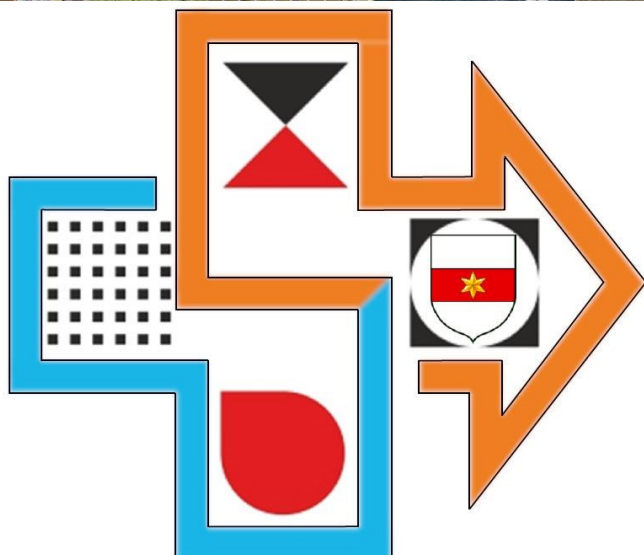


LA CARTA DEI SERVIZI



**BOLZANO - BOZEN
HOME CARE**

Indice:

1. PRESENTAZIONE 3

 1.1. LA CARTA DEI SERVIZI E I SUOI OBIETTIVI 3

 1.2. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO 4

2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE 5

 2.1. IL RTI BOLZANO HOME CARE (BzCH) 5

 2.2. LA SEDE OPERATIVA 5

 2.3. AUTORIZZAZIONI E/O ACCREDITAMENTO 6

 2.3. EVENTUALI ISCRIZIONI AD ALBI, REGISTRI O ELENCHI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
 6

 2.4. INDICAZIONE DI EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI O RICONOSCIMENTI UFFICIALI DI
 QUALITA' DEI SERVIZI ACQUISITI..... 7

 2.5. LA METODOLOGIA E L'ORGANIZZAZIONE 7

 2.6. I TERMINI TECNICI DELLE PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI 8

 2.7. I VALORI, LA MISSION E LA VISION 8

 2.8. I SOGGETTI CON I QUALI L'RTI BzHC INTERAGISCE E COLLABORA..... 8

3. ASPETTI METODOLOGICI..... 10

 3.1. COME E' STATA ELABORATA LA CARTA DEI SERVIZI 10

 3.2. LA STRUTTURA DEL DOCUMENTO 10

 3.3. LA PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO: PERFORMANCE, FATTORI DI QUALITA' E VALUTAZIONE
 10

 3.4. IL MODELLO DI PRESIDIO DELLE PERFORMANCE E DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: GLI
 STRUMENTI OPERATIVI..... 11

 3.5. DARE LA PAROLA AGLI STAKEHOLDER 11

 3.6. SISTEMI DI RECLAMO E LORO GESTIONE 11

 3.7. AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO 12

 3.8. REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 12

4. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIOASSISTENZIALE..... 13

 4.1. LA DESCRIZIONE DEL SERVIZIO 13

 4.2. A CHI SI RIVOLGE 14

 4.3. LA MODALITA' DI CONTATTO E DI PRESA IN CARICO 14

 4.3. LE RISORSE UMANE COINVOLTE 14

 4.4. LA COPERTURA TERRITORIALE 14

 4.5. I CONTATTI..... 15

 4.6. GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO 15

 4.7. IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER NELLA VALUTAZIONE 17

1. PRESENTAZIONE

1.1. LA CARTA DEI SERVIZI E I SUOI OBIETTIVI

Una carta dei servizi ha una natura stipulativa: l'ente che la pubblica assume una serie di impegni nei confronti di varie tipologie di portatori di interessi: fruitori dei servizi, utenti, beneficiari diretti e indiretti (stakeholder). Attraverso i suoi contenuti le due cooperative che compongono il RTI Bolzano Home Care, ovvero **CALL** – Cooperativa servizi sociosanitari – Onlus e **VALES** Società Cooperativa Sociale parlano ai propri interlocutori per stabilire un rapporto fiduciario attorno al proprio operato e ai propri servizi. Da questo punto di vista una carta dei servizi è anzitutto una struttura di garanzie consegnata ad un vasto pubblico con l'impegno di rispettare "le promesse" che vi sono contenute in termini di qualità, efficacia ed efficienza operativa.

Per questa ragione è un documento molto descrittivo: il lettore vi trova – espone in forma semplice, senza tecnicismi – le caratteristiche specifiche dell'organizzazione e dei suoi servizi. È informato su cosa può aspettarsi di ottenere, quali assicurazioni gli vengono fornite, quali sono le modalità di accesso ai servizi, come avviene la valutazione, ecc.

Inoltre la carta dei servizi ha una funzione di trasparenza, confronto e consultazione con i propri interlocutori pubblici e privati: è perciò anche uno strumento di dialogo e partecipazione. Questa è la ragione per cui sono presentate anche le modalità e gli strumenti per rendere possibile questa consultazione, come intende cioè "dare la parola" al singolo, agli enti pubblici, alla comunità.

Ecco perché la stesura e il rinnovo di una carta dei servizi non possono mai esaurirsi in un mero atto dovuto, in fondo un obbligo adempimentale, ma contengono sempre il "rischio" della disponibilità all'esposizione di un giudizio esterno, che è ritenuto ad un tempo legittimo ed utile per facilitare il processo di miglioramento continuo dei servizi.

Sembrano cose semplici e scontate, ma non lo sono affatto: non ci si scompone certo quando c'è da attestarsi sulla descrizione della propria organizzazione, ed è persino gratificante rappresentare, con precisione e ricchezza di dettagli, il proprio funzionamento e i propri risultati. Ciò che non è automatico è accettare di "prestarsi" alla valutazione altrui, che significa aprirsi alla possibilità che la propria rappresentazione delle cose sia necessariamente parziale e che, quindi, disporre di più punti di vista sia un'opportunità di crescita, piuttosto che una grana da risolvere o un problema da gestire e da cui difendersi. O, più semplicemente, un'interferenza al consueto, rassicurante, *modus operandi* sinora adottato, tanto più che la condizione di emergenza, entro la quale spesso ci si trova, può apparire un argomento che elicitava una chiusura nei propri confini.

CALL e **VALES** hanno condiviso la presente carta dei servizi scegliendo di farne uno strumento non accessorio e formale, ma prezioso per misurarsi senza preconcetti – anche al proprio interno – con l'efficacia, la pertinenza e l'appropriatezza dei propri servizi rispetto alla *mission* aziendale, con l'intenzione quindi di farne anzitutto un'occasione di reale apprendimento per migliorare e rendere sempre più socialmente significativa la propria presenza.

Non deve essere sottovalutato il fatto che, per un'impresa sociale, dotarsi di una carta dei servizi costituisce uno snodo decisivo del suo proporsi alle comunità in cui opera.

Nella creazione del RTI "Bolzano Home Care" le due cooperative mettono a disposizione di ASSB i loro punti di forza: la cultura della qualità, la professionalità e la personalizzazione degli interventi, il monitoraggio e l'innovazione dei processi interni e degli interventi, nonché un servizio che valorizza il territorio, essendo entrambe realtà consolidate nella Regione Trentino-Alto Adige/Südtirol. Inoltre, le prestazioni di BzHC sono finalizzate a contribuire in maniera propositiva, innovativa e creativa al funzionamento ed al miglioramento del sistema integrato d'interventi e servizi sociali, al fine di contribuire al miglioramento della qualità di vita, della salute e del benessere delle persone e delle comunità, garantendo alla persona che fruisce dei servizi un ruolo partecipativo e rispettoso della sua individualità e dignità.

La carta dei servizi non è quindi altro che uno strumento con cui questa *mission* viene dettagliata sin nel particolare. È quindi il tentativo di offrire, a chi la consulta, una concezione del lavoro sociale costantemente alla ricerca di soluzioni e servizi per accompagnare al meglio le persone dentro il loro stato di bisogno, alleviando il disagio e sostenendole nella prova.

1.2. LA NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Dal 1994 infatti, il Terzo Settore, pur senza un riferimento normativo definitivo¹, si è mobilitato: in autonomia sono state prodotte carte dei servizi del tutto adeguate ai contenuti essenziali che volevano essere comunicati. All'interno di questa "letteratura spontanea" non vanno poi dimenticate le previsioni e le indicazioni della stessa L. 328/2000².

La DPCM del 1994 interpretava anzitutto una preoccupazione di fondo: che fosse effettivamente perseguita dai servizi di pubblica utilità la realizzazione dei diritti della persona costituzionalmente garantiti. Forniva pertanto una serie di principi fondamentali in cui qualsiasi fornitore di servizi (pubblico o privato) avrebbe dovuto attenersi:

- a) eguaglianza
- b) imparzialità
- c) continuità
- d) diritto di scelta
- e) partecipazione
- f) efficienza ed efficacia.

In seguito sarà l'art. 13 della L. 328/2000³ a specificare che nella carta dei servizi sociali debbano essere definiti:

- a) i criteri per l'accesso ai servizi e le modalità del relativo funzionamento;
- b) le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti;
- c) le procedure per assicurare la tutela degli utenti;
- d) la possibilità per gli utenti di attivare ricorsi nei confronti dei responsabili preposti alla gestione dei servizi.

Sempre la Direttiva Ciampi prescriveva anche una serie di strumenti – tuttora attuali - che nella carta dei servizi devono essere ricompresi al fine di dare attuazione ai principi indicati. Questi strumenti erano così definiti:

- 1) adozione di standard qualitativi e quantitativi, generali e specifici;
- 2) semplificazione delle procedure di accesso ai servizi;
- 3) informazioni agli utenti;
- 4) rapporti con gli utenti;
- 5) valutazione della qualità dei servizi;
- 6) il rimborso.

Si tratta di strumenti che, nel complesso, impongono all'ente estensore della carta dei servizi di specificare con la massima chiarezza e comprensibilità alcuni aspetti essenziali delle caratteristiche dei servizi erogati (contenuto delle prestazioni e specifiche del processo erogativo) nonché la considerazione con cui i beneficiari dei servizi medesimi (e per estensione la comunità di riferimento e gli stakeholder) sono considerati parte attiva integrante del sistema anziché passivi destinatari di prestazioni.

Tutto ciò ha a che fare con:

- l'individuazione e l'esplicitazione dei fattori da cui dipende la qualità del servizio e quindi, appunto, la dichiarazione degli standard che ci si impegna a rispettare e garantire;
- la loro verifica con gli utenti mediante forme di coinvolgimento nella valutazione;
- la riduzione degli adempimenti a carico degli utenti e la loro semplificazione;
- le condizioni di accesso al servizio, il loro costo e la loro comunicazione in tutte le forme che ne facilitino la comprensione;
- la messa a disposizione di uno spazio di rapporto con il pubblico;
- la pubblicazione dei risultati ottenuti in ciascun esercizio;
- l'assicurazione di forme di rimborso nei casi in cui l'organizzazione abbia fornito un servizio inferiore agli standard garantiti.

È infine prevista nella carta dei servizi una sezione che tratta delle procedure di reclamo che consentono all'utente di segnalare formalmente alla cooperativa l'eventuale violazione dei principi sanciti nel documento, così come il mancato rispetto degli standard di qualità assicurati. Tali procedure sono sempre

¹ Infatti benché la Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" prevedesse all'art. 13 che al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenti, entro centottanta giorni dalla data di entrata in vigore della Legge, con decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, su proposta del Ministro per la solidarietà sociale, d'intesa con i Ministri interessati, si adottasse lo schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e che entro sei mesi dalla pubblicazione nella Gazzetta Ufficiale del citato decreto del Presidente del Consiglio dei ministri, ciascun ente erogatore di servizi dovesse adottare una carta dei servizi sociali e darne adeguata pubblicità agli utenti, tale schema generale non ha mai visto la luce.

² Ibidem.

³ Un'interessante previsione dell'art. 13 è quella che prevede che l'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisca requisito necessario ai fini dell'accreditamento.

accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione, e impegnano la cooperativa ad assicurare un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate in tempi rapidi e predeterminati, garantendo altresì all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa e prevedendo infine una risposta completa all'utente e forme di ristoro adeguate, ivi compreso - se previsto - il rimborso.

2. INFORMAZIONI GENERALI SULL'ORGANIZZAZIONE

2.1. IL RTI BOLZANO HOME CARE (BzCH)

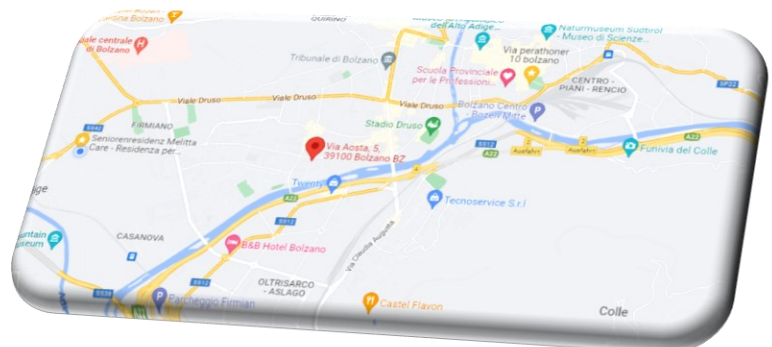
Il RTI "BOLZANO HOME CARE" (di seguito per brevità "BzHC") nasce dall'unione di due realtà: CALL Società Cooperativa Sociale Onlus (75%) e VALES Società Cooperativa Sociale (25%) in seguito alla determina di aggiudicazione del servizio di assistenza domiciliare n. 736 del 07/06/2021 dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (di seguito per brevità "ASSB") in merito all'appalto "procedura aperta sopra soglia europea per l'assegnazione del servizio di assistenza domiciliare - CIG: 83960618B7"

CALL Società Cooperativa Sociale Onlus è una cooperativa sociale di tipo A, costituita nel 2008, ha sede a Merano (BZ) in Via delle Corse, 147; si occupa di servizi socio sanitari, socio assistenziali e di formazione in ambito socio-sanitario. Complessivamente nel corso dell'anno 2019 CALL ha gestito oltre 10.000 ore di lavoro di assistenza alla persona a domicilio nella Provincia Autonoma dell'Alto Adige. Con decreto 14035/2018, CALL ha l'autorizzazione sanitaria all'esercizio dell'attività di assistenza domiciliare (infermieristica e riabilitativa) e con protocollo 0081574 del 24/06/2019, CALL ha la qualifica di società formatrice accreditata dall'Azienda sanitaria dell'Alto Adige per l'erogazione di corsi di rianimazione di base con l'uso del defibrillatore semiautomatico (BLS) in ambito extraospedaliero.

VALES Società Cooperativa Sociale è una cooperativa sociale di tipo misto (A+B), ha sede a Rovereto (TN) in Viale Trento, 49/b; si occupa di servizi socio sanitari e socio assistenziali quasi esclusivamente attraverso contratti in essere con la pubblica amministrazione. Tra di essi ha contratti con la Provincia Autonoma di Trento, il Comune di Rovereto, la Comunità della Vallagarina, la Comunità Alta Valsugana e Bersntol, la Comunità Valsugana e Tesino, la Magnifica Comunità degli Altipiani Cimbri, la Comunità del Primiero, l'Azienda Provinciale Servizi Sanitari e altre pubbliche amministrazioni. Complessivamente, sta attualmente gestendo sul territorio provinciale 700 posti di lavoro (molti part time), oltre la metà dei quali all'interno del settore servizi alla persona. Tra le attività svolte nel settore servizi alla persona c'è anche il contratto in essere con la locale Azienda Sanitaria Provinciale per la gestione dei servizi ADI / ADI cure palliative / AD persone dementi; complessivamente nel corso dell'anno 2019 VALES ha gestito oltre 200.000 ore di lavoro di assistenza alla persona al domicilio nella Provincia Autonoma di Trento. VALES gestisce al proprio interno anche un settore dedicato al trasporto di persone incapaci di deambulare autonomamente; possiede una flotta di oltre 30 automezzi muniti di pedana elettrica per il trasporto di persone con sedia a rotelle; attualmente ha in essere un accreditamento con la Provincia Autonoma di Trento per questo servizio.

2.2. LA SEDE OPERATIVA

La sede operativa del RTA BOLZANO HOME CARE è a Bolzano in via Aosta 5.



2.3. AUTORIZZAZIONI E/O ACCREDITAMENTO

Secondo quanto previsto dalla normativa provinciale vigente, **CALL** è in possesso dell'autorizzazione e dell'accreditamento per i seguenti servizi nella Provincia Autonoma di Bolzano:

- ✓ assistenza domiciliare
- ✓ assistenza sanitaria domiciliare (infermieristica e riabilitativa)
- ✓ società formatrice accreditata dall'Azienda sanitaria dell'Alto Adige per l'erogazione di corsi di rianimazione di base con l'uso del defibrillatore semiautomatico (BLS/D) in ambito extraospedaliero

Secondo quanto previsto dalla normativa provinciale vigente, **VALES** è in possesso dell'autorizzazione e dell'accreditamento per i seguenti servizi nella Provincia Autonoma di Trento:

- ✓ assistenza domiciliare anziani
- ✓ intervento educativo domiciliare disabili
- ✓ accoglienza diurna anziani
- ✓ centro di accoglienza diurna per anziani
- ✓ pasti a domicilio anziani
- ✓ costruzione e promozione di reti territoriali

2.3. EVENTUALI ISCRIZIONI AD ALBI, REGISTRI O ELENCHI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

CALL è regolarmente iscritta:

- all'Albo nazionale degli enti cooperativi al nr. A194816
- REA nr. BZ - 191121

VALES è regolarmente iscritta:

- all'Albo nazionale degli enti cooperativi al nr. A157820
- all'Albo del trasporto di merce per conto di terzi al nr. TN2054468M
- al Registro Elettronico Nazionale del trasporto cose (REN): E021CT
- al Registro Elettronico Nazionale del trasporto persone (REN): P50068

VALES è in possesso delle licenze comunali sui comuni ove svolge l'attività di NCC.

La cooperativa è registrata:

- all'anagrafe della Provincia Autonoma di Trento delle imprese alimentari;
- all'Albo dei gestori dei rifiuti.

La cooperativa inoltre:

- è in possesso delle abilitazioni servizio di pulizia ex DM 274 / 97
- è classificata (DM 274/1997, art. 3) alla lettera: e, pulizia; b, disinfezione; c, disinfestazione; e sanificazione; d, derattizzazione.
- è classificata come impresa di pulizia in fascia "fino a Euro 4.131.655,00"
- è classificata come impresa di facchinaggio in fascia "fino a Euro 2.500.000,00"

2.4. INDICAZIONE DI EVENTUALI ALTRE CERTIFICAZIONI O RICONOSCIMENTI UFFICIALI DI QUALITA' DEI SERVIZI ACQUISITI

CALL ha ottenuto e mantiene le seguenti certificazioni (nazionali ed internazionali) per i sistemi di gestione:

- ISO 9001: 2015 - QUALITA'
- ISO 26000:2010 - RESPONSABILITA' SOCIALE DELLE IMPRESE

VALES ha ottenuto e mantiene le seguenti certificazioni (nazionali ed internazionali) per i sistemi di gestione:

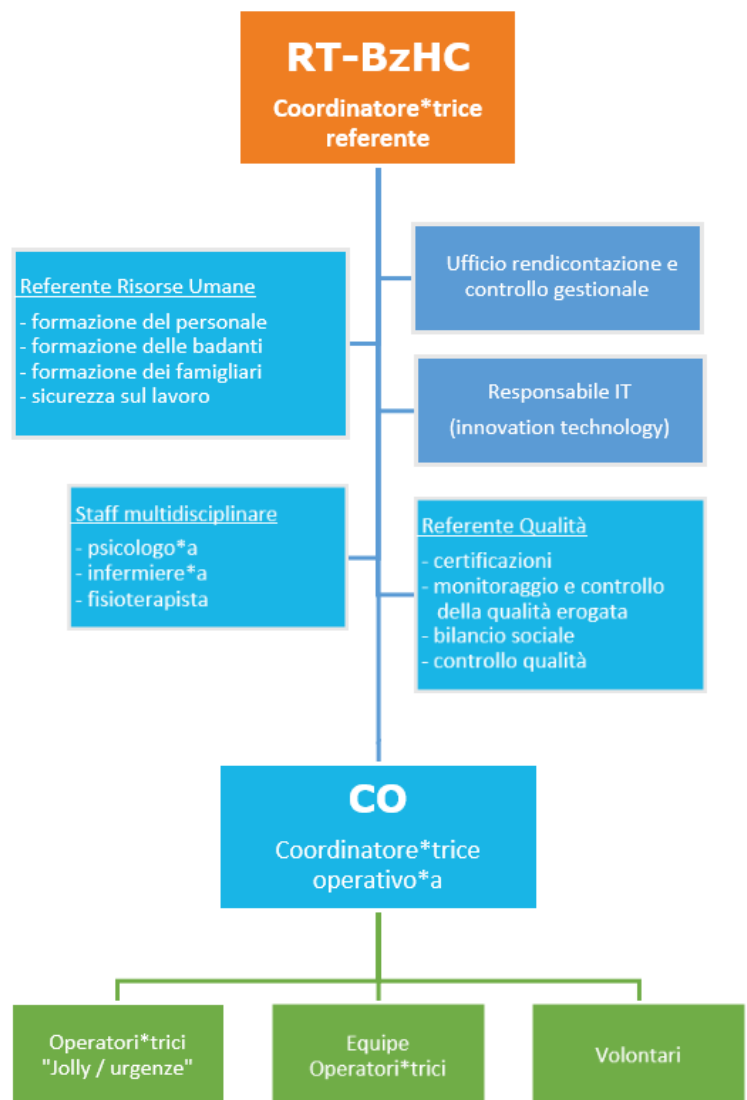
- ISO 9001: 2015 - QUALITA'
- ISO 45001:2018 - SICUREZZA DEI LAVORATORI
- ISO 14001:2015 - SICUREZZA AMBIENTALE
- ISO 39001:2012 - SICUREZZA STRADALE
- CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT
- È stato avviato l'iter autorizzativo per l'ottenimento del marchio Ecolabel.

2.5. LA METODOLOGIA E L'ORGANIZZAZIONE

La metodologia di lavoro segue un modello consolidato e sviluppato in servizi ADI della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige/Südtirol. Il servizio è innovativo e specifico per tipologie di utenza. Il modello è centrato sull'équipe di lavoro che, utilizzando informazioni *in real time (via web)*, traduce obiettivi posti dal RT-BzHC e dall'utenza in compiti e attività, rielaborando un Piano Assistenziale Individualizzato specifico e informatizzato, utilizzando figure professionali formate. L'équipe tiene conto di aspetti di salute (assistenza) e degli ambienti di vita (*home care*). La presenza nei luoghi di vita e l'esperienza dei servizi sociosanitari è un valore aggiunto di **BzHC** che mantiene nel territorio forti legami istituzionali e informali.

Al fine di garantire il servizio, **BzHC** propone oltre alla figura **referente/responsabile tecnico (RT-BzHC)** la figura di una o un **coordinatore operativo (CO)** che coordina l'équipe del personale di assistenza, il gruppo "jolly" per la copertura turni o interventi d'urgenza e il gruppo di volontari. In questo modo si garantisce anche un'importante funzione di attivazione e una capillare reperibilità telefonica anche per le comunicazioni delle coordinatrici e dei coordinatori dei Distretti di ASSB. Inoltre, un **numero verde unico** garantirà la reperibilità telefonica (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00 - escluso festivi) "a scalare" a utenti, famigliari e/o caregiver informali per fornire informazioni e consulenza. In staff alla o al RT-BzHC **BzHC** ha previsto diverse figure professionali che a seconda della loro professionalità sono di supporto professionale e gestionale per quanto riguarda le seguenti aree strategiche: risorse umane, qualità e la gestione delle complessità assistenziali.

La presa in carico rappresenta un processo in cui l'attivazione del servizio viene curata in raccordo con la o il RT-SAD di ASSB, che segnala il caso fornendo la documentazione e le informazioni necessarie.



2.6. I TERMINI TECNICI DELLE PROFESSIONALITA' DEGLI OPERATORI

Nella gestione del servizio si identificano le alcune professionalità con un acronimo:

- **RT-BzHC (Referente/Responsabile Tecnico):** questa figura professionale si occupa del funzionamento del servizio in generale e in modo specifico della definizione, del monitoraggio dell'aggiornamento dei piani assistenziali individuali. Lavora in stretta collaborazione con il Coordinatore*trice Operativo*a, che si occupa prevalentemente del coordinamento dell'equipe e della programmazione dei turni di lavoro;
- **CO (Coordinatore*trice Operativo*a):** questa figura professionale si occupa della definizione, del monitoraggio dell'aggiornamento dei piani assistenziali individuali e gestisce la turnazione degli operatori.

2.7. I VALORI, LA MISSION E LA VISION

Le cooperative sociali che compongono il RTI Bolzano Home Care sono due imprese sociali che creano valore per la comunità in cui operano. Sono imprese non profit, fatte di persone che lavorano a favore di altre persone in condizioni di fragilità e/o di bisogno. L'obiettivo perseguito è quello di migliorare la qualità della vita di tutte le persone che sono coinvolte nel processo. Tutto l'impegno profuso trova ragione solo se la persona a cui si presta attenzione, cura e assistenza, sta bene, trova conforto, ne ha un autentico beneficio, quale che sia la sua condizione di bisogno.

È un impegno che le cooperative fanno proprio come programma permanente di lavoro, che riconduce ad un criterio chiaro e semplice l'operatività, le decisioni, i momenti in cui si fissano le priorità.

Mission

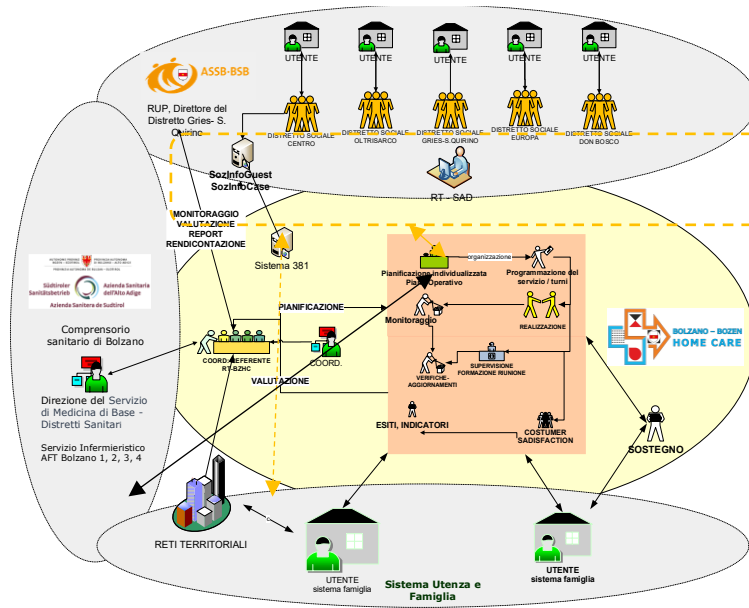
Valorizzare l'impresa non profit, fatta di persone che lavorano a favore di altre persone in condizioni di fragilità, di emarginazione e/o di bisogno, favorendo un processo continuo di empowerment e di inclusione sociale.

Vision

Generare condizioni di benessere per le persone e le comunità di cui siamo parte, dando più valore alla dimensione sociale, più valore alle relazioni e al lavoro con le persone, più valore alle risorse che mettiamo in movimento.

2.8. I SOGGETTI CON I QUALI L'RTI BzHC INTERAGISCE E COLLABORA

BzHC svolge il proprio servizio di assistenza domiciliare inserendosi in una complessa rete di servizi con la quale si raccorda al fine di garantire una presa in carico di qualità e integrata. Oltre agli incontri con ASSB, **BzHC** concorda con i vari partner un calendario di incontri finalizzato al coordinamento degli interventi e si attiva tempestivamente a contattare le persone di riferimento dei vari servizi in caso di particolari necessità o problematicità emerse durante lo svolgimento delle proprie attività (es. urgenze sociali e/o sanitarie). Segue a titolo esemplificativo una immagine che sintetizza le varie interconnessioni con la rete territoriale di assistenza riferita al Comune di Bolzano.



BzHC si impegna inoltre a realizzare iniziative e progetti che coinvolgano le reti informali, le associazioni di volontariato, ma anche istituzioni locali e soggetti formali volti a qualificare gli interventi per l'Utenza (ad es. la Consulta Anziani del Comune di Bolzano, le Parrocchie, ...). **BzHC** promuove l'attivazione di reti associative, affinché nel territorio vi sia la possibilità di valorizzare risorse comunitarie a favore di persone deboli. Essi riguardano: interventi integrativi o di "Comunità Solidale" a completamento di quelli esistenti (servizi di tregua, bagni assistiti, fisioterapista, etc); servizi in collaborazione con privati/associazioni di servizi a domicilio (es.: spesa a domicilio, farmaco a domicilio, servizi di prossimità con le Farmacie Comunali); supporti a emergenze contingenti (es.: COVID 19, emergenza caldo); incontri e strumenti di informazione sul mondo degli anziani e disabili. **BzHC** per fare ciò si avvale anche delle esperienze e dei servizi aggiuntivi offerti dalle cooperative CALL e VALES.

STAKEHOLDER	FOCUS
I SOCI di CALL e VALES (volontari, lavoratori, persone giuridiche)	senso di appartenenza, aspettative di immagine e reputazione, benefici economici e di servizio, crescita personale, sicurezza (sul lavoro), stabilità (del lavoro), conciliazione vita lavoro
I LAVORATORI NON SOCI di CALL e VALES	senso di appartenenza, aspettative di immagine e reputazione, benefici economici e di servizio, crescita personale, sicurezza (sul lavoro), stabilità (del lavoro), conciliazione vita lavoro.
GLI UTENTI	soddisfazione, affiliazione, fruire di una filiera di servizi, avere un risolutore di problemi
I CLIENTI (ASSB)	prezzo adeguato, competitività, miglioramento del servizio, ritorno di immagine/reputazione, rispetto dell'ambiente (oltre ai requisiti contrattuali), innovazione sviluppo, competenze messe a disposizione.
LE ISTITUZIONI PUBBLICHE (Comune di Bolzano, Provincia Autonoma di Bolzano-Alto Adige)	innovazione, costi adeguati, avere un partner e non un erogatore, competitività, lettura del contesto, dialogo costruttivo, capacità di gestione del territorio e rispetto dell'ambiente.
LE ISTITUZIONI PRIVATE (Terzo Settore)	reputazione, innovazione, sviluppo partnership.
IL MONDO DEL VOLONTARIATO	essere semplificazione dei processi, coinvolgimento, supporto.
I FORNITORI	stabilità, pagamenti e forniture certe ed efficaci, attenzione all'ambiente, all'etica, alla sicurezza.
I PLAYER SUL MERCATO (intesi sia come competitor, che come partner)	relazioni, conoscenza, scambio, attenzione all'ambiente, all'etica, alla sicurezza.
LA COMUNITÀ LOCALE (intesa come i cittadini della Città di Bolzano)	impatto ambientale, impatto sociale, rispetto regole, essere promotori di welfare, sicurezza nella viabilità
LE FUTURE GENERAZIONI	impatto ambientale, impatto sociale, compliance, l'essere promotori di welfare, permettere ai giovani di sperimentare, rapporti con il mondo della scuola, dell'università
GLI OUTSOURCER	impatto ambientale, impatto sociale, rispetto delle regole, attenzione all'ambiente, all'etica, alla sicurezza.

3. ASPETTI METODOLOGICI

3.1. COME E' STATA ELABORATA LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è il frutto di un lavoro condiviso tra le due cooperative sociali che hanno costituito l'RTI **BzHC**. Il processo che ha portato alla sua stesura è stato guidato da un consulente esterno. Il documento risultante descrive il significato di una presenza qualificata nell'universo di un bisogno di cura sempre più differenziato e particolare. Bisogno che chiede di essere affrontato, evitando le standardizzazioni, le serialità e gli automatismi, e favorendo invece l'umanità, il calore e la massima personalizzazione dei servizi e delle prestazioni.

3.2. LA STRUTTURA DEL DOCUMENTO

La presente carta dei servizi recepisce le indicazioni contenute nei dispositivi nazionali. Per quanto possibile i contenuti della carta sono stati organizzati, anche graficamente, per favorire la facilità di consultazione, fornendo gli approfondimenti necessari a dare ragione delle scelte, delle priorità e delle questioni considerate particolarmente rilevanti.

3.3. LA PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO: PERFORMANCE, FATTORI DI QUALITA' E VALUTAZIONE

Il documento illustra il servizio offerto dalle cooperative che hanno costituito l'RTI **BzHC** specificando le modalità di accesso e i contatti di riferimento.

Nella presentazione sono posti in evidenza i fattori che si ritengono particolarmente importanti per offrire servizi di qualità: caratteristiche di metodo, di processo e strumenti utilizzati.

Sono inoltre presentati gli impegni che **BzHC** si assume circa la valutazione del proprio operato e come vengono coinvolti i vari soggetti (utenti, enti locali, comunità) in un lavoro di verifica dell'appropriatezza dei servizi offerti, della loro efficacia e qualità.

Il cuore della carta dei servizi può essere considerato lo spazio in cui sono evidenziate le componenti che **BzHC** considera decisive e particolarmente rilevanti per offrire prestazioni di qualità alla propria utenza.

Si è voluto dare puntuale rappresentazione degli aspetti che le cooperative, attraverso l'azione coordinata del proprio personale, ritengono di dovere curare al meglio perché li ritiene fortemente correlati a una presa in carico del bisogno che sia centrato su profili di appropriatezza, specificità e adattamento alla situazione oggettiva e soggettiva della persona in stato di bisogno su cui si interviene.

Centrale è stato il lavoro di scomposizione del concetto di qualità complessiva del servizio nelle sue componenti costitutive, ossia in quelle dimensioni qualificanti sulle quali converge l'intero processo erogativo del servizio specifico. Trattandosi per lo più di dimensioni qualitative che denotano aspetti immateriali delle prestazioni, si è reso necessario operativizzarle in concetti più semplici, rilevabili empiricamente: gli indicatori. Gli indicatori, come dice la parola stessa, sono aspetti della realtà (in questo caso riferiti al servizio specifico) che appunto "indicano", cioè rivelano, manifestano, rendono riconoscibile all'osservatore le tracce della qualità del servizio. Gli indicatori, considerati in riferimento alla dimensione a cui afferiscono, sono dunque rilevabili empiricamente, e sono assunti come quadro indiziario del realizzarsi effettivo di quella componente della qualità rappresentata da ciascuna dimensione.

Gli standard sono invece da intendersi come la codificazione della misura di un valore garantito (e quindi legittimamente atteso dall'utente) che per ciascuna componente (indicatore) del servizio la cooperativa si impegna a mantenere.

3.4. IL MODELLO DI PRESIDIO DELLE PERFORMANCE E DELLA QUALITA' DEI SERVIZI: GLI STRUMENTI OPERATIVI

Per poter assicurare i migliori servizi possibili ai propri utenti le cooperative che hanno costituito l'RTI **BzHC** coinvolgono costantemente tutto il proprio personale, richiamandolo alla consapevolezza che tutti possono concorrere a determinare condizioni di benessere superiori per le persone assistite.

L'attenzione ad ogni particolare che compone il processo di erogazione del servizio deve riguardare ogni dettaglio di ogni settore organizzativo ed ha nell'impegno e nella responsabilità di ogni operatore il suo punto decisivo.

Al fine di rendere sistematica la tutela dell'ottimizzazione dell'impegno organizzativo nel garantire costantemente prestazioni all'altezza dei bisogni oggettivi e delle aspettative degli utenti, **BzHC** si è dotata di strumenti che consentono a tutti gli operatori e ai responsabili di settore (RT-BzHC e CO) di monitorare l'andamento dei processi di erogazione dei servizi, affinché risultino conformi agli standard qualitativi definiti nella carta dei servizi.

Tali strumenti producono output che consentono al management di presidiare i livelli prestazionali di **BzHC**.

3.5. DARE LA PAROLA AGLI STAKEHOLDER

Un aspetto fondamentale del significato e della funzione d'uso della carta dei servizi, che integra la dimensione descrittiva, è quello della valutazione - con il coinvolgimento degli stakeholder, ossia dei vari beneficiari, diretti, intermedi ed indiretti - delle attività offerte da **BzHC**. Si tratta dell'impegno di acquisire periodicamente la loro valutazione sulla qualità del servizio ricevuto, entrando nel merito degli aspetti peculiari della prestazione fruita. In questo modo è possibile rendere trasparente l'operato dell'organizzazione (obiettivi, metodologie, cultura aziendale) e porre le basi per stabilire un rapporto fiduciario con gli utenti, che diventano parte attiva del processo di erogazione e non destinatari passivi di prestazioni. È, inoltre, una felice opportunità per il miglioramento della qualità delle prestazioni ed un'occasione per valorizzare il contributo di tutti coloro che appartengono al sistema locale dei servizi.

Pertanto nella descrizione del servizio sono indicati i principali Soggetti ed Enti da coinvolgere in una consultazione valutativa, le prestazioni da sottoporre a valutazione, le dimensioni o le variabili specifiche di analisi, le persone di riferimento da coinvolgere, gli strumenti e la periodicità.

Lo strumento di raccolta dati prevalentemente utilizzato è il questionario, che potrà essere somministrato in forma cartacea nel caso la compilazione riguardi gruppi di persone di numerosità limitata. Qualora il campione di persone coinvolte sia di dimensioni consistenti i questionari potranno essere compilati direttamente on line sul sito del **BzHC** nell'apposita sezione.

L'analisi dei dati e la loro rappresentazione sintetica costituisce il primo livello di approfondimento adottato nell'ambito del processo di valutazione ed è correlato alle strategie operative per migliorare i propri servizi.

3.6. SISTEMI DI RECLAMO E LORO GESTIONE

La procedura per la segnalazione di un disservizio può avvenire telefonando direttamente al numero verde di **BzHC**. L'operatore*trice è abilitato*a a raccogliere la segnalazione e indirizzarla al*alla responsabile della qualità per l'attivazione delle misure di verifica previste.

Qualora l'interessato faccia richiesta di poter parlare direttamente con il responsabile del settore (RT-BzHC o CO) o referente del caso, dovrà comunicare i propri riferimenti telefonici o digitali per essere ricontattato.

Ogni segnalazione inerente il servizio è sempre raccolta dagli operatori ed indirizzata, attraverso il sistema informativo interno, al responsabile di settore affinché questi possa dare inizio alla fase di gestione.

Le segnalazioni possono anche essere inviate direttamente compilando il modulo presente sul sito internet www.bz-homecare.it

BzHC si impegna a dare un riscontro a ciascun reclamo entro e non oltre 5 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione mediante comunicazione scritta o incontro con gli interessati.

3.7. AZIONI PER IL MIGLIORAMENTO

Nell'ambito delle procedure adottate dalle cooperative nel proprio sistema qualità, sono previste l'analisi sistematica e l'eventuale adozione di misure correttive finalizzate a rimuovere i fattori all'origine del disservizio e a minimizzare il rischio del loro ripetersi.

In tal modo il dialogo con la comunità diventa un momento privilegiato per l'apprendimento organizzativo e per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Questo approccio alla gestione intende, infatti, consolidare e rendere stabile un rapporto di reciprocità e di ripensamento delle modalità stesse in cui i servizi sono erogati, rendendoli sempre più appropriati alla natura dei bisogni e della loro evoluzione.

Le cooperative che hanno costituito l'RTI **BzHC** hanno adottato un sistema di monitoraggio costante di una serie di variabili ritenute significative che forniscono informazioni sull'andamento del servizio fornito.

Si tratta di un cruscotto, incardinato nel sistema informativo previsto dal sistema di qualità, nel quale confluiscono dati relativi all'implementazione delle azioni e delle prestazioni ricomprese nella pianificazione dei servizi su ciascun utente.

Alla centrale operativa pervengono, in tempo reale, segnalazioni circa:

- l'eventuale necessità di attivare azioni correttive rispetto al servizio programmato;
- i tempi di risposta impiegati nell'adozione delle azioni correttive;
- l'esito (positivo o negativo) della strategia scelta per contenere l'eventuale disservizio;
- gli operatori coinvolti e il responsabile del servizio;
- il servizio di riferimento;
- l'utente coinvolto.

Il sistema fornisce inoltre tempestive informazioni circa:

- la presenza di reclami da parte dell'utenza;
- il riscontro di anomalie circa le condizioni soggettive e oggettive dell'utente, del suo ambiente e del contesto in cui si svolge la prestazione di servizio;
- eventuali non conformità della prestazione rispetto agli standard previsti;
- eventuali rischi di pericolo, anche ambientali;
- la presenza di rischi per la sicurezza sul lavoro;
- la segnalazione di problemi circa la sicurezza stradale;
- il verificarsi di guasti alle attrezzature.

La funzione d'uso dei dati raccolti ha ricadute organizzative rilevanti che coinvolgono in primis i responsabili di settore, a cui spetta l'adozione dei provvedimenti operativi di competenza, ovvero il ricorso al livello gerarchico superiore a cui afferisce la responsabilità di attivare le misure più appropriate (ad esempio la somministrazione di interventi formativi, ma anche la comminazione di sanzioni disciplinari)

La reportistica scaturita dal processamento dei dati confluisce nel Documento di riesame della Direzione che definisce gli obiettivi di miglioramento per l'anno successivo, il programma formativo e - con cadenza triennale - il piano strategico.

3.8. REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è aggiornata quando necessario ed almeno ogni tre anni.

Tutte le modifiche che dovessero intervenire nel periodo di vigenza della presente carta dei servizi sono segnalate e ricomprese nell'apposita sezione del sito web **BzHC**.

4. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE SOCIOASSISTENZIALE

4.1. LA DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza domiciliare di **BzHC** è un servizio di natura socio-assistenziale, che si rivolge a persone parzialmente o totalmente non autosufficienti residenti a Bolzano e alle loro famiglie; esso offre prestazioni di consulenza, prevenzione e aiuto alle persone bisognose di cure e assistenza presso la loro abitazione, integrandosi all'offerta di assistenza e/o accompagnamento fornita ed erogata da parte dei Servizi Sociali Distrettuali di ASSB (per es. centri diurni,...). Il sostegno e l'assistenza delle persone in condizione di parziale o totale non autosufficienza ha come obiettivo primario la loro permanenza presso il domicilio ritardandone così un eventuale ricovero in strutture residenziali. Il servizio si rivolge a persone che necessitano di assistenza domiciliare indipendentemente dalla loro età, origine nazionale o sociale, lingua, cultura, religione, fornendo loro prestazioni assistenziali adeguate e commisurate ai bisogni rilevati.

Le **prestazioni del servizio di assistenza domiciliare offerto da BzHC** si possono riassumere nelle seguenti quattro aree:

-1- aiuto nell'igiene personale:

l'intervento ha come obiettivo quello di favorire il benessere psicofisico ed il senso di autostima della persona, prevenire le complicanze dovute alla non autosufficienza, offrire consulenza alla persona ed ai familiari (per es. igiene e cura del corpo, pedicure, lavaggio dei capelli, bagno/doccia, mobilitazione ...);

-2- aiuto domestico:

- a. pulizia ordinaria dell'alloggio al fine di garantire un ambiente di vita igienico, nel rispetto delle abitudini e delle esigenze dell'utente, coinvolgendolo nelle attività domestiche per mantenere o recuperare autonomia (per es.: pulizia dei locali, piccole commissioni, lavaggio biancheria, gestione sicura dello smaltimento rifiuti nel rispetto delle norme vigenti...);
- b. cura dell'alimentazione e la preparazione del pasto, come supporto nell'acquisto di alimenti, quando la persona non è in grado di procurarseli autonomamente o quando è necessario un aiuto nell'organizzazione degli acquisti (quantità/qualità) oppure sostenendo la persona assistita nella preparazione del pasto, quando non è possibile coinvolgere l'utente o i familiari nella sua preparazione;

-3- trasporto e accompagnamento:

accompagnamento in semplici passeggiate, gite o presso parenti e/o amici per mantenere le sue relazioni sociali (per es.: trasporto su veicolo o accompagnamento a piedi ai centri diurni, visite mediche, ...);

-4- attività socio-pedagogica/ socio geriatrica:

promozione della vita sociale anche attraverso l'orientamento dell'utente ad attività favorevoli l'inclusione sociale; valorizzazione delle relazioni parentali, amicali e partecipazione ad attività ricreative, sociali, culturali organizzate nel contesto cittadino.

I servizi di assistenza domiciliari offerti a persone con una forma di disabilità sono ispirati al concetto di vita "Senza barriere": ovvero il riconoscere a tutte le fasce d'età (per tipo di disabilità/ ruolo) il diritto alla condivisione della vita sociale (partecipazione alla vita sociale). Spazi senza barriere sono un valore aggiunto per tutti e rappresentano un aumento della qualità della vita in generale. Infatti, un ambiente senza barriere è il presupposto per l'integrazione e la partecipazione sociale, favorisce una vita autonoma e indipendente, facilita la comunicazione interpersonale portando a un maggiore senso di solidarietà, contribuisce al miglioramento della mobilità individuale di tutte le persone (con bambini piccoli e passeggino, persone che trasportano pesi, anziani, persone con mobilità momentaneamente ridotta) e infine comporta per tutti il miglioramento della qualità della vita. Per questo motivo **BzHC** si impegna a favorire l'abbattimento di eventuali barriere architettoniche fornendo una consulenza specifica alle persone assistite o alle loro famiglie.

Il servizio è garantito 7 giorni su 7 tutto l'anno, festivi esclusi e fornisce all'utenza un'adeguata assistenza in base al fabbisogno di ore rilevato dalla persona con incarico di Responsabile Tecnico del SAD di ASSB (**RT-SAD**) in accordo con la o il Responsabile Tecnico di **BzHC** (**RT-BzHC**).

Su richiesta dell'utente, **BzHC** offre un **servizio di custodia delle chiavi di casa** che permette l'accesso facilitato del personale nell'appartamento dell'utente, per es. se quest'ultimo presenta difficoltà nella deambulazione o se vive da solo. Tale servizio è strettamente regolamentato in modo da garantire la

massima sicurezza all'utente stesso (per es. le chiavi sono riposte in sede in un armadietto chiuso a chiave e non sono riconoscibili da persone non autorizzate al servizio in quanto su ogni singolo portachiavi viene apposta una etichetta con una numerazione che viene comunicata solamente alla persona incaricata dell'assistenza a domicilio dell'utente).

4.2. A CHI SI RIVOLGE

I destinatari possono essere sia singoli cittadini, sia nuclei famigliari: minori, anziani, persone non autosufficienti o parzialmente non autosufficienti che hanno difficoltà nella gestione della vita quotidiana; persone sole che hanno difficoltà a mantenere rapporti con il mondo esterno; persone disabili; persone con problematiche di natura psichica e di disagio sociale.

4.3. LA MODALITA' DI CONTATTO E DI PRESA IN CARICO

È il Servizio Sociale Territoriale di ASSB (es. RT-SAD) che, valutata l'effettiva necessità, può attivare il servizio in collaborazione con **BzHC**. Il servizio trasferisce le indicazioni acquisite in un piano assistenziale personalizzato, che viene inizialmente predisposto dall'assistente sociale e definisce gli obiettivi generali e specifici dell'intervento.

Tale piano viene condiviso con il Responsabile Tecnico di **BzHC** ed è lo strumento di lavoro che orienta e a cui si deve attenere l'assistente domiciliare nello svolgimento delle attività.

4.3. LE RISORSE UMANE COINVOLTE

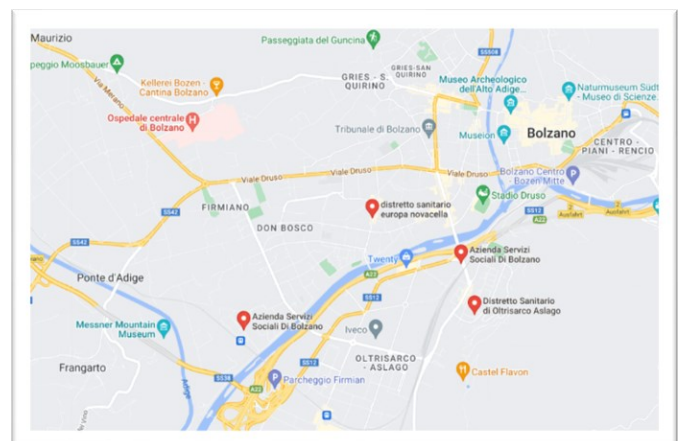
Nel servizio sono coinvolti operatori delle due cooperative che hanno costituito l'RTI **BzHC** con professionalità e ruoli specifici:

- Responsabile Tecnico (RT-BzHC)
- Coordinatore*trice Operativo*a (CO)
- operatore sociosanitario (OSS)
- assistente domiciliare / OAD (operatore per l'assistenza a domicilio)
- assistente sociale
- infermiere
- fisioterapista
- psicologo

4.4. LA COPERTURA TERRITORIALE

Il servizio viene offerto sul territorio del Comune di Bolzano e in particolare nei seguenti distretti sociali:

- Distretto Sociale Centro
- Distretto Sociale Oltreisarco
- Distretto Sociale Gries - S. Quirino
- Distretto Sociale Europa
- Distretto Sociale Don Bosco



4.5. I CONTATTI

Indirizzo sede **BzHC** :Via Aosta 5 – 39100 Bolzano

L'ufficio è aperto al pubblico nelle seguenti fasce orarie:

lunedì e giovedì: dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00
martedì, mercoledì e venerdì: dalle 9.00 alle 12.00

Il numero di telefono aziendale del/della RT-BzHC è 339.4958270

Il numero di telefono aziendale del/della CO è 345.7213095

Il/la RT-BzHC e CO sono reperibili telefonicamente durante la settimana (escluso festivi) dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00.

L'indirizzo web del RTI **BzHC** è www.bz-homecare.it

4.6. GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

SERVIZIO DI ASSISTENZA E CURA DELLA PERSONA A DOMICILIO		
DIMENSIONI E FATTORI INTERVENIENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD
PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE	- impiego di operatori qualificati (OSS, OSA, OAD e esperienza nel servizio di assistenza domiciliare o APSP di almeno 24 mesi)	- 80%
	- formazione specialistica di aggiornamento per il personale	- Neoassunti: - 8 ore di formazione d'aula/laboratorio - Al bisogno su temi specifici (sicurezza, movimentazione, procedure)
	- svolgimento di interventi formativi in situazione "on the job"	- Neo assunti: - 10 ore di formazione in affiancamento con ORI - Sempre ove se ne riscontri la necessità
ATTENZIONE AL BENESSERE DEGLI OPERATORI	- supervisione e supporto psicologico	- individuale, al bisogno, su richiesta dell'interessato o se ritenuto necessario dall'RT-BzHC e/o CO
	- turnazione del personale esposto a situazioni stressogene	- a seguito di una valutazione dell'RTO
SOSTEGNO AL CAREGIVER FAMILIARE	- Offerta di servizi di supporto: a. ascolto b. counseling e assistenza psicologica (telefonica, a domicilio, o presso la sede di BzHC) c. trasferimento di conoscenze e competenze operative per la gestione dell'assistito	sempre da parte dell'RT-BzHC o CO quando richiesto

SERVIZIO DI ASSISTENZA E CURA DELLA PERSONA A DOMICILIO		
DIMENSIONI E FATTORI INTERVENIENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD
PERSONALIZZAZIONE DEL SERVIZIO e PRESIDIO DEL PROCESSO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	definizione di un PAI (Progetto assistenziale individualizzato) per ciascuna prestazione di servizio	in tutte le prese in carico
	monitoraggio e verifica andamento del PAI e della sua appropriatezza rispetto all'evoluzione della situazione dell'assistito ed eventuale tempestiva modifica del contenuto della prestazione	in tutte le prese in carico
	ridefinizione/adeguamento della prestazione di servizio mediante il coinvolgimento dell'utente e del suo contesto familiare	sempre quando necessario
	valutazione ex post dell'appropriatezza e dell'efficacia	Alla riscrittura/modifica PAI, in caso di passaggio di piano o di chiusura
	collaborazione alla stesura del PAI - Piano di Assistenza Individualizzata - con gli enti di riferimento (o direttamente con l'utente finale e la sua famiglia in caso di intervento privato)	Sempre
	verifica di conformità e appropriatezza del PAI alla situazione reale del nucleo familiare	in tutte le prese in carico
	adeguamento del progetto alle nuove condizioni di vita dell'assistito	quando necessario e almeno una volta all'anno
	attribuzione dello staff di personale più adatto in relazione al singolo caso	Sempre
	valutazione partecipata dell'andamento del servizio per servizi superiori a 4 ore/settimana con continuità di almeno 2 mesi	una volta all'anno
	garanzia di continuità del personale assistenziale	Da 1 a max 7 operatori
	continuità della prestazione di servizio sul singolo utente mediante l'abbattimento delle problematiche causate dall'incompletezza o in tempestività del passaggio di consegne tra operatori (grazie alla possibilità di comunicazione immediata tra operatori per il passaggio di informazioni con l'uso di dispositivi di comunicazione innovativi)	Quotidiana
ATTIVAZIONE TEMPESTIVA DEL SERVIZIO	Contenimento dei tempi di attivazione del servizio	Normalmente entro le 48 ore dalla richiesta di attivazione

SERVIZIO DI ASSISTENZA E CURA DELLA PERSONA A DOMICILIO		
DIMENSIONI E FATTORI INTERVENIENTI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	INDICATORI	STANDARD
TRASPARENZA E TUTELA DELL'UTENTE	Documentazione della permanenza e il minutaggio effettivo della durata del servizio	In tutti gli accessi
PUNTUALITÀ DEGLI ACCESSI A DOMICILIO DEL PERSONALE OPERATIVO	Documentazione della permanenza e il minutaggio effettivo della durata del servizio	In tutti gli accessi tramite applicazione smartphone (se tecnicamente possibile)
	contenimento entro i 15 minuti del ritardo di accesso all'abitazione dell'assistito	max il 10% sul totale degli accessi annuali

4.7. IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER NELLA VALUTAZIONE

Gli stakeholder sono:

- L'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB)
- I Caregiver
- Gli Utenti

SERVIZIO DI ASSISTENZA E CURA DELLA PERSONA A DOMICILIO				
SOGGETTI VALUTANTI	REFERENTI	OGGETTI DELLA VALUTAZIONE	STRUMENTI	PERIODICITÀ
CAREGIVER UTENTI		<ul style="list-style-type: none"> - modalità di interazione degli operatori con gli utenti - ricadute del servizio sugli ospiti - qualità dei servizi offerti e delle attività specifiche 	questionario telematico a campione	annuale
ASSB	RUP, Direttore del Distretto Gries-S. Quirino RT-SAD ASSISTENTI SOCIALI/ COORDINATORI DI DISTRETTO	<ul style="list-style-type: none"> - rendicontazione e dati statistici - condivisione dell'analisi delle situazioni individuali per l'attivazione del servizio più adeguato - gestione coordinata del singolo caso: modifiche ed eventuali adeguamenti del PAI - messa a disposizione dati relativi ai servizi gestiti non in convenzione, ma in forma diretta alle famiglie dalle cooperative CALL e/o VALES 	<ul style="list-style-type: none"> - questionario telematico - seminario di presentazione e analisi dei dati 	semestrale