CITTA' DI VENEZIA

Direzione Programmazione e Controllo

Servizio Studi Qualità

RAPPORTO DI RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E MIGLIORAMENTO

Carta dei servizi del Servizio:

Servizio Anziani Disabili e salute mentale

Anno 2013

Indice

Rendicontazione

1.Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2013.....3
2.Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2013.....4
3. Rendicontazione reclami 2013..... 5
4.Rendicontazione Progetti di miglioramento 5

Aggiornamento

1.Aggiornamento testo.....7
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi.....7

Miglioramento

1.Progetto di miglioramento in programmazione per l'anno 2014:.....8
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2014.....8
3. Modifica degli standard per l'anno 2014.....8

Rendicontazione

1.Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2013

Fattori di qualità	*Indicatori*	*Standard*	*Risultati ottenuti*
Area della Domiciliarietà - Assistenza domiciliare tutelare			
Affidabilità del servizio	Intervallo di tempo tra data della richiesta di attivazione intervento urgente e la data di effettiva attivazione dell'intervento	Entro 3 giorni lavorativi	Su 152 richieste lo standard è stato garantito per 152 persone. 100% raggiungimento standard
Trasparenza	N di richieste con invio lettera sull'esito dell'istruttoria entro 60 gg	Uguale o > 8o %	Su 568 lo standard è stato garantito per 538 richieste. 95% raggiungimento standard
Organizzazione	N° operatori socio sanitari che hanno fruito di almeno 30 ore anno di formazione sul totale operatori socio sanitari in servizio	85%	Su 219 lo standard è stato garantito per 209 operatori. 95% raggiungimento standard.
Area della Domiciliarietà - Accudienza scolastica			
Affidabilità	N° di bambini con almeno due verifiche svolte in un anno sul totale dei minori in accudienza	Almeno 2 verifiche/anno scolastico, per ogni minore in accudienza	Standard applicabile su 238 bambini e raggiunto per 238 100% raggiungimento standard
Trasparenza	N° lettere inviate entro il mese di settembre, sul totale dei minori in accudienza nell'anno	100%	Standard applicabile su 236 bambini e raggiunto per 236 100% raggiungimento standard
Organizzazione	N° nuovi utenti che hanno avuto almeno un incontro preliminare,sul totale dei nuovi utenti in accudienza per ogni anno	100%	Standard applicabile su 44 bambini e raggiunto per 44, 100% raggiungimento standard
Area della Residenzialità			
Affidabilità	Numero persone che hanno fruito di contributo retta annuale, sul totale degli aventi diritto al contributo annuale	100%	846 utenti su 846 100% raggiungimento standard
Affidabilità	Numero visite di verifica effettuate nelle strutture residenziali nel territorio dell'AULSS 12 sul totale delle visite previste	100%	15 visite su 15 100% raggiungimento standard
Trasparenza	Intervallo di tempo tra la data della domanda e l'invio della risposta scritta	Entro 30 giorni	498 domande su 498 100% raggiungimento standard

Fattori di qualità	*Indicatori*	*Standard*	*Risultati ottenuti*
Area della Mobilità			
Affidabilità	N° utenti che hanno subìto incidenti-danni durante il trasporto sul totale degli utenti	Inferiore al 3%	Su totale utenti 951, 0 incidenti. 100% raggiungimento standard
Tempestività	Intervallo di tempo dalla data della domanda su esito dell'istruttoria all'invio della risposta scritta	Entro 30 giorni	63 richieste su 63 100% raggiungimento standard

2.Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2013

Nell'anno 2013, si è avviata un'indagine sul servizio di assistenza domiciliare tutelare con l'obiettivo di individuare gli elementi che costituiscono un efficace aiuto per beneficiari, reali e potenziali, del servizio e per le persone che si prendono cura di loro.

La costruzione del progetto è avvenuta attraverso l'applicazione della metodologia di "progettazione partecipata", la quale ha consentito di meglio determinare le caratteristiche utili, in termini di qualità e quantità, fondamentali e irrinunciabili affinché il servizio di assistenza tutelare risponda alle aspettative e mantenga una sua dimensione di senso e di sostenibilità. Utilizzare questo metodo, nuovo per il nostro Servizio, ha consentito anche di rapportarsi alle persone restituendo loro la dimensione della competenza e della proposta per la risoluzione dei loro problemi.

Il progetto, pertanto, ha previsto il coinvolgimento dei vari soggetti interessati tramite la somministrazione di un questionario strutturato a 200 persone (beneficiari del servizio 82.5% e non beneficiari 17,5%) 5 focus group (2 con i caregiver familiari, 1 con gli operatori, 1 con l'associazionismo e 1 finale con un gruppo di esperti; in totale di 37 persone). Il campione è stato scelto tra: chi usufruiva del servizio, chi vi aveva rinunciato in passato e chi non lo aveva mai richiesto pur avendone titolo, ma aveva preferito utilizzare altre risorse sottoforma di contributi economici offerti dal sistema domiciliari età, oppure disponibili in proprio.

Gli esiti di questo lavoro di indagine hanno suggerito riflessioni su più livelli (organizzativo, gestionale, politico, strategico) per ripensare il servizio di assistenza tutelare domiciliare, con alcune segnalazioni rilevanti circa:

1. Procedure di accesso: vengono vissute dalle persone come un appesantimento che ritarda l'attivazione del servizio, in una fase in cui l'aiuto dovrebbe essere immediato. Il suggerimento rilevato è rivedere le procedure mettendosi dall'altra parte e potenziando la comunicazione diretta tra i vari enti;

2. Organizzazione dell'ente gestore: criticità riferita all'orario degli interventi (eccessiva rotazione degli OSS) che obbliga la famiglia ad assumersi l'onere di diventare il collante di questo puzzle scomposto;

3. Integrazione sociosanitaria: il coordinamento tra servizi sociali e sanitari è un aspetto fondamentale che nella nostra realtà viene di fatto eluso. Ciò ricade su chi si prende cura, costretto a mettere insieme e coordinare chi eroga prestazioni domiciliari.

Sulla scorta dell'analisi effettuata e su indicazioni del Consiglio Comunale (vedi "Aggiornamento Servizi e modalità di erogazione", pagina 7, punto 2, paragrafo B.3), nel 2014 si intende migliorare l'offerta dei servizi al fine di rendere più efficace il sostegno alle famiglie che assistono persone non autosufficienti a domicilio attraverso l'introduzione del buono servizio. Tale strumento riconosce al beneficiario maggiori opportunità di scelta e coinvolgimento nel'organizzazione del servizio.

3.Rendicontazione reclami 2013

Nel corso dell'anno 2013 sono pervenuti 4 reclami formali riferiti all'organizzazione della Cooperativa che gestisce il servizio di Assistenza tutelare, che hanno permesso, attraverso l'introduzione di correttivi, di migliorare il servizio offerto.

Sono pervenute segnalazioni, soprattutto per il tramite del Servizio Sociale, pari a n°12 che possono essere raggruppate nelle seguenti tipologie:

- continuità di servizio con il medesimo operatore n°3
- orari di erogazione delle prestazioni n°5
- servizi non effettuati n°2
- comportamento non appropriato dell'operatore n°2

Inoltre, sono state presentate n° 14 richieste di revisione della quota di compartecipazione al Servizio attribuita al beneficiario.

Relativamente agli altri servizi non sono pervenuti reclami/segnalazioni.

4.Rendicontazione progetti di miglioramento 2013

Nell'anno 2013 erano previsti 2 progetti di miglioramento riguardanti:

I° PROGETTO: "Percorso per realizzare un'azione combinata di valutazione e progettazione partecipata del servizio di assistenza tutelare a favore di persone anziane e disabili adulti 2013"; si rimanda in merito alla pagina 4 e ss. "Rendicontazione indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2013"

II° PROGETTO: Indagine di soddisfazione finalizzata alla conoscenza di opinioni e percezioni di coloro che accedono al servizio di Sportello Unico Integrato.

Nell'anno 2013 è stata avviata un'indagine (Customer Satisfaction) rivolta ai cittadini che accedono al servizio Sportello Unico Integrato con l'obiettivo di approfondire le loro opinioni.

Lo strumento d'analisi scelto è stato un questionario che ha consentito ai cittadini di esprimere dei giudizi relativamente alle diverse componenti del servizio offerto indagando due fattori: l'importanza e la soddisfazione .

Il questionario utilizzato presentava undici domande strutturate come di seguito:

- la struttura e l'ambiente
- la qualità del personale dedicato
- l'organizzazione del servizio
- la trasparenza

Infine uno spazio aperto è stato riservato ai suggerimenti.

L'indagine di Customer è stata somministrata a quanti si sono recati allo Sportello durante le ore di apertura al pubblico nel periodo dal 02/01/2013 al 30/06/2013.

In totale nel periodo previsto sono stati raccolti n°394 questionari:

1. Distretto 1 Centro Storico n°107,
2. Distretto 1 Lido e isole n°94 (n°66 Lido, n°17 Murano, n°4 Burano e n°7 Pellestrina)
3. Distretto 3 Mestre n°132
4. Distretto 4 Favaro n°61

Sulla scorta dei dati rilevati e analizzati, è stato possibile trarre una valutazione complessivamente positiva degli Sportelli unici integrati (il 94% del campione esprime una valutazione medio/alta): il servizio dimostra di essere in grado di rispondere alle aspettative del cittadino gestendo, con modalità articolate e soddisfacenti, le competenze attribuite.

Sono auspicabili ulteriori spazi di manovra per il miglioramento di tale Servizio in modo da offrire prestazioni sempre più rispondenti alle esigenze dei cittadini. In particolare, risulta migliorabile la dotazione di strumenti informatici che consenta modalità comunicative più veloci con i cittadini, ma anche con gli enti con cui gli Sportelli sono soliti interfacciarsi.

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Vedi Carta dei servizi pubblicata nel sito del Comune.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

A. Riorganizzazione del Servizio Anziani, Disabili e Salute Mentale

La delibera della Giunta Comunale n°101 del 28 febbraio 2014 ha approvato la modifica della struttura organizzativa del Comune di Venezia nell'ambito della Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza e ha istituito il Servizio Anziani e il Servizio Disabili e Salute Mentale. Nell'anno, si prevede la redazione delle rispettive Carte dei Servizi ed eventuale modifica degli indicatori.

B. Area della domiciliarietà:

b.1.Da Assegno di Cura a Impegnativa di Cura Domiciliare

La DGR 1338 del 30 luglio 2013 ha previsto l'istituzione dell'Impegnativa di cura domiciliare (ICD) quale strumento per la riorganizzazione in ambito socio-sanitario dei benefici a integrazione dei Servizi di Cure domiciliari per le persone non autosufficienti. Le ICD sostituiscono nello specifico l'assegno di cura, i servizi per l'aiuto personale, la promozione dell'autonomia personale e la vita indipendente per le persone disabili. Sono perciò state istituite cinque categorie di ICD: ICDb basso bisogno assistenziale, ICDm medio bisogno assistenziale, ICDa alto bisogno assistenziale, ICDp grave disabilità psichica e intellettiva, ICDf grave disabilità fisico-motoria.

b.2.Servizio di Integrazione Scolastica, Sociale e di Continuità assistenziale - Minori Disabili

Fino al 2013 questo servizio era ricompreso nella gara di appalto riferita anche all'assistenza tutelare rivolta alle persone anziane e persone disabili adulte.

Nel 2014 si è svolta la gara di appalto per l'affidamento del solo servizio che si rivolge ad alunni con disabilità frequentanti le scuole a partire da quelle dell'infanzia sino alla secondaria superiore di primo grado e, subordinatamente a specifico incarico della Provincia, per quanto attiene la scuola secondaria superiore di secondo grado.

b3.Servizi di Assistenza tutelare e Cure familiari

Il Consiglio Comunale in data 16 dicembre 2013 (Ordine del giorno n°331) si è espresso a favore dell'introduzione del buono servizio, fermo restando il mantenimento in capo alla Direzione della titolarità del servizio con particolare riferimento all'analisi dei bisogni, alla predisposizione del PAI e alla conseguente quantificazione del titolo di acquisto.

Ha richiesto alle due Ipab del territorio un progetto di gestione inerente il servizio di assistenza tutelare.

Al vaglio degli organi politici, la proposta di un nuovo regolamento del servizio di Assistenza Tutelare e di Cure Familiari.

c. Regolamenti dei servizi alla luce della nuova normativa sull'ISEE

Il DPCM del 5 dicembre 2013 "Regolamento concernente la revisione della modalità di determinazione e i campi di applicazione dell'indicatore della situazione economica equivalente "ISEE" riforma in modo sostanziale l'ISEE con l'obiettivo di rendere la misurazione della condizione economica delle famiglie più equa, in particolare con riferimento all'accesso delle prestazioni sociali e sociosanitarie da parte dei cittadini.

La normativa prevede che gli enti che disciplinano le erogazioni delle prestazioni sociali agevolate emanino i regolamenti in conformità con le nuove disposizioni.

Miglioramento

1.Progetto di miglioramento in programmazione per l'anno 2014:

Considerata la delibera della Giunta Comunale n° 101 del 28 febbraio 2014, con la quale è stata approvata la modifica della struttura organizzativa del Comune di Venezia che nell'ambito della Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza, che ha previsto l'istituzione rispettivamente del Servizio Anziani e del Servizio Disabili e Salute Mentale, il progetto di miglioramento per l'anno 2014 riguarda la redazione delle rispettive Carte dei Servizi ed eventuale modifica degli indicatori.

2.Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2014

Vedi "Progetto di miglioramento in programmazione per l'anno 2014", punto 1 del capitolo "Miglioramento" pagina 8.

3.Modifica degli standard per l'anno 2014

Vedi "Progetto di miglioramento in programmazione per l'anno 2014", punto 1 del capitolo "Miglioramento" pagina 8.