



DIMENSIONI DELLA QUALITA'

SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

ASSISTENZA DOMICILIARE IN CONVENZIONE

Erogazione del servizio			
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Presentazione del caso all'operatore (più di uno se è necessaria la compresenza) individuato	Conoscenza del PAI da parte dell'operatore designato	Verifica con il Coordinatore SAD	100%
Riconoscere la Cooperativa	Conoscenza, da parte dell'utente, del contesto lavorativo in cui opera la Cooperativa	Colloquio telefonico e/o visita domiciliare con i familiari/utente da parte della Cooperativa	80%
Cura dell'utenza e dei caregiver	Conoscenza, da parte dell'utenza e dei loro caregiver, di una serie di attività di iniziative e supporto predisposte dalla Cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> - Almeno un'iniziativa di informazione/formazione all'anno riguardante le attività elementari dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti a domicilio a favore dei caregiver e dei familiari; - almeno un'attività di informazione all'anno sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo ed una di informazione e di orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore delle persone anziane e dei loro caregiver; - iniziative di supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa. Da concordare con il Coordinatore; - almeno un'azione all'anno di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari; - almeno un'attività all'anno a favore degli utenti e dei caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane; - almeno un'iniziativa all'anno di promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti. 	90%
Coerenza del PAI con i bisogni dell'utente	Coerenza del PAI erogato con l'evoluzione dei bisogni	Verifica in itinere e all'occorrenza aggiornamento del PAI attraverso colloquio con Referente Comunità di Valle	90%
Professionalità e Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio partecipa ad un minimo ore di formazione annuale, decise di anno in anno nel piano formativo annuale, oltre a quelle obbligatorie inerenti la sicurezza sui luoghi di lavoro	100%
	Supervisione psicologica	Viene assicurato il servizio di supervisione psicologica	100%
Pronta gestione di eventuali anomalie e reclami	Predisposizione di non conformità, e/o reclami	Raccolta, registrazione e gestione ai sensi della normativa ISO 9001:2015	100%

Monitoraggio e valutazione			
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Monitoraggio e valutazione del servizio erogato	Verifica periodica con la figura professionale del Committente di riferimento	Valutazione del PAI con l'Assistente Sociale di riferimento del caso	90%
	Verifica periodica con gli operatori che abitualmente erogano il servizio	Colloquio di verifica con gli operatori attraverso le Riunioni Operative Individuali (cadenza settimanale) e le Riunioni Operative d'Equipe (cadenza mensile); compilazione da parte del Coordinatore SAD di apposito modulo interno	100%

ASSISTENZA DOMICILIARE PRIVATA

Presa in carico			
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Tempestività dell'attivazione	Tempi massimi per la presa in carico	Attivazione sin da poche ore dopo la richiesta (in base alle necessità del caso)	95%
Coerenza del Progetto di Assistenza Individualizzato privato (PAI-PRIV) con i bisogni dell'utente	Conoscenza delle informazioni necessarie per la stesura del PAI	Visita domiciliare del referente tecnico con utente e/o familiari e compilazione di apposito modulo di rilevazione richieste interno	100%
		Formulazione del contratto privato e del PAI-PRIV	100%

Erogazione del servizio			
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Presentazione del caso all'operatore individuato	Conoscenza del PAI-PRIV da parte dell'operatore designato	Colloquio con il Coordinatore SAD e lettura del PAI-PRIV	100%
Coerenza del PAI-PRIV con i bisogni dell'utente	Coerenza delle informazioni con la situazione reale	Verifica in itinere e all'occorrenza aggiornamento del PAI-PRIV	100%
Cura dell'utenza e dei caregiver	Conoscenza, da parte dell'utenza e dei loro caregiver, di una serie di attività di iniziative e supporto predisposte dalla Cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> - Almeno un'iniziativa di informazione/formazione all'anno riguardante le attività elementari dell'accudimento e della mobilitazione delle persone non autosufficienti; - almeno un'attività di informazione all'anno sulle possibilità ed iniziative di invecchiamento attivo ed una di informazione e di orientamento nell'accesso ai servizi disponibili sul territorio; - iniziative di supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione elaborativa. Da concordare con la Responsabile del servizio; - almeno un'azione all'anno di sostegno relazionale a supporto dell'attività dei caregiver, dei familiari e dei volontari; - almeno un'attività all'anno a favore degli utenti e dei caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a 	90%

CARTA DEI SERVIZI

		disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane; - almeno un'iniziativa all'anno di promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti.	
Professionalità e Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio partecipa ad un minimo ore di formazione annuale, decise di anno in anno nel piano formativo annuale, oltre a quelle obbligatorie inerenti la sicurezza sui luoghi di lavoro	100%
	Supervisione psicologica	Viene assicurato il servizio di supervisione psicologica	100%
Pronta gestione di eventuali anomalie e reclami	Predisposizione di non conformità, lamentele e/o reclami formali o informali	Raccolta, registrazione e gestione secondo specifica procedura interna ai sensi della normativa ISO 9001:2015	100%

Monitoraggio e valutazione

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Monitoraggio e valutazione del servizio erogato	Verifica periodica con l'utente	Verifica della qualità del servizio con l'utente ogni volta ve ne sia il bisogno	100%
	Verifica periodica con gli operatori designati	Colloquio di verifica con gli operatori attraverso le Riunioni Operative Individuali (cadenza settimanale) e le Riunioni Operative d'Equipe (cadenza mensile); compilazione da parte del Coordinatore SAD di apposito modulo interno	100%

SERVIZI RESIDENZIALI SOCIO-ASSISTENZIALI

LA CASA DEGLI ULIVI – CiRIVALutiamo – AB.AC.O. - RISAIA

Presa in carico			
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Tempestività dell'attivazione	Tempi massimi per la presa in carico	Rispetto dei tempi previsti dalla Commissione inviante	100%
Conoscenza del Progetto di Accoglienza Individualizzato	Conoscenza delle informazioni necessarie per l'accoglienza nella struttura	Compilazione da parte dell'assistente sociale del modulo "Scheda di segnalazione"	100%
		Condivisione della scheda tra i membri dell'equipe operativa	100%
Attivazione del Gruppo di Valutazione Integrato (GVI)	Valutazione sull'appropriatezza del caso e predisposizione del Progetto	Decisione sull'inserimento e definizione dei macro-obiettivi e sui tempi	100%
		Primo colloquio pre-inserimento	100%
Condivisione del Progetto	Adesione formale	Sottoscrizione del contratto	100%
Rispetto della privacy	Registro dei trattamenti dei dati	Sottoscrizione del modulo privacy	100%

Erogazione del servizio			
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Adeguatezza del Progetto individualizzato	Condivisione del progetto con l'equipe	Presenza dei moduli: <ul style="list-style-type: none"> - Verbale d'equipe - Diario Giornaliero - Consegne Individuali 	100%
Coerenza del Progetto Individualizzato	Coerenza del Progetto con l'evoluzione dei bisogni	Relazioni periodiche (bimensili, quadrimestrali ed annuali) ai servizi sociali della Comunità di Valle	100 %
		Verifiche almeno trimestrali, o in ogni caso di bisogno, del GVI	100%
		Riunione d'equipe settimanale tra il Coordinatore del servizio e gli operatori coinvolti con redazione di un verbale d'equipe	100%
Cura del sé e sviluppo di dinamiche interpersonali	Predisposizione di una serie di interventi specifici rivolti all'utenza	<ul style="list-style-type: none"> - Interventi di educazione alla cura del sé, alla salute ed agli stili di vita; - interventi educativi a favore degli utenti sulla gestione delle relazioni, delle emozioni nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali. 	90%
Sviluppo di competenze tendenti all'indipendenza dell'utenza	Organizzazione di attività ad hoc con il coinvolgimento attivo degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> - Attività di orientamento ed accompagnamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione nonché iniziative di socializzazione, in raccordo con la rete dei servizi; - almeno un'iniziativa all'anno riguardante uno 	90%

		dei seguenti obiettivi: sviluppo del senso civico, cittadinanza attiva, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani; <ul style="list-style-type: none"> - attività anche di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà; - iniziative che prevedono il coinvolgimento degli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura, in raccordo con la rete dei servizi; - almeno due iniziative all'anno riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana; - almeno un'iniziativa di informazione e formazione all'anno rivolta agli utenti sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e la gestione dei compiti quotidiani della vita; 	
Pronta gestione di situazioni di crisi	Predisposizione di procedure interne ad hoc	Gestione secondo le procedure interne "situazioni non gestibili" ed "assenze"	100%
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio partecipa ad un minimo ore di formazione annuale, decise di anno in anno nel piano formativo annuale, oltre a quelle obbligatorie inerenti la sicurezza sui luoghi di lavoro	90%
	Supervisione psicologica	Viene assicurato il servizio di supervisione psicologica	100%
Pronta gestione di eventuali anomalie e reclami	Predisposizione di non conformità, lamenti e/o reclami formali o informali	Raccolta, registrazione e gestione secondo specifica procedura interna ai sensi della normativa ISO 9001:2015	100%

Monitoraggio e valutazione

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Monitoraggio e soddisfazione del servizio erogato	Rilevazione della soddisfazione dell'utente e/o familiari	Questionario annuale agli ospiti in forma anonima	100%
		Riunioni concordate tra il CSR ed i familiari, e tra CSR ed il referente del servizio inviante	90%
		Verbale riunioni e Diario giornaliero	100%

APPARTAMENTO SEMI PROTETTO DI BOLOGNANO

Presenza in carico			
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Tempestività dell'attivazione	Tempi massimi per la presa in carico	<ul style="list-style-type: none"> - Richiesta di accoglienza proveniente direttamente da APSS e dai servizi sociali; - Rispetto dei tempi necessari alla Commissione Tecnica Provinciale (valutazione appropriatezza) e/o UVM (inserimento ufficiale e macro-obiettivi) 	95%
Coerenza del Piano di Educazione Individualizzato con i bisogni dell'utente	Conoscenza delle informazioni necessarie per l'accoglienza nella struttura	Nr. 3 colloqui preinserimento: <ul style="list-style-type: none"> - Presentazione struttura e consegna Regolamento e scheda motivazionale - Valutazione comprensione Regolamento, scheda motivazionale ed obiettivi del progetto - Spiegazione contratto e fissazione data per firma contratto ed inserimento ufficiale 	100%
Condivisione del Progetto	Adesione formale	Sottoscrizione del contratto	100%
Rispetto della privacy	Registro dei trattamenti dei dati	Sottoscrizione del modulo privacy	100%

Erogazione del servizio			
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Adeguatezza della Proposta Progettuale	Predisposizione e condivisione di una Proposta Progettuale tra tutti i membri dell'equipe	Viene predisposta una Proposta Progettuale condivisa entro un mese dall'entrata in struttura	100%
Coerenza del PEI	Coerenza del PEI con l'evoluzione dei bisogni	Verifica almeno annuale, od in caso di necessità, dell'UVM	100%
		Verifiche periodiche, almeno trimestrali, guidate dall'APSS e alle quali partecipano tutti i servizi coinvolti	100%
		Riunione d'equipe settimanale tra il Coordinatore del servizio e gli operatori coinvolti con redazione di un verbale d'equipe	100%
Partecipazione alla vita in comunità	Predisposizione di un programma di convivenza	Partecipazione alle attività quotidiane interne ed alle attività individuali esterne	90%
Pronta gestione di situazioni di crisi	Predisposizione di procedure interne ad hoc	Gestione secondo le procedure interne "situazioni non gestibili" ed "assenze"	100%
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio partecipa ad un minimo ore di formazione annuale, decise di anno in anno nel piano formativo annuale, oltre a quelle obbligatorie inerenti la sicurezza sui luoghi di lavoro	90 %

	Supervisione psicologica	Viene assicurato il servizio di supervisione psicologica d'equipe per un totale di 20 ore annue	100%
Pronta gestione di eventuali anomalie e reclami	Predisposizione di non conformità, lamentele e/o reclami formali o informali	Raccolta, registrazione e gestione secondo specifica procedura interna ai sensi della normativa ISO 9001:2015	100%

Monitoraggio e valutazione

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Monitoraggio e soddisfazione del servizio erogato	Rilevazione della soddisfazione dell'utente e/o familiari	Questionario annuale agli ospiti in forma anonima	100%
		Riunioni concordate tra il CSR ed i familiari, e tra CSR ed il referente del servizio inviante	90%

SERVIZI EDUCATIVI SCOLASTICI

Presa in carico			
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Tempestività dell'attivazione	Tempi massimi per la presa in carico	Rispetto dei tempi richiesti dal Dirigente dell'Istituto S	100%
Condivisione degli obiettivi	Condivisione degli obiettivi e delle metodologie necessarie per perseguirli	Incontri pre-assunzione dell'incarico tra il Dirigente Scolastico ed il Responsabile del servizio di Arcobaleno SCS	100%

Erogazione del servizio			
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Coerenza del Progetto Educativo Individualizzato con i bisogni educativi dell'alunno	Predisposizione del PEI in collaborazione con gli insegnanti di sostegno e di classe	Viene predisposto un Progetto Individualizzato entro un mese dall'entrata in struttura	100%
	Partecipazione agli incontri	Verbale incontri con i servizi specialisti (qualora ne venga richiesta partecipazione)	100%
	Mantenere rapporti con famiglie	Partecipazione agli incontri scuola-famiglia (presenza che deve essere stabilita in anticipo)	100%
	Continuità nell'assegnazione del personale assistente ad ogni alunno	Ogni assistente segue lo stesso alunno per tutto il tempo prestabilito	100%
Pronta gestione di eventuali anomalie e reclami	Predisposizione di non conformità, lamenti e/o reclami formali o informali	Raccolta, registrazione e gestione secondo specifica procedura interna	100%

Monitoraggio			
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Monitoraggio conflitti d'interesse	Rilevazione di relazioni parentali e/o personali che possano comportare conflitti di interesse	Astensione dal servizio in base al dovere in capo ad Arcobaleno SCS	100%
	Rilevazione condanne e situazioni penali personali in contrasto con la normativa per lo svolgimento di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori	Controllo del certificato penale del casellario giudiziale	100%

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA STRAORDINARIA RICHIEDENTI ASILO

Presenza in carico			
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Tempestività dell'attivazione	Tempi massimi per la presa in carico	Richiesta di accoglienza proveniente dal Cinformi	100%
Coerenza del Progetto di Accoglienza dell'utente	Conoscenza da parte dell'operatore dell'iter progettuale dell'utente prima della presa in carico	Coordinamento e definizione dei macro-obiettivi tra il Coordinatore della Seconda Accoglienza, il Coordinatore del servizio di Arcobaleno SCS, l'equipe operativa ed i servizi trasversali	100%

Erogazione del servizio			
FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	MISURAZIONE	LIVELLO DI ACCETTABILITA'
Adeguatezza dell'iter progettuale proposto	Coerenza del Progetto con l'evoluzione dei bisogni	Predisposizione e partecipazione del Coordinatore agli incontri con i referenti dei servizi trasversali	100%
		Riunione d'equipe settimanale tra il Coordinatore del servizio ed operatori	100%
Partecipazione dell'utente alla vita in comunità	Partecipazioni ad eventi formativi, attività di volontariato e situazioni di comunità	Annotazione nella cartella utente alle attività partecipate	90%
Pronta gestione di situazioni di crisi	Predisposizione di procedure interne ad hoc	Gestione secondo le procedure interne "situazioni non gestibili" ed "assenze"	100%
Formazione del personale	Predisposizione di un piano formativo annuale	Ogni operatore in servizio partecipa ad un minimo ore di formazione annuale, decise di anno in anno nel piano formativo annuale, oltre a quelle obbligatorie inerenti la sicurezza sui luoghi di lavoro	90%
Pronta gestione di eventuali anomalie e reclami	Predisposizione di non conformità, lamenti e/o reclami formali o informali	Raccolta, registrazione e gestione secondo specifica procedura interna ai sensi della normativa ISO 9001:2015	100%



ARCOBALENO Società Cooperativa Sociale

Via San Nazzaro, 47 - 38066 Trento

Tel. 0464.562087 – FAX 0464550953

info@arcobalenocoop.org

PEC: arcobaleno@pec.cooperazionetrentina.it

www.arcobalenocoop.org

C.F.-P.Iva – Iscr.Reg.Imp. 01227430228

Albo Naz. Enti Cooperativi n. A 157810

REA TN n 123860