamento familiare.

Servizi offerti e tipologia di prestazioni Tipologia di prestazioni:

- Osservazione delle dinamiche familiari;
- Cure materiali all'interno di un progetto di recupero relazionale ed educativo;
- Supporto ai problemi di apprendimento ed integrazione scolastica :
- intervento educativo nei confronti del minore per sostenerlo ed aiutarlo nel rapporto con le figure genitoriali e parentali :
- Sostegno educativo alla coppia genitoriale o al singolo genitore nei riguardi dei figli minori finalizzato al recupero delle risorse potenziali della famiglia stessa;
- Sostegno ed indirizzo rispetto alla gestione familiare. anche in presenza di figli diversamente abili che necessitano di ausilio sul piano dei processi di socializzazione;
- Attività di sostegno psico-sociale al minore e all'adulto in difficoltà;
- Assistenza domiciliare di adulti e giovani adulti in difficoltà, nell'attivare azioni di sostegno alla vita di relazione, sostegno psicologico in soggetti fragili , consulenza e sostegno nell'espletamento di pratiche burocratiche, nonché consulenza legale;
- Aiuto nella fruizione di opportunità e servizi diretti a minori attraverso contatti con le realtà associative e ricreative e la costruzione di una rete di legami tra nucleo familiare e ambiente circostante;
- Partecipazione ad incontri di minori con i genitori su mandato della Magistratura, con compiti educativi e di osservazione.

Modalità di accesso al servizio



- L'accesso al servizio avviene tramite i Servizi Sociali del Comune, l'utente può rivolgersi all'assistente Sociale, unica referente del servizio, del proprio Comune e presentare la richiesta.
- L'assistente Sociale accolta la richiesta, propone all'utente l'elenco delle Cooperative accreditate per l'erogazione del servizio e i riferimenti delle stesse;
- Una volta operata la scelta della Cooperativa, l'assistente sociale, trasmette la richiesta di attivazione del servizio e la scheda Individualizzata del Piano di Assistenza, comprendente l'indicazione delle prestazioni necessarie, la durata, il piano orario e i contenuti dell'intervento stesso.
- La Cooperativa prenderà in carico l'utente con le tempistiche ed effettuerà il servizio negli orari concordati con il Comune e direttamente con l'utente.
- Il Coordinatore prima o in coincidenza con l'inizio del servizio effettuerà la visita domiciliare, in cui presenterà l'operatore di riferimento e lascerà alla famiglia, la sua reperibilità, il materiale informativo e i riferimenti della Cooperativa, indicanti la sede, i riferimenti telefonici, indirizzi mail e siti internet a cui l'utente potrà rivolgersi per esigenze o informazioni, nonché i orari di reperibilità della segreteria e degli operatori implicati nel servizio.
- L'operatore assegnato alla famiglia, effettuerà gli interventi secondo gli orari e le modalità stabilite. Le prestazioni saranno registrate su un foglio presenza, con indicazione della data, dell'orario di entrata/uscita, del tempo effettivo della prestazione, il quale dovrà essere validato dalla firma dell'utente o da un suo familiare;
- Il rendiconto delle ore mensili verrà poi trasmesso al Comune.

Durata

In base al progetto individualizzato.

Ambiti territoriale

L'ambito territoriale è quello del comune di Reggio Calabria,

Modalità di erogazione dei servizi/ modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e l'attivazione dei progetti e/o prestazioni

- Entro 7 giorni dalla richiesta del Comune, la Cooperativa assicura una visita domiciliare per la predisposizione del progetto di intervento. Il servizio viene attivato entro 7 giorni dalla richiesta di attivazione.
- In situazioni di emergenza segnalate dal Comune, la Cooperativa assicura l'attivazione del Servizio in modo tempestivo.

La Cooperativa individua un referente per i rapporti con il Comune al fine del coordinamento e programmazione del servizio, il quale è responsabile del personale e interlocutore diretto con l'organizzazione comunale.

Il Coordinamento consiste in:



- Attivazione e gestione del progetto individuale predisposto dall'Assistente Sociale Comunale;
- Strutturazione dell'orario di servizio degli/le educatori/educatrici professionali e gestione delle problematiche di natura tecnico-organizzative (il Coordinatore dovrà far pervenire all'assistente sociale, entro il giorno stabilito il piano d'intervento, con l'indicazione degli operatori coinvolti nonché gli orari di svolgimento delle prestazioni.
- Accompagnamento delle collaboratrici presso il domicilio di nuovi utenti nel momento iniziale della presa in carico;
- Visite domiciliari alle persone che usufruiscono del servizio, da effettuarsi almeno due volte all'anno e comunque in qualsiasi altro momento si renda necessario, al fine di verificare il grado di soddisfazione rispetto alle prestazioni erogate e valutare eventuali nuovi bisogni.
- Stesura di relazioni di aggiornamento da far pervenire al Settore Servizi Sociali annuali o semestrali a seconda degli accordi con il Comune;
- Assicurare la reperibilità durante l'orario di funzionamento del servizio per ogni eventuale comunicazione o incontro diretto individuato dalla coordinatrice comunale.

Tipologia di prestazioni

Le attività di assistenza domiciliare minori, in riferimento ai bisogni dell'utente, svolte dal personale educativo, sulla base del Piano Assistenziale Individuale, stilato dall'Assistente Sociale possono così essere sintetizzate:

- **A chi si rivolge**

Il progetto è rivolto a famiglie che hanno figli di età compresa tra 0 e 18 anni segnalati dai Servizi Sociali del Comune e a seguito di provvedimenti tutelativi dell'autorità giudiziaria minorile, in fase di osservazione o di deistituzionalizzazione, nonché

Il servizio, offre un sostegno educativo in favore di minori che versano in situazioni di handicap psico-fisico e di disagio familiare.

L'intervento viene effettuato direttamente presso il domicilio del minore rivolgendosi a tutti i minori che, a seguito della valutazione dell'èquipe psicosociale degli Enti preposti del territorio e dei servizi di Tutela minorile, necessitano di un intervento educativo qualificato di assistenza e di sostegno all'interno del nucleo familiare.

Obiettivi e loro articolazione nel tempo

Gli obiettivi degli interventi possono essere così sintetizzati:

- sostegno personale;
- sviluppo delle capacità di organizzazione familiare;
- miglioramento dell'integrazione con il contesto ambientale;
- promozione della funzione di cura genitoriale;
- promozione dell'investimento affettivo;



- regolazione delle distanze interpersonali;
- sviluppo del ruolo genitoriale;
- contenimento di ansie e timori;
- acquisizione di autonomia;
- miglioramento del rapporto con la realtà;
- facilitazione del processo di socializzazione.

- Descrizione dell'intervento

L'intervento domiciliare rivolto ai minori si collega alla tematica dell'essere genitori e agli interventi di sostegno alla genitorialità in virtù di un legame intrinseco: la casa dei minori è la casa dei genitori e lavorare con i bambini nello spazio vitale della famiglia significa lavorare con la famiglia e con i genitori, per prevenire, dove possibile, l'allontanamento del minore dal proprio nucleo familiare o dal proprio contesto sociale.

Il diritto del minore di vivere nel migliore dei mondi possibili e nel migliore dei modi può essere visto come un diritto relazionale dal momento che si realizza oltre che con le persone fisiche, anche con le relazioni di interdipendenza che le uniscono.

Sulla base di questi presupposti è nata l'esperienza del nostro agire educativo: inteso come progetto che sostiene figure parentali fragili, o temporaneamente in difficoltà, nella cura dei minori presenti nel nucleo familiare, laddove cioè si registri un vuoto, uno scarto tra i bisogni espressi e le possibili risposte da parte degli adulti, una difficoltà da parte del sistema familiare a trovare autonomamente nuovi equilibri che tutelino i minori presenti, dove si rilevi la carenza o l'assenza di una rete naturale che supplisca spontaneamente a tali difficoltà.

Il servizio si attua attraverso una presenza all'interno dello stesso contesto di vita dei minori: abitazione, quartiere, luoghi di aggregazione frequentati da minori.

Si tratta quindi di un'offerta relazionale rivolta ai nuclei di quei bambini che necessitano di una figura adulta capace di integrare quelle funzioni che generalmente svolgono i genitori.

Questo sostegno mira a provocare un cambiamento nella situazione familiare e ambientale, stimolando le potenzialità interne agli individui così come quelle dei gruppi della stessa comunità.

La figura dell'educatore, con il suo ruolo di mediatore accompagnatore, diviene una risorsa, un'opportunità che mira a riqualificare la genitorialità come uno strumento che contribuisce a fare in modo che tutti diano il meglio di se stessi. La durata dell'intervento presso il nucleo preso in carico è variabile e si protrae fino a che si ritiene necessario per il minore.

Personale impiegato nel servizio

Il servizio di assistenza domiciliare minori viene svolto:

- da operatori in possesso di laurea in psicologia con provata esperienza;
- da operatori in possesso della laurea scienze sociali con provata esperienza;
- da operatori in possesso della laurea di educatori professionali con provata esperienza;
- il Coordinatore del Servizio Domiciliare: con provata esperienza di diversi anni nel coordinamento di servizi di assistenza minorile e adulti in difficoltà.



All'interno del Servizio operano inoltre:

- Il responsabile dell'ufficio Risorse Umane
- Il referente della formazione del personale

Servizio educativa scolastica

Servizio socio-educativo scolastico per minori

Il servizio, programmato con l'Istituzione Scolastica, è volto a favorire e sostenere il raggiungimento di una piena integrazione nel contesto scolastico degli alunni diversamente abili e/o in situazioni di disagio. In particolare l'educatore professionale ha il compito di facilitare i rapporti con le diverse figure adulte presenti nella scuola, facilitare l'espressione dei bisogni e vissuti, valorizzare le risorse e potenzialità personali.

La Società attualmente svolge tale servizio in convenzione con
il **Comune di Roghudi.**

Personale utilizzato :



- Psicologi
- Educatori Professionali
- Assistenti educativi
- Esperti in Lis (linguaggio dei segni)

Cooperativa Marzo 78 – Onlus 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;

La Cooperativa dichiara, inoltre, che i propri operatori hanno la capacità di inserirsi in una dinamica di risposta continua al bisogno della situazione in cui operano, sanno leggere le dinamiche relazionali e operano con un approccio rispettoso delle stesse; inoltre hanno capacità relazionale in rapporto al gruppo di lavoro, agli operatori ed alla realtà sociale.

Il personale della Cooperativa 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

La Cooperativa assicura una rapida sostituzione, anche nel caso di improvvise assenze, del proprio personale assente per qualsiasi motivo o periodo di tempo.

La Cooperativa cercherà comunque di salvaguardare la continuità del servizio utilizzando, innanzitutto, il personale assunto a part-time per lo stesso servizio.

La Cooperativa 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

La **Cooperativa Marzo 78 – Onlus** 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 dalla Cooperativa, 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.
- I clienti a cui viene richiesta un'integrazione economica per coprire i costi del servizio domiciliare, sono tenuti al pagamento della quota mensile secondo i tempi e le modalità previsti.

Tutela degli utenti

Cooperativa Marzo 78 – Onlus garantisce che tutto il personale della Cooperativa è formato ed aggiornato permanentemente sulle norme comportamentali ed i codici deontologici da rispettare.

La Cooperativa ha previsto un'apposita procedura per la **rilevazione e l'analisi della soddisfazione della Persona sul servizio erogato**, mantenuta attiva dal Responsabile individuato dal Presidente .

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

I risultati raccolti in Cooperativa **Cooperativa Marzo 78 – Onlus** sulla soddisfazione del cliente ed i reclami sono oggetto di considerazione del C.d.A. al riesame semestrale del proprio sistema di gestione.

**** Modalità di reclamo***

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

Presso la Cooperativa e sotto la sua responsabilità 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 Cooperativa 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 Responsabile della Cooperativa.

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 Cooperativa, in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- via e-mail: marzo1978@libero.it;
- via fax: 0965.56698
- via posta: **Cooperativa Marzo 78 – Onlus** via Caserta Crocevia, 25/b, Reggio Calabria

Per appuntamenti con il Responsabile chiamare negli orari di ufficio ai seguenti numeri: Telefono 0965.811712

Tutti i reclami saranno portati all'attenzione del Presidente della Cooperativa **Cooperativa Marzo 78 – Onlus** perché siano analizzati ed abbiano adeguata risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento.

Fattori di standard e Qualità del servizio

Per poter valutare la qualità del servizio erogato è necessario utilizzare strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche del servizio.

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione la qualità così come percepita dall'Utente e dall'Operatore

a. 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.

Un secondo strumento di rilevazione che la nostra Cooperativa adotta è il manuale di autovalutazione dell'Operatore, questionario a campi tematici del sapere professionale, nel quale viene chiesto alla singola persona di stimare la propria necessità di approfondimento. Alla valutazione dell'Operatore può affiancarsi la valutazione del proprio Responsabile. Il fine è migliorare progressivamente le attività formative predisposte dalla Cooperativa.

b. 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 dell'azienda 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'azienda 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

La struttura 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 e' 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 e' 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 e' utilizzata quando si posseggono molti dati empirici; c'e', 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	
--	--	--

Utente Familiare Altro (specificare) _____

Consegnato in data ____/____/____

Si garantisce l'anonimato

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

Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

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

Ottimi Buoni Sufficienti Scarsi Insufficienti

6) La chiarezza e la comprensione del linguaggio usato dal personale

Ottime Buone Sufficienti Scarse Insufficienti

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

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

8) L'efficacia dell'intervento nel suo complesso è

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 della Cooperativa è:

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

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

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

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

Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

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

Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

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

Ottimo Buono Sufficiente Scarso Insufficiente

15) La risoluzione di problematiche legate alla sostituzione improvvisa del personale da parte della Cooperativa è?

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

16) L'accessibilità alla sede della Cooperativa è

Ottima Buona Sufficiente Scarsa Insufficiente

Il servizio in atto ha soddisfatto le sue aspettative? SI NO

Consiglierebbe ad un suo familiare o amico, che ne avesse la necessità, di usufruire di questo stesso servizio? SI NO

Ha mai presentato reclami alla Cooperativa SI NO

DI QUALI ALTRI SERVIZI OLTRE QUELLI OFFERTI, LE PIACEREBBE USUFRUIRE



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

OSSERVAZIONE/O SUGGERIMENTI:

.....
.....

Data di compilazione _____ / _____ / _____



Dove siamo

COOPERATIVA SOCIALE a R.L.

Via Caserta Crocevia 25/b Reggio Calabria - Tel. 0965.898597

Indirizzo mail: marzo1978@libero.it

Indirizzo pec: marzo1978@legalmail.it

Orario d'Ufficio:

Da lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13,00

Sabato su appuntamento

Il Legale Rappresentante
f.to Torrenti Valeria