

**CARTA DEI SERVIZI**  
**REMBRANDT COOPERATIVA SOCIALE**

**INDICE:**

<u>CHI SIAMO</u> .....	2
<u>PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI</u> .....	3
<u>POLITICA PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI</u> .....	5
<u>I SERVIZI DELLA COOPERATIVA</u> .....	6
➤ <u>IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE</u> .....	6
• Modalità di erogazione del servizio.....	6
• Coordinamento.....	7
• Tipologia di prestazioni.....	7
• Obiettivi dell'intervento.....	8
• Personale impiegato nel servizio.....	9
• RSA Aperta.....	10
➤ <u>SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE MINORI</u> .....	13
• Modalità di erogazione del servizio.....	13
• Coordinamento.....	14
• Tipologia di prestazioni.....	14
• Obiettivi dell'intervento.....	14
• Personale impiegato nel servizio.....	14
➤ <u>SERVIZIO DI SPAZIO NEUTRO</u> .....	15
• Modalità di erogazione del servizio.....	15
• Coordinamento.....	16
• Tipologia di prestazioni.....	16
• Obiettivi dell'intervento.....	16
• Personale impiegato nel servizio.....	16
➤ <u>SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA</u> .....	17
• Modalità di erogazione del servizio.....	17
• Coordinamento.....	17
• Tipologia di prestazioni.....	18
• Obiettivi dell'intervento.....	18
• Personale impiegato nel servizio.....	19
➤ <u>SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA RESIDENZIALE</u> .....	19
➤ <u>SERVIZIO DI RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE</u> .....	20
<u>DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI</u> .....	20
<u>TUTELA DEGLI UTENTI</u> .....	21
• Modalità di reclamo.....	22
<u>FATTORI DI STANDARD E QUALITÀ DEL SERVIZIO</u> .....	23
<u>VERIFICA E ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION</u> .....	23
• Customer Satisfaction SAD e EDU.....	25
<u>DOVE SIAMO</u> .....	29

 <b>Rembrandt</b> <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>		Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	2 di 29

## Chi siamo

REMBRANDT è una cooperativa sociale nata nel 1991...

...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 bambini, anziani, portatori di handicap, emarginati ed altri soggetti che versano in condizione di bisogno:

### **nel settore socio-sanitario**

- presta servizi ai malati terminali, assistenza a domicilio, presso ospedali, case di riposo o di cura, luoghi di villeggiatura, centri di aggregazione;
- presta servizi di assistenza alle persone in stato di bisogno
- presta servizi medici e paramedici, prestazioni di psicologia e sociologia
- 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 specialistici dell'assistenza
- effettua gestione di trasporto per non autosufficienti e commissioni familiari e comunitarie

### **nel settore socio-culturale-educativo**

- eroga servizi di assistenza scolastica e domiciliare a favore di minori;
- 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, bambini e infermi
- è in grado di gestire teatri, cinema, strutture per lo spettacolo, ricreazione e a attività sportive anche all'aperto, luoghi e spazi di ritrovo infantile.

La **REMBRANDT Cooperativa Sociale** si avvale della professionalità di circa 350 dipendenti e della consulenza di collaboratori esterni. Può così contare sull'azione qualificata di educatori professionali,

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>		Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	3 di 29

insegnanti, psicologi, infermieri, operatrici ASA e OSS, terapisti della riabilitazione, pedagogisti, operatori sportivi, assistenti sociali.

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 **REMBRANDT Cooperativa Sociale** 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 **REMBRANDT Cooperativa Sociale** 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 di **REMBRANDT Cooperativa Sociale**.

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, e di ogni stakeholders.

L'Utente è visto come Persona portatrice di valori, indipendentemente dalle condizioni di salute.

In tal senso le finalità dell'Cooperativa sono quelle di garantire un'offerta sanitaria e socio sanitaria di prestazioni quali-quantitativamente appropriate ed adeguate attenendosi ai principi dell'efficacia, della qualità, dell'efficienza e dell'economicità.

Ciò in un contesto organizzativo orientato all'integrazione delle due dimensioni, territoriale ed ospedaliera garantendo la presa in carico della persona nel suo complesso, in tutto il percorso, che può rilevare aspetti sanitari, socio sanitari e sociali.

L'organizzazione ed il funzionamento della Cooperativa e delle proprie articolazioni devono attenersi ai seguenti principi e criteri:

- sensibilità ed apertura nei confronti dell'ambiente esterno e della società civile;
- qualità delle prestazioni e del servizio erogato;
- attenzione allo sviluppo ed al monitoraggio dei processi gestionali, al continuo miglioramento delle performance secondo parametri di efficacia, appropriatezza, qualità ed efficienza;
- capacità di valorizzare, coinvolgere, gratificare e responsabilizzare tutto il personale sugli obiettivi aziendali, facilitando la comunicazione tra le strutture organizzative, il lavoro di gruppo, l'integrazione delle professionalità ed il senso di appartenenza, anche attraverso la formazione;
- flessibilità organizzativa, definita in base ai bisogni sanitari, assistenziali e socio sanitari del cittadino-cliente;
- capacità di accompagnamento del cittadino nel percorso di cura ed assistenza, integrandosi tra erogatori dei servizi.

L'organizzazione e le attività della cooperativa devono quindi garantire l'erogazione delle prestazioni essenziali ed appropriate previste dagli atti di programmazione, lo sviluppo del sistema qualità della Cooperativa, la massima accessibilità e la libertà di scelta per i cittadini, l'equità delle prestazioni per gli

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>	Punto	5.1.
		Cod.	Carta dei servizi
		Rev. data	2 del 15/09/2019
		Pag.	4 di 29

utenti, l'ottimizzazione delle risorse, l'integrazione ed il raccordo istituzionale con gli enti locali e con le organizzazioni sanitarie e del volontariato, con gli altri erogatori del sistema.

La Cooperativa realizza un sistema organizzativo basato perciò sui seguenti valori:

- Orientamento alla *qualità*, intesa come capacità della Cooperativa di promuovere e sviluppare qualità globale quindi non solo orientata al cittadino ed alle prestazioni erogate ma anche agli operatori, alle relazioni interne, alla struttura ed alle tecnologie;
- Orientamento al *rispetto degli utenti ed alla collaborazione interna ed esterna degli operatori a tutti i livelli*, inteso come rispetto dei bisogni e dei diritti dei cittadini, sviluppando sistemi di ascolto e di monitoraggio della soddisfazione degli utenti e degli operatori, e come promozione di un clima organizzativo improntato all'integrazione delle competenze, alla facilitazione del lavoro di gruppo, allo sviluppo di reti di collaborazione anche con soggetti esterni alla Cooperativa per offrire servizi integrati con quelli di altre strutture sanitarie e sociali;
- Orientamento alla ricerca di una costante *integrazione dei servizi*, inteso a fornire al cittadino una prestazione che veda l'apporto positivo e coordinato nel tempo e nello spazio di tutte le articolazioni dalle Rete Territoriale, nella ricerca del miglior percorso di accompagnamento del cittadino;
- Orientamento alla *trasparenza dell'azione*, intesa come l'individuazione per ciascuna decisione dei criteri di riferimento e dei risultati attesi;
- Orientamento alla *valutazione dei risultati*, intesa come feed-back sull'attività della Cooperativa, delle articolazioni organizzative e dei singoli;
- Orientamento alla *crescita professionale* di tutti i collaboratori, intesa come capacità di fornire a tutti gli operatori l'opportunità di approfondire le proprie conoscenze e sviluppare appieno le proprie potenzialità;

Per realizzare tale sistema organizzativo, la Cooperativa si dota di una struttura organizzativa e di sistemi di qualità e improntati alla flessibilità, valorizzando le competenze presenti a tutti i livelli di responsabilità, definendo risultati attesi e contribuendo in ogni modo a generare un clima valoriale positivo.

Un modello che si basa su un intreccio di rapporti gerarchici e funzionali, organizzando la propria attività in processi per il raggiungimento del risultato, con valutazione degli esiti e definizione di piani di miglioramento.

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

#### **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 Rembrandt 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**

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>		Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	5 di 29

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**

Per REMBRANDT Cooperativa Sociale il cittadino deve essere il punto focale del processo produttivo, in quanto committente particolarmente presente anche nella vita aziendale, attraverso numerose forme di partecipazione e di sostegno.

La Cooperativa deve essere in grado di erogare prestazioni il cui principio informatore sia la qualità e ciò avviene attraverso una corretta lettura dei bisogni ed il conseguente adeguamento organizzativo-operativo. L'orientamento al cliente diventa un passaggio culturale strategico della Cooperativa che promuove, partendo dalla propria storia, i valori di eticità, equità e trasparenza, riprogettando e ristrutturando i servizi da erogare in funzione delle sempre nuove categorie di pazienti-clienti e della mutevole complessità dei loro bisogni.

La sfida che la Cooperativa si propone, è quella di indirizzare la propria organizzazione al continuo aggiornamento di un sistema orientato al servizio al cittadino e posto a garanzia dello stesso. La verifica dei risultati e la valutazione della qualità sono parte integrante dell'attività istituzionale.

La Direzione aziendale promuove perciò lo sviluppo e la gestione del sistema qualità, quale elemento strategico necessario al raggiungimento degli obiettivi aziendali, affinché la Cooperativa continui ad essere importante punto di riferimento nell'ambito socio-sanitario.

Le politiche e le strategie della Direzione sono orientate a sviluppare un modello di gestione teso a garantire agli utenti un'elevata qualità delle prestazioni erogate, in termini di efficacia, eticità, equità e sicurezza ed il continuo miglioramento delle stesse. Tale risultato si ottiene con il diretto coinvolgimento degli operatori, degli utenti e degli organi di rappresentanza.

La Cooperativa Rembrandt 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 Rembrandt è presente;
- ottimizzazione dei flussi informativi sia all'interno che all'esterno di Rembrandt.

	<b>CARTA DEI SERVIZI REMBRANDT</b>		Norma	ISO 9001:2015
			Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	6 di 29

Tutto ciò viene perseguito agendo su tre livelli:

**1. 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 REMBRANDT Cooperativa Sociale 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".

## I SERVIZI DELLA COOPERATIVA

### ➤ Servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale

- **Assistenza domiciliare** – Referente Volpin Gabriella

La REMBRANDT Cooperativa Sociale è impegnata dal 1998 con diversi Comuni del territorio (Cislago, Turate, Saronno, Origgio, Gerenzano) ed è accreditata sui Piani di Zona di Saronno, Lomazzo, Desio, Garbagnate Milanese, Olgiate Comasco, Varese, Castellanza e Tradate per l'erogazione dei servizi di assistenza domiciliare ad anziani, disabili, soggetti a rischio di emarginazione e nuclei familiari in difficoltà.

- **Modalità di erogazione del 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 indicate nel Patto di Accreditamento del Piano di Zona di riferimento 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

	<b>CARTA DEI SERVIZI REMBRANDT</b>	Norma	ISO 9001:2015
		Punto	5.1.
		Cod.	Carta dei servizi
		Rev. data	2 del 15/09/2019
		Pag.	7 di 29

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, il quale emetterà, (se dovute dall'utente), la fattura relativa alle prestazioni.
- ***Durata***  
In base al progetto individualizzato
- ***Decorrenza***
  - Entro 2 giorni dalla richiesta del Comune, la Cooperativa assicura una visita domiciliare per la predisposizione del progetto di intervento. Il servizio viene attivato entro 5 giorni dalla richiesta di attivazione.
  - In situazioni di emergenza segnalate dal Comune, la Cooperativa assicura l'attivazione del Servizio entro 24/48 ore.

La Cooperativa individua un referente per i rapporti con l'Ente Committente 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 delle figure professionali (Ausiliari Socio Assistenziali/Operatori Socio Sanitari) 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 S.A.D., in riferimento ai bisogni dell'utente, svolte dal personale ausiliario, sulla base del Piano Assistenziale Individuale, stilato dall'Assistente Sociale comprendono:

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>		Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	8 di 29

**Aiuto nelle attività fisiche personali, volto a favorire e/o a mantenere l'autosufficienza nell'attività giornaliera, riferibili al complesso delle seguenti funzioni quotidiane:**

- alzare l'utente,
- curare l'igiene della persona (bagno, pulizia personale),
- vestizione,
- nutrizione e/o aiuto nell'assunzione dei pasti,
- aiuto per una corretta deambulazione,
- aiuto nel movimento di arti invalidi e nell'utilizzo di ausili sanitari,
- accorgimenti per una giusta posizione degli arti invalidi in condizione di riposo,
- aiuto nell'uso di accorgimenti o attrezzi per lavarsi, vestirsi, mangiare da soli, camminare, ecc.,
- mobilitazione delle persone costrette a letto e simili;

**Aiuto nella gestione dell'ambiente domestico e nel governo della casa, con particolare riferimento:**

- al riordino del letto e della stanza,
- pulizia dei servizi e dei vani dell'alloggio ad uso dell'utente e dallo stesso utilizzati, curando l'areazione e l'illuminazione dell'ambiente,
- cambio della biancheria,
- lavaggio e stiratura della biancheria e del vestiario dell'utente ed eventuale utilizzo del servizio di lavanderia,
- piccoli lavori di rammendo e cucito,
- spese e rifornimenti,
- preparazione dei pasti ed eventuale pulizia delle stoviglie,
- attivazione di risorse umane e tecniche per i problemi riguardanti la manutenzione dell'alloggio;

**Appoggio e sostegno, in particolare a favore delle persone non autosufficienti o parzialmente autosufficienti:**

- per l'acquisto di generi alimentari, di capi di vestiario e ogni altro bene,
- per l'accompagnamento a visite mediche, prelievi, controlli per cure anche ai centri ambulatoriali,
- per favorire la partecipazione ad opportunità di socializzazione;

**Rafforzamento dei comportamenti positivi dell'assistito e coinvolgimento attivo del contesto familiare,**

- per il mantenimento dei rapporti parentali, amicali,
- partecipazione agli interventi di socializzazione e/o di recupero a favore delle persone,
- rapporti con strutture socio/sanitarie, ecc.;

**Prestazioni igienico-sanitarie di semplice attuazione, complementari alle attività assistenziali:**

- rilevamento della temperatura,
- assistenza per la corretta somministrazione delle prescrizioni farmacologiche,
- opportuna segnalazione di sintomi di malattie al medico di base o ai familiari o al pronto soccorso;

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>	Punto	5.1.
		Cod.	Carta dei servizi
		Rev. data	2 del 15/09/2019
		Pag.	9 di 29

- **Obiettivi dell'intervento**

- ❑ Considerare l'utente del servizio come Persona portatrice di valori, indipendentemente dalle condizioni di salute e dal coinvolgimento della Famiglia;
- ❑ Attivare iniziative sistematiche per il recupero o il mantenimento delle residue capacità funzionali degli utenti; è un intervento che punta a valorizzare la persona e al contempo a prevenire ulteriori forme di disagio che possono interessare la parte fisica (es, lesioni da decubito, involuzione nella mobilità), psicologica (disagio dovuto alla propria situazione) e sociale (chiusura al mondo esterno, all'altro). Gli operatori non si sostituiranno mai alla persona, ma collaboreranno per sostenerla per non comprometterne l'autonomia. In tal modo si intendono evitare o ritardare i ricoveri precoci o impropri;
- ❑ Articolare organicamente attività di socializzazione, tese a mantenere il livello massimo di integrazione con i familiari e la comunità locale, con l'intento di far mantenere il proprio stile di vita. Si deve aver presente, ad esempio, che spesso uno dei presupposti principali per cui un anziano usufruisce del servizio, delle Residenze Sanitarie Assistenziali, è la comprovata mancanza di un idoneo supporto familiare che consenta di erogare a domicilio i trattamenti sanitari e l'assistenza di cui costantemente l'anziano necessita;
- ❑ Promuovere e mantenere il funzionamento sociale e il miglioramento della qualità di vita della persona nel proprio ambiente tra le persone care per evitare o ritardare il più possibile il ricorso all'istituzionalizzazione. Riteniamo che la "qualità della vita" dell'anziano assuma una connotazione di carattere personalistico e valoriale (distinzione tra bisogno dell'avere, bisogno dell'amare e bisogno dell'essere, dove la qualità della vita è in relazione al soddisfacimento di relazioni interpersonali più intense), la quale ha valore soprattutto nell'ambito della medicina sociale.
- ❑ Supportare realmente la famiglia che si fa carico di un pesante impegno assistenziale. I familiari devono diventare consapevolmente i primi "medici" per il loro caro; pertanto, dopo attenta valutazione con chi di dovere, devono essere informati sulla situazione dell'assistito e, eventualmente, coinvolti nel processo di assistenza dell'utente;
- ❑ Lavorare in rete con gli altri servizi socio-sanitari sia ospedalieri che territoriali per garantire la continuità delle cure, la possibilità di usufruire tempestivamente dei servizi che il territorio mette a disposizione (es, ADI), favorendo l'integrazione e il collegamento fra i servizi socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona, e l'accompagnamento/aiuto degli utenti nella fruizione dei servizi pubblici e privati territoriali;
- ❑ Garantire un servizio altamente professionale, costantemente formato e aggiornato, coadiuvato da un'equipe composta da diversi operatori: medici, infermieri, assistenti sociali che collaborano con il medico di famiglia;
- ❑ Coinvolgere anche operatori delle associazioni di volontariato. Pensiamo sia propedeutico al benessere dell'utente potersi avvalere di questa risorsa presente sul territorio; pertanto in questa direzione intendiamo attivare percorsi che richiedono collaborazione da parte di tutta la società;
- ❑ Prevedere interventi personalizzati di cura adeguati alle singole esigenze.

- **Personale impiegato nel servizio**

Il servizio di assistenza domiciliare viene svolto da operatori in possesso del titolo professionale di Ausiliario Socio Assistenziale (A.S.A.) e Operatori Socio Sanitario (O.S.S.), legalmente riconosciuto

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>	Punto	5.1.
		Cod.	Carta dei servizi
		Rev. data	2 del 15/09/2019
		Pag.	10 di 29

dalla Regione Lombardia. Il Coordinatore del Servizio Domiciliare, ha una provata esperienza di diversi anni nel coordinamento di servizi di assistenza domiciliare.

All'interno del Servizio operano inoltre:

- **Educatori Professionali**
- **Psicologi** per la supervisione degli operatori
- Il **responsabile** dell'ufficio Risorse Umane
- Il **referente** della formazione del personale

- **RSA Aperta**

Rsa aperta è un voucher emanato da regione Lombardia che offre interventi di natura prioritariamente sociosanitaria, finalizzati a supportare la permanenza al domicilio di persone affette da demenza certificata o di utenti di età pari o superiore a 75 anni, in condizioni di non autosufficienza. Attraverso interventi qualificati la Cooperativa Rembrandt, si adopererà per mantenere il più a lungo possibile le capacità residue delle persone beneficiarie e rallentare, ove possibile, il decadimento delle diverse funzioni, evitando e/o ritardando il ricorso al ricovero definitivo in struttura. La misura offre inoltre un sostegno al caregiver nell'espletamento delle attività di assistenza dell'interessato, garantite da interventi mirati, che non sono sostitutivi di quelli già adottati dalla filiera dei servizi della rete consolidata (ADI, SAD, Centri Diurni Integrati, ecc.).

### **Destinatari della misura**

L'Utenza raggiunge le RSA che hanno aderito al progetto Rsa aperta attraverso diversi canali: mmg, assistente sociale, comuni, altri utenti che ne usufruiscono.

L'elenco delle Rsa che propongono questo servizio sono visibili sul sito dell'Ats competenti per territorio, nell'area dedicata alla terza età, oppure si può fare riferimento ai distretti sanitari di appartenenza che possiedono quest'elenco. I destinatari della misura sono:

Utenti affetti da demenza: la demenza e il decadimento cognitivo costituiscono una problematica di forte impatto sociale che grava sulla famiglia, determinando un importante carico assistenziale, ed emotivo. Per poter attivare la misura Rsa aperta, al fine di supportare le famiglie mediante un percorso assistenziale, la patologia dementigena deve essere certificata da uno specialista neurologo o geriatra, di una struttura pubblica o convenzionata.

Anziani non autosufficienti: età pari o superiore a 75 anni, con riconoscimento di invalidità civile al 100%. Questi anziani fragili devono disporre di almeno un caregiver familiare e/o professionale, che presta assistenza continua.

### **Presentazione della domanda**

Il cittadino interessato alla misura deve presentare la richiesta direttamente alla RSA scelta, utilizzando il modello dedicato. Il care manager, figura di riferimento per l'erogazione del voucher Rsa aperta, verificherà i requisiti di accesso e di eventuali incompatibilità entro 5 giorni lavorativi dalla data di presentazione della domanda completa di documentazione richiesta. Se vi sono i requisiti previsti dalla normativa, l'equipe formata dal medico e psicologa effettua la valutazione multidimensionale entro i successivi 10 giorni lavorativi.

L'equipe procede alla definizione del Progetto individualizzato con scadenza trimestrale di cura che dovrà prevedere

- obiettivi, aree di intervento, tempi e figure professionali coinvolte.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>	Punto	5.1.
		Cod.	Carta dei servizi
		Rev. data	2 del 15/09/2019
		Pag.	11 di 29

- sarà condiviso con la persona (o suo Amministratore di sostegno) e con il caregiver di riferimento, sottoscritto dagli stessi. Sulla base dei bisogni rilevati e in coerenza col Progetto Individualizzato, verrà elaborato il PAI, indicando gli interventi programmati, le figure professionali coinvolte, le modalità ed i tempi di attuazione. Laddove la situazione clinico – assistenziale lo richieda, se necessario verrà data informazione del Progetto Individualizzato al Medico di Medicina Generale ed eventualmente al Servizio Sociale comunale.

Saranno programmate delle rivalutazioni in base alle mutate condizioni del paziente ed eventualmente potranno essere apportate delle modifiche agli interventi, nell'ottica di offrire un servizio il più possibile personalizzato e vicino alle reali esigenze del paziente, seppur nel rispetto della normativa che disciplina la materia.

### **Budget per la misura**

Per ogni persona eleggibile alla misura è previsto uno specifico budget stabilito annualmente dalla D.G.R. delle regole. Il budget a disposizione della persona è definito in relazione al periodo di presa in carico calcolato in giorni (es. il budget per utente preso in carico il 4 agosto è calcolato su 150 giorni rispetto ai 365 totali annuali).

Per gli utenti presi in carico per l'intero anno, in ogni trimestre deve essere previsto l'impiego massimo corrispondente a un quarto del budget annuale; l'importo trimestrale può tuttavia essere ripartito in modo diversificato in coerenza con gli obiettivi di cura.

Per periodi di presa in carico inferiori all'anno, i singoli budget devono essere rapportati al periodo di presa in carico e garantire un'equa distribuzione tra i diversi trimestri. All'interno del budget è ricompresa la quota da destinare alla valutazione.

### **Remunerazione prestazioni**

Entro i limiti del budget a disposizione di ogni singolo utente, verranno remunerate solo le prestazioni effettivamente erogate. Vengono remunerati gli interventi dei singoli operatori sulla base delle tariffe riportate nella normativa. Nei periodi di sospensione non viene riconosciuta alcuna remunerazione.

### **Modalità di erogazione della misura**

**A) INTERVENTI PER PERSONE AFFETTE DA DEMENZA** (gli interventi sono differenziati in relazione al livello di gravità della malattia):

Valutazione Multidimensionale per accesso alla misura

Rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio – ambientali, le risorse attivabili (familiari e non), e oltre all'anamnesi clinica comprende la somministrazione delle scale previste per la rilevazione della gravità della malattia e lo stress del caregiver.

Interventi di stimolazione cognitiva Si tratta di interventi specifici e individualizzati per ogni singolo soggetto, basati su strategie e mirate e differenziate. L'obiettivo è mantenere le funzioni residue, attraverso l'utilizzo di tutte le risorse interne ed esterne disponibili, garantire il più a lungo possibile l'autonomia individuale

Interventi di consulenza alla famiglia per la gestione di disturbi del comportamento. Si tratta di interventi di consulenza rivolti alla famiglia e finalizzati alla gestione del disturbo del comportamento della persona affetta da demenza.

Interventi di supporto psicologico al caregiver Si tratta di interventi erogabili preferibilmente presso le strutture e finalizzati a sostenere il caregiver nella gestione delle dinamiche relazionali con il paziente affetto da demenza.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>	Punto	5.1.
		Cod.	Carta dei servizi
		Rev. data	2 del 15/09/2019
		Pag.	12 di 29

Interventi di stimolazione/mantenimento delle capacità motorie Si tratta di interventi erogabili al domicilio e finalizzati alla stimolazione e al mantenimento delle capacità motorie, diversificati in ragione degli obiettivi che si intendono perseguire.

Igiene personale completa E' un intervento atto a garantire il benessere della persona affetta da demenza e che prevede il supporto al caregiver nell'espletamento dell'igiene personale completa.

Interventi di sostegno in caso di disturbi del comportamento Si tratta di interventi di sostegno erogabili al domicilio in presenza di disturbi del comportamento della persona.

Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per l'adattamento e la protesizzazione degli ambienti abitativi Si tratta di interventi erogabili dalle figure indicate, volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze della persona affetta da demenza. Hanno l'obiettivo di favorire l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio, garantire la sicurezza e facilitare il riconoscimento degli oggetti d'uso quotidiano.

Interventi di riabilitazione motoria Si tratta di interventi erogabili al domicilio o in struttura finalizzati alla riabilitazione motoria.

Nursing Sono interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione delle difficoltà legate all'assistenza quotidiana.

Interventi per problematiche legate alla malnutrizione/disfagia Si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate alla malnutrizione/disfagia

## **B) INTERVENTI RIVOLTI AD ANZIANI NON AUTOSUFFICIENTI**

Valutazione Multidimensionale per accesso a misura Rileva i bisogni delle persone e della famiglia, le condizioni socio – ambientali, le risorse attivabili (familiari e non), e oltre all'anamnesi clinica comprende la somministrazione delle scale previste.

Interventi per il mantenimento delle abilità residue Si tratta di interventi che possono avere anche una valenza preventiva, diversificati in ambito educativo, psicomotorio, animativo, di arte terapia, danza e musicoterapia, finalizzati al conservare il più a lungo possibile le capacità/abilità personali.

Consulenza e addestramento alla famiglia/caregiver per la protesizzazione degli ambienti abitativi Si tratta di interventi erogabili dalle figure indicate, volti ad aiutare la famiglia a individuare soluzioni, adattando gli ambienti in funzione delle difficoltà/esigenze dell'anziano. Hanno l'obiettivo di favorire la mobilità e l'orientamento dell'anziano nel proprio domicilio.

Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative ad alimentazione Si tratta di interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate alla nutrizione/alimentazione.

Consulenza alla famiglia/caregiver per la gestione di problematiche specifiche relative all'igiene personale Sono interventi finalizzati ad aiutare i familiari/caregiver ad adottare le soluzioni atte alla gestione di difficoltà legate all'igiene.

Interventi al domicilio occasionali e limitati nel tempo in sostituzione del caregiver Si tratta di interventi, non prevalenti rispetto al piano di assistenza, volti a favorire la permanenza delle persone al proprio domicilio e a supportare il caregiver in condizioni impreviste o occasionali.

Incompatibilità E' stata resa incompatibile la fruizione contemporanea di RSA Aperta e altre misure e/o interventi regionali e/o di altri servizi/unità di offerta della rete socioassistenziale, eccezion fatta per interventi di tipo ambulatoriale e prestazioni occasionali o continuative di soli prelievi erogati in ADI. La fruizione di RSA Aperta risulta invece compatibile con altre misure nazionali o locali di carattere socioassistenziale (es. FNA, misura B2, SAD ecc.)

	<b>CARTA DEI SERVIZI REMBRANDT</b>		Norma	ISO 9001:2015
	Punto	5.1.	Cod.	Carta dei servizi
	Rev. data	2 del 15/09/2019	Pag.	13 di 29

Sospensioni e interruzioni Le interruzioni della misura inferiori ai 15 giorni non prevedono la sospensione della presa in carico Le interruzioni invece superiori ai 15 giorni comportano la formale sospensione della presa in carico, mentre interruzioni superiori ai 30 giorni prevedono la chiusura della presa in carico. La presa in carico presso altre unità di offerta sociosanitarie prevede la chiusura del progetto.

Tutto il personale che eroga il servizio di Rsa aperta compreso il care-manager sono dipendenti della cooperativa Rembrandt con sede legale a Gerenzano Via Stazione 3 /A.

➤ **Servizio di assistenza domiciliare minori – interventi socio-educativi**

- ***Assistenza domiciliare minori***– Referente Milesi Roberta/ Ricciardi Fiorenza/Visigalli Silvia

- **Modalità di erogazione del 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 indicate nel Patto di Accreditamento del Piano di Zona di riferimento 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, il quale emetterà, (se dovute dall'utente), la fattura relativa alle prestazioni.

- **Durata**

In base al progetto individualizzato.

- **Decorrenza**

Entro 2 giorni dalla richiesta del Comune, la Cooperativa assicura una visita domiciliare per la predisposizione del progetto di intervento. Il servizio viene attivato entro 5 giorni dalla richiesta di attivazione.

In situazioni di emergenza segnalate dal Comune, la Cooperativa assicura l'attivazione del Servizio in modo tempestivo.

	<b>CARTA DEI SERVIZI REMBRANDT</b>		Norma	ISO 9001:2015
			Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	14 di 29

- **Coordinamento**

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 si concludono in attività di 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'equipe 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 dell'intervento**

- 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.

- **Personale impiegato nel servizio**

Il servizio di assistenza domiciliare minori viene svolto:

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>		Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	15 di 29

- da operatori in possesso di laurea in scienze dell'educazione o titoli affini e/o comparati;
- il Coordinatore del Servizio Domiciliare: con provata esperienza di diversi anni nel coordinamento di servizi di assistenza domiciliare.

All'interno del Servizio operano inoltre:

- Pedagogista per la supervisione dei progetti educativi individualizzati
- Il responsabile dell'ufficio Risorse Umane
- Il referente della formazione del personale Rembrandt 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.

### ➤ **Servizio di Spazio Neutro**

- ***Servizio di Spazio Neutro***– Referente Ricciardi Fiorenza

Il servizio si rivolge a nuclei familiari che presentano problematiche e conflittualità che precludono la possibilità di mantenere relazioni stabili, costanti e serene con i figli minori. Beneficiario primo dell'intervento è il minore ed il suo interesse a costruire e/o mantenere legami con le figure familiari di riferimento.

- **Modalità di erogazione del servizio**

Il servizio di spazio neutro interviene su mandato del Tribunale che ne definisce il contesto e la sua azione; il servizio si inserisce, in genere, in un contesto di progetti ed interventi già posti in essere dai Servizi territoriali competenti.

- 1- Accesso al servizio: la presa in carico da parte del Servizio di Spazio Neutro avviene attraverso l'invio da parte dei Servizi Sociali territoriali attraverso una scheda di accoglienza appositamente fornita.
- 2- Incontro con il servizio Inviante: verrà concordato un incontro di approfondimento ed analisi tra il servizio territoriale, l'operatore referente ed il coordinatore del servizio di Spazio Neutro.
- 3- Lavoro in Equipe Assegnazione del caso
- 4- Avvio incontri preliminari: Tali incontri verranno svolti solo dall'operatore referente per avviare un dialogo conoscitivo con l'utente e il genitore/familiare che accompagnerà il minore agli incontri, verrà fornita una spiegazione dell'organizzazione del servizio, a chiusura si stipulerà un contratto che dovrà prevedere: frequenza e orari dell'incontro, modalità di contatto con l'operatore disponibilità a successivi colloqui, regole del servizio. Le date degli incontri successivi e delle viste verranno sempre stilate e inviate per iscritto (dal Servizio Spazio Neutro) al Servizio sociale che comunicherà alle figure genitoriali.
- 5- Avvio Incontri Protetti

- **Durata**

In base al progetto individualizzato.

- **Decorrenza**

Il servizio viene attivato entro 5 giorni dalla richiesta di attivazione.

In situazioni di emergenza segnalate dal Comune, la Cooperativa assicura l'attivazione del Servizio in modo tempestivo.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>	Punto	5.1.
		Cod.	Carta dei servizi
		Rev. data	2 del 15/09/2019
		Pag.	16 di 29

- **Coordinamento**

La Cooperativa individua un referente, specializzato nel sostegno alla genitorialità, nell'osservazione della relazione genitori- figli, nella gestione di Spazio Neutro, per il coordinamento e la programmazione del servizio. Il Coordinatore sarà responsabile del personale e interlocutore diretto con l'organizzazione comunale.

Il coordinatore del servizio sarà l'interlocutore diretto in particolare nei confronti dei Servizi territoriali di riferimento. Il ruolo del Coordinatore può essere così declinato:

- È il responsabile tecnico e quindi garante della qualità del servizio offerto.
- Partecipa agli incontri di progettazione, verifica e chiusura dei casi tra operatore e servizio territoriale.
- Garantisce la corretta conduzione del progetto, vigilando sull'operato del Servizio e sull'aderenza dell'intervento agli obiettivi concordati.
- Coordina l'equipe, verifica la funzionalità dell'organizzazione e raccoglie e rielabora riportando, nelle sedi opportune, le questioni emergenti.

- **Tipologia di prestazioni**

Lo Spazio Neutro è un luogo predisposto per tutelare il rapporto genitori-figli: si tratta di uno spazio "neutrale" e protetto dove le famiglie possono incontrarsi alla presenza di operatori competenti, abituati a mediare i conflitti ed aiutare i genitori a svolgere il proprio ruolo genitoriale.

- **Obiettivi dell'intervento**

- contribuire a mantenere o ristabilire le relazioni con entrambi i genitori;
- contribuire a sostenere il minore nella ricostruzione del legame con il genitore;
- contribuire a sostenere il genitore in difficoltà nel mantenimento o nella riapertura della relazione con il figlio;
- contribuire nel favorire il ricostruirsi del senso di responsabilità genitoriale e quando possibile, sostenere l'organizzazione della gestione autonoma degli incontri.

- **Personale impiegato nel servizio**

Il servizio di assistenza domiciliare minori viene svolto:

- da operatori in possesso di laurea in scienze dell'educazione o titoli affini e/o comparati;
- il Coordinatore del Servizio Domiciliare: con provata esperienza di diversi anni nel coordinamento di servizi di assistenza domiciliare.

All'interno del Servizio operano inoltre:

- Pedagogista per la supervisione dei progetti educativi individualizzati
- Il responsabile dell'ufficio Risorse Umane
- Il referente della formazione del personale Rembrandt si impegna a:
  - o fornire personale adeguatamente preparato a svolgere i compiti assegnati;
  - o fornire personale in possesso dell'attestato abilitante e/o competenze adeguate allo svolgimento delle mansioni;
  - o assicurare la stabilità degli operatori riconoscendo che la continuità d'azione dei medesimi costituisce presupposto indispensabile per un corretto intervento socio-assistenziale.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>		Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	17 di 29

➤ **Servizio di assistenza scolastica a minori** – interventi socio-educativi

- ***Assistenza scolastica a minori***– Referente Milesi Roberta/Ricciardi /Fiorenza/Visigalli Silvia  
Nel corso dell'ultimo decennio la Cooperativa, grazie alla collaborazione di educatori e professionisti con formazione specifica, si è specializzata nella promozione di progetti didattici- educativi di prevenzione e supporto agli alunni con difficoltà nelle scuole e nelle strutture dedicate ai minori.

- **Modalità di erogazione del servizio**

I destinatari del servizio sono i bambini e i ragazzi che presentano una disabilità (certificata da diagnosi funzionale) tale da necessitare di un intervento educativo scolastico. L'attivazione del servizio avviene tramite l'accesso ai Servizi Sociali, l'utente deve rivolgersi all'assistente sociale del proprio Comune di residenza per 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, il monte ore assegnato per ogni minore e i contenuti dell'intervento stesso.

La Cooperativa provvederà quindi all'individuazione dell'educatore che possa rispondere al meglio alle esigenze del minore. La Cooperativa prenderà in carico l'utente con le tempistiche indicate nel Patto di Accreditamento del Piano di Zona di riferimento ed effettuerà il servizio negli orari concordati con i referenti scolastici. Il Coordinatore provvederà alla presentazione dell'operatore di riferimento alla famiglia, ai referenti scolastici e comunali, e alla condivisione dell'ipotesi progettuale definendo in termini operativi obiettivi, tempi e modalità di intervento.

Trimestralmente all'interno di una Scheda di osservazione, l'educatore dettaglia al Coordinatore, ai Servizi e al team scolastico il lavoro svolto, verificando il raggiungimento degli obiettivi prefissati e l'efficacia delle strategie attuate. Sulla base di tali analisi e in condivisione con il corpo docenti, vengono ridefiniti gli obiettivi da raggiungere e le relative successive fasi di intervento.

Nel corso dell'anno scolastico verranno programmati incontri di monitoraggio e verifica del progetto con la famiglia, i referenti Comunali e il personale scolastico.

L'operatore 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 mensilmente dal referente scolastico.

Il rendiconto delle ore mensili verrà poi trasmesso al Comune, il quale emetterà, (se dovute dall'utente), la fattura relativa alle prestazioni.

- **Durata**

In base al progetto individualizzato – per tutto l'anno scolastico.

- **Decorrenza**

Il servizio viene attivato entro 5 giorni dalla richiesta di attivazione.

- **Coordinamento**

La Cooperativa individua un referente come unico interlocutore per il Servizio di Assistenza scolastica il cui intervento sarà finalizzato al supporto/sostegno/gestione delle figure professionali impiegate nella realizzazione del Servizio e collaborerà altresì con l'Assistente sociale nel raccordo Scuola-Enti-Aziende e Servizi Territoriali.

Il suo ruolo può essere così sinteticamente declinato:

	<b>CARTA DEI SERVIZI REMBRANDT</b>	Norma	ISO 9001:2015
		Punto	5.1.
		Cod.	Carta dei servizi
		Rev. data	2 del 15/09/2019
		Pag.	18 di 29

- Attivazione e gestione del progetto individuale predisposto dall'Assistente Sociale Comunale
- Gestione del personale educativo;
- Gestione delle problematiche di natura tecnico – organizzativo (assenze, sostituzione personale..)
- Monitoraggio dell'operato educativo;
- Coordina la stesura di schede di osservazione, di report di aggiornamento e di relazioni, di tutta la documentazione necessaria a raccogliere dati, informazioni e proposte operative;
- Verifica periodicamente il funzionamento dei servizi con il referente comunale e scolastico di riferimento;
- Assicurare la reperibilità durante l'orario di funzionamento del servizio per ogni eventuale comunicazione o incontro diretto necessario;
- Favorisce forme di collaborazione e di lavoro di rete.

- **Tipologia di prestazioni**

Le attività di assistenza scolastica sono rivolte ai minori che versano in situazioni di disabilità o fragilità psico-fisiche. L'intervento consiste in un affiancamento personalizzato del minore durante le lezioni scolastiche volto a promuovere le risorse del minore per facilitare la sua integrazione nella vita relazionale e sociale del contesto scolastico e di offrire, se necessario, un supporto nell'apprendimento della didattica, creando una rete di lavoro con l'insegnante di sostegno e il corpo docenti.

La figura dell'educatore si colloca all'interno del servizio di assistenza educativa scolastica con un ruolo di mediazione tra i bisogni degli utenti e le risorse professionali messe in campo dalla scuola e dal territorio. Compito dell'educatore è considerare l'alunno e le dinamiche del gruppo in cui è inserito, trovando le strategie più efficaci affinché ciascun minore si senta parte integrante del gruppo e possa vivere l'esperienza scolastica con serenità, promuovendone l'autonomia e la crescita.

- **Obiettivi dell'intervento**

- Assicurare e facilitare il percorso didattico del minore nella propria scuola di appartenenza prestando attenzione a limitare forme di drop-out scolastico;
- Accompagnare gradualmente il minore verso lo studio in autonomia;
- Favorire il mantenimento dell'attenzione e concentrazione,
- Sviluppare le attitudini personali;
- Aumentare le condizioni sociali e psicopedagogiche di autonomia e benessere, che permettano di superare le difficoltà, attraverso l'elaborazione di risposte concrete e pratiche nel vissuto quotidiano scolastico:
  - Aumentare l'autostima
  - Migliorare la capacità di esprimere le proprie emozioni
  - Favorire la costruzione del Sé
  - Favorire un rapporto positivo e collaborativo basato sul rispetto e sulla fiducia reciproci
- Sviluppare la socializzazione, le relazioni positive con il gruppo dei pari, tutelando una crescita del minore il più possibile integrata, capace di prevenire ogni forma di emarginazione;

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>	Punto	5.1.
		Cod.	Carta dei servizi
		Rev. data	2 del 15/09/2019
		Pag.	19 di 29

- Valorizzare e stimolare il contesto sociale utilizzando le risorse aggregative, educative, culturali e sportive del territorio, al fine di facilitare il percorso di integrazione del minore.

- **Personale impiegato nel servizio**

Per l'espletamento dei servizi la Cooperativa Rembrandt si avvale di educatori qualificati che lavorano con competenza ed esperienza nell'ambito dell'assistenza scolastica.

La Rembrandt dichiara che i propri operatori hanno la capacità di inserirsi in una dinamica di risposta continua al bisogno della situazione in cui operano, leggendo le dinamiche relazionali e operando con un approccio rispettoso delle stesse.

Il servizio di assistenza scolastica a minori viene svolto:

- da operatori in possesso di laurea in Scienze dell'Educazione o titoli affini e/o comparati;
- dal Coordinatore del Servizio, figura professionale con provata esperienza di diversi anni nel coordinamento di servizi di Assistenza scolastica.

La Cooperativa si avvale inoltre della collaborazione di altre figure professionali per l'erogazione del servizio:

- Pedagogista per la supervisione dei progetti educativi individualizzati
- Il responsabile dell'ufficio Risorse Umane
- Il referente della formazione del personale

➤ **SERVIZIO DI ASSISTENZA EDUCATIVA RESIDENZIALE**  
**Servizio di attività educative extra-scolastiche presso Convitto di Minoprio**

*Attività educative extra scolastiche residenziali*– Referente Dott.sa Anna Chiara Mori

La Fondazione Minoprio ispirandosi alle originarie finalità ed in sintonia con la programmazione comunitaria, nazionale e regionale, si propone di contribuire allo sviluppo del settore agricolo e in particolare orto-floro-frutticolo, del vivaismo e del giardinaggio, allo sviluppo e diffusione delle tecniche di gestione e protezione del verde ambientale nonché, attraverso l'attività formativa e il supporto diretto al settore al miglioramento dei prodotti, dei processi produttivi e dei sistemi di gestione dell'agricoltura.

Nello specifico la Cooperativa svolge i seguenti servizi:

- educativi e di animazione
- spazio per gli apprendimenti scolastici
- sorveglianza degli utenti e della struttura ospitante

L'azienda assicura un personale qualificato e comunque idoneo alla tipologia dei servizi da svolgere, in grado di mantenere un contegno serio ed appropriato alle circostanze; inoltre nominerà un coordinatore dei servizi in possesso di esperienza e requisiti professionali adeguati, trasmettendone all'Ufficio competente della Fondazione, prima dell'attivazione dei servizi, le generalità, la qualifica, il curriculum e la reperibilità telefonica durante gli orari di servizio. Tale responsabile dovrà essere reperibile dalla domenica sera al venerdì, in orario concomitante all'esecuzione dei servizi, e la Fondazione potrà chiederne la presenza in loco ogniqualvolta si renda necessario, con costi ad esclusivo carico dell'appaltatore.

	<b>CARTA DEI SERVIZI REMBRANDT</b>		Norma	ISO 9001:2015
			Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	20 di 29

## ➤ Residenza Sanitaria Assistita (RSA)

- **Residenze Sanitarie per anziani**– Referente Dott. Massimiliano Sabatino

La Residenza Sanitaria Assistenziale, è una struttura residenziale extra ospedaliera finalizzata a fornire:

- accoglienza,
- prestazioni sanitarie, tutela,
- trattamenti riabilitativi ad anziani in condizioni di non autosufficienza fisica e psichica.

La RSA è volta a coniugare l'esigenza di assistenza sanitaria con le esigenze di assistenza tutelare ed alberghiera, diversifica la gamma dei servizi a seconda la tipologia degli ospiti, ha valenza assistenziale, di cura e recupero. Offre assistenza sanitaria e riabilitativa continue.

La sede istituzionale è localizzata in zona urbana, integrate con il contesto preesistente, ciò al fine di evitare ogni forma di isolamento o allontanamento dall'ambiente sociale di appartenenza. Il suo bacino di utenza è individuato in base al principio della territorialità.

La RSA è organizzate in nuclei di 20 posti letto definiti con colori diversi.

L'organizzazione per nuclei consente di accogliere, gruppi di ospiti con problematiche diverse, senza determinare interferenze e salvaguardando le esigenze di riservatezza. Tale forma di organizzazione consente di realizzare un impiego più razionale delle risorse e del personale. L'area residenziale dell'utente è costituita da camere prevalentemente a 2 letti con bagno incluso.

La RSA offre assistenza per le attività quotidiane (alzata, messa a letto, igiene personale); assistenza medica di base fornita dai medici interni alla struttura; assistenza infermieristica diurna e notturna; trattamenti riabilitativi; attività di socializzazione, ricreative, culturali ed occupazionali; servizio alberghiero: fornitura pasti, lavanderia e guardaroba, pulizia e riordino camere, pulizia generale e riordino spazi comuni.

Nel Servizio opera di norma un'équipe multidisciplinare composta da medico responsabile, medico geriatra, caposala, infermieri, terapisti della riabilitazione, ausiliari socio assistenziali, operatori socio-sanitari cui si aggiungono animatori/educatori e volontari.

All'interno dei nuclei, le attività assistenziali, sanitarie e riabilitative sono programmate in modo personalizzato. L'obiettivo è il recupero e il mantenimento nel tempo della miglior condizione di salute e di benessere dell'anziano, in un ambiente residenziale protetto.

L'ammissione nella RSA è subordinata alla presentazione di domanda.

Il costo delle prestazioni fornite dalla RSA è in parte a carico del Servizio Sanitario Nazionale e in parte a carico dell'utente o suoi familiari. La retta a carico dell'utente è deliberata dal CdA annualmente.

La RSA è in grado di fornire assistenza qualificata per l'intera giornata 365 giorni l'anno. Gli interventi forniti hanno natura socio- assistenziale e sanitaria.

All'interno della RSA oltre ai ricoveri definitivi sono attivi i ricoveri di sollievo che si caratterizzano per degenze definite nel tempo.

### Ricoveri Temporanei

Sono degenze a carattere temporaneo, cui si accede a richiesta senza vincolo di graduatoria ma in funzione

	<b>CARTA DEI SERVIZI REMBRANDT</b>		Norma	ISO 9001:2015
	Punto	5.1.	Cod.	Carta dei servizi
	Rev. data	2 del 15/09/2019	Pag.	21 di 29

della disponibilità del posto letto. La degenza ha durata massima di 6 mesi.

Si rivolge a persone anziane affette da pluripatologie, con esclusione dei soggetti affetti dal morbo di Alzheimer.

### Nucleo ALZHEIMER

Si rivolge a persone affette dalla malattia di Alzheimer, gravemente non autosufficienti, che non possono essere assistite a domicilio, specialmente per problemi comportamentali.

L'équipe del reparto agisce sulla persona con interventi di riequilibrio del comportamento, di recupero e consolidamento funzionale nell'attività della vita quotidiana.

Prepara l'ambiente di degenza per garantire la serenità, sicurezza e facilità di accesso.

Supporta la famiglia nel comprendere le modificazioni comportamentali dei propri congiunti, fornisce informazioni sulla malattia e promuove iniziative di sostegno.

### Diritti e doveri dei fruitori

La REMBRANDT Cooperativa Sociale 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.

	<b>CARTA DEI SERVIZI REMBRANDT</b>		Norma	ISO 9001:2015
			Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	22 di 29

- 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**

REMBRANDT Cooperativa Sociale 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 dalla Coordinatrice dei Servizi, Sig.ra Farci Melania.

E' garantita la tutela del diritto degli utenti attraverso la procedura di reclamo (\*)

I risultati raccolti in Cooperativa Rembrandt sulla soddisfazione del cliente ed i reclami sono oggetto di considerazione del C.d.A. al riesame annuale 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 Coordinatore 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.

#### **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: assistenza.farci@gruppofinisterre.it
- via tel./ fax: 02 9603758 - fax. 02 70047083
- via posta: Rembrandt Cooperativa Sociale presso VILLAGGIO AMICO  
Via Varese, 25/D – 21047 Saronno (VA)

E' altrimenti possibile reclamare di persona prendendo un appuntamento con la Coordinatrice del Servizio, Sig.ra Farci Melania, che ascolterà e raccoglierà il reclamo, che deve essere comunque sottoscritto.

Per appuntamenti con il Coordinatore, chiamare negli orari di ufficio ai seguenti numeri:

Telefono 02/960.37.58 - Cellulare 340/29.24.146

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>		Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	23 di 29

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

### **Fattori di standard e qualità del servizio**

La nostra Cooperativa ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei propri servizi prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dall'Utente e dall'Operatore: **strumenti di valutazione;**
2. la qualità così come prodotta: **standard di qualità del Servizio.**

Per poter valutare entrambi gli aspetti, è necessario costruire strumenti di indagine che siano adatti a rilevare le specifiche caratteristiche di ciascuno dei due ambiti di ricerca.

### ***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 terzo 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.

### ***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;

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>		Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	24 di 29

- 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.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>	Punto	5.1.
		Cod.	Carta dei servizi
		Rev. data	2 del 15/09/2019
		Pag.	25 di 29

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

### Il Questionario -Customer Satisfaction SAD e EDU

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

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.

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

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>		Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	26 di 29

di domanda e' utilizzata quando si posseggono molti dati empirici; c'e', inoltre, il vantaggio della facilità di codifica.

## Il Questionario

### *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 l'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

## Una sintesi del processo di customer satisfaction

- 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

 <b>Rembrandt</b> <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b> <b>REMBRANDT</b>	Norma	ISO 9001:2015
		Punto	5.1.
		Cod.	Carta dei servizi
		Rev. data	2 del 15/09/2019
		Pag.	27 di 29

Modello di Questionario in uso :

 <b>Rembrandt</b> <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	<b>QUESTIONARIO DI</b> <b>SODDISFAZIONE</b> <b>DELL'UTENTE</b>	Norma	ISO 9001:2015
		Punto	8.2
		Cod.	81
		Rev.data	00 del 15/01/2018
		Pag.	27 di 29

Dati del compilatore

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 **cortesìa** 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?

 <b>Rembrandt</b> <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>		Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	28 di 29

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

.....

.....

.....

OSSERVAZIONI E/O SUGGERIMENTI:

.....

.....

.....

Data di compilazione \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

 <b>Rembrandt</b> <small>COOPERATIVA SOCIALE</small>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>		Norma	ISO 9001:2015
	<b>REMBRANDT</b>		Punto	5.1.
			Cod.	Carta dei servizi
			Rev. data	2 del 15/09/2019
			Pag.	29 di 29

### Dove siamo

#### **REMBRANDT COOPERATIVA SOCIALE**

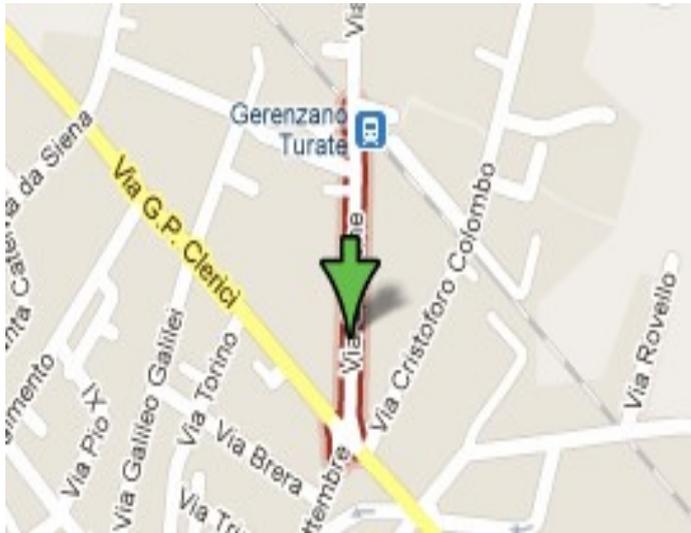
##### ***Gruppo Finisterre***

Via Stazione 3/5 - 21040 Gerenzano (VA)

Tel. 02/960.37.58 - Fax. 02/96389616 – 02/70047083

**Indirizzo mail:** [segreteria@gruppofinisterre.org](mailto:segreteria@gruppofinisterre.org)

**Sito internet:** <https://rembrandt-coop.it/>



#### **Orario d'Ufficio:**

Dal Lunedì a Giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

Venerdì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.00.

Il Legale Rappresentante  
Dott. Giuliano Salvioni