



# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

## **CARTA DEI SERVIZI DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE SERVIZI / INTERVENTI SOCIO-ASSISTENZIALI**



### **INDICE:**

|   |    |
|---|----|
| <u>CHI SIAMO</u> .....                                      | 2  |
| <u>PERCHE' LA CARTA DEI SERVIZI</u> .....                   | 3  |
| <u>POLITICA PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI</u> .....            | 4  |
| <u>IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE</u> .....          | 5  |
| • Modalità di erogazione del servizio .....                 | 5  |
| • Coordinamento .....                                       | 6  |
| • Tipologia di prestazioni .....                            | 7  |
| <u>OBIETTIVI DELL'INTERVENTO</u> .....                      | 10 |
| <u>PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO</u> .....               | 11 |
| <u>DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI</u> .....                  | 12 |
| <u>TUTELA DEGLI UTENTI</u> .....                            | 14 |
| • Modalità di reclamo .....                                 | 14 |
| <u>FATTORI DI STANDARD E QUALITÀ DEL SERVIZIO</u> .....     | 15 |
| <u>VERIFICA E ANALISI DELLA CUSTOMER SATISFACTION</u> ..... | 18 |
| • Customer Satisfaction .....                               | 23 |
| <u>DOVE SIAMO</u> .....                                     | 25 |

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

## 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

- 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.

## Rembrandt Cooperativa Sociale

Sede legale: Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

Uffici: Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





## **Rembrandt**

COOPERATIVA SOCIALE

La Cooperativa Sociale Rembrandt si avvale della professionalità di circa 90 dipendenti e della consulenza di collaboratori esterni. Può così contare sull'azione qualificata di educatori professionali, 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 Cooperativa Rembrandt 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 Cooperativa Sociale Rembrandt 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 della Rembrandt.

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.

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

Inoltre, nell'erogare i propri servizi la Cooperativa Sociale Rembrandt 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.

#### **Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

## **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**

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 dà 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**

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.

### **Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

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, si 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 Cooperativa Rembrandt 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".

## **Servizio di assistenza domiciliare socio-assistenziale**

➤ **Assistenza domiciliare** – Referente Farci Melania

La Cooperativa Rembrandt 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;

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





## Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

- 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 entro 24/48 ore.

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 delle figure professionali (Ausiliari Socio Assistenziali/Operatori Socio Sanitari) e gestione delle problematiche di natura tecnico-

### **Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

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 Assisenziale Individuale, stilato dall'Assistente Sociale comprendono:

### **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'aerazione 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,

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





## Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

- 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.;

### **Aiuto in caso di ricovero presso strutture sanitarie, limitato al cambio di biancheria ed al disbrigo di pratiche urgenti;**

### **Interventi per favorire la promozione, il sostegno e l'integrazione sociale a livello familiare ed extrafamiliare;**

**Stimolo alla comunicatività ed alla socializzazione,** le attività di animazione in ambito domiciliare sono destinate a quelle persone che non possono o non vogliono frequentare le strutture presenti sul territorio. Alcune di loro, infatti, si trovano in situazioni di non-autosufficienza pur essendo ancora socialmente vive e mentalmente attive e propense a intrattenere rapporti sociali con gli altri e a coltivare interessi di vario genere (hobbies, piccoli lavori pratico-manuali). E' importante, infatti, creare le condizioni ambientali più favorevoli grazie alle quali è possibile svolgere queste attività e trovare stimoli per il mantenimento delle capacità residue. Altre persone, invece, possono eleggere l'ambiente domestico a luogo centrale ed esclusivo della loro vita, rischiando però di trovarsi in una condizione di isolamento e solitudine.

Un intervento mirato all'interno di queste situazioni può migliorare la condizione di molti rimuovendo le cause di emarginazione attraverso il prodursi di un'interazione positiva con l'ambiente.

### **Le attività culturali e ricreative saranno progettate a livello individuale e in modo personalizzato in base alle attitudini, alle capacità soggettive e alle preferenze dell'assistito;**

### **Coinvolgimento di parenti, amici e vicini.**

Saranno promossi interventi da parte di parenti, di vicinato e di solidarietà o di altri anziani, ad integrazione di quelli compiuti dagli operatori domiciliari.

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720







## Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

Le persone coinvolte dovranno possedere dei requisiti di affidabilità, a giudizio dell'operatore in coordinamento con servizi sociali e visto il caso in cura, e collaboreranno sugli secondo un piano di intervento definito e concordato nelle modalità, nei tempi.

In particolare verranno adottati alcuni semplici accorgimenti come, ad esempio:

- lasciare il numero di telefono dell'operatore, del medico curante, dei familiari;
- stimolare i parenti, gli amici e soprattutto i vicini a prestare attenzione alle "anomalie" che potrebbero manifestarsi nella vita dell'assistito;
- sensibilizzare i parenti, gli amici e i vicini ad una visita, anche breve, ma tutti i giorni.

L'amicizia, l'incontro diretto, il coinvolgimento personale con gli anziani possono apparire armi inadeguate per affrontare problemi che sembrano necessitare di risposte più complessive e strutturali.

Siamo, però, convinti che l'amicizia e la vicinanza possono contrastare radicalmente la spirale dell'emarginazione e rompere l'isolamento di molti anziani;

### **Rapporti con strutture socio-sanitarie, ricreative e culturali del territorio.**

Gli anziani, attraverso la riorganizzazione di una rete sociale di sostegno, possono essere ancora in grado di vivere nel proprio ambiente di vita, nel proprio ecosistema ricco di relazioni, stimoli e diritti.

Il lavoro di messa in rete delle risorse presenti nella comunità serve proprio per capire ed individuare i problemi presenti sul territorio, offrire servizi diversificati, risposte certe e in tempi stretti, autoresponsabilizzare i cittadini stimolandone le proprie potenzialità.

La nostra Cooperativa si impegna ad attivare tutte le risorse territoriali (Associazioni di Volontariato, Parrocchia, Casa di Riposo di Saronno, Scuole, Biblioteca) per la promozione di, incontri, laboratori, feste, ricorrenze, etc, con l'idea di raggiungere l'obiettivo più sopra espresso;

### **Aiuto al mantenimento di abilità (uso telefono, autobus, 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;

### **Segnalazione agli operatori sociali e sanitari di anomalie evidenziate nel corso delle attività lavorative e di problemi che comportino interventi e programmi esterni;**

### **Informazioni sui diritti, pratiche, servizi e svolgimenti di piccole commissioni;**

**Sostegno psicologico, come attenzione sia all'assistito che al contesto familiare,** occorre prestare molta attenzione alle importanti esigenze che investono la sfera psico-sociale dell'individuo.

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





## Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

I problemi creati dal disagio patito costringono l'utente a prendere atto della nuova realtà che sta vivendo. Questo non comporta solamente un mutamento spesso significativo delle proprie abitudini di vita, ma anche preoccupazioni per la vita familiare, per il danno economico, per la temuta estraniamento dalla vita sociale.

### 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;

#### Rembrandt Cooperativa Sociale

Sede legale: Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

Uffici: Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

- ❑ 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 dalla Regione Lombardia.

il **Coordinatore** del Servizio Domiciliare; con 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

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
- dotare tutti gli operatori di un tesserino di riconoscimento; il personale dovrà portarlo in modo ben visibile;
- operare con un numero stabile di operatori al fine di evitare fenomeni di turn-over tali da compromettere la peculiarità del rapporto operatore-utente ed a garantire la continuità del servizio;
- predisporre un apposito fascicolo nominativo per ciascun operatore;
- garantire un continuo aggiornamento professionale e una efficace supervisione;
- certificare che il proprio personale è in regola con la vigente norma in materia di lavoro, documentando il numero di iscrizione di ogni operatore presso gli enti previdenziali ed assistenziali, compresi gli infortuni sul lavoro ed in itinere, documentando ogni altro obbligo

## Rembrandt Cooperativa Sociale

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





## Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

- previsto per legge;
- rispettare quanto previsto dal relativo C.C.N.L.;
  - assicurare lo svolgimento del servizio dei propri dipendenti nel rispetto delle vigenti norme in materia di prevenzione infortuni ed igiene del lavoro ed in particolare del D.Lgs. 81/2008;
  - assicurare lo svolgimento del servizio dei propri dipendenti nel rispetto delle vigenti norme in materia di sistema di autocontrollo degli alimenti ex D.Lgs. 155/97 (sistema HACCP);
  - assicurare la continuità delle prestazioni indispensabili di pronto intervento ed assistenza per assicurare la tutela fisica degli assistiti;

La Cooperativa dichiara, inoltre, che i propri operatori hanno la capacità di inserirsi in una dinamica di rispondenza continua al bisogno della situazione in cui operano, sanno leggere le dinamiche relazionali e operano con un approccio rispettoso delle stesse; inoltre hanno capacità relazionale in rapporto al gruppo di lavoro, agli operatori ed alla realtà sociale.

In particolare, ribadiamo che obiettivo generale è quello di promuovere la crescita della persona nei diversi piani: relazionale, affettivo, sociale, sanitario, assistenziale.

Inoltre per la persona disabile, intendiamo, tenuto conto dell'età, personalizzare la sua formazione in ragione di un mirato inserimento lavorativo, in un'ottica di unitarietà e globalità della sua esistenza.

Tale promozione e personalizzazione non può non attuarsi in sinergia con tutte le aree vitali: salute, bagaglio cognitivo e culturale, lavoro, relazioni familiari, casa, relazioni sociali, progetto di vita e autonomia economica.

Il personale della Cooperativa è particolarmente tenuto a mantenere il segreto d'ufficio su fatti e circostanza di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento dei propri compiti e a garantire il passaggio delle informazioni ad altri operatori.

### ***Sostituzione del personale***

La Cooperativa assicura una rapida sostituzione, anche nel caso di improvvise assenze, del proprio personale assente per qualsiasi motivo o periodo di tempo.

La Cooperativa cercherà comunque di salvaguardare la continuità del servizio utilizzando, innanzitutto, il personale assunto a part-time per lo stesso servizio.

La Cooperativa provvederà a mantenere aggiornato un elenco di nominativi dal quale attingere in caso di necessità, anche all'ultimo minuto (es, malattia).

Si prevede, poi, un affiancamento di personale, nel caso in cui la sostituzione è prevista nel tempo.

### **Diritti e doveri dei fruitori**

La Cooperativa REMBRANDT 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.

#### **Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

## ***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.
- 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.

### **Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

## Tutela degli utenti

“Rembrandt” 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 dal Presidente e 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 semestrale 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.

In caso di reclamo verbale, il Responsabile dell’Agenzia ha il compito di trascriverlo sull’apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

## ***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](mailto:assistenza.farci@gruppofinisterre.it)
- via fax: 0296389616 - 02/70047083
- via posta: Rembrandt Cooperativa Sociale a R.L. presso VILLAGGIO AMICO  
Via Stazione 3/5 – 21040 Gerenzano (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

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.

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





## Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

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.

### **Standard di qualità**

Nella pagina che segue vengono illustrati gli standard di qualità che la Cooperativa s'impegna a rispettare ed a verificare costantemente, allo scopo di migliorare il livello qualitativo dei Servizi erogati.

Per standard di qualità intendiamo il livello qualitativo medio che un servizio deve garantire ai propri Clienti.

Nell'individuare gli standard di qualità abbiamo analizzato e reso misurabili i seguenti aspetti:

1. aspetti connessi alle caratteristiche del servizio (1-10);
2. aspetti strutturali (11-13);
3. aspetti relazionali (14-21).

A tal fine abbiamo costruito una serie di indicatori/indici.

Gli indicatori di qualità sono parametri qualitativi e quantitativi scelti per valutare e misurare un dato fenomeno, proprio perché sono ritenuti indicativi del fenomeno stesso. Nella nostra Carta gli indicatori sono espressi: attraverso la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione del Cliente e la media dei risultati ottenuti dal questionario di soddisfazione degli Operatori (es.: per ottenere il grado di ascolto si sommano i punteggi ottenuti dal questionario e li si divide per il numero di persone che hanno risposto);

L'indice è il rapporto che esiste tra l'indicatore e il totale cui fa riferimento (ad esempio, per conoscere la percentuale di stanze singole presenti nel complesso dei Gruppi Appartamento, eseguiamo la seguente operazione: numero totale camere da letto singole, diviso numero totale delle camere da letto).

Dobbiamo ricordare che l'individuazione di un livello medio di qualità richiede il confronto tra rilevazioni multiple e ripetute nel tempo. Per questo motivo l'utilità degli standard va verificata nel medio e nel lungo periodo.

### **Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720







# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

## GRIGLIA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

### aspetti connessi alle caratteristiche del servizio

|    |   |  |
|----|---|--|
| 1  | Totale annuo assegnate e non erogate per disservizi         |  |
|    | Totale annuo ore erogate                                    |  |
| 2  | Totale mensile di ritardi nell'attivazione degli interventi |  |
|    | Totale mensile degli interventi attivati                    |  |
| 3  | Totale mensile di ritardi sugli interventi                  |  |
|    | Totale mensile degli interventi                             |  |
| 4  | Totale personale che usa il cartellino identificativo       |  |
|    | Totale personale  |  |
| 5  | Totale annuo interventi privati                             |  |
|    | Totale annuo interventi                                     |  |
| 6  | Totale annuo reclami ricevuti                               |  |
|    | Totale annuo reclami evasi                                  |  |
| 7  | Totale annuo ore riunione d'équipe                          |  |
|    | Totale annuo ore erogate                                    |  |
| 8  | Totale annuo ore formazione                                 |  |
|    | Totale annuo ore erogate                                    |  |
| 9  | Totale annuo ore supervisione                               |  |
|    | Totale annuo ore erogate                                    |  |
| 10 | Totale annuo Operatori stabili                              |  |
|    | Totale annuo Operatori                                      |  |

### aspetti strutturali

|    |   |  |
|----|---|--|
| 11 | Accessibilità alla struttura – mancanza di barriere architettoniche |  |
|    | Reclami ricevuti di non accessibilità/numero utenti                 |  |
| 12 | Totale automezzi in dotazione al Servizio                           |  |
|    | Totale richieste di trasporto annue/numero utenti                   |  |
| 13 | Funzionalità della segreteria centrale – mancata reperibilità       |  |
|    | Reclami ricevuti per difficoltà di contatto/numero utenti           |  |

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

## aspetti relazionali

### *customer satisfaction*

|    |   |
|----|---|
| 14 | Grado d'ascolto                                 |
| 15 | Grado di cortesia                               |
| 16 | Grado di comprensione dei bisogni               |
| 17 | Grado di fiducia nel Servizio e negli Operatori |

### *questionario benessere organizzativo*

|    |  |
|----|--|
| 18 | Grado d'ascolto                                    |
| 19 | Grado di cortesia                                  |
| 20 | Grado di comprensione dei bisogni                  |
| 21 | Grado di fiducia degli Operatori nella 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;
- 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.

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

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*,

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

- **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.

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 (Questionario di gradimento del Cliente (Amministrazione pubblica o privata).

## Il Questionario

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

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





## Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

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.

### **La formulazione delle domande**

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 è 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 è 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 di domanda è utilizzata quando si posseggono molti dati empirici; c'è, 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

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





## Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

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 un'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

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

|  |  |                |
|--|--|----------------|
| riproporre la valutazione<br><i>Rembrandt Cooperativa<br/>Sociale a R.L.</i> | <b>QUESTIONARIO DI<br/>SODDISFAZIONE<br/>DELL'UTENTE</b> | Mod. 81 Rev.00 |
|--|--|----------------|

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 cortesia 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

Rembrandt Cooperativa Sociale

Sede legale: Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

Uffici: Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720





# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

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?

- 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 \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Rembrandt Cooperativa Sociale**

Sede legale: Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

Uffici: Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720







# Rembrandt

COOPERATIVA SOCIALE

## Dove siamo

### REMBRANDT COOPERATIVA SOCIALE

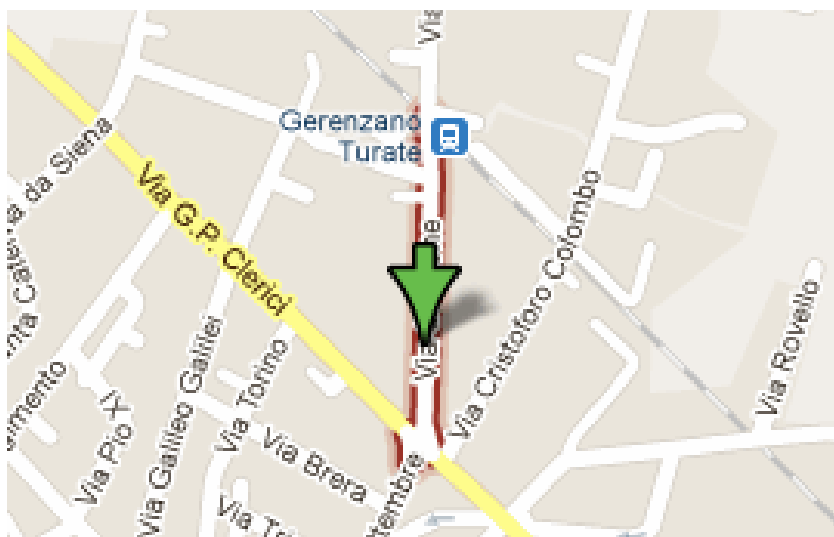
#### *Gruppo Finisterre*

Via Stazione 3/5 - 21040 Gerenzano (VA)

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

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

**Sito internet:** [www.gruppofinisterre.org](http://www.gruppofinisterre.org)



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

Da lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Sabato su appuntamento

Il Legale Rappresentante  
Dott. Giuliano Salvioni

### **Rembrandt Cooperativa Sociale**

**Sede legale:** Via San Giuseppe, 9 – 22078 TURATE (CO)

**Uffici:** Via Varese 25/d – 21047 SARONNO (VA) Tel.02.9603758 – Fax 02.70047083

Codice Fiscale e Partita IVA 01957760133 – Reg. Imp. Como 26992 – REA 229720

