

# *CARTA DEI SERVIZI*

## *ASSOCIAZIONE SAIEVA ONLUS*

---

### CARTA DEI SERVIZI



# CARTA DEI SERVIZI

Prevista dall'art. 13 della L. 328/00 redatta ai sensi del D.P.C.M. 19/05/2005

## INDICE

- A1) Ubicazione degli uffici e delle sedi con l'indicazione degli orari di apertura e chiusura.
- A) Il numero degli operatori ed i relativi profili professionali, come da standards dal DPRS 158/96;
- B) l'esperienza, almeno biennale, maturata nel servizio di riferimento ovvero nell'area di intervento, come da D.P. 7 luglio 2005;
- C) la formazione e l'esperienza degli operatori impiegati nell'erogazione delle prestazioni, consistenti in: Igiene personale quotidiana Governo e igiene dell'alloggio occupato dal soggetto non autosufficiente Aiuto alla persona nell'alzata/messa a letto Preparazione ed assunzione dei pasti, nella mobilità e nella gestione delle attività quotidiane all'interno e all'esterno dell'abitazione;
- D) le modalità di contenimento del turnover degli operatori;
- E) la qualità organizzativa del servizio, la completezza e/o l'innovazione delle prestazioni assicurate;
- F) il rispetto del trattamento economico fissato dal contratto collettivo nazionale di lavoro;
- G) le prestazioni assicurative, le modalità di coinvolgimento degli utenti e dei familiari ai programmi di assistenza e alla verifica dei risultati;
- H) la procedura di tutela dei diritti degli utenti;
- I) modalità di verifica periodica dei livelli di qualità delle prestazioni rese e percepite dalla persona assistita e/o dai suoi familiari;
- J) gestione reclami;
- L) procedura di analisi e monitoraggio della "custode satisfaction", contenente le modalità di distribuzione, compilazione e raccolta del questionario di gradimento da parte dell'assistito e/o dei suoi familiari;
- M) elenco del materiale e degli strumenti per la realizzazione del servizio;
- N) designazione da parte del rappresentante legale dell'Istituzione assistenziale del nominativo responsabile della privacy, ai sensi del d.lgs. 196/2003;
- O) designazione da parte del rappresentante legale dell'Istituzione assistenziale del nominativo del responsabile della sicurezza, ai sensi del d.lgs. 626/1994;
- P) designazione da parte del rappresentante legale dell'Istituzione assistenziale del nominativo referente e responsabile del servizio.

ASSOCIAZIONE SAIEVA ONLUS  
Sede legale e operativa sita in via Gioeni n. 241 Agrigento  
Tel/fax 0922 27493 - cell. 347 8585569 - 320 046 7002  
e-mail/ PEC [associazioneaieva@yahoo.it](mailto:associazioneaieva@yahoo.it), [associazioneaievaonlus@pec.it](mailto:associazioneaievaonlus@pec.it)



**A1) Ubicazione degli uffici e delle sedi con l'indicazione degli orari di apertura e chiusura.**

La sede dell'Associazione Saieva Onlus è ubicata ad Agrigento nella via Gioeni n. 241.

Gli orari di apertura sono le 17:00 e gli orari di chiusura sono 20:00 dal lunedì al venerdì.

**B) Esperienza maturata nel servizio di ASSISTENZA HANDICAP (D.P. 7 luglio 2005)**

L'Associazione ha da sempre privilegiato l'ambito dei bisogni umani, con particolare attenzione verso la disabilità. I principali progetti sono stati e sono:

1) **"Progetto A.L.Fa"** Armonizzazione Lavoro e Famiglia, P.O.R. Sicilia 2000-2006, Asse III, Misura 3.12 e Misura 3.19, con il cofinanziamento del Fondo Sociale Europeo, del Ministero del Lavoro e della Regione Siciliana Assessorato Regionale del Lavoro, della Previdenza Sociale, della Formazione Professionale e dell'Emigrazione, Dipartimento Formazione Professionale. Servizio di Assistenza Domiciliare: **disabili – anziani – minori espletato a partire dal 23 luglio 2008 fino al 30 giugno 2009.**

2) **"Servizio domiciliare di assistenza fisica alla persona disabile e/o anziana"** con il "Buono Socio-Sanitario" del Piano di Zona del Distretto Socio Sanitario D1 sezione "Disabili e Anziani assistenza domiciliare", con iscrizione tramite il D. D. n. 451 del 12/12/2012 del Comune di Agrigento. Espletato dal 12 dicembre 2012 a tutt'ora in corso.

3) **"Servizio di assistenza per l'autonomia e la comunicazione e igienico personale ai portatori di handicap nelle scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado della città di Agrigento a.s. 2014/15"**. Espletato a partire dal 12 gennaio 2015 e tutt'ora in corso.

4) Dal **11/04/2016 al 31/03/17 PROGETTI: L'INTEGRAZIONE, "AUDITORIUM ED IN-AUTONOMIA** con l'Ass. Fam. Pol. Soc. e del Lav. per assistenza domiciliare in favore di disabili gravissimi, avviso 76 del 2014. D.D. n. 2381 del 06/10/2015; prog.tti n. 213, 246 e 335.

5) **dal 26/05/2015 a tutt'ora in corso (CIG 643009496C)** servizio domiciliare Assistenza Disabili Gravissimi con il Comune di Agrigento, per tutto il distretto socio-sanitario D1, con patto di accreditamento Decreto Dipartimento Regionale della Famiglia e delle Politiche Sociali nr. 27808 del 18/12/2014 per FNA 2013 ed FNA 2014.

6) **dal 31/10/2016 a tutt'ora in corso** servizio di Autonomia e Comunicazione e Igienico Personale per le scuole medie superiori per il Libero Consorzio Comunale di Agrigento (ex Provincia di Agrigento).

7) **dal 01/07/2019 a tutt'ora in corso** Servizio Home Care Premium servizio di assistenza integrata INPS e Distretto Socio Sanitario D1 di Agrigento.

**C) la formazione e l'esperienza degli operatori impiegati nell'erogazione delle prestazioni, consistenti in: Igiene personale quotidiana Governo e igiene dell'alloggio occupato dal soggetto non autosufficiente Aiuto alla persona nell'alzata/messa a letto Preparazione ed assunzione dei pasti, nella mobilità e nella gestione delle attività quotidiane all'interno e**

ASSOCIAZIONE SAEVA ONLUS

Sede legale e operativa sita in via Gioeni n. 241 Agrigento

Tel/fax 0922 27493 - cell. 347 8585569 - 320 046 7002

e-mail/ PEC [associazionesaieva@yahoo.it](mailto:associazionesaieva@yahoo.it), [associazionesaievaonlus@pec.it](mailto:associazionesaievaonlus@pec.it)



all'esterno dell'abitazione;

**D) Le modalità di contenimento del turnover degli operatori;**

Le modalità del turnover degli operatori terrà in considerazione il numero delle ore assegnate dal servizio, le esigenze effettive e reali dell'utente, stabilendo un calendario settimanale di espletamento delle attività e verrà adottato uno schema temporale di riferimento.

**E) la qualità organizzativa del servizio, la completezza e/o l'innovazione delle prestazioni assicurate**

### FUNZIONAMENTO

L'ASSOCIAZIONE SAEVA ONLUS garantisce ai suoi utenti il funzionamento dei servizi per tutti i mesi dell'anno.

L'Associazione concorda con gli utenti i tempi e le modalità di erogazione del servizio attraverso un calendario concordato con i servizi di riferimento.

**Tempi di apertura della Sede**

La sede dell'associazione è ubicata in via Gioeni n. 214 ad Agrigento resta aperta per l'anno solare ad eccezione dei periodi di ferie e di quelle previste da calendario, tuttavia gli utenti che, su anticipata richiesta della famiglia, presentino particolari necessità di sostegno in detti periodi, saranno sostenuti a seconda delle possibilità operative.

**Orari e Festività**

- La Sede è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 17.00 alle ore 20.00.
- La Sede, di norma, rimarrà chiuso nei seguenti periodi:
  - Festività natalizie
  - Festività Pasquali
  - 15 giorni del mese di Agosto

Le chiusure seguono la calendarizzazione annuale concordata con le utenze.

**L'Utenza**

I soggetti con grave disabilità con riferimento alla certificazione ex art. 3, 3° comma, della legge n. 104 del 28 febbraio 1992 valutata e certificata dall'U.V.M. e utenti aventi diritto dei servizi offerti.

### SERVIZI OFFERTI DALL'ASSOCIAZIONE

L'ASSOCIAZIONE SAEVA ONLUS svolge un lavoro rivolto principalmente:

- **Al disabile**, per stimolare, quanto più possibile, il suo livello di autonomia e di integrazione sociale e di sviluppo delle capacità residue e, per l'esperienza maturata, la professionalità acquisita, è in grado di supportare adeguatamente anche le famiglie del disabile stesso nella gestione delle dinamiche interpersonali e delle problematiche relative alla cura ed all'assistenza del soggetto disabile.
- **Assistenza domiciliare alla persona disabile o anziani non autosufficiente:**
  - Igiene personale quotidiana e periodicamente pulizia completa della persona;
  - Governo ed igiene dell'alloggio occupato dal soggetto non autosufficiente;

ASSOCIAZIONE SAEVA ONLUS

Sede legale e operativa sita in via Gioeni n. 241 Agrigento

Tel/fax 0922 27493 - cell. 347 8585569 - 320 046 7002

e-mail/ PEC [associazionesaieva@yahoo.it](mailto:associazionesaieva@yahoo.it), [associazionesaievaonlus@pec.it](mailto:associazionesaievaonlus@pec.it)



- Aiuto alla persona nell'alzata /messa a letto;
- Aiuto nella preparazione ed assunzione pasti;
- Aiuto nella deambulazione, mobilità e nella gestione delle attività quotidiane all'interno e all'esterno dell'abilitazione;

• **Servizi educativi alla persona con difficoltà e sostegno scolastico:**

- ASACOM
- Igienico personale
- Servizio di supporto alla persona ed alla famiglia
- sostegno alle famiglie e integrazione educativa (famiglia-scuola-servizi alla persona- intergrazione figure professionali)

**Criteri di accesso dell'utenza**

L'Associazione accoglie persone diversamente abili e oggetti con difficoltà, emarginati e con difficoltà scolastiche.

Si accedono ai servizi dell'associazione:

- scelta dell'associazione, presso le pubbliche amministrazioni, per i servizi erogati dagli stessi
- partecipazione ai progetti indetti
- richiesta di usufruire dei servizi proposti.

**Destinatari**

I destinatari sono tutti cittadini con disabilità di cui alla legge 5 febbraio 1992 n° 104 "Legge Quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate", e successive integrazioni e modificazioni affetti da minorazioni fisiche psichiche o/e sensoriali, con certificazione di handicap.

Soggetti fragili, con difficoltà, a bassa resilienza, con scarse capacità e o che presentano difficoltà di integrazione e o inserimento sociale

**Modalità di accesso**

L'ASSOCIAZIONE SAIEVA ONLUS, si pone come soggetto privato offrendo una serie di servizi e prestazioni rivolti ai soggetti diversamente abili, e soggetti fragili i quali sono aiutati da specifica equipe multidisciplinare al fine di rilevare i bisogni e pensare ad un piano operativo comune. Le famiglie, e tutti i soggetti che hanno necessità possono richiedere il personale specializzato al fine di usufruire di tutti i servizi presenti.

**SERVIZIO AGGIUNTIVO**

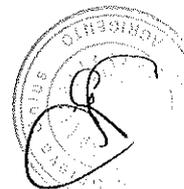
Il servizio aggiuntivo proposto dall'Associazione Saieva Onlus, è quello del servizio di **sostegno psicologico** di tipo ambulatoriale, al fine di sostenere e supportare le famiglie e favorire una cultura dell'integrazione.

Servizio offerto a titolo gratuito per tutti i soggetti che ne vorranno usufruire insieme ai servizi.

**F) Trattamento Economico**

**il rispetto del trattamento economico**

ASSOCIAZIONE SAIEVA ONLUS  
Sede legale e operativa sita in via Gioeni n. 241 Agrigento  
Tel/fax 0922 27493 - cell. 347 8585569 - 320 046 7002  
e-mail/ PEC [associazionesaieva@yahoo.it](mailto:associazionesaieva@yahoo.it), [associazionesaievaonlus@pec.it](mailto:associazionesaievaonlus@pec.it)



fissato dal contratto collettivo nazionale di lavoro;

- Per quanto si attiene al riconoscimento economico per le prestazioni professionali da parte degli operatori verrà applicato il C.C.N.L. del Terzo settore UNEBA, ultimo rinnovo nel 2013;

**G) Prestazioni assicurate, modalità di coinvolgimento degli utenti e dei familiari ai programmi di assistenza e alla verifica dei risultati;**

**Le prestazioni assicurate:**

Tipologia prestazioni OSA-OSS (rif. Decreto Presidente Regione 7 luglio 2005), per ogni ora euro 18,50:

- Igiene personale quotidiana e periodicamente pulizia completa della persona;
- Governo ed igiene dell'alloggio occupato dal soggetto non autosufficiente;
- Aiuto alla persona nell'alzata/messa a letto;
- Aiuto nella preparazione ed assunzione pasti;
- Aiuto nella deambulazione, mobilità e nella gestione delle attività quotidiane all'interno e all'esterno dell'abitazione;
- Disbrigo pratiche ed accompagnamento per visite mediche, specialistiche ed attività riabilitativa ove non assicurata all'interno dell'abitazione;
- Prevenzione delle piaghe da decubito, anche avvalendosi degli ausili ritenuti necessari.

Tipologia prestazioni psicologi, educatori, titolo asacom, 20,52 euro per ogni ora:

- assistenza scolastica;
- supporto all'insegnante di sostegno;
- supporto ed aiuto ai disturbi dell'apprendimento
- sostegno e integrazione scolastica.

#### **Rapporto con le famiglie degli utenti**

Il presupposto fondamentale per un positivo andamento dell'Ente è la partecipazione della famiglia, attraverso le proposte per la progettazione e la realizzazione dei piani individuali (PEI) e la condivisione degli obiettivi. A tal fine il personale del Centro si relazionerà alle famiglie per:

- la condivisione dei piani di intervento individuali
- gli incontri periodici di verifica dei piani
- gli incontri sull'andamento dell'Associazione e sulle sue attività

Le famiglie possono inoltre far pervenire le proprie istanze scritte al Coordinatore.

#### **COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E DEI FAMILIARI AI PROGRAMMI DI ASSISTENZA E ALLA VERIFICA DEI RISULTATI**

- 1) Con cadenza mensile gli utenti si riuniranno con l'equipe psico-socio-terapeuta. per presentare le loro istanze, suggerimenti, critiche sull'andamento dell'Associazione che, se necessario, saranno rivolti anche agli Organi di competenza.
- 2) Compartecipazione della famiglia attraverso le proposte per la progettazione e la realizzazione

ASSOCIAZIONE SAIEVA ONLUS  
Sede legale e operativa sita in via Gioeni n. 241 Agrigento  
Tel/fax 0922 27493 - cell. 347 8585569 - 320 046 7002  
e-mail/ PEC [associazionesaieva@yahoo.it](mailto:associazionesaieva@yahoo.it), [associazionesaievaonlus@pec.it](mailto:associazionesaievaonlus@pec.it)



dei piani individuali (PEI). La condivisione degli obiettivi, la loro partecipazione ai programmi in itinere rappresenterà l'occasione per evidenziare situazioni da correggere, migliorare, cambiare.

L'equipe dell'Associazione si relazionerà con le famiglie per:

- La condivisione dei piani di intervento individuali che saranno messi a disposizione della famiglia dell'utente (se richiesti);
- Gli incontri periodici di verifica dei piani;
- Eventuali incontri tematici in accordo con i servizi Socio/Sanitari;
- Gli incontri sull'andamento dell'Associazione e sulle sue attività. E' essenziale per la riuscita dell'intervento a favore dell'utente che il PEI una volta condiviso e adottato sia seguito nel suo svolgimento.

## H) Procedura di tutela dei diritti degli utenti;

### PROCEDURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI

Al fine del buon andamento dei servizi offerti dall'Associazione, gli utenti e le rispettive famiglie devono essere rispettose delle regole della civile convivenza; gli utenti devono essere vestiti in modo adeguato ed avere rispetto delle buone norme di igiene personale.

Le situazioni individuali predisponenti stati di malessere saranno previste e valutate nei PEI.

Laddove l'utente dovesse manifestare malesseri e/o alcuni sintomi durante lo svolgimento delle attività, l'equipe è tenuta ad intraprendere le seguenti azioni:

- avvisare immediatamente la famiglia
- in caso di mancato contatto, ricorrere ad un referente precedentemente delegato dalla famiglia
- contemporaneamente contattare il medico di base dell'utente o la guardia medica
- in caso di mancato contatto accompagnare l'utente al più vicino Pronto Soccorso o, in caso di urgenza ricorrere al sistema 118.

In caso di assenza per malattia, l'utente verrà riammesso al programma di assistenza, soltanto munito di certificato medico, rilasciato dal Medico di Medicina generale.

### Norme sulle relazioni tra gli utenti, le famiglie e la sede dell'Associazione

- Per le comunicazioni relative alla gestione quotidiana, la famiglia può rivolgersi al coordinatore;
- Per ciò che concerne i temi contenuti nei singoli PEI, essi devono essere trattati con l'equipe dell'Associazione, negli spazi ed i tempi programmati;
- Per motivate ragioni, le famiglie possono brevemente trattenersi presso la sede, senza tuttavia intralciare il regolare svolgimento delle attività;
- Nel caso in cui l'utente dovesse essere affidato a persone diverse da quelle appartenenti al nucleo familiare, la persona incaricata dovrà essere munita di delega e di un documento d'identità;
- Nell'ambito del progetto trasversale denominato "Autonomia personale" è promossa una sezione dedicata all'educazione alla cura ed igiene personale; pertanto si ritiene necessaria una particolare attenzione da parte delle famiglie a tutte le azioni di supporto ed alla fornitura del materiale personale necessario (biancheria, beautycase, saponi, spazzolini e dentifricio ecc.).

ASSOCIAZIONE SAIIEVA ONLUS.

Sede legale e operativa sita in via Gioeni n. 241 Agrigento

Tel/fax 0922 27493 - cell. 347 8585569 - 320 046 7002

e-mail/ PEC [associazionesaieva@yahoo.it](mailto:associazionesaieva@yahoo.it), [associazionesaievaonlus@pec.it](mailto:associazionesaievaonlus@pec.it)



## Diritti e Doveri

### **Personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza.**

Affinché l'utente riceva la considerazione e l'attenzione che gli sono dovute l'assistenza è personalizzata e umanizzata.

### **Cortesìa, integrità e onestà del personale.**

Cortesìa, integrità e onestà del personale ispirano quotidianamente il comportamento dei nostri operatori, al fine di creare quel clima di serenità e di fiducia, che è condizione prima per realizzare un'assistenza di alto livello.

### **Ascolto dei bisogni, dei desideri e dei rilievi dell'utente.**

L'utente trova nell'Associazione SAIEVA Onlus un'organizzazione sensibile ai problemi e disponibile all'ascolto dei propri bisogni e delle proprie aspettative.

### **Informazione completa e comprensibile su servizi, regole e diritti.**

Poiché la conoscenza è il presupposto fondamentale per l'effettiva fruizione del servizio, l'utente è informato sulle condizioni specifiche attraverso le quali il servizio è reso.

### **Reclamo e relativo rimedio in caso di disservizio**

La tutela degli utenti (e della loro famiglia) è assicurata anche attraverso la possibilità di presentare reclamo, con la certezza che i rilievi e le osservazioni critiche avanzate riceveranno rapidamente la giusta considerazione.

### **I doveri degli utenti**

- Rispetto del personale che lo assiste
- Informazione tempestiva di eventuali rinunce a servizi e prestazioni programmate,
- affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse e sia consentito ad altri utenti di usufruire delle stesse prestazioni.
- Comportamento educato e civile nei confronti di tutti gli operatori dell'Associazione.

## GESTIONE RECLAMI

- I reclami dell'utente o di un suo rappresentante vengono gestiti dal Coordinatore tecnico. Le rimostranze possono pervenire tramite comunicazione telefonica, o personalmente o per iscritto.

Il personale che riceve il reclamo (nella figura dei coordinatori) provvederà seguendo la procedura relativa, ad esporre il fatto alla figura competente.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi il Responsabile provvede, se necessario, a correggere l'errore segnalato ed a fornire risposta scritta all'utente entro un massimo di 15 giorni dal reclamo stesso.

Ogni reclamo viene archiviato in apposito registro e reso disponibile all'attività di verifica ispettiva secondo la procedura di gestione del Sistema Qualità.

**I) Modalità di verifica periodica dei livelli di qualità delle prestazioni rese e percepite dalla persona assistita e/o dai suoi familiari.**

## LA MISURAZIONE DELLA QUALITÀ

ASSOCIAZIONE SAIEVA ONLUS

Sede legale e operativa sita in via Gioeni n. 241 Agrigento

Tel/fax 0922 27493 - cell. 347 8585569 - 320 046 7002

e-mail/ PEC [associazionesaieva@yahoo.it](mailto:associazionesaieva@yahoo.it), [associazionesaievaonlus@pec.it](mailto:associazionesaievaonlus@pec.it)



L'Associazione SAIEVA Onlus è da sempre impegnata nella comprensione delle aspettative e delle necessità degli utenti rispetto alle prestazioni dei servizi erogati. Per far fronte a questo impegno l'Associazione utilizza:

- i dati raccolti attraverso l'attivazione e i risultati dei propri progetti;
- i reclami degli utenti;
- la capacità di ascolto derivante dal contatto continuo del personale dell'Associazione con gli utenti/committenti e attraverso le riunioni programmate.

L'elaborazione dei dati sopra menzionati consentono di valutare il livello di prestazione e di pianificare azioni per il miglioramento della qualità del Servizio erogato.

### Misura della soddisfazione del cliente

L'Associazione ha identificato alcuni elementi caratterizzanti la misura della soddisfazione degli utenti. Questi elementi confluiscono in due principali indicatori che sono:

1. Il rapporto tra la QUALITÀ ATTESA DALL'UTENTE (I.Q.U.) ed il livello di QUALITÀ PREDISPOSTA DALL'ASSOCIAZIONE (IQP);
2. Il rapporto tra la QUALITÀ PERCEPITA DALL'UTENTE e la QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI DALL'ASSOCIAZIONE (IQUm) (indice medio qualità usufruita dall'utente. Tale indice viene fissato in funzione dei risultati di tutti i dati raccolti.

Gli indicatori Customer Satisfaction che saranno proposti in apposite schede compilate a cura degli utenti o loro rappresentanti sono:

- Cortesia e disponibilità del personale;
- Rispetto degli orari stabiliti;
- Informazioni fornite dal personale durante lo svolgimento del servizio;
- Riservatezza del personale durante lo svolgimento del servizio;
- Professionalità del personale durante lo svolgimento del servizio;
- Disponibilità del personale a recepire eventuali suggerimenti di miglioramento;
- Disponibilità del personale nel fornire assistenza oltre le aspettative;

Gli indicatori di processo che forniscono informazioni sulla qualità predisposta dall'Associazione sono:

1. % delle utenze soddisfatte rispetto alle richieste presentate;
2. % dei costi avuti rispetto ai fondi destinati al servizio;
3. ore di formazione effettuata sul personale interno;
4. % del costo della manutenzione effettuata sugli automezzi rispetto a quello previsto;

ASSOCIAZIONE SAIEVA ONLUS  
Sede legale e operativa sita in via Gioeni n. 241 Agrigento  
Tel/fax 0922 27493 - cell. 347 8585569 - 320 046 7002  
e-mail/ PEC [associazionesaieva@yahoo.it](mailto:associazionesaieva@yahoo.it), [associazionesaievaonlus@pec.it](mailto:associazionesaievaonlus@pec.it)



5. numero di azioni correttive adottate rispetto ai progetti in itinere;
6. numero di azioni preventive adottate rispetto ai progetti approvati;
7. clima interno;
8. utenti acquisiti dalla ASL del Distretto di Agrigento D1;
9. rapporto tra nuovi utenti e utenti rinunciatari;
10. numero reclami degli utenti;
11. numero progetti realizzati;
12. % rapporto progetti realizzati/progetti predisposti;
13. % costi generali relativi alla progettazione;
14. numero progetti valutati favorevolmente da parte degli enti destinatari;
15. % degli utenti che abbiano raggiunto risultati soddisfacenti per servizio erogato;
16. % dei costi in eccesso, relativo ad ogni servizio, rispetto a quelli previsti;
17. numero delle segnalazioni (reclami) da parte degli operatori, causati da disservizi dell'Associazione;
18. numero non conformità riscontrate per ogni servizio erogato;
19. % soddisfazione degli utenti e degli enti committenti, per ogni servizio erogato;
20. numero non conformità relative alle Verifiche Ispettive Interne;
21. numero non conformità relative ai progetti;
22. turnover degli operatori;

In conclusione, dobbiamo evidenziare che l'individuazione di un buon livello di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo, pertanto l'utilità degli indicatori di qualità va verificata nel medio e nel lungo periodo.

**L) procedura di analisi e monitoraggio della "Custode Satisfaction", contenente le modalità di distribuzione, compilazione e raccolta del questionario di gradimento da parte dell'assistito e/o dei suoi familiari;**

Customer Satisfaction

Soddisfazione dei bisogni degli utenti

L'ASSOCIAZIONE SAIEVA ONLUS da sempre impegnata nella comprensione delle aspettative e della necessità degli utenti rispetto alle prestazioni dei servizi erogati predisporrà, al fine di giungere alla migliore collaborazione possibile, una scheda con la quale gli utenti e i loro rappresentanti esprimeranno il loro parere circa una serie di elementi caratterizzanti la misura della loro soddisfazione rispetto al servizio previsto e prestato.

ASSOCIAZIONE SAIEVA ONLUS  
Sede legale e operativa sita in via Gioeni n. 241 Agrigento  
Tel/fax 0922 27493 - cell. 347 8585569 - 320 046 7002  
e-mail/ PEC [associazionesaieva@yahoo.it](mailto:associazionesaieva@yahoo.it), [associazionesaievaonlus@pec.it](mailto:associazionesaievaonlus@pec.it)



Le schede di soddisfazione:

- la distribuzione delle schede avverrà in modo capillare e previa informazione sui suoi contenuti e in modo preventivo;
- sarà sottoposto dal coordinatore agli utenti se capaci di intendere e di volere, altrimenti al tutore o curatore;
- le schede verranno raccolte ed elaborate al fine di creare una banca dati per rispondere a due principi fondamentali di efficacia ed efficienza dei servizi posti in essere.

Egr. Sig./Sig.ra.

La preghiamo di esprimere il suo parere circa i seguenti punti relativi ai servizi offerti dall'Associazione SAIEVA ONLUS di Agrigento.

INDICATORI	INSUFFICIENTE	SUFFICIENTE	OTTIMO
Cortesia e disponibilità del Personale			
Rispetto degli orari stabiliti			
Informazioni fornite dal personale a seguito di vostra richiesta			
Comportamento del personale durante lo svolgimento del servizio			
Riservatezza del personale durante lo svolgimento del servizio			
Disponibilità del personale a recepire eventuali suggerimenti di miglioramento			
Disponibilità del personale ad accettare eventuali lamentele			
Disponibilità del personale nel fornire assistenza oltre le aspettative			
Altre osservazioni			

ASSOCIAZIONE SAIEVA ONLUS  
Sede legale e operativa sita in via Gioeni n. 241 Agrigento  
Tel/fax 0922 27493 - cell. 347 8585569 - 320 046 7002  
e-mail/ PEC [associazionesaieva@yahoo.it](mailto:associazionesaieva@yahoo.it), [associazionesaievaonlus@pec.it](mailto:associazionesaievaonlus@pec.it)



**M) elenco del materiale e degli strumenti per la realizzazione del servizio;**

Per la realizzazione di tali servizi, il materiale che verrà utilizzato è:

- per i disabili anziani, giochi di società, film, cd musicali, ecc;
- per i giovani videogiochi, libri, ecc.
- per i bambini giochi didattici, schede educative, materiale di cartoleria, piccoli strumenti musicali, oggetti manipolativi, colori, ecc.

**N) designazione da parte del rappresentante legale dell'Istituzione assistenziale del nominativo responsabile della privacy, ai sensi del d.lgs. 196/2003;**

- È designato da parte del Rappresentante Legale il sig. Maurizio Saieva;

**O) designazione da parte del rappresentante legale dell'Istituzione assistenziale del nominativo del responsabile della sicurezza, ai sensi del d.lgs. 626/1994;**

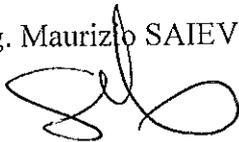
- E' designato da parte del Rappresentante Legale il sig. Maurizio Saieva

**P) designazione da parte del rappresentante legale dell'Istituzione assistenziale del nominativo referente e responsabile del servizio;**

- Il referente e responsabile del servizio è il Rappresentate Legale Dott.ssa Giovanna Saieva

**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

Rag. Maurizio SAIEVA



**IL RAPPRESENTANTE LEGALE**

Dott.ssa Giovanna SAIEVA

