



Anffas Onlus di Seregno
Via Comina, 21 – 20831 Seregno (MB)
Codice fiscale 91080060154
tel. 0362/234373 – fax 0362/234373
e-mail: anffas_seregno@libero.it

C A R T A D E I S E R V I Z I

ANFFAS onlus di Seregno

Via Comina, 21 – 20038 Seregno (MI)
Codice fiscale 91080060154
tel. 0362/234373 – fax 0362/234373
e-mail: anffas_seregno@libero.it



INDICE

Introduzione

Sezione Uno: Finalità istituzionali e Principi fondamentali

- I. cosa è ANFFAS onlus
- II. scopi dell'Associazione – la "Mission"
- III. principi fondamentali

Sezione Due: Informazioni sulle Strutture e sulle Attività

- I. cenni storici sull'associazione locale
- II. strutture e attività

Sezione Tre: Standard di Qualità, Impegni e Programmi

- I. il significato degli standard
- II. l'albero della qualità ANFFAS – servizio SAI?

Sezione Quattro: Modalità di Tutela e Verifica

- I. il reclamo "visto in positivo": strumento d'ascolto e miglioramento continuo
- II. la gestione dei reclami
- III. customer satisfaction - lo strumento del questionario



INTRODUZIONE

A garanzia primaria delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, gli articoli 5 e 5.1 dello Statuto di ANFFAS onlus, approvato nell'Assemblea Nazionale Straordinaria tenutasi a Roma il 25–26 novembre 2000, obbligano le Associazioni Socie e gli Enti di Gestione che utilizzano il marchio ANFFAS ad *“adottare uno schema tipo di Carta dei Servizi predisposta dall'ANFFAS comprensiva dei livelli minimi di qualità”*.

La Carta dei Servizi dell'Anffas di Seregno nasce per rendere concreto il "pensiero ANFFAS" e per abbattere le barriere dell'autoreferenzialità di chiunque voglia promuovere ed erogare "servizi alla persona" e per esaltare il principio della "Qualità Percepita": le esigenze delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie devono entrare nel cuore dei processi ideativi e produttivi dei servizi, investendone la progettazione, concorrendo all'individuazione dei connotati qualitativi e offrendo i riferimenti per valutare i risultati e innescare i cambiamenti.

Gli elementi generali della Carta dei Servizi sono i seguenti:

1. individuazione di Principi Fondamentali ai quali va uniformata l'erogazione dei servizi ai "nostri" utenti privilegiati (ovvero, le persone con disabilità intellettiva e relazionale e le loro famiglie) nel rispetto della dignità di persona: eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia (**sezione I**);
2. informazione degli utenti: l'informazione deve riguardare i servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi, assicurando comunque la piena chiarezza e comprensibilità dei testi (**sezione II**);
3. assunzione di impegni sulla qualità delle attività e dei servizi da parte della Struttura Associativa, attraverso l'adozione di standard di qualità (**sezione III**);
4. valutazione della qualità del servizio per la verifica degli impegni assunti e per il costante adeguamento degli stessi. Tra gli strumenti di valutazione, anche apposite indagini sulla soddisfazione delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e/o di chi le rappresenta e applicazione di forme di tutela dei diritti attraverso procedure di reclamo (**sezione IV**).



SEZIONE UNO

PRESENTAZIONE DELLE FINALITA' ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

Finalità e scopo della Carta dei Servizi

La stesura della Carta costituisce per l'Associazione Anffas Onlus di Seregno, una occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati. Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi.

Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti la cui diffusione e utilizzo verrà effettuata attraverso le seguenti modalità:

- distribuzione ai parenti degli ospiti tramite incontro di presentazione
- disponibilità del documento nell'ufficio del Responsabile delle relazioni con il pubblico;
- consegna del documento al momento della richiesta di ingresso in Comunità.

1. Cosa è l'ANFFAS ONLUS

ANFFAS si sente ed è una GRANDE ASSOCIAZIONE che si ispira ai principi di solidarietà, rispetto, amicizia e, in termini di servizio, alla "PRESA IN CARICO" delle persone con disabilità intellettiva e relazionale attraverso la elaborazione, implementazione e verifica costante di "progetti di vita" individualizzati.



LA "MISSION"

“L’associazione ... persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale, nel campo dell’assistenza sociale e sociosanitaria, della ricerca scientifica, della formazione, della tutela dei diritti civili a favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale affinché a tali persone sia garantito il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità. L’associazione persegue il proprio scopo ... anche attraverso lo sviluppo di attività atte a ... promuovere, costituire ed amministrare strutture riabilitative, sanitarie, assistenziali, sociali, anche in modo tra loro congiunto, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali idonee a rispondere ai bisogni dei disabili intellettivi e/o relazionali ...” (dall’articolo 3 dello Statuto Anffas – Finalità e Attività).

L'ANFFAS, Associazione Nazionale Famiglie di Fanciulli ed Adulti Subnormali, nasce a Roma il 28 marzo 1958. Nel 1964 acquisisce Personalità Giuridica (D.P.R. n. 1542). Nel 1997, conserva l'acronimo ma si definisce Associazione Nazionale Famiglie di Disabili Intellettivi e Relazionali. Nel 2000 è riconosciuta ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) e dal 1/01/2002 è in vigore la modifica statutaria che trasforma l'ANFFAS sulla base di un modello federale. L'ANFFAS onlus è costituita dalle Associazioni Locali con autonomia giuridica e patrimoniale che fanno propri gli scopi istituzionali enunciati nello Statuto e si impegnano, per mantenere il marchio ANFFAS, ad adottare, tra l'altro, lo schema tipo di Carta dei Servizi e i livelli minimi di qualità. L'associazione locale ANFFAS onlus di Seregno è costituita da familiari di disabili intellettivi e relazionali e da soci amici che aderiscono e condividono i fini sociali. I diritti e le prerogative dei soci sono regolamentati dallo Statuto dell'ANFFAS onlus di Seregno.

2. Scopi dell'associazione

L'Associazione ha struttura democratica, non ha scopo di lucro, e le cariche sono gratuite. Persegue esclusivamente finalità di solidarietà e promozione sociale, in campo: sanitario, sociale, socio-sanitario, socio-assistenziale, socio-educativo, sportivo-ludico-motorio, ricreativo, della ricerca scientifica, della formazione, del tempo libero, culturale, della tutela dei diritti umani e civili, prioritariamente in favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie, affinché a tali persone sia garantito



il diritto inalienabile ad una vita libera e tutelata, il più possibile indipendente nel rispetto della propria dignità.

L'Associazione persegue il proprio scopo, anche attraverso lo sviluppo di attività atte a:

- a) stabilire e mantenere rapporti con gli Organi Politici ed Amministrativi locali e Regionali, con Centri pubblici e privati operanti nel settore della disabilità, nel rispetto del ruolo primario degli Organismi Regionali di cui all'art. 19 dello statuto di Anffas Nazionale;
- b) promuovere e partecipare ad iniziative, anche in ambito legislativo, amministrativo e giudiziario, a tutela delle persone con disabilità e loro famigliari;
- c) promuovere e sollecitare la ricerca, la prevenzione, la cura, l'abilitazione e la riabilitazione sulla disabilità intellettiva e/o relazionale, proponendo alle famiglie ogni utile informazione, anche di carattere normativo, sanitario e sociale ed operando per rimuovere le cause di discriminazione e creare le condizioni di pari opportunità;
- d) promuovere, in tutte le sedi, il principio dell'inclusione sociale, in particolare l'inclusione scolastica, la qualificazione professionale e l'inserimento inclusivo nel proprio contesto sociale e nel mondo del lavoro, attraverso il percorso di "presa in carico";
- e) promuovere e concorrere alla formazione, la qualificazione e l'aggiornamento di docenti e personale di ogni ordine e grado;
- f) formare persone impiegate o da impiegare direttamente nelle attività istituzionali svolte dall'associazione;
- g) promuovere, costituire, gestire ed amministrare strutture e servizi: abilitativi, riabilitativi, sanitari, sociali, socio-sanitari, socio-assistenziali, educativi, assistenziali, formativi, socio-educativi, sportivi-ludico/motori – pre-promozionali e pre-sportivi, centri di formazione, strutture diurne e/o residenziali ed ogni altra attività connessa e pertinente, anche in modo tra loro congiunto. Ciò può avvenire anche attraverso la promozione, partecipazione e/o la costituzione di enti di gestione idonei a rispondere ai bisogni delle persone con disabilità intellettiva e/o relazionale e delle loro famiglie favorendo la consapevolezza che la disabilità è problema sociale e non privato;



- h) promuovere, costituire, amministrare organismi editoriali e mediatici per la pubblicazione e la diffusione di informazioni che trattano i temi afferenti alla disabilità;
- i) assumere in ogni sede la rappresentanza e la tutela dei diritti umani, sociali e civili, di cittadini che per la loro particolare disabilità, intellettuale e/o relazionale, da soli non sanno o non possono rappresentarsi.

L'Associazione non può svolgere attività diverse da quelle sopra indicate se non direttamente connesse alle stesse.

3. Principi fondamentali

L'ANFFAS onlus di Seregno fa propri e adotta i principi fondamentali ai sensi dello Statuto e della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- eguaglianza
- imparzialità
- diritto di scelta
- continuità
- partecipazione
- efficienza ed efficacia.



SEZIONE DUE

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E SULLE ATTIVITÀ

1. Cenni storici sull'associazione locale

a. Ubicazione della struttura associativa

L'Associazione Anffas Onlus ha la propria sede a Seregno (MI) - via Comina, 21.

b. Cenni storici

ANFFAS: Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale

L'Associazione è un Ente giuridicamente autonomo parte dell'unitaria struttura Anffas Onlus, come determinato nello Statuto dell'Anffas Onlus Nazionale. L'Associazione, presente sul territorio di Seregno dal 1978, opera dal 2002 come sede locale di Seregno con piena autonomia giuridica oltre che patrimoniale e gestionale. Dopo essersi impegnata per l'inserimento scolastico e l'apertura del locale "Centro educativo", nel 1984, per rispondere ai nuovi bisogni via, via evidenziatisi, promuove la costituzione della Cooperativa sociale "Spazio Aperto", attualmente a marchio Anffas, finalizzata alla qualificazione umana e professionale di persone portatrici di handicap, favorendo il loro inserimento sociale e lavorativo.

A seguito della Legge 381 del 1991, costituisce nel 1995 la Cooperativa sociale "L'Aliante" che svolge un'attività finalizzata alla qualificazione umana di persone portatrici di handicap, favorendo il loro inserimento sociale tramite la gestione di un servizio diurno denominato "Integrazione e benessere" e tramite il servizio "Tempo libero e vacanze".

Ha inoltre patrocinato e gestito, con l'ausilio delle due cooperative sopracitate, il progetto di residenzialità per lo sviluppo delle autonomie di vita delle persone diversamente abili "Vado a vivere da solo".



c. Destinatari dei servizi

L'ANFFAS onlus di Seregno opera in favore di persone svantaggiate in situazioni di disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie.

2. Strutture e attività

a. Descrizione analitica delle attività e dei servizi resi

L'associazione Anffas onlus di Seregno nel corso degli anni ha stabilito e mantenuto rapporti con gli Organi Politici ed Amministrativi locali e Regionali, con Centri pubblici e privati operanti nel settore della disabilità; ha promosso e partecipato ad iniziative, anche in ambito legislativo, amministrativo e giudiziario, a tutela delle persone con disabilità e loro famigliari; ha promosso e sollecitato la ricerca, la prevenzione, la cura, l'abilitazione e la riabilitazione sulla disabilità intellettiva e/o relazionale, proponendo alle famiglie ogni utile informazione, anche di carattere normativo, sanitario e sociale ed operando per rimuovere le cause di discriminazione e creare le condizioni di pari opportunità; ha promosso attraverso convegni e seminari il principio dell'inclusione sociale, in particolare l'inclusione scolastica, la qualificazione professionale e l'inserimento inclusivo nel proprio contesto sociale e nel mondo del lavoro; ha promosso e concorso alla formazione, la qualificazione e l'aggiornamento di docenti e personale di ogni ordine e grado attraverso corsi di qualificazione professionali organizzati nella propria sede; ha sostenuto il sorgere di due Cooperative sociali "Aliante" e "Spazio Aperto", tuttora operanti sul territorio di Seregno, aventi come utenza persone portatrici di handicap, favorendo in un caso il loro inserimento sociale tramite la gestione di un servizio diurno denominato "Integrazione e Benessere" e un "Servizio tempo libero e vacanze" e nell'altro caso favorendo anche il loro inserimento lavorativo.



È inoltre in fase di attivazione per l'anno 2008 il ***Servizio di accoglienza e Informazione "SAI?"***. Il Servizio vuole essere una risposta al bisogno sempre più espresso dalle famiglie gravate da responsabilità di cura di uno spazio a loro dedicato di informazione, formazione e orientamento; risulta essere questa la richiesta maggiormente espressa dalle famiglie che risiedono nel territorio di Seregno, e paesi limitrofi, che quotidianamente accompagnano i propri figli disabili presso le due Cooperative sociali "Spazio Aperto " ed "Aliante" sorte a Seregno per iniziativa dell'Associazione ANFFAS Onlus di Seregno.

Il SAI? si rivolge quindi a: genitori, fratelli e sorelle, famigliari in genere, affidatari, tutori/amministratori di sostegno di persone con disabilità intellettiva e relazionale.

Il Servizio si configura come:

- luogo specifico di accoglienza e ascolto per le famiglie.
- luogo in cui la famiglia deve sentirsi supportata nel trovare direttamente o indirettamente una risposta ai bisogni di cui è portatrice.
- luogo strutturato per ciò che attiene all'attività informativa, attento alle evoluzioni della normativa e alle disposizioni della programmazione locale.
- luogo di crescita di consapevolezza e di benessere.
- luogo riconosciuto dalla realtà istituzionale locale (ASL, distretti, Comuni), ma anche come luogo flessibile in relazione alle esigenze rilevate nella Comunità Locale e nella programmazione zonale.
- luogo di formazione in cui le famiglie possano apprendere strategie mirate per meglio conoscere ed utilizzare le strutture che il territorio circostante mette loro a disposizione.

Nello specifico:

Attività erogate:

- *Accoglienza:* si intende per *accoglienza* la creazione di un luogo fisico e di relazione che metta la famiglia nella condizione di essere ricevuta e ascoltata. Lo spazio deve essere identificato da una targa segnaletica riportante il logo del servizio. Si deve tendere alla creazione di uno spazio di accoglienza e ricevimento in cui si sappia ascoltare, capire o rendicontare le richieste della famiglia. In ogni caso la famiglia deve essere accolta e ascoltata, con rispetto e cortesia, e agevolata nell'esercizio dei



diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Informazione sui diritti. si intende per *informazione sui diritti* la tenuta aggiornata di notizie, dati e procedure attraverso le quali la famiglia possa accedere ai diritti previsti dalla normativa vigente (nazionale e regionale). L'operatore deve quindi essere messo nella condizione di garantire l'aggiornamento costante delle informazioni; bisogna sempre avere a disposizione materiali informativi (auto-prodotti o prodotti da altre realtà) in modo da facilitare l'accesso ai diritti da parte delle famiglie. Nei confronti dei propri soci bisogna svolgere almeno un incontro annuo in cui vengono affrontati, tra l'altro, i temi della promozione e tutela dei diritti delle persone con disabilità intellettiva e relazionale e delle loro famiglie.

- *Informazione sulla rete dei servizi sanitari, socio-sanitari e assistenziali.* si intende per *informazione sulla rete dei servizi sanitari, socio-sanitari e assistenziali* la tenuta aggiornata delle informazioni essenziali su:
- tipologia del servizio (natura del servizio, rivolto a chi)
 - ubicazione
 - modalità di accesso dei servizi operanti nel territorio di riferimento della sede locale.

Bisogna attivarsi in modo da aggiornare almeno annualmente la tenuta delle informazioni essenziali.

Modalità di accesso al servizio

L'Associazione Onlus di Seregno stabilisce e rende noto:

- il calendario
- l'orario di funzionamento
- le modalità di accesso

I dati devono essere:

- comunicati ai soci
- visibili presso la sede del **SAI** ?

Ogni variazione dei dati relativi alle modalità di accesso deve essere comunicata.



Il SAI? si inserisce nel quadro normativo vigente con particolare riferimento alla legge 104/1992, tra le prime leggi ad indicare esplicitamente l'importanza di lavorare con le famiglie in un'ottica promozionale e alla legge 328/2000 che individua la "famiglia come attore di un sistema misto di Welfare", riconosce la centralità e l'importanza pubblica delle funzioni da essa svolte, valorizza e sostiene la responsabilità familiare e promuove "servizi formativi ed informativi di sostegno alla genitorialità". Inoltre lo sporetto SAI?, che nasce all'interno dell'ANFFAS di Seregno quale organizzazione di volontariato e di promozione sociale, ha finalità di carattere sociale, civile e culturale come richiamato dalla legge n. 266/1991 "Legge quadro sul volontariato" e la Legge n. 383/2000 "Disciplina delle associazioni di promozione sociale".

Il servizio SAI? è aperto due giorni settimanali: MERCOLEDÌ, VENERDÌ nelle ore pomeridiane dalle ore 14,00 alle ore 18,00 allo scopo di ricevere informazioni o di fissare un appuntamento. Sulla base della richiesta della famiglia si deciderà il tipo di intervento da realizzare rifacendosi alle attività svolte dal servizio stesso: accoglienza, ascolto, informazione e formazione. Inoltre è prevista l'attivazione e il mantenimento di contatti e di collegamenti con le realtà istituzionali territoriali quali ASL, Distretti, Comuni, Aziende Ospedaliere, Comunità Locale e realtà del privato sociale. Operano nel SAI? le figure di Responsabile Area sociale e Collaboratore/trice Amministrativo/a e, sulla base di necessità specifiche, sono coinvolti Consulenti quali: Assistente sociale, Esperti-Formatori, Psicologo, Pedagogista e Avvocato.

Per le attività sopraindicate i principi a cui l'Anffas di Seregno si ispira sono:

- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
- esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
- condivisione e partecipazione;
- personalizzazione degli interventi;
- valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia al fine di favorire la permanenza della persona disabile all'interno della stessa;
- rispetto della dignità e della privacy;
- affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;



- approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
- condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
- iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
- collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
- miglioramento della qualità della vita.



SEZIONE TRE

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

1. Il significato degli standard

La Carta dei Servizi Onlus predica:

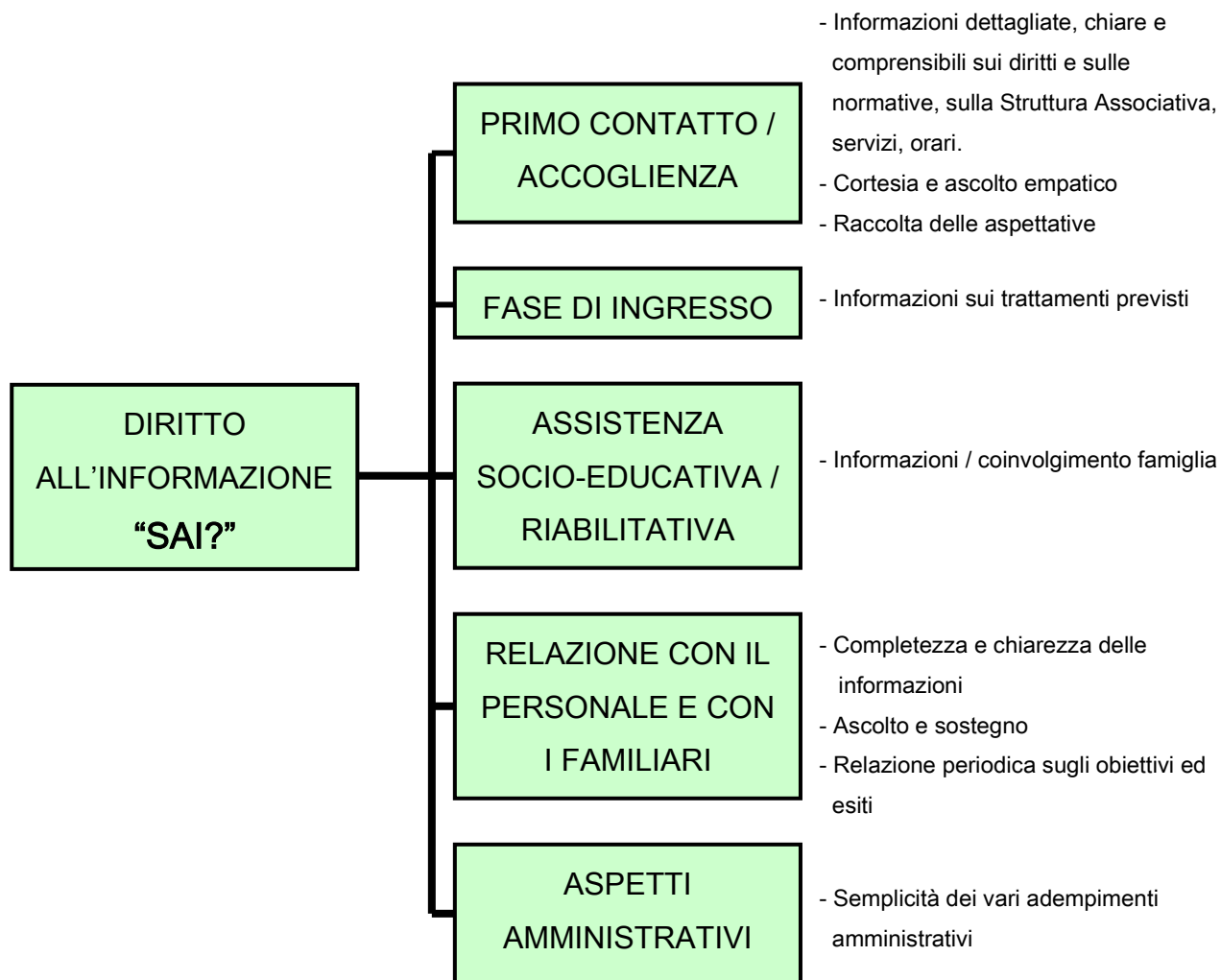
“i titolari dei Servizi con marchio ANFFAS ONLUS si impegnano al raggiungimento degli standard di qualità che, per definizione, sono un processo dinamico di miglioramento continuo e graduale della qualità. Gli indicatori e gli standard vanno osservati, applicati e documentati in maniera puntuale e rigorosa”.

L'ANFFAS onlus di Seregno ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

- umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- formazione ed aggiornamento del personale.



2. L'albero della qualità ANFFAS - servizio SAI?





In merito, tra gli indicatori di qualità vanno considerati:

1. il calendario dell'anno in corso
2. la localizzazione degli spazi utilizzati dal parente assistito
3. l'illustrazione dei diritti
4. il tipo di attività riabilitative ed educative programmate ed effettivamente erogate
5. il nome degli operatori di riferimento e dei responsabili: coordinatore, ecc.
6. semplificazione delle procedure amministrative - dove e a chi rivolgersi per le varie procedure
7. in che modo, con quale frequenza e su quali argomenti alla famiglia viene proposto il coinvolgimento per le procedure e i piani educativi-riabilitativi
8. dove, a chi e come inoltrare i reclami; entro quali tempi ricevere la risposta.

L'obiettivo-standard può essere individuato nella puntuale consegna a ogni famiglia di un foglio riassuntivo che contenga tutte le informazioni relative agli indicatori di cui sopra; il testo deve essere scritto in modo chiaro e comprensibile, non deve contenere acronimi senza spiegazioni, termini tecnici e stranieri né riferimenti a norme e leggi esposte solo per siglatura. Il testo deve anche evitare di indicare le funzioni e i ruoli operanti nel servizio senza aggiungere il nominativo della persona che li ricopre. Il testo deve essere riconsegnato in caso di variazioni e modifiche al foglio precedente.



SEZIONE QUATTRO

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

In caso di mancato rispetto degli Standard di qualità dichiarati nella Carta dei Servizi, l'utente non solo può reclamare ma deve essere tutelato e agevolato dalla stessa Struttura erogatrice nel suo reclamo.

1. Il reclamo visto in "positivo": strumento d'ascolto e di miglioramento continuo

Creare un sistema di reclami significa, innanzitutto, dotare l'organizzazione di uno strumento sensibile a rilevare e a rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione vissute dall'utente. In questo senso, gestire in modo efficace i reclami significa dotarsi di "sensori" che mettono in evidenza in modo tempestivo i punti deboli nei vari livelli della struttura, offrendo possibilità altrettanto tempestive di recupero e correzione.

Il "sistema di gestione dei reclami" di cui si intende caratterizzare la nostra Carta dei Servizi oltrepassa dunque l'ottica giuridico-burocratica e sanzionatoria con la quale era stato inizialmente interpretato nel servizio pubblico (DPCM del 27.01.1994) e si caratterizza come meccanismo di tutela che punta alla soddisfazione dell'utente e al miglioramento continuo del servizio. In questa ottica, gli **obiettivi** specifici di un sistema di gestione dei reclami sono sostanzialmente due:

- dotare l'organizzazione di strumenti sensibili a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio ed insoddisfazione espresse dal singolo utente;
- implementare un "sistema di analisi" dei reclami al fine di orientare le decisioni della Struttura Associativa verso il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

I reclami, se opportunamente raccolti ed analizzati, costituiscono una risorsa di grande valore per l'organizzazione, rappresentano un'occasione preziosa per identificare e correggere gli errori, migliorare la qualità dei servizi offerti agli utenti ed aumentare la loro fiducia.



COME FACILITARE L'ESPRESSIONE DEL RECLAMO

Il soggetto erogatore deve fare in modo che gli utenti possano ed, anzi, siano stimolati a esprimere un reclamo ogni qualvolta si sentano insoddisfatti.

2. La gestione dei reclami per la risposta al singolo utente

Gli obiettivi del sistema di gestione del reclamo sono quelli di realizzare e mettere in atto una procedura che sia efficace ed efficiente al fine di garantire una risposta a chi presenta il reclamo e, più in generale, di migliorare i servizi stessi della struttura.

Viene affrontata in primo luogo la gestione della risposta al singolo utente analizzando le caratteristiche generali procedurali.

La procedura è formalizzata e scritta:

- sono predisposte procedure formali scritte recepite e seguite da tutto il personale per la rapida soluzione dei problemi ed un trattamento uniforme dei reclami e non la creazione di una ulteriore prassi burocratica fine a se stessa;
- è standardizzata, ma flessibile
- è scritta in maniera chiara e comprensibile, facile da applicare per non lasciare dubbi agli operatori su come agire;
- garantisce una risposta ed una soluzione quanto più rapida possibile del reclamo. Ciò implica il conferimento di autonomie decisionali e responsabilità agli operatori affinché possano prendere delle decisioni immediate senza dover attendere l'iter burocratico delle autorizzazioni;
- è completa: cioè, prevede il trattamento di tutti i tipi di reclami considerando il maggior numero di casi possibile e le modalità di comportamento in situazioni particolarmente critiche;
- garantisce l'imparzialità, evitando qualunque pregiudizio a carico della persona che reclama, di membri del personale o dell'organizzazione;
- garantisce la riservatezza: lo scopo è quello di evitare che gli utenti si sentano intimiditi all'idea di presentare un reclamo e di far sì che le accuse mosse contro i dipendenti siano conosciute solo dai diretti interessati e dalle persone incaricate di esaminare il



caso;

- garantisce l'eguaglianza di trattamento: per questo le motivazioni alla base del reclamo sono comunicate a tutte le parti in causa.

Particolare attenzione va posta nei confronti del personale.

Nell'ambito di una logica di **processo**, la procedura di gestione dei reclami è suddivisa in quattro fasi:

1: raccolta del reclamo

E' importante sottolineare che una corretta gestione del reclamo comincia da una corretta raccolta. Non vengono richieste informazioni che non sono essenziali per il reclamo e in particolare è prestata attenzione alla comprensibilità delle istruzioni e al linguaggio utilizzato considerando anche le capacità linguistiche di particolari fasce di utenza (con basso livello di scolarizzazione, extracomunitari, eccetera).

Tenendo presente il fatto che non sempre la persona che si rivolge all'ufficio è in grado di esprimere correttamente il disagio provato attraverso una precisa denuncia o richiesta, è fondamentale che chi raccoglie il reclamo sappia aiutare l'utente a tradurre questo disagio in una comunicazione completa ed esauriente che metta in grado il sistema di gestione dei reclami di raggiungere i suoi obiettivi. In questo senso, ognuno dei seguenti punti deve essere indagato in maniera decisa anche se cortese e rispettosa: tipo di evento che ha provocato il disagio nell'utente, svolgimento dei fatti, danni subiti ed aspettative dell'utente. Una volta raccolto l'insieme delle informazioni "rilevanti", si decide sull'iter da seguire, ovvero se aprire o meno un'istruttoria. Per cui non è possibile dar luogo a risposte standardizzate immediate.

2: istruttoria

La fase dell'istruttoria, ovvero quella dell'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto, è una delle fasi più delicate ed investe direttamente il problema delle responsabilità.

I passi procedurali dell'istruttoria si possono così sintetizzare:

- Affidamento dell'istruttoria che consiste nell'individuazione del livello di responsabilità per la conduzione dell'indagine. Insieme alla responsabilità sono inoltre essere identificati gli elementi necessari per la formulazione della risposta. Sono cioè essere definite le informazioni da rilevare per verificare l'episodio denunciato dal reclamo, al fine di verificare



lo svolgimento dei fatti. È comunicato al responsabile dell'indagine qual è il limite temporale previsto entro cui fornire la risposta.

Verifica di congruenza e completezza, ovvero verifica che tutti gli elementi informativi richiesti siano presenti al fine di poter formulare e comunicare la risposta all'utente. In caso negativo viene richiesto alla stessa persona che ha condotto l'indagine un supplemento di indagine al fine di colmare le lacune informative.

3: formulazione e comunicazione della risposta

La terza fase è quella della formulazione e della comunicazione della risposta, conseguentemente ad attenta analisi delle informazioni raccolte. Questa, come già accennato, può essere immediata nei casi di immediata verificabilità, oppure può essere data dopo un'attività di istruttoria e indagine. In ambedue i casi, un aspetto critico è quello di non riuscire a soddisfare con la risposta prevista le aspettative dell'utente (in merito, è opportuno raccogliere e verificare le aspettative dell'utente già nella fase di presentazione del reclamo). La formulazione della risposta sarà il più possibile flessibile e "personalizzabile" sulle specifiche aspettative dell'utente. La risposta può essere una semplice informativa, oppure una presentazione di scuse da parte della struttura; può consistere nell'immediato rimedio ad un disservizio subito dall'utente attraverso l'erogazione di una prestazione; può riscuotere maggiore successo una lettera, priva di retorica, che con trasparenza spieghi l'accaduto ed eventualmente chiedi scusa all'utente per il disagio arrecatogli.

Per quanto riguarda i tempi di risposta, è previsto un massimo di 30 giorni per fornire la risposta finale all'utente.

4: il "riesame"

Può essere prevista una fase di riesame su cui la struttura si impegna in quei casi in cui, ad esempio, c'è una contestazione da parte dell'utente in merito all'accertamento dei fatti o c'è una rettifica rispetto a quanto denunciato in origine.

Per la raccolta del reclamo un tipo di strumento utile è costituito dalla scheda che può aiutare l'operatore a raccogliere e l'utente a fornire le informazioni rilevanti. Nel caso di



presentazione orale (diretta o telefonica) l'operatore compila la scheda, sistematizzando quanto detto dall'utente e chiedendo poi la verifica di quanto scritto rileggendo la scheda compilata e facendo firmare (nel caso di presentazione diretta) la scheda. In caso di presentazione scritta occorre una verifica del contenuto delle informazioni e dell'identità dell'utente che presenta il reclamo. In effetti, i reclami anonimi, anche se possono essere utili in quanto, una volta immessi nell'archivio dati per una elaborazione statistica, possono comunque dar luogo a interventi di miglioramento, non danno luogo ad indagine specifica e quindi a risposta all'utente.

2. La gestione dei reclami

a. Analisi dei dati relativi ai reclami

L'analisi è basata fondamentalmente sull'osservazione della **frequenza** dei reclami, prendendo in considerazione tre variabili principali: **chi** (le caratteristiche individuali) ha sporto il reclamo, **perché** lo ha fatto (la tipologia) e **dove** si sono svolte le circostanze che lo hanno determinato (la fase dell'esperienza dell'utente).

L'analisi delle informazioni relative al profilo degli utenti che hanno sporto reclami (chi), ha la finalità di esaminare alcune delle loro caratteristiche demografiche (genere, fascia d'età, ecc.) e socioeconomiche. Ciò consente, ad esempio, di identificare gruppi che non reclamano o lo fanno raramente, con particolare riguardo alle fasce deboli.

Un risultato di questo tipo può essere utile per orientare l'introduzione di misure correttive legate a facilitare l'accesso in termini di espressione del reclamo. I risultati dei processi analitici condotti sul chi, sul perché e sul dove forniscono un insieme di elementi che permettono di costruire un quadro generale abbastanza definito dei processi legati all'insoddisfazione "dichiarata", tipica del fenomeno del reclamo.

Sono fondamentalmente due le modalità attraverso le quali la Struttura introdurrà azioni di miglioramento della qualità a partire dall'analisi delle segnalazioni degli utenti. La prima modalità consente di mettere in atto **misure di tipo correttivo**, atte a prevenire, in tempi brevi, la ripetizione di disservizi frequentemente riportati dall'utenza.

La seconda modalità prevede la **programmazione di attività a maggior contenuto**



strategico, che contribuiscano, nel medio e lungo termine, ad accrescere la soddisfazione degli utenti in relazione alla qualità dei servizi.

Le azioni di tipo correttivo saranno programmate a partire dall'osservazione della frequenza dei reclami nelle varie tipologie e dalla conoscenza dei servizi più frequentemente oggetto delle segnalazioni degli utenti.

3. Customer satisfaction – lo strumento del questionario

Secondo quanto stabilito dalla Carta dei servizi dell'Onlus: “ La Struttura Associativa terrà conto dei reclami pervenuti, integrandoli con le risultanze delle analisi di “soddisfazione dell'utente”, per la elaborazione dei piani di miglioramento progressivo degli Standard di qualità”

È stata predisposta la distribuzione ai famigliari o ai tutori degli utenti un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione, contenente in allegato anche una scheda per esprimere lamentele o apprezzamenti relativi al servizio offerto. Il questionario e la scheda delle lamentele e apprezzamenti possono essere inoltrate in forma anonima depositandoli nella cassetta posta al di fuori dell'ufficio o , in alternativa, consegnandole direttamente al Responsabile dell'area sociale. Entro tre giorni dal ricevimento di eventuali lamentele, il Responsabile del Servizio – o in caso di sua prolungata assenza una persona delegata - fornirà le risposte dovute. I dati relativi al sistema di valutazione, una volta aggregati ed elaborati, vengono socializzati attraverso la redazione di un report distribuito a tutti gli ospiti, ai famigliari e agli operatori della Comunità.

La valutazione di qualità/gradimento nella Struttura è riferita essenzialmente ai seguenti *fattori* generali:

o le informazioni ricevute;

o l'accoglienza, il rispetto, la cortesia, le attenzioni ricevute e le relazioni interpersonali in genere;

o il rispetto della sequenza e della puntualità nell'attuazione dei programmi previsti;



- o la possibilità dell'utente/familiare di sentirsi parte attiva nel percorso terapeutico-riabilitativo;
- o l'aiuto/sostegno ricevuto;
- o la riservatezza nelle comunicazioni e nell'uso delle notizie.

Seregno, 23.01.08