

CARTA DEI SERVIZI

AREA DISABILI

NIDO D'ARGENTO

PARTINICO

PREMESSA

La presente carta dei servizi aggiornata è stata elaborata ed adottata dall'ente con delibera del C.D.A. del 12 luglio 2006, ai sensi della Legge 328/00 art. 13.

Le carte dei servizi nascono con lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico.

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n. 273 del 1995, si è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici nei settori della sanità, dell'assistenza, dell'istruzione dei trasporti e telecomunicazioni, dell'energia ecc. sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".

Tra i punti che il Direttivo della Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" considera prioritari vi è l'attenzione l'attivazione di strumenti che sappiano offrire risposte alle esigenze di tutti i cittadini, ma – in particolare - dei soggetti deboli e delle categorie meno favorite.

La prima, basilare esigenza è quella di far conoscere quali sono i servizi sui quali ogni cittadino può contare, quali gli standard con i quali li si garantisce e quali impegni ci si assume in caso di disservizio.

La Carta dei servizi sociali rappresenta un vero e proprio progetto che nasce all'insegna della trasparenza e della partecipazione. La descrizione dei servizi definisce con chiarezza gli standard sulla base dei quali essi sono garantiti. In questo modo il cittadino può avere un punto di riferimento nel valutarne la qualità.

La "Carta dei Servizi" della Cooperativa verrà periodicamente aggiornata con il progredire dei servizi.

Nido d'Argento

SEZIONE I

CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è un patto tra la Cooperativa ed i cittadini che vengono preventivamente informati sugli standard dei servizi offerti; sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento adottato nel caso non vengano rispettati gli impegni assunti.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO

La cooperativa opera nel campo del sociale dal 1992 gestendo in modo continuativo servizio socio-assistenziali in convenzione con diversi enti locali abbracciando diverse tipologie di utenti (anziani, portatori di handicap, minori a rischio) fornendo loro servizi aperti e chiusi (assistenza domiciliare, centri ludico ricreativi, case di riposo, comunità alloggio).

La Cooperativa è retta da un consiglio d'amministrazione (composto da n.3 soci).

La cooperativa opera nel rispetto delle norme vigenti in materia sia dal punto di vista contabile, sia amministrativo, rispettando i CCNL di settore.

La cooperativa Sociale Nido D'Argento soc. coop a r.l. risulta iscritta :

b- Alla Sezione Ordinaria del Tribunale di Palermo".PA n.14412 Omol.Prov. n.37120 Vol.295/195 ***;***

c- Camera di Commercio di Palermo al n.160718 ;

d- All'Ufficio IVA di Palermo con P.I.: 03882030822;

Iscrizione all'albo regionale della Regione Sicilia previsto dalla L.R.22/86

- ***D.A. n. 1216 del 06/08/1997 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti inabili;***
- ***D.A. n.220 del 11/02/1992 per l'attuazione di assistenza domiciliare in favore di utenti anziani;***

La Cooperativa ha redatto il manuale della Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nelle norme elencate in seguito oltre a quelle che hanno valenza nazionale e regionale :

LE FINALITA' DELLA COOPERATIVA

"La Cooperativa persegue esclusivamente finalità sociale, nel campo dell'assistenza sociale e sociosanitaria, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. La Cooperativa persegue il proprio scopo anche attraverso lo sviluppo di attività atte a promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali"

La Cooperativa NIDO D'ARGENTO svolge la propria attività per il raggiungimento delle seguenti finalità:

- prevenire e rimuovere le situazioni di bisogno;
- svolgere interventi sociali volti, con priorità, a sostenere la famiglia considerata istituzione idonea a favorire lo sviluppo della personalità;
- superare la logica dell'assistenza differenziata per categorie di assistiti, mediante l'attuazione di interventi uguali a parità di bisogno ed interventi differenziati in rapporto alla specificità delle esigenze, nel rispetto della personalità dell'assistito;
- superare il concetto di istituzionalizzazione, privilegiando i servizi e gli interventi che consentano il mantenimento, l'inserimento ed il reinserimento dell'assistito nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa;
- integrare i servizi socio-assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici e con tutti i servizi esistenti sul territorio anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni che consentano di operare in modo efficace per fornire una risposta globale alle esigenze della popolazione.

PRINCIPI GENERALI

I Servizi alla Persona erogati dalla Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" sono attuati secondo principi di:

Eguaglianza: i servizi sociali sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione, condizione sociale e opinioni politiche.

Imparzialità: ogni utente è seguito in maniera obiettiva e pertinente alle prestazioni.

Rispetto: ogni utente è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua riservatezza.

Continuità: i servizi devono essere forniti in modo regolare e continuo tranne che per causa di forza maggiore;

Efficacia: i servizi sociali sono valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti.

Efficienza: i servizi sociali sono valutati secondo la loro capacità di ottimizzare le risorse a disposizione.

Qualità: i servizi che la Coop. Soc. "NIDO D'ARGENTO" offre nel campo del sociale sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali.

L'organizzazione delle attività deve essere mirata a garantire la massima qualità delle prestazioni ed il miglioramento continuo dei servizi. Le risorse finanziarie, umane e tecnologiche devono essere impiegate in modo oculato e razionale al fine di ottenere il massimo dei risultati evitando ogni speco.

DIRITTI DEI CITTADINI E DOVERI DEGLI OPERATORI

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori utilizzati dalla Cooperativa:

accesso ed attenzione - ogni cittadino ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;

informazione - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;

rispetto della persona - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;

normalità e differenza - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita.

fiducia e decisione - ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato con fiducia, quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni. Chiunque ha diritto a mantenere le propria sfera di decisione e di responsabilità in merito alla propria vita;

reclamo e riparazione dei torti - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.

DOVERI DEI CITTADINI

Il principio della partecipazione comporta che ai cittadini percettori di diritti venga richiesto il rispetto di alcuni precisi doveri:

- **rispetto verso gli altri** - siano essi altri cittadini che si rivolgono ai servizi od operatori chiamati a fornirli. Vanno evitati comportamenti di disturbo, schiamazzi, maleducazione o intolleranza per sesso, razza, età e non vanno pretese prestazioni non dovute, in tempi e modi non corretti, con mancato rispetto della precedenza ecc.;
- **rispetto di leggi e regolamenti** - il rispetto dei diritti di coloro che utilizzano i servizi consortili si fonda sul comune rispetto - da parte dei cittadini stessi così come da parte di amministratori ed operatori

- delle disposizioni di legge e dei regolamenti che disciplinano il settore dei servizi sociali e l'attività consortile;

- **collaborazione** - l'organizzazione dei servizi è finalizzata alla risposta ai bisogni di assistenza dei cittadini ai quali è richiesto di collaborare: fornendo agli operatori informazioni corrette e veritiere; avvisando qualora si rinunci ad una prenotazione o ad un servizio; rispettando gli ambienti e gli arredi; segnalando le disfunzioni riscontrate ed agevolando gli interventi;

LA SEDE TERRITORIALE DELLA COOPERATIVA

La SEDE della DIREZIONE dove avere informazioni di carattere generale è: COOPERATIVA SOCIALE NIDO D'ARGENTO - Via Cavalieri di Vittorio Veneto 15 – 90047 Partinico (PA) TEL. 091/8907130 ; e-mail **progettazione@nidodargento.it**

Orario dal lunedì al venerdì – dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 18.30. Oltre tale orario e nei giorni festivi, è in funzione la segreteria telefonica. Le comunicazioni vengono ascoltate ed inoltrate agli operatori.

- SEDE OPERATIVA SUL TERRITORIO: corso Gramsci 184/e, MARSALA
- tel 0923092056 e via Livio Bassi - Trapani

ESPERIENZA DELLA COOPERATIVA

La cooperativa è in possesso di ultradecennale esperienza nella gestione di servizi rivolti a disabili fisici , psichici e sensoriali di varia gravità, nello specifico:

Assistenza domiciliare disabili minori e adulti;
assistenza domiciliare disabili psichici;
servizi di educativa domiciliare per minori disabili;
assistenza scolastica di base e specialistica per alunni disabili
centri socio educativi per minori e/o adulti disabili
servizio psicosociale per disabili psichici, con trasporto assistito

Inoltre, la Cooperativa ha redatto il manuale della Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nelle norme elencate in seguito oltre a quelle che hanno valenza nazionale e regionale :

UNI EN ISO 9001 e ISO 14001

SEZIONE II

IL SERVIZIO DI AUTONOMIA E COMUNICAZIONE SCOLASTICA

- **Che cos'è**: L'assistente per l'autonomia e la comunicazione personale è un'assistenza specialistica ad personam che deve essere fornita al singolo studente con disabilità - in aggiunta all'operatore socio assistenziale, all'insegnante di sostegno e agli insegnanti curricolari - per sopperire ai problemi di autonomia e/o comunicazione sussistenti nello studente con disabilità fisica, psichica o sensoriale, la cui gravità o limitazione di autonomia determini l'inevitabile necessità di assistenza per un regolare apprendimento delle nozioni scolastiche. Pertanto, è evidente che all'assistente per l'autonomia e comunicazione competano funzioni specifiche che lo differenziano dalle altre figure professionali coinvolte. L'assistente all'autonomia e alla comunicazione è quindi un operatore che media la comunicazione e l'autonomia dello studente disabile con le persone che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico e ciò può compiersi anche mediante strategie e ausili necessari per garantire un'interazione efficace. L'obiettivo operativo è di svolgere un'attività di supporto alla didattica e non invece di attività didattica in senso proprio.

Nello specifico il **mansionario** di tale figura prevede:

- collaborazione, in aula o nei laboratori, con l'insegnante, nelle attività e nelle situazioni che richiedano un supporto pratico funzionale, ma anche socio-relazionale e/o di facilitazione della comunicazione;

- favorire l'apprendimento e il percorso dell'autonomia dell'alunno facendo particolare attenzione ai cambiamenti e ai progressi in itinere;

- effettuare la "traduzione" di quanto avviene in classe nella forma di comunicazione utilizzata dallo studente (Lingua Italiana dei Segni, Lettura Labiale etc. per i sordi, Comunicazione facilitata, aumentativa, verbo tonale etc per gli autistici, braille etc. per i non vedenti, etc.).

- **A chi si rivolge**: I destinatari del servizio sono gli studenti con disabilità fisica, psichica e sensoriale, certificata ai sensi dell'art. 3 comma 3 della legge 104/92 che, a causa della riduzione o della perdita di autonomia personale e sociale necessitano di questa tipologia di assistenza.

- **Descrizione delle Prestazioni assicurate per l'espletamento del servizio**

- Il servizio di assistenza all' autonomia e alla comunicazione finalizzato a garantire il diritto allo studio e l'integrazione scolastica agli studenti disabili, in possesso di certificazione di cui alla legge 104/92, si configura quale servizio *ad personam* ed è assicurato prevalentemente all'interno dell'istituto scolastico frequentato dall'alunno, nella misura di un operatore per ciascun disabile. In taluni casi, il servizio di cui sopra potrà essere assicurato, anche o esclusivamente, in ambito domiciliare in affiancamento a soggetti con disabilità sensoriali, per accompagnare e consolidare il percorso verso l'autonomia nello studio, purchè previsto nelle finalità del P.E.I. (Piano Educativo Individualizzato).
- La necessità dell'assistente per l'autonomia e la comunicazione viene certificata dai servizi specialisti dell'ASP tenendo conto delle proposte avanzate dal G.L.O.
- Le attività dirette con l'alunno disabile consistono prevalentemente in interventi di mediazione nella comunicazione tra lo stesso e tutte le figure

che interagiscono con lui nell'ambiente scolastico, utilizzando gli strumenti e le tecniche adeguate alla tipologia di deficit di cui è portatore.

In linea generale, fermo restando la singolarità degli interventi previsti dal P.E.I., le attività dell'operatore addetto sono le seguenti:

Educative**:** utilizzo di codici comunicativi alternativi, promozione dell'autonomia personale e sociale, vigilanza e controllo di comportamenti aggressivi, sviluppo di conoscenze dello spazio, del tempo, sostegno alle relazioni con coetanei ed adulti, proposte di attività educative di piccolo gruppo per favorire la socializzazione;

Riabilitative**:** sviluppo di sistemi di comunicazione verbale e non verbale, educazione all'uso di strumenti protesici e ausili, svolgimento di programmi individuali per il controllo del comportamento, appoggio in attività manuali, motorie, teatrali, espressive.

In particolare, per quanto riguarda l'aspetto specifico della comunicazione, l'operatore svolge una azione triplice *di mediazione, di sollecitazione*, *di integrazione.*

Rientrano ancora tra i compiti dell'assistente:

- la collaborazione con gli insegnanti e altro personale della scuola per l'effettiva partecipazione;

dell'alunno disabile alle attività scolastiche;

- la partecipazione alle attività del GLO.

Si precisa che, la figura dell'assistente non è alternativa a quella dell'insegnate di sostegno, ma complementare. L'assistente non può sostituire l'insegnante di sostegno, unico soggetto deputato alla didattica.

PROPOSTE MIGLIORATIVE AGGIUNTIVE RISPETTO A QUELLE DI BASE

Cartella Socio-Psico-Educativa Informatizzata

La cartella socio-psico-educativa informatizzata proposta dall'Ente proponente è un applicativo web based che consente di informatizzare molte attività degli operatori, dalla gestione dei dati anagrafici degli

assistiti, ai dati dell'area socio-educativo-relazionale, all'attivazione di prestazioni, alle attività, oltre che il calendario e gli allegati. La struttura modulare del sistema proposto permette di integrare il programma base con moduli aggiuntivi, dando vita ad un sistema informativo completo, potente e, soprattutto, integrato. Ciascun operatore sarà opportunamente autorizzato all'accesso dei dati sensibili. Ciascun professionista avrà la possibilità di accedere tramite Username e password alla piattaforma telematica che consentirà di visualizzare e creare interconnessione tra i dati caricati degli utenti. La cartella sarà di facile lettura e i dati potranno essere estratti tramite download. Il file in estrazione consentirà la lettura rapida delle informazioni e permetterà di ottimizzare i tempi.
PERSONALE AGGIUNTIVO: 1 informatico
TEMPI: Intera durata del servizio

Servizio di Interazione Famiglie-Operatori

Un elemento di innovatività per il coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari e caratteristica peculiare del servizio sarà l'uso della tecnologia a supporto del coordinamento. Infatti, verranno creati 3 social groups:

1) Whatsapp Operatori: Tale gruppo servirà a far circolare più velocemente informazioni, consigli, richieste e comunicazioni rivolte al personale in carico.

2) Whatsapp Famiglie: Tale gruppo sarà un supporto valido ed esclusivamente rivolto alle famiglie al fine di avvicinare l'utenza al servizio ed all'ammodernamento

3) Pagina Facebook: tale pagina servirà per raccogliere e pubblicare tutte le informazioni utili del progetto e del Servizio di Assistenza all'Autonomia e alla Comunicazione.

Sportello Informativo

Si propone di creare uno sportello informativo con lo scopo di fornire indicazioni sulle iniziative, i servizi e le opportunità per le persone disabili, con particolare riferimento all'offerta del contesto territoriale. Si tratterà di

un tipo di intervento volto ad incrementare la capacità di mettere in rete il bisogno reale portato dal disabile e dalla sua famiglia e le risorse del territorio, al fine di riuscire a reperire insieme nuove opportunità e risposte. Il servizio potrà esser punto di riferimento fondamentale non solo per il disabile e la sua famiglia ma anche per operatori sociali, insegnanti e studenti, associazioni, imprese, volontari e in generale per tutti coloro che sono interessati al mondo dell'handicap. L'operatore sociale impegnato nella gestione dello sportello si occuperà di tenere costantemente aggiornato l'archivio dei dati e delle informazioni, interfacciandosi con i referenti delle Pubbliche Amministrazioni e degli Enti del Terzo Settore. I dati raccolti verranno inseriti in una specifica sezione del sito internet dell'Ente proponente; la "messa in rete" dei materiali consentirà agli utenti di accedervi in modo facile e diretto. Lo sportello sarà gestito presso la sede operativa dell'Ente proponente per 8 ore mensili. Sarà attivato anche un servizio di segreteria telefonica che permetterà un costante collegamento tra l'operatore e l'utente.

PERSONALE AGGIUNTIVO

n. 1 operatore sociale

TEMPI

8 ore mensili

ATTREZZATURE

Schede anamnestiche, Computer, stampante, collegamento ad internet, Tel/fax, Fotocopiatrice

Servizio di sostegno psicologico alle famiglie del minore disabile

l'Ente proponente intende mettere a disposizione del servizio le prestazioni rese da uno Psicologo per sostenere le famiglie dei minori disabili assistiti nel loro percorso di genitorialità.

Per i bambini disabili la famiglia rappresenta il vero punto d'incontro, il passaggio, tra l'integrazione e la società circostante. I genitori determinano, in sintesi, l'intero funzionamento del processo integrativo

degli alunni disabili, per cui il supporto e il benessere familiare divengono elementi focali da realizzare.

Le prestazioni dello Psicologo saranno erogate per 6 ore al mese, per tutta la durata del servizio e saranno suddivise per la realizzazione di diverse azioni quali:

- colloqui individuali, di coppia o familiari con i genitori degli alunni disabili;
- gestione di gruppi di mutuo aiuto.

PERSONALE AGGIUNTIVO

n. 1 Psicologo

TEMPI

6 ore mensili

SEZIONE III

FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

Che cos'è: la Cooperativa promuove iniziative di qualificazione, riqualificazione, formazione ed aggiornamento del personale da inserire o già inserito nel sistema dei servizi alla persona che opera nel territorio. Ciò al duplice fine di promuovere occupazione nel settore dei servizi e di migliorare, nel contempo, la qualità delle prestazioni fornite alla cittadinanza. La formazione avviene a cura della Cooperativa stessa in quanto Ente accreditato per la formazione professionale presso la Regione Siciliana, Assessorato al Lavoro alla previdenza sociale ed alla formazione professionale. Per tutta la durata della formazione, che varia a seconda della tipologia, gli allievi verranno affiancati da un Tutor che funge collegamento tra l'allievo e l'attività didattica e il Coordinatore e l'attività didattica, oltre a monitorare l'attività degli allievi.

PROMOZIONE E SOSTEGNO DEL VOLONTARIATO

Che cos'è: è un'attività volta al sostegno delle Associazioni di volontariato e dei singoli volontari che operano nel territorio per la tutela dei diritti delle persone più deboli e per alleviarne le difficoltà. La normativa consente alla Cooperativa di convenzionarsi con i volontari, singoli ed

associati, per lo svolgimento di progetti ed azioni comuni a beneficio delle persone in condizioni di disagio. La Cooperativa assicura altresì la copertura delle spese di assicurazione dei volontari.

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

La gestione generale dei servizi sociali è suddivisa in Distretti Socio – Sanitari che, all'interno di un determinato territorio, raggruppa un certo numero di Comuni guidati da un Comune Capofila.

Il Dirigente dei servizi Sociali del Comune Capofila, in qualità di Coordinatore tecnico, assicura la continuità assistenziale e l'appropriatezza dei servizi.

Nell'ambito di ogni singolo servizio attivato, affidato e gestito dalla Cooperativa, è compito del Coordinatore del servizio garantire la continuità assistenziale dell'utente, mediante la tempestiva sostituzione dell'operatore assente. L'assistenza verrà garantita anche nel caso di temporaneo ricovero dell'utente.

La determinazione dei turni di lavoro deve tenere conto delle esigenze e necessità dell'utente, oltre che della natura del servizio.

Potrà essere proposta rotazione del personale nei casi in cui se ne verifichi la necessità o su richiesta dell'utente su richiesta dell'amministrazione erogatrice del finanziamento.

- INDICATORI DI QUANTITÀ E VALORI STANDARD DI QUALITÀ:

I FATTORI DI QUALITA'

ALBERO DELLA QUALITA'

FASI DELL'ESPERIENZA FATTORI DI QUALITA'

- Informazioni generali sulla struttura, servizi, orari, disponibilità
- Cortesia e ascolto Raccolta delle aspettative
- Valutazione di ingresso
- Elaborazione e condivisione progetto individuale
- Informazioni sugli interventi previsti
- Definizione e comunicazione orari

- Adeguati mezzi di trasporto ed assistenza
- Pulizia degli ambienti
- Comfort sale occupazionali, ricreative e di terapia
- Sicurezza e Igiene
- Rispetto del progetto individuale
- Informazioni/coinvolgimento utente/famiglia – condivisione
- Ambienti attrezzati per le attività
- Formazione e aggiornamento
- Umanizzazione e Personalizzazione
- Completezza e chiarezza delle informazioni
- Rispetto della privacy e dignità umana
- Informazioni, ascolto, sostegno
- Tutela dei diritti
- Verifica periodica e finale del progetto individuale
- Eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale
- Eventuali dimissioni "protette"
- Semplicità dei vari adempimenti amministrativi
- Chiarezza e disponibilità di questionari di soddisfazione
- Semplicità di inoltro del reclamo e tempo di risposta
- Questionari finalizzati a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti

TUTELA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI LA GESTIONE DEI RECLAMI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti dei cittadini.

L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per l'attività, il prodotto o il servizio offerto.

In ogni locale di attesa è posizionata una cassetta per inserire segnalazioni e reclami.

Le osservazioni ed i reclami da parte degli utenti o dei familiari vengono raccolti dalle segreterie delle sedi alle quali vengono rivolte e trasmesse ai responsabili dei servizi interessati che provvedono ad effettuare le opportune verifiche. Il responsabile provvede a correggere l'errore

segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro un massimo di 15 giorni. I reclami sono quindi trasmessi alla direzione della Cooperativa che provvede all'archiviazione su carta e su banca dati per mantenere una cronistoria di tutto ciò che succede.

MODALITÀ DI VALUTAZIONE QUALI/QUANTITATIVA DEI RISULTATI

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentata in primo luogo dal grado di soddisfazione del cittadino che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti: qualora questi ultimi non risultassero all'altezza verrebbero irrimediabilmente mal giudicati; è quindi importante che il servizio stesso non faccia promesse che non potrà mantenere.

Gli strumenti utilizzati dalla Cooperativa per monitorare il grado di soddisfazione dei cittadini utilizzatori dei servizi sono:

- trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi;
- somministrazione di questionari strutturati alle persone che utilizzano i servizi presi in esame;
- interviste non strutturate su particolari problematiche a gruppi di cittadini fruitori.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono il contatto diretto con la cittadinanza.

Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori viene effettuato mediante:

- somministrazione di schede di valutazione;
- costituzione di gruppi di lavoro su aree tematiche predefinite finalizzati al miglioramento della qualità.

Infine è opportuna la valutazione dei rapporti con il territorio nel suo complesso da effettuarsi mediante:

indagini presso "testimoni privilegiati"; associazioni dei cittadini; consulte.

LA "CUSTOMER SATISFACTION"

Le indagini per conoscere la soddisfazione dell'utenza (customer satisfaction) sono indispensabili se si vuole conoscere con attendibilità il grado di soddisfazione dell'utenza. Il servizio erogato deve essere percepito in linea con le *attese* dell'utente. Il centro dell'attenzione si sposta, quindi, su quanto il fruitore si aspetta di ricevere dal fornitore di servizio.

E' indispensabile rilevare mediante indagini, a fronte della Qualità Erogata, sia la Qualità Percepita che la Qualità Attesa.

E' stato dimostrato che per conoscere il reale grado di soddisfazione dell'utente è fondamentale non limitarsi a valutare la percezione del "livello di servizio ricevuto", ma occorre confrontare questa percezione con il "livello di servizio desiderato": la misura di questo divario (gap) indica il vero grado di soddisfazione dell'utente.

Ulteriori ricerche hanno messo in evidenza l'esistenza non di una sola ma di una serie intera di aspettative contenute in una fascia di "tolleranza" delimitata da due livelli, uno superiore ed uno inferiore, che rappresentano i livelli del servizio atteso dagli utenti: un livello *desiderato* ed uno *accettabile* (adeguato).

Il livello del servizio desiderato riflette il servizio che l'utente spera di ricevere; il livello di servizio accettabile riflette, invece, ciò che l'utente giudica sufficiente per soddisfare le sue aspettative. L'intervallo esistente tra il livello desiderato ed il livello accettabile rappresenta la zona di "tolleranza" entro la quale l'utente considera il servizio erogato comunque accettabile: ovvero, questa zona è costituita da una gamma di prestazioni del servizio considerato soddisfacente a diversi livelli.

LO STRUMENTO DEL QUESTIONARIO

I questionari rappresentano uno strumento quantitativo per rilevare le percezioni e i livelli di soddisfazione degli utenti che hanno fruito di un

servizio, in modo veloce e anonimo. Chiedendo direttamente agli utenti di rileggere la propria esperienza personale rispondendo alle domande preposte è possibile misurare il loro livello di soddisfazione in relazione ai servizi fruiti, evidenziare i "punti di forza" dei singoli servizi e far emergere le possibili aree di miglioramento.

Nel quotidiano ogni persona, con la sua storia e con la sua attualità assolutamente individuali, interagisce con la storia e l'attualità assolutamente peculiari del microcosmo e della società in cui vive: da questa interazione deriva la "soddisfazione soggettiva" che si intende rilevare con i questionari e che richiede da parte nostra la condivisione del seguente principio: "ciò che è soggettivo non è meno reale di ciò che è oggettivo e merita pertanto la stessa attenzione e la stessa considerazione". La "soddisfazione soggettiva" può essere definita come la risultante di un processo cognitivo che mette a confronto il reale con l'ideale; più precisamente, la distanza tra la realtà e le aspirazioni è inversamente proporzionale al livello di soddisfazione: in tal senso, la perfetta corrispondenza tra realtà e aspirazioni corrisponde a una soddisfazione assoluta.

La "Carta dei servizi" pubblicata verrà puntualmente aggiornata.