



## **Carta della Qualità dei Servizi**

### **Servizio di accompagnamento socio pedagogico a domicilio per persone adulte con disabilità (SASD)**

Bolzano, febbraio 2017

## 1. Introduzione

Lebenshilfe ONLUS è un'associazione attiva a livello provinciale, che si dedica alla molteplicità degli aspetti legati alla disabilità. Le disabilità possono, infatti, essere di varia natura: cognitiva, fisica, sensoriale o psichica. Alla voce "aiuto" della mission di Lebenshilfe leggiamo che ... "definiamo aiuto tutti quei rapporti interpersonali che si esprimono nell'empatia, nel dialogo e nell'incontro e si fanno realtà e azione concreta, divenendo per il singolo occasione di autoconsapevolezza, coscienza di sé, autoaffermazione e sviluppo personale". Scopo dell'aiuto è il miglioramento della qualità della vita. Il concetto di qualità della vita, nella mission di Lebenshilfe è così espresso: "la qualità della vita può essere definita soltanto in modo soggettivo e personale. Il nostro compito è sostenere e accompagnare le persone con disabilità nel raggiungimento di una qualità di vita che sia individualizzata".

La Carta della Qualità dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che Lebenshilfe si assume nei confronti degli utenti del SASD circa il livello della qualità dei servizi erogati.

Scopo della Carta della Qualità dei Servizi è di descrivere i servizi offerti e di stabilire e garantire i diritti degli utenti del SASD.

Dove si può trovare la Carta della Qualità del SASD?

- sul sito internet [www.lebenshilfe.it](http://www.lebenshilfe.it) nella sezione Abitare, alla voce "Coordinamento di progetti abitativi"
- esposta nei locali adibiti al Servizio, presso la sede del SASD di Lebenshilfe, in via Macello, 30
- si può richiederne una copia stampata alla responsabile del SASD

## 2. Principi fondamentali della Carta

*Eguaglianza e imparzialità* – Lebenshilfe si impegna a fornire un accompagnamento equo e imparziale a tutti i suoi utenti.

*Continuità e flessibilità* – Lebenshilfe si impegna a garantire la massima continuità possibile nello svolgimento del servizio e a trovare sempre nuove forme flessibili di accompagnamento.

*Partecipazione* – Gli utenti esprimono la propria valutazione sul grado di soddisfazione della qualità del servizio erogato; i reclami e i suggerimenti faranno da sprone per il miglioramento e l'ampliamento della nostra offerta.

*Efficienza ed efficacia* – Lebenshilfe è costantemente impegnata a migliorare l'efficienza e l'efficacia dei propri servizi, ricercando sempre le migliori procedure organizzative.

*Chiarezza e trasparenza* – Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dal Servizio e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei/delle responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

*Comunicazione e bilinguismo* – Lebenshilfe si impegna a curare una forma di comunicazione improntata alla cortesia, alla semplicità e all'accoglienza, garantendo lo svolgimento del servizio nella lingua gradita dall'utente e dai suoi familiari.

## 3. Destinatari

L'accompagnamento è rivolto a persone adulte con disabilità.

## **4. Servizi offerti**

### *4.1 Mission del Servizio*

Nel rispetto delle indicazioni dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB), la conduzione del Servizio socio pedagogico a domicilio per persone adulte con disabilità, sarà orientata alla massima flessibilità per individuare per ogni singolo utente nuove forme personalizzate di accompagnamento socio pedagogico a domicilio e "garantire l'acquisizione, lo sviluppo e il mantenimento dell'autonomia delle persone con disabilità nella gestione della propria vita quotidiana".

### *4.2 Obiettivi del Servizio*

Il Servizio è finalizzato al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- mantenere e/o migliorare l'autonomia abitativa
- sviluppare strategie per la vita autonoma e autosufficiente
- supportare nell'integrazione sociale e lavorativa
- mantenere e migliorare le capacità di cambiamento
- supportare a vari livelli, psichico, fisico, sociale e spirituale
- mantenere e promuovere le capacità sociali, cognitive ed emozionali
- promuovere la responsabilizzazione
- migliorare il benessere psicofisico
- sviluppare e migliorare l'autocoscienza e la competenza sociale

### *4.3 Il team SASD/Lebenshilfe*

Il team è composto da tre operatrici, fa capo al Settore "Lavoro e Abitare" di Lebenshilfe ONLUS, e lavora in costante contatto con il Referente ASSB.

### *4.4 A chi rivolgersi e dove*

Gli utenti possono rivolgersi sia al Servizio SASD/Lebenshilfe, che all'ASSB.

Gli uffici del SASD di Lebenshilfe si trovano in via Macello 30 a Bolzano.

Da lunedì a venerdì, il servizio è raggiungibile al: 342 8293183.

Gli uffici della sede di Lebenshilfe in via Galileo Galilei, 4/c sono regolarmente aperti tutti i giorni lavorativi con il seguente orario: da lunedì a giovedì dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00, venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00.

### *4.5 L'accesso al Servizio*

L'utente, o il suo legale rappresentante, inoltra la domanda al Referente SASD di ASSB; la domanda viene valutata insieme alle operatrici del Servizio di accompagnamento socio pedagogico a domicilio che, se necessario, richiedono un parere degli altri servizi (Distretti, Servizio psicologico, ecc.); il primo incontro con l'utente richiedente (con i suoi familiari e/o con il suo legale rappresentante) potrà avvenire presso il domicilio dell'utente, presso gli uffici di Lebenshilfe o presso gli uffici di ASSB.

#### *4.6 Descrizione del Servizio*

L'accompagnamento mira all'acquisizione, allo sviluppo e al mantenimento dell'autonomia e alla partecipazione sociale.

Le operatrici informano, consigliano e supportano la persona nello svolgimento delle attività della vita quotidiana, promuovono i rapporti sociali, anche interni all'abitazione, aiutano nella definizione di regole comuni per la coabitazione (ammissione visitatori, pulizia e utilizzo spazi comuni, ecc.), promuovono la partecipazione ad attività di tempo libero, e aiutano ad accedere ai servizi eventualmente necessari. L'accompagnamento può essere avviato anche nella fase precedente al trasferimento nella nuova abitazione.

Le prestazioni erogate sono quelle, previste nel Catalogo delle prestazioni sociali della Provincia, relative a:

- consulenza socio pedagogica e psicosociale
- addestramento e accompagnamento nell'acquisizione di un'autonomia abitativa
- promozione di contatti sociali
- sostegno e intervento in situazioni di crisi

Non si erogano prestazioni dirette di cura o aiuto domestico.

L'accompagnamento si svolge in forma domiciliare in base alle esigenze individuali e di norma non supera il limite di 20 ore mensili per persona.

Gli interventi sono inseriti in un progetto individuale, alla cui elaborazione partecipano le persone assistite e, se opportuno, i loro familiari ed altri servizi che hanno accompagnato o accompagnano la persona nel percorso di acquisizione dell'autonomia.

#### *4.7 Altri partner del Servizio*

Il SASD lavora in rete con i servizi pubblici e privati presenti sul territorio, in particolare con i distretti sociali di ASSB.

### **5. Impegni e garanzie**

Per garantire un buon livello nell'erogazione del Servizio, Lebenshilfe ha individuato alcuni *standard* che permettono agli utenti e ai loro familiari di verificare il livello di qualità delle prestazioni erogate.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità esplicitate al capitolo successivo e, Lebenshilfe, esaminato il reclamo e accertatane la fondatezza, provvederà all'indennizzo di 50,00 € a favore dell'utente.

Si fa presente che gli standard di continuità, di regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovute a eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità pubblica.

*Standard e impegni di qualità*

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Valore indicatore standard</b>	<b>Indennizzo</b>
Accessibilità fisica da parte dell'utenza in situazione di disabilità	Le strutture di Lebenshilfe adibite al servizio SASD sono senza barriere architettoniche	100%	Sì
Accessibilità alle informazioni	Pagina web, posta elettronica, posta ordinaria, telefono, ufficio relazioni con il pubblico	Garanzia di accessibilità attraverso tutti i canali previsti	Sì
Puntualità e tempestività	Tempo massimo di risposta a richieste di informazioni	15 giorni	Sì
	Tempo massimo di risposta a reclami	15 giorni	
Trasparenza	Reperibilità Carta della Qualità dei Servizi	Sul sito web <a href="http://www.lebenshilfe.it">www.lebenshilfe.it</a> Sul sito web <a href="http://www.centroconsumatori.it">www.centroconsumatori.it</a>  Esposta nei locali adibiti al SASD  Stampata, su richiesta, dal responsabile SASD	Sì
Efficacia	Rispetto dei Piani di supporto	100%	Sì
Erogazione del servizio *	Orario giornaliero di erogazione del SASD	Da lunedì a venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00	Sì
	Puntualità nell'erogazione	Scostamento massimo di 30 minuti (in più o in meno) rispetto agli orari prestabiliti	
Trasparenza	Disponibilità di una documentazione chiara e completa	Regolare aggiornamento della documentazione almeno una volta al mese	Sì
Personale impiegato	Erogazione del servizio con personale qualificato	100%	Sì

\* non garantito per cause non programmabili (ad esempio sciopero, malattie e infortuni) e/o in caso di impossibile circolazione stradale a causa di neve e altre calamità naturali

## 6. L'ascolto degli utenti

L'ascolto degli utenti e dei cittadini è un impegno prioritario per Lebenshilfe. Per garantire un miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per promuovere la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti sono previste diverse forme di ascolto:

- rilevazione periodica della soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio
- analisi di tutti i suggerimenti e di tutti i reclami pervenuti al servizio
- verifica del rispetto degli impegni e degli standard della Carta della qualità dei servizi

### *6.1 I suggerimenti e le proposte*

Lebenshilfe si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informata sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità del servizio erogato. L'utenza può, inoltre, fornire suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

I suggerimenti vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato A) e possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

[wohnen.abitare@lebenshilfe.it](mailto:wohnen.abitare@lebenshilfe.it)

oppure presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo ed inseriti nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami":

SASD, Lebenshilfe ONLUS, Via Macello, 30, 39100 Bolzano.

### *6.2 I reclami*

Gli utenti possono rivolgersi all'ente gestore per qualunque questione derivante da rapporti con esso intrattenuti e avente a oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia gestito operazioni o servizi, compreso quanto riportato nella Carta della qualità medesima.

I reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato B) e devono in ogni caso contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

I reclami possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

[wohnen.abitare@lebenshilfe.it](mailto:wohnen.abitare@lebenshilfe.it)

oppure presentati direttamente presso la sede del servizio al seguente indirizzo ed inseriti nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami":

SASD, Lebenshilfe ONLUS, Via Macello, 30, 39100 Bolzano.

Entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo verrà fornita risposta scritta all'utente. Nel caso di particolari richieste che comportino un'approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

## 7. Informazioni utili

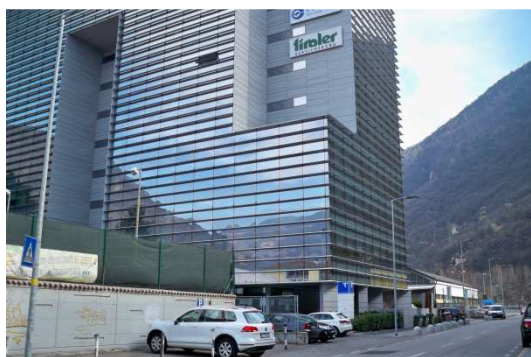
### 7.1 I recapiti e gli orari

Indirizzo: il Servizio SASD ha sede a Bolzano, in via Macello, 30. Come raggiungerci:

- in bicicletta: seguire la pista ciclabile partendo da Ponte Loreto in direzione Brennero fino alla prima rotonda, dirigersi verso il centro città per circa 50 metri.
- a piedi: dalla stazione percorrere via Garibaldi fino in piazza Verdi, percorrere il sottopassaggio del parcheggio Bolzano Centro. Usciti dal sottopassaggio, svoltare a sinistra su via Macello e procedere per circa 400 metri. I nostri uffici si trovano sulla sinistra, al numero 30 di via Macello, presso la City Tower, al 4° piano.
- in autobus: n. 11, scendere alla fermata poco dopo il cinema.

e-mail: [wohnen.abitare@lebenshilfe.it](mailto:wohnen.abitare@lebenshilfe.it)

pagina web: [www.lebenshilfe.it](http://www.lebenshilfe.it)



Orari: da lunedì a venerdì, il servizio è raggiungibile al 342 8293183.

Il Servizio SASD è organizzato in modo da permettere alle operatrici un'accoglienza flessibile degli utenti in qualsiasi giorno della settimana e in diverse fasce orarie.

Gli uffici della sede di Lebenshilfe in via Galileo Galilei, 4/C sono regolarmente aperti tutti i giorni lavorativi con il seguente orario: da lunedì a giovedì dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00, venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:00.

## 8. Conciliazione extragiudiziale delle controversie

Se l'utente non è soddisfatto del riscontro al reclamo presentato può accedere alla Commissione di conciliazione tramite domanda di conciliazione di cui all'Allegato C in modo gratuito. La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di nomina da parte del soggetto gestore e da un rappresentante di nomina del CTCU. Le spese relative al funzionamento della procedura sono comprese tra quelle da sostenere in attuazione dell'art. 2, comma 461, lettera F) della Legge n. 244/2007 con prelievo a carico del soggetto gestore del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso. Con tale prelievo è già coperto il rimborso delle spese per il tempo impiegato per la conciliazione del componente della Commissione di conciliazione che opera in rappresentanza dei consumatori.

La procedura di conciliazione si intende instaurata all'atto in cui perviene la domanda di conciliazione. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta ad avviare il tentativo di conciliazione della controversia entro 20 giorni. La documentazione e i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. Al termine del procedimento, acquisito il consenso del

cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente. In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, le componenti della commissione ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato all'utente. Le parti hanno poi la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 20 giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando la procedura di conciliazione non è conclusa sono sospesi i termini di prescrizione.

Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

## **DOCUMENTI ALLEGATI**

A: Modulo per suggerimenti

B: Modulo per reclami

C: Domanda di conciliazione



Allegato A

## MODULO PER SUGGERIMENTI

Spett.le  
Lebenshilfe  
Via Galilei, 4/c  
39100 Bolzano

Tel. 0471 062519  
Fax 0471 062510

e-mail:  
[wohnen.abitare@lebenshilfe.it](mailto:wohnen.abitare@lebenshilfe.it)

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento.  
Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

**Qual'è il problema / l'idea?**

**Proposta di soluzione/miglioramento**

nome e cognome .....

via ..... CAP e città .....

tel. .... e-mail .....

data ..... firma .....

### INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Allegato B

## MODULO PER RECLAMI

Spett.le  
Lebenshilfe  
Via Galilei, 4/c  
39100 Bolzano

Tel. 0471 062519  
Fax 0471 062510

e-mail:  
[wohnen.abitare@lebenshilfe.it](mailto:wohnen.abitare@lebenshilfe.it)

luogo e data .....

### Presentazione di reclamo

La/Il sottoscritta/o .....

nata/o a ..... il .....

residente a ..... in via/piazza .....

presenta reclamo per le seguenti ragioni:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

*(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica,  
con evidenziazione, ove possibile, dei servizi e del personale interessati)*

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

.....  
.....  
.....

*(enunciare le modalità secondo le quali potrebbe essere posto rimedio al disservizio o alla violazione segnalata).*

Cordiali saluti

firma .....

Allegati: n. .... *(indicare il totale degli eventuali allegati)*

### INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" [D. Lgs. 196/2003] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Allegato C

## **DOMANDA DI CONCILIAZIONE**

La/Il sottoscritta/o .....

nata/o a ..... il .....

residente a ..... in via/piazza .....

telefono ..... e-mail .....

Avendo inoltrato il reclamo in data ..... (allegare il reclamo inoltrato),  
avendo ricevuto da Lebenshilfe/SASD la risposta allegata, essendo insoddisfatto di tale risposta per  
le seguenti ragioni:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Ovvero,

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n. .... giorni dalla sua presentazione, e,  
in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in  
relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di  
conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta della qualità dei servizi stipulata tra  
CTCU e Lebenshilfe/SASD, regolamento allegato e da lui/lei accettato, al fine di comporre in via  
transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante della  
Lebenshilfe/SASD e dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a  
transigere la controversia di cui sopra.

Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, la Commissione di conciliazione ad  
accedere a tutti i documenti e a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al  
tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede del CTCU  
e indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero  
l'avviso di mancato accordo:

.....  
.....

Sceglie quale lingua utilizzare nella procedura: italiano/tedesco

*(sottolineare la scelta e cancellare l'altra lingua).*

luogo e data .....

firma .....

allegati: .....