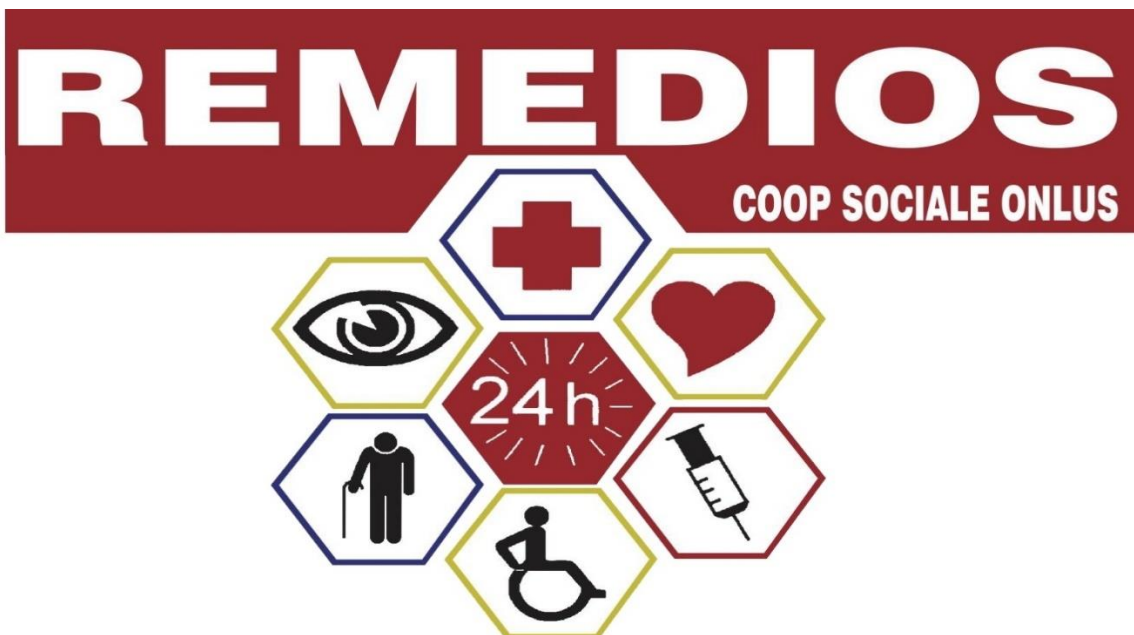




CARTA dei SERVIZI

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

S.A.D. (art. 87 Reg. 4/2007 – Regione Puglia)

Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali.

È compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale, che, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori all'organizzazione politica, economica e sociale del paese.”

[Costituzione italiana, art. 3]

1 - PERCHÉ LA CARTA DEI SERVIZI

La realizzazione di una carta dei servizi costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini.

Si tratta di un documento che "non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogatori, ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi"

*La pubblicazione della **Carta dei Servizi** oltre a rappresentare una guida informativa presentata al cittadino per consentirgli di conoscere gli interventi attuati nell'ambito del Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD), la sua struttura organizzativa, i percorsi di accesso, i principi e i valori che indirizzano il lavoro quotidiano degli operatori che si occupano delle persone in difficoltà, rappresenta un patto tra il servizio e i suoi utenti e si configura come ulteriore stimolo al miglioramento della qualità dell'assistenza erogata e al rispetto del diritto al benessere della persona.*

"Un patto di cittadinanza", in quanto documento strettamente correlato ai diritti che ogni persona ritiene debbano esserle riconosciuti nella vita quotidiana e nelle situazioni di bisogno.

Un patto basato su principi chiari e condivisi, considerato che il Servizio è destinato ad intervenire in un ambito di azione particolarmente delicato, dovendo promuovere benessere, soddisfazioni e relazioni significative tra persone.

Un patto che la cooperativa stringe con i destinatari diretti e indiretti dei servizi. Essa quindi rappresenta l'impegno a fornire ai suoi destinatari livelli certi di servizi, adeguatamente monitorati e costantemente migliorati. La Carta dei Servizi inoltre costituisce per la cooperativa un importante strumento di comunicazione esterna ed interna, col quale veicolare i propri valori, i propri obiettivi, i propri risultati e i propri impegni verso un continuo miglioramento dei servizi offerti. La cooperativa ha ritenuto importante adottare la Carta dei Servizi contestualmente all'implementazione di un sistema di gestione di qualità e in riferimento alle normative dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (principi ispiratori e regole di comportamento per tutti gli enti erogatori di servizi) e dalla legge 328/2000 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (art. 13: "carta dei servizi sociali"). Attraverso la Carta dei Servizi, quindi, la cooperativa REMEDIOS si propone di far conoscere ai propri utenti il servizio offerto e gli standard di qualità con cui si impegna a fornirli ai propri clienti, siano essi utenti, enti committenti o collaboratori: non si tratta quindi di una semplice presentazione dei servizi offerti, ma di una dichiarazione della volontà di porre al centro della propria attività l'utente/cliente, interno ed esterno, nel rispetto della sua persona e delle sue esigenze.

In particolare la Carta dei Servizi è stata realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali:

- *la volontà di fornire un servizio di buona qualità ai cittadini e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;*
- *il coinvolgimento di tutti i soggetti che erogano le prestazioni sociali sulla base di contratti di servizio, prevedendo costanti momenti di confronto;*
- *la previsione di periodici momenti di valutazione partecipata sull'andamento dei servizi, nella consapevolezza che le dimensioni della qualità non sono misurabili solo in base ad indicatori oggettivi, pur importanti, ma attraverso la condivisione delle esperienze, per attuare un costante miglioramento dei servizi stessi;*
- *la partecipazione attiva del cittadino alla definizione del progetto nonché alla sua eventuale rielaborazione allorché le sue esigenze dovessero mutare;*
- *la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Servizi e cittadini, finalizzato al miglioramento dei servizi stessi.*

CONTATTI

SEDE LEGALE: Via Lucania int.n.5, Ceglie Messapica (BR)

Tel: 351/9457583

Email: remediosassistenzadomiciliare@gmail.com

Pec: remedios.sociale@pec.it

2 - A CHI È RIVOLTA LA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento si rivolge ai cittadini residenti nel Comune di riferimento ed intende costituire uno strumento di partecipazione e trasparenza non solo per coloro che fruiscono direttamente dei servizi e delle prestazioni sociali, ma anche delle reti familiari che di norma si prendono cura del cittadino bisognoso.

Il presente documento intende essere un ulteriore strumento per aiutare "chi aiuta", per sostenere la capacità delle famiglie di far fronte agli oneri che derivano dai molteplici fattori insiti nelle situazioni di bisogno.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI È ISPIRATA LA CARTA

UGUAGLIANZA	L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso, età, religione, opinioni politiche ed etnia. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche del cittadino, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva.
IMPARZIALITA' ED EQUITÀ	Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità svolgere il servizio avvalendosi di criteri imparziali e omogenei finalizzati a fornire ai cittadini utenti un trattamento equo e regolare al fine di garantire un trattamento equo e regolare.
PARTECIPAZIONE	La partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una stretta collaborazione con gli operatori dell'Ente Locale. La partecipazione può caratterizzarsi anche a livello associativo, attraverso l'adesione ad associazioni di volontariato, organizzazioni pubbliche o private o gruppi presenti sul territorio riconosciuti dall'Amministrazione Comunale. I Servizi Sociali competenti acquisiranno, periodicamente, la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso, accogliendo i suggerimenti, le indicazioni e le proposte
	4

DIRITTO DI SCELTA	Il diritto di scelta dell'utente 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 i servizi che dell'ATI gestisce vengono attivati.
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	L'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni. Il funzionamento irregolare o l'eventuale interruzione sono espressamente regolati dalle convenzioni e dai regolamenti; in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
TRASPARENZA	La cooperativa si impegna a garantire informazioni chiare e verificabili da parte dei cittadini utenti e dei loro familiari.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	Nella realizzazione degli interventi, i Servizi Sociali adottano misure idonee per il continuo perseguimento dei principi di efficacia e di efficienza al fine di garantire elevati standard qualitativi e tenendo nella massima considerazione le esigenze dell'utenza.
POLITICA DELLA QUALITA'	La cooperativa eroga e persegue il miglioramento continuo dei propri servizi socio - assistenziali. La sua attenzione è rivolta ad effettuare interventi mirati, rivolti sia a persone autosufficienti e non, e per dare una risposta attenta alle esigenze riscontrate nel territorio dove è ubicata e non solo. I suoi servizi sono rivolti a soddisfare i bisogni degli utenti ricoverati in strutture e o bisognosi di assistenza domiciliare.
RISPETTO	Ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

4. DIRITTI DEGLI ANZIANI E DOVERI DEGLI OPERATORI DEL SERVIZIO

Il rispetto dei principi precedentemente elencati comporta la garanzia di precisi diritti degli utenti dai quali conseguono i relativi doveri degli operatori del SAD:

ACCESSO E ATTENZIONE

Ogni cittadino che accede al Servizio Assistenziale deve essere trattato con educazione, cortesia, disponibilità e attenzione.

INFORMAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a ricevere, su richiesta, informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e delle prestazioni

ricevute, e a essere preventivamente informato sull'orario di effettuazione degli interventi del Servizio Assistenziale Domiciliare.

NORMALITA' E DIFFERENZE

Ogni cittadino utente del SAD ha diritto a essere assistito senza che siano alterate le abitudini di vita, nello stesso tempo a ognuno deve essere garantita la specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione.

RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

Ogni cittadino utente ha diritto alla massima riservatezza, relativamente sia alle prestazioni ricevute che alle proprie condizioni fisiche socio-economiche, in base alla legge sulla privacy.

RECLAMO E RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni utente del SAD o proprio familiare, ha diritto a a presentare reclamo, ottenere risposta ed eventuale subito riparazione del torto in tempi brevi e in misura congrua.

5. FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il SAD è finalizzato a:

- sostenere l'autonomia personale degli anziani in stato di malattia o invalidità tale da comportare la necessità di un aiuto da parte di altre persone e che non dispongono di sufficiente assistenza familiare;
- sostenere le famiglie con anziani e/o disabili bisognosi di assistenza.

Il servizio si caratterizza per :

- flessibilità dell'intervento e delle prestazioni;
- articolazione dell'orario funzionale alle esigenze e ai ritmi di vita degli utenti;
- personalizzazione della prestazione a tutela e rispetto della privacy.

Obiettivi

Il servizio si propone le suddette finalità ed obiettivi generali:

- mantenere la persona nel proprio contesto di vita attraverso interventi a sostegno della famiglia e della persona anziana e/o disabile con prestazioni sociali e sanitarie integrate svolte in regime domiciliare, ovvero nel contesto della vita quotidiana;
- sostenere e sviluppare tutta l'autonomia e le capacità possibili della persona anziana e/o disabile per permettere il mantenimento nel proprio ambiente familiare e sociale;

- adottare modalità di intervento mirate al recupero, al reinserimento, all'autonomia, alla salvaguardia della vita affettiva e di relazione dell'utente;
- utilizzare il ricorso ai servizi residenziali o semi-residenziali in via subordinata ed esperendo modalità che circoscrivono di norma a un periodo programmato la prestazione, sulla base di un definito piano di intervento; In particolare mirano a:
- ridurre la permanenza in ospedale e favorire la de-ospedalizzazione, attraverso l'istituto della dimissione socio-sanitaria protetta ;
- sviluppare una modalità d'intervento incentrata sul lavoro d'équipe al fine di realizzare l'effettiva integrazione delle prestazioni;
- sostenere la famiglia e coinvolgerla in una collaborazione solidale e partecipata ai piani di assistenza;
- favorire il reinserimento sociale sul piano culturale, sollecitando i cittadini e la collettività ai temi della solidarietà, con funzioni di prevenzione.

Il Servizio di Assistenza domiciliare è pertanto l'insieme degli interventi diretti a persone o a nuclei familiari che, in particolari contingenze o per una non completa autosufficienza, non siano in grado, anche temporaneamente, di soddisfare le esigenze personali e domestiche.

Il servizio ha altresì la funzione di recuperare e mantenere le capacità residue degli utenti e contrastare l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre e di evitare, per quanto più possibile l'inserimento in Residenze Sanitarie Assistenziali. Gli interventi privilegiano quindi l'ambito della vita quotidiana e del domicilio, allontanando o evitando forme di istituzionalizzazione, mantenendo e valorizzando le potenzialità cognitive, relazionali, psico-fisiche e di autonomia dei soggetti beneficiari.

6. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il Servizio di Assistenza Domiciliare si rivolge a persone anziane e disabili, nonché a nuclei familiari con componenti a rischio di emarginazione, a cittadini parzialmente o non autosufficienti residenti nel territorio d'Ambito che si trovano nella condizione di avere necessità di aiuto a domicilio per il soddisfacimento dei bisogni essenziali relativi alla cura della persona, alla vita di relazione, al disbrigo di pratiche e al governo della casa, secondo un criterio di priorità esclusivamente determinato dall'effettivo stato di bisogno della persona o del suo nucleo familiare.

In particolare sono destinatari:

- persone che vivono da sole o in coppia, in condizione di isolamento, parzialmente o totalmente non autosufficienti;
- persone che vivono in famiglie in gravi difficoltà a rischio di emarginazione, con figli conviventi (con particolare riguardo ai soggetti in età evolutiva);
- i soggetti disabili limitatamente a situazioni di bisogno certificate dalle competenti autorità sanitarie;

- i soggetti già in carico ai servizi sanitari o infermieristici o riabilitativi /rieducativi che necessitano di interventi integrativi assistenziali;
- Persone in condizioni di fragilità con limitazione dell'autonomia parziale o totale, nonché patologie geriatriche con limitazione dell'autonomia parziale o totale;
- Patologie acute temporaneamente invalidanti trattabili a domicilio;
- Pazienti in dimissione socio-sanitaria protetta da reparti ospedalieri;
- Disabilità, pluripatologie e patologie cronico-degenerative che determina la limitazione dell'autonomia;
- Patologie oncologiche in fase avanzata;
- Patologie in fase terminale;

7. MODALITÀ' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Come si accede alla prestazione:

L'accesso al servizio avviene in seguito alla presentazione della domanda presso l'ufficio protocollo del proprio Comune di residenza correlata da certificato medico debitamente compilato dal medico di medicina generale (MMG). L'attivazione e il funzionamento del Servizio è disposta dal Responsabile dell'Ufficio di Piano ed è concordata tra il Comune di riferimento, l'Ambito Sociale Territoriale e la Cooperativa REMEDIOS al fine di assicurare il coordinamento con la rete dei servizi per anziani e/o disabili presenti sul territorio comunale, nonché il raccordo con i Servizi Sociali del territorio.

L'accesso al Servizio avviene a seguito di presentazione di domanda (su apposito modello predisposto dagli uffici competenti) all'Ufficio di Piano per il tramite del Comune di residenza. La domanda, da rendere sotto forma di autocertificazione, deve contenere i dati anagrafici del richiedente e ogni altra informazione utile alla valutazione della medesima.

Alla domanda dovrà essere allegata l'eventuale documentazione sanitaria utile ai fini della graduatoria.

La cooperativa e i punti Informativi dell'Ambito territoriale garantiscono l'informazione ai cittadini circa le condizioni e modalità di accesso, l'assistenza per la compilazione della domanda e la valutazione di primo livello.

Il Servizio Sociale Professionale dei Comuni effettua eventuali verifiche ed esprime la valutazione conclusiva.

L'accesso al servizio è consentito alle persone, minori anziani disabili e famiglie, parzialmente o totalmente non autosufficienti bisognosi di assistenza residenti nel Comune di riferimenti.

Nel caso in cui le richieste dovessero superare la capacità ricettiva del servizio può essere prevista la stesura di una graduatoria.

L'Assistente Sociale referente che riceve l'istanza pervenuta valuta attentamente la richiesta incontrando l'interessato/i e sentendo eventualmente il medico di base presente sul territorio.

Successivamente, predispone, se ritenuto utile, una prima visita domiciliare al fine di determinare la congruità o meno con le finalità del SAD e il possibile progetto individualizzato di assistenza domiciliare da proporre e condividere con l'interessato e l'eventuale famiglia.

L'ufficio competente decide in ordine all'ammissione al servizio, dandone comunicazione scritta all'interessato, specificando il numero delle ore di servizio concesse.

Sulla base delle domande pervenute, l'Ufficio comunale curerà la formazione di una graduatoria.

L'ammissione al servizio resta comunque determinata dalla valutazione della gravità del bisogno da parte del servizio sociale professionale, ovvero dell'Unità di Valutazione Multidimensionale nel caso dell'assistenza domiciliare sociosanitaria integrata, la quale, nei casi di particolare gravità, può essere fornita anche a chi già usufruisce dell'assistenza domiciliare sanitaria.

Prestazioni e Tariffe

Le prestazioni di assistenza domiciliare, di norma, dovranno essere garantite per sei giorni la settimana, dal lunedì al sabato compreso, negli orari previsti dal piano individuale di assistenza domiciliare della persona, nell'arco orario 7.00 - 20.00.

Il Servizio ASSISTENZA DOMICILIARE si pone come un servizio flessibile per quanto riguarda gli orari concordati con i familiari.

Ogni utente avrà una scheda personale e un Progetto assistenziale individualizzato denominato PAI: gli operatori indicheranno l'orario di ingresso e di uscita concordato e le presenze giornaliere. Il costo orario del servizio di Assistenza Domiciliare è di euro **18,45**, I.V.A. esclusa.

8. PERSONALE

L'organico degli operatori è stabilito in base al numero degli utenti e all'età nonché rispetto alle modalità organizzative del servizio. L'équipe organizza il proprio lavoro secondo il principio della collaborazione, elabora i progetti assistenziali garantendone la realizzazione e la verifica.

All'interno del servizio operano figure quali:

- COORDINATORE
- OSS;
- ASSISTENTI DOMICILIARI.

Il personale deve essere in possesso dei titoli come previsto dalla normativa vigente. L'équipe degli operatori si riunisce periodicamente per la programmazione e la verifica delle attività e per la formazione e l'aggiornamento.

9. TIPOLOGIA DEGLI INTERVENTI

Le prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare tendono al recupero, al mantenimento e allo sviluppo del livello di autonomia nel contesto abitativo attivando le capacità potenziali della persona o del nucleo assistito. Le prestazioni offerte sono le seguenti:

Le tipologie di prestazioni richieste sono le seguenti:

a) Attività di assistenza alla cura della persona:

- igiene quotidiana;
- bagno completo settimanale;
- cura dell'abbigliamento;
- aiuto nell'assunzione dei pasti;
- alzata dal letto e mobilitazione degli allettati;
- aiuto nella deambulazione all'interno dell'abitazione;
- controllo nell'assunzione di farmaci
- prevenzione delle lesioni da decubito;
- supervisione badanti;
- aiuto nell'utilizzo di ausili;
- segnalazione ai servizi sociali di eventuali difficoltà dell'utente.

b) Attività di assistenza nello svolgimento della vita quotidiana:

- Spesa settimanale di alimenti e/o farmaci;
- preparazione e/o aiuto per i pasti;
- accompagnamento a visite mediche (anche al di fuori del territorio comunale) quando l'utente non sia in grado di recarsi da solo e non vi possa provvedere con altri aiuti;
- consegna pasti al domicilio delle persone;
- espletamento di pratiche varie;
- interventi volti a favorire la vita di relazione.

c) Attività di assistenza per il governo e l'igiene dell'abitazione:

- pulizia dell'abitazione con particolare attenzione ai locali più igienicamente a rischio (bagno e cucina);
- servizio di lavanderia, stireria (all'interno dell'abitazione o in apposita struttura).

Le attività di assistenza per il governo e l'igiene dell'abitazione vengono erogate in un piano generale di assistenza; se risultano essere l'unico intervento che si rende necessario attivare, esse vengono erogate esclusivamente a favore di persone sole con situazione economica insufficiente a reperire risorse alternative, disabili psicofisici o coppie inabili, senza figli.

10. ORARI DI APERTURA DEL SERVIZI

Di norma, il Servizio di Assistenza Domiciliare viene erogato per 48 settimane l'anno (comprese le festività infrasettimanali), dal lunedì al sabato in un arco giornaliero compreso indicativamente dalle ore 7.00 alle 20.00.

Il servizio può essere erogato per ciascun utente per un tempo massimo di ore stabilite dall'Ufficio Servizi Sociali competente.

Vi è inoltre una possibilità di ampliare il servizio alla domenica dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 18.00 alle 20.00 ma, solo in casi eccezionali e sulla base di una documentata relazione dell'Assistente Sociale referente sul caso.

11. INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La cooperativa si impegna a monitorare costantemente la qualità dei servizi erogati con le seguenti modalità:

- i coordinatori ed i responsabili di ogni servizio, provvedono costantemente a rilevare la conformità delle prestazioni rispetto alle procedure servizio, eseguendo un regolare controllo sul lavoro degli operatori come elemento essenziale del processo, attraverso colloqui con gli operatori, con gli utenti e referenti degli stessi (familiari, assistenti sociali ecc.) nonché tramite la documentazione prodotta dagli operatori nel corso del loro lavoro (diario quotidiano, registro personale per ogni utente, relazione periodica per ogni utente);
- i coordinatori ed i responsabili di servizio sono tenuti altresì a documentare l'andamento della specifica sede operativa, eventuali proposte migliorative, producendo periodicamente all'Amministratore, un rapporto scritto dettagliato;
- la valutazione dei reclami e suggerimenti provenienti dai fruitori, nei modi e nelle forme previste dalla Carta dei Servizi;
- si impegna ad effettuare, annualmente, un sondaggio ai fruitori dei suoi servizi, sulla qualità e sul grado di soddisfacimento del servizio erogato. a valutazione dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita, permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno concordati in sede di pianificazione annuale, tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

Gli standard di qualità, che definiscono il livello di qualità del servizio, sono individuati dalla cooperativa ed espressi attraverso degli indicatori di qualità. Gli standard di qualità sono dei punti di riferimento sia per i cittadini - clienti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della Cooperativa. Essi vengono individuati a partire dai bisogni e dall'esperienza del cittadino - cliente, analizzando i diversi momenti di contatto con la struttura. Prendono in considerazione diversi aspetti, quali:

- l'informazione e l'accoglienza, le facilitazioni d'accesso e il rispetto dei tempi d'attesa, la personalizzazione degli interventi, la tutela e la partecipazione, gli elementi qualitativi delle prestazioni erogate e la professionalità espressa dal personale impiegato.

Gli standard sono suddivisi in tre aree:

- Informazione;
- Risorse Umane;
- Qualità

Gli standard vanno interpretati sia come riferimento per il livello del servizio assicurato, sia come raggiungimento degli obiettivi nei progetti di miglioramento.

L'obiettivo di ogni standard (espresso in percentuale garantita) è determinato dalla consapevolezza che il miglioramento della qualità è un processo continuo che si evolve nel tempo, con difficoltà e a piccoli passi perché spesso richiede anche una continua e costante trasformazione culturale. Su questo converge l'impegno di tutti gli operatori della Cooperativa che ne assicura la verifica periodica.

Strumenti

In particolare la cooperativa adotterà strumenti specifici di valutazione (questionari, test, formazione di gruppi di discussione, organizzazione di seminari, partecipazione e collaborazione con le Consulte di territorio, ecc.), al fine di "misurare" il livello di soddisfazione da parte dei cittadini che usufruiscono dei servizi, dei Committenti che comprano un servizio e degli operatori che esplicano un servizio; La soddisfazione dell'utenza viene costantemente monitorata attraverso la raccolta di reclami, apprezzamenti, suggerimenti verbali e telefonici e tramite compilazione di un apposito modulo che indica la qualità dell'erogazione delle prestazioni.

I questionari di gradimento potranno essere proposti sia dal Comune, anche per mezzo della collaborazione tecnica dell'Ufficio di Piano che dalla Cooperativa Sociale che utilizza il proprio sistema di misurazione della qualità dei servizi offerti. La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini.

12. SEGNALAZIONI E RECLAMI

La cooperativa intende garantire la tutela dei cittadini - clienti anche attraverso la possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclamo a seguito di disservizi, disfunzioni, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I suggerimenti e i reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente alla cooperativa. La cooperativa, dopo aver espletato ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità e comunque non oltre 30 giorni dal ricevimento della segnalazione/reclamo scritto, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo. Qualora il reclamo non sia competenza della cooperativa, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario. Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diversi dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.