



ANFFAS ONLUS
OGNI PERSONA CON DISABILITÀ È NOSTRO FIGLIO

CARTA DEI SERVIZI 4.00

MODALITA' DI TUTELA E VERIFICA

ANFFAS ONLUS
DESENZANO DEL GARDA

La Carta dei Servizi ANFFAS ONLUS deve essere intesa e vissuta come una dichiarazione impegnativa nei confronti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale, i loro familiari e chi li rappresenta legalmente

Approvazione del Consiglio Direttivo del 16/02/2006

(aggiornata al 29.07.2009)

4.0. MODALITÀ DI TUTELA E DI VERIFICA

4.1. CHIEDERE INFORMAZIONI

Le famiglie hanno diritto a chiedere informazioni sulla organizzazione del servizio e sugli interventi che vengono fatti sul proprio familiare.

Le informazioni possono essere chieste telefonicamente o, preferibilmente, di persona tramite colloqui (dietro appuntamento)

I familiari possono anche richiedere l'utilizzo di un "**diario quotidiano**" su cui le educatrici di riferimento, scriveranno le informazioni richieste. tale diario verrà portato a casa con la frequenza concordata (giornalmente o settimanalmente).

A seconda dell'argomento le informazioni possono essere richieste alle impiegate amministrative, agli ausiliari, alle educatrici, all'assistente sociale, alla psicologa o al coordinatore.

Chiarimenti sulla attività dell'Associazione possono essere chiesti anche al Presidente o a membri del Consiglio Direttivo



4.2. SPORGERE RECLAMI E FARE PROPOSTE

Si ritiene indispensabile che i familiari possano sempre esprimere proprie proposte e/o gli eventuali disagi nei rapporti con il Servizio, per situazioni problematiche rilevate nei confronti loro o dei propri congiunti, per il mancato rispetto degli Standard dichiarati nella Carta.

L'ANFFAS di Desenzano non solo deve saper accogliere l'espressione di eventuali disagi, ma deve anche guidare e tutelare il familiare interessato adottando adeguate procedure.

A tal fine possono rivolgere i loro reclami od esprimere le loro proposte al Responsabile dei Servizi, o alla Psicologa o all'Assistente Sociale o al Presidente dell'ANFFAS.

I reclami possono essere presentati nei seguenti modi:

- di persona chiedendo un colloquio
- telefonicamente
- con lettera
- compilando la Scheda per la segnalazioni dei reclami che verrà fornita alle famiglie. La scheda può essere spedita, consegnata a mano o inserita nell'apposita "Cassetta dei reclami" presente in ogni Servizio

L'ANFFAS si impegna a dare risposta ai reclami e alle osservazioni entro quindici giorni garantendo al familiare:

- l'acquisizione e l'attenta valutazione di tutti i reclami;
- la medesima considerazione ed equo trattamento per ogni persona e per ogni tipo di richiesta;
- la riservatezza di quanto esposto;
- una rapida e chiara risposta.

L'operatore che riceve il reclamo, ne informa il Presidente che esercita funzioni di supervisione e controllo sulla corretta gestione dello stesso, fino alla chiusura della pratica.

I Progetti Educativi Individualizzati devono contenere un'apposita sezione in cui vengono segnati TUTTE le richieste di intervento fatte dai familiari precisando per ognuna se e quando si prevede di realizzare l'azione.

ANFFAS onlus Desenzano deve utilizzare i reclami e le proposte pervenute, congiuntamente alle analisi dei questionari di soddisfazione, per elaborare i piani di miglioramento progressivo degli Standard di qualità.



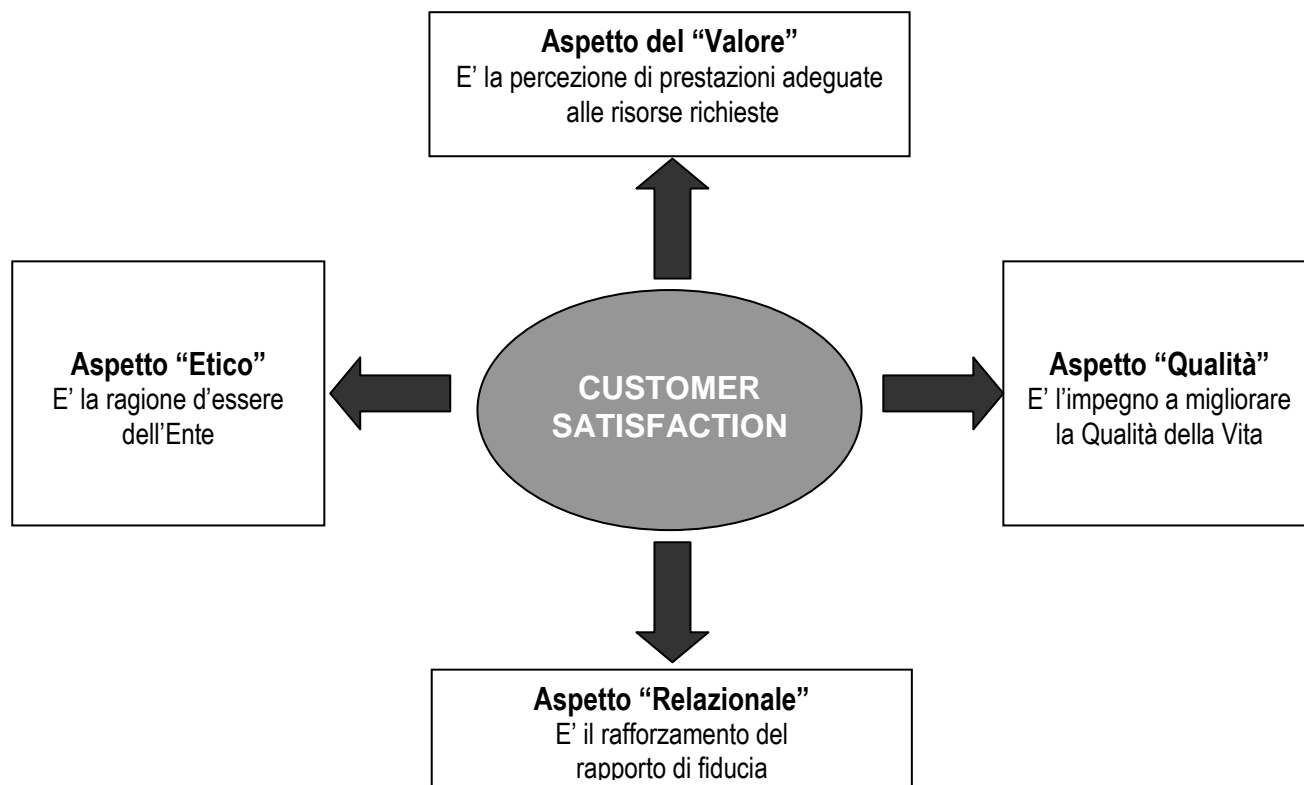
4.3. VALUTARE LA SODDISFAZIONE

ANFFAS onlus Desenzano ritiene fondamentale comprendere quale sia il livello di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie rispetto ai servizi a loro offerti. Tali indagini servono a porre attenzione costante al loro giudizio, sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione tra chi eroga il servizio e chi lo riceve.

Ritiene altresì importante, in un'ottica di miglioramento della qualità del servizio e delle risorse umane, valutare anche il grado di soddisfazione dei propri dipendenti.

Conoscere le aspettative e i bisogni del destinatario del servizio è condizione indispensabile per costruire indicatori di misurazione e verifica della qualità, come rapporto tra prestazioni erogate e bisogni soddisfatti.

Una valutazione della soddisfazione si deve basare sulle seguenti quattro valenze:



La valutazione della soddisfazione può diventare, nella logica della qualità, uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica dell'efficacia delle politiche in quanto:

- può rappresentare ed evidenziare i bisogni e le attese delle persone disabili e delle loro famiglie, nonché del personale dipendente
- può favorire la comprensione dei bisogni latenti
- può aiutare a cogliere idee, spunti, suggerimenti
- può facilitare il superamento dei vincoli interni
- può supportare la verifica e la comprensione dell'efficacia delle politiche

Tale azione consente quindi di progettare e migliorare il sistema di erogazione dei servizi mirati sui bisogni dei fruitori, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

In particolare aiuta a:

- Definire in modo strategico nuovi servizi o interventi di miglioramento su servizi già esistenti
- definire il livello di coinvolgimento e di partecipazione al servizio da parte degli utenti
- dimensionare le caratteristiche tecniche del servizio rendendolo a misura di utente

La valutazione della soddisfazione non è quindi né un sondaggio di opinione e, meno ancora, la semplice somministrazione di un questionario per ricavare dati statistici fini a se stessi.

E' necessario quindi capire se ANFFAS è realmente in grado di rispondere a ciò di cui la famiglia e la persona disabile hanno bisogno (quanto cioè si aspettano dal servizio).

Nel caso emergesse un'incapacità a rispondere in modo adeguato a tali necessità, occorre capire in quali situazioni ciò avviene, perché avviene e quali sono le reali capacità di miglioramento che ANFFAS è in grado di realizzare.

Per fare ciò adotta un questionario (**in forma anonima**) di rilevamento del grado di soddisfazione da somministrare alle famiglie, agli utenti ed ai dipendenti entro il 30 maggio.

ANFFAS onlus si impegna ad analizzare e rendere noti i risultati e a confrontarli con gli standard prefissati nel seguente modo:

- **Familiari ed utenti**: i risultati dei questionari saranno disponibili entro il 30 giugno e comunicati nella prima Assemblea dei Soci successiva all'elaborazione.
- **Dipendenti**: i risultati dei questionari verranno presentati e discussi durante la programmazione estiva in apposita assemblea con gli stessi

Per ogni questionario viene stabilito un criterio che permetta di attribuire un significato positivo o negativo ai risultati ottenuti. nei singoli item

A CHI E' RIVOLTO	Punteggio minimo per ritenere positivo il risultato
alle famiglie	Media globale delle risposte = o maggiore a 2
agli utenti	Media globale delle risposte = o maggiore a 2
ai dipendenti (sino al livello E1)	Media globale delle risposte = o maggiore a 2

METODO utilizzato per il calcolo della media per ogni singolo item tenuto conto che le possibili risposte sono sempre quattro e che per ognuna è attribuito un punteggio che parte da = per arrivare a 3. Si considera soddisfacente il risultato quando la media è uguale o maggiore a 2 e quindi se la media globale delle risposte sul singolo item comprende le risposte con punteggio positivo 2 o 3

ipotizzando di aver intervistato 28 utenti, distribuiti secondo il punteggio di soddisfazione espresso come risulta dalla seguente tabella

Punteggi	utenti
0	2
1	1
2	5
3	20

per calcolare la media è stata applicata la seguente formula:

$$M = \frac{(0 \times 2) + (1 \times 1) + (2 \times 5) + (3 \times 20)}{2 + 1 + 5 + 20} = \frac{71}{28} = \mathbf{2,53}$$

Le mancate risposte (n.r.) non contribuiscono al calcolo della media per cui vengono ignorate

L'elaborazione e la presentazione dei dati, sono a cura del Presidente e di suo delegato tra i membri del Consiglio Direttivo

ANFFAS onlus Desenzano si impegna ad attivare, in relazione alle risorse disponibili, azioni di miglioramento della qualità.

La valutazione della qualità e del gradimento del servizio da parte dell'utente/famiglia è riferita essenzialmente ai seguenti fattori:

- informazioni ricevute;
- accoglienza, rispetto, cortesia e attenzioni ricevute;
- rispetto della sequenza e della puntualità nell'attuazione dei programmi previsti;
- possibilità di sentirsi al centro del percorso terapeutico-riabilitativo;
- prestazioni alberghiere;
- aiuto e sostegno ricevuto;
- riservatezza nelle comunicazioni e nel trattamento delle notizie.

La valutazione sul benessere organizzativo percepito dai dipendenti è riferito invece ai seguenti fattori:

- salario
- arricchimento professionale
- rapporto con i superiori/stile di leadership
- riconoscimenti
- condizioni di lavoro
- rapporto con i colleghi
- mansioni
- comunicazione
- senso di appartenenza
- organizzazione
- soddisfazione

4.4. REGISTRO DI CONSEGNA E RESTITUZIONE

Il Direttore dei Servizi (Franco Bernardi) cura un registro cartaceo ed informatico in cui vengono segnate le persone (familiari, iscritti, dipendenti) a cui viene consegnato il questionario di soddisfazione precisando il nome, la data e la modalità di consegna.

Nel registro vengono inoltre segnate le date di rielaborazione degli stessi, il curatore della rielaborazione, il numero di questionari restituiti, il numero di questionari validati, le date e le modalità di restituzione dei risultati, nonché le persone a cui vengono illustrati (sia se spediti che se in forma assembleare)