

CARTA DEI SERVIZI

3.0.

STANDARD DI QUALITÀ' IMPEGNI E PROGRAMMI

Desenzano d/Garda

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

I titolari dei Servizi con marchio ANFFAS ONLUS si impegnano al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa.

Il riferimento di partenza obbligato è la metodologia indicata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, conosciuta soprattutto per i modelli "ad albero"; si richiama l'attenzione sulle definizioni date in quella metodologia: "fattori", "indicatori" e "standard" di qualità.

I **fattori di qualità** sono gli aspetti di un servizio che l'utente giudica importanti e rilevanti in termini di qualità quando fa l'esperienza concreta di quel servizio; esempi di "momenti" di esperienza da cui partire per l'analisi, l'elaborazione e misurazione dei fattori della qualità in una Struttura Associativa ANFFAS possono essere: prima visita-accesso, pulmino per il trasporto giornaliero casa-Centro, accoglienza, informazione e condivisione, soggiorno, servizi igienici, locali e materiali per le varie attività, vitto, trattamenti terapeutici ed educativi, assistenza alla persona, relazioni con il personale.

Da tali esperienze vissute, i fattori di qualità ricavati potranno ruotare essenzialmente intorno ad:

1. aspetti legati alle relazioni sociali: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di assicurazione, la cortesia e il rispetto della dignità;
2. aspetti legati alla semplicità delle procedure, come la comodità di operare le richieste telefonicamente o la facilità degli adempimenti amministrativi;
3. aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza: segnaletica, reception, orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili;
4. aspetti legati all'informazione e condivisione relativa al trattamento socio-sanitario, socio-educativo e assistenziale in genere: comprensibilità, chiarezza e completezza dei dati;
5. aspetti legati al tempo, come la tempestività, la puntualità e la regolarità del servizio;
6. aspetti legati alle strutture fisiche: sicurezza, igiene, comfort e superamento delle barriere architettoniche.

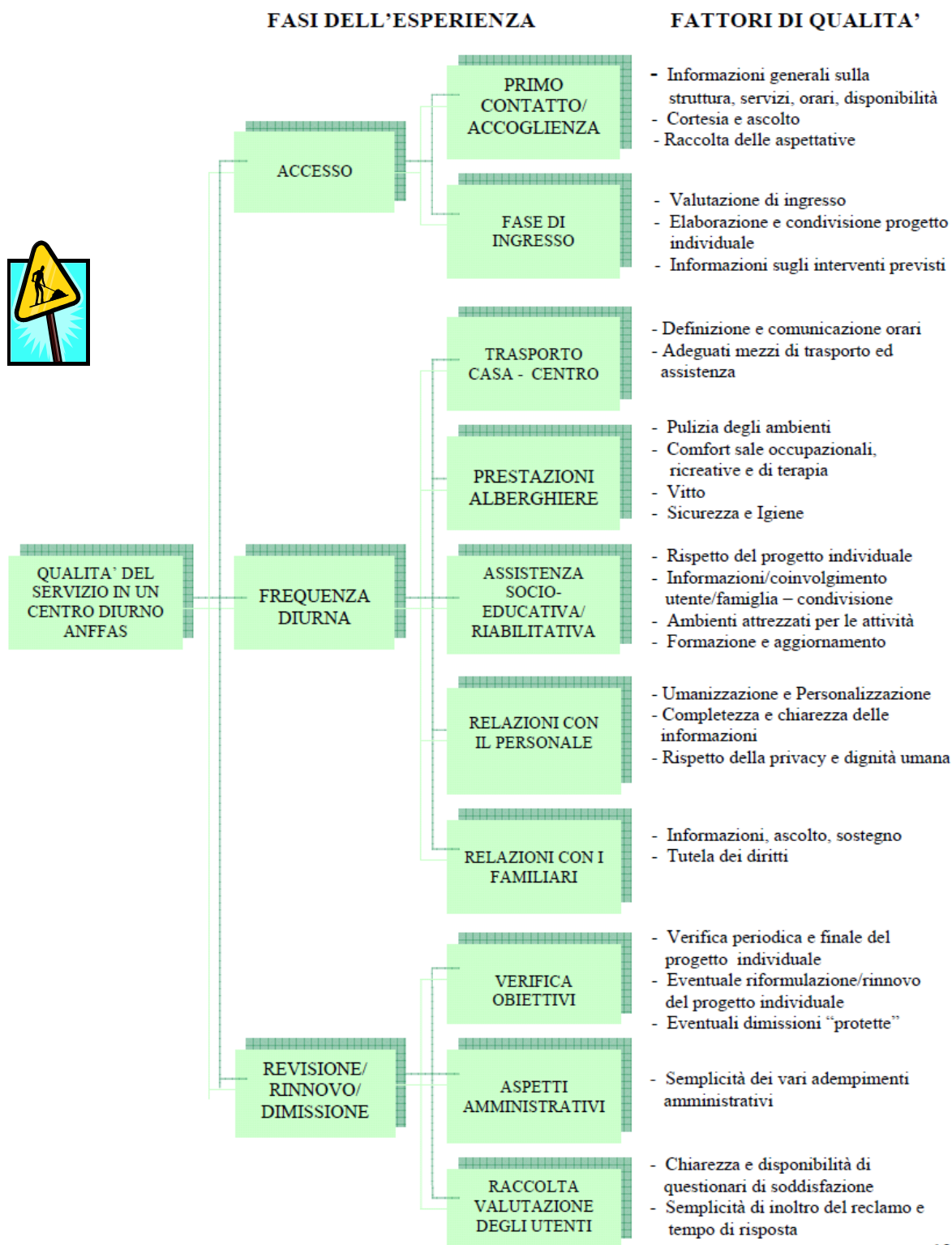
Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che permettono di misurare un certo fenomeno, un certo aspetto del servizio.



IN FASE DI COMPLETAMENTO

...SEGUE....->

ALBERO DELLA QUALITA' IN UN CENTRO DIURNO A MARCHIO ANFFAS

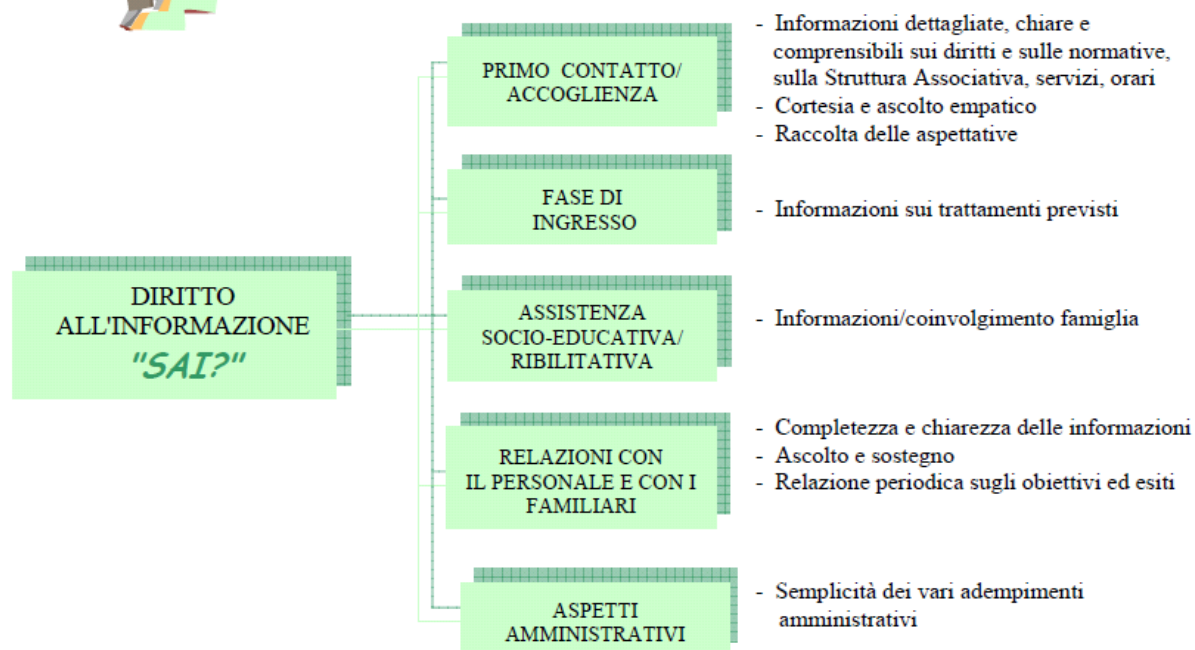


Passando dagli "alberi" ai "rami" più rappresentativi della qualità del servizio A MARCHIO ANFFAS, si individuano i seguenti fattori e impegni:

- Diritto all'Informazione - SAI?
- Assistenza Socio-Educativa/Riabilitativa
- Umanizzazione e Personalizzazione
- Prestazioni Alberghiere
- Tutela.

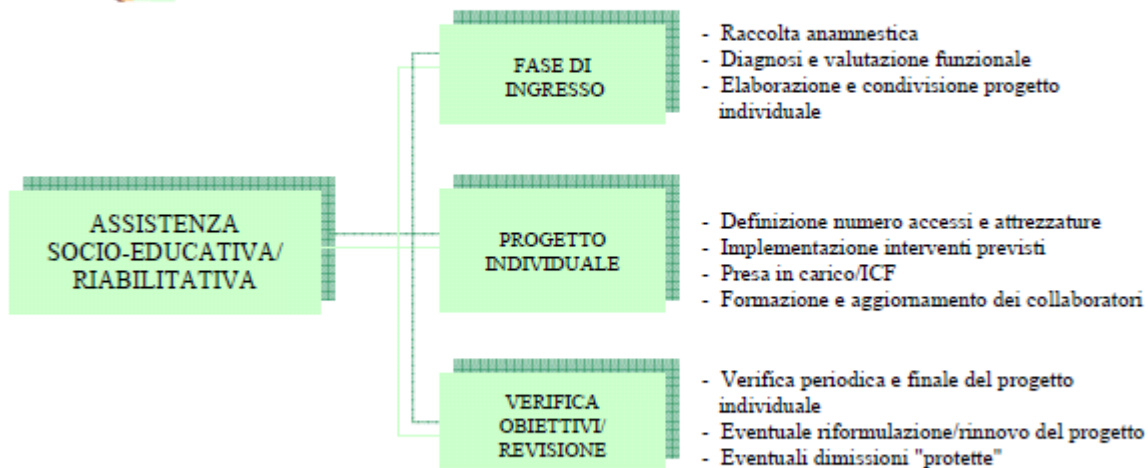


QUALITA' DEL SERVIZIO A MARCHIO ANFFAS

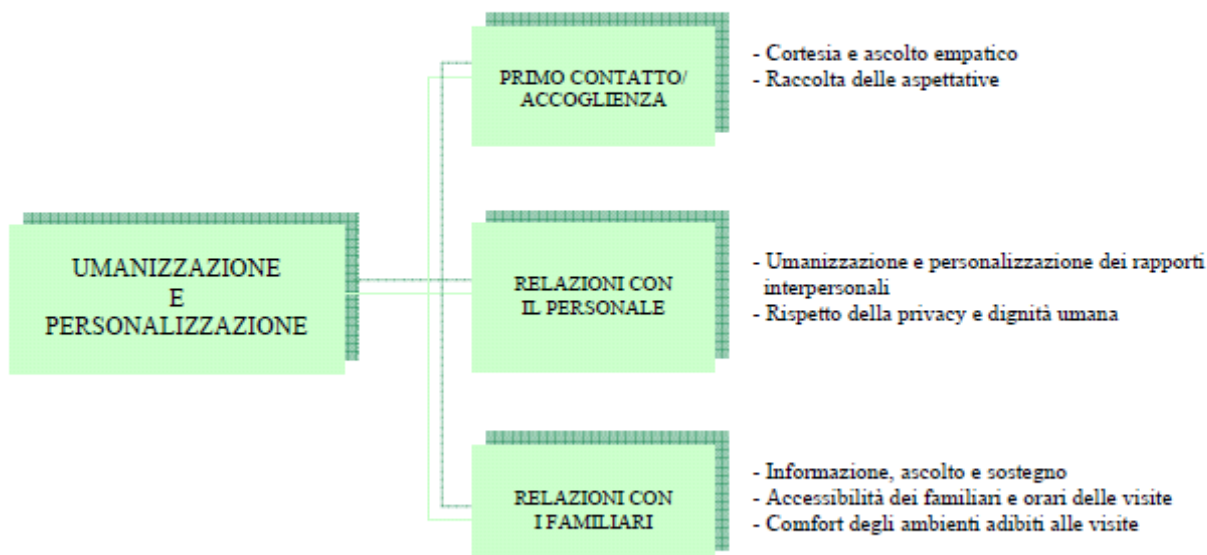




QUALITA' DEL SERVIZIO A MARCHIO ANFFAS



QUALITA' DEL SERVIZIO A MARCHIO ANFFAS





QUALITA' DEL SERVIZIO A MARCHIO ANFFAS

