

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi Qualità**



**APPORTO DI
RENDICONTAZIONE, AGGIORNAMENTO E
MIGLIORAMENTO**

**Carta dei servizi del Servizio:
Servizio Anziani Disabili e salute mentale
Anno 2012**

Indice

Rendicontazione	3
1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012.....	3
2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012.....	4
3. Rendicontazione reclami 2012	5
4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012.....	5
Aggiornamento.....	6
1. Aggiornamento.....	6
2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi	6
Miglioramento	8
1. Progetto di miglioramento in programmazione per	8
2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013	9
3. Modifica degli standard per l'anno 2013.....	9

Rendicontazione

1. Rendicontazione livello di raggiungimento degli standard garantiti nella Carta dei servizi - anno 2012

<i>Fattori di qualità</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Risultati ottenuti</i>
----------------------------------	--------------------------	------------------------	----------------------------------

Area della Domiciliarità - 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 143 richieste lo standard è stato garantito per 143 persone. 100% raggiungimento standard
Trasparenza	N di richieste con invio lettera sull'esito dell'istruttoria entro 60 gg	Uguale o > 80 %	Su 547 lo standard è stato garantito per 542 richieste. 99% raggiungimento standard
Organizzazione	N° di Operatori Socio Sanitari che hanno fruito di almeno 40 ore/anno di formazione sul totale degli Operatori Socio Sanitari	100%	Su 240 lo standard è stato garantito per 223 operatori. 93% raggiungimento standard*

Area della Domiciliarità - 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 224 bambini e raggiunto per 224 100% raggiungimento standard
Trasparenza	N° lettere inviate entro il mese di settembre, sul totale dei minori in accudienza nell'anno	100%	Standard applicabile su 219 bambini e raggiunto per 219 100% 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 33 bambini e raggiunto per 33, 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%	876 utenti su 876 100% 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	535 domande su 535 100% raggiungimento standard

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

Fattori di qualità	Indicatori	Standard	Risultati ottenuti
---------------------------	-------------------	-----------------	---------------------------

Area della Mobilità

Affidabilità	N° utenti che hanno subito incidenti-danni durante il trasporto sul totale degli utenti	Inferiore al 3%	Su totale utenti 848, 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	62 richieste su 62 100% raggiungimento standard

**E' da evidenziare che n°17 operatori su n°240 non hanno raggiunto lo standard stabilito. Le motivazioni sono riconducibili sia all'avvio del nuovo appalto sia alle problematiche di ordine organizzativo e contrattuale che hanno caratterizzato tutto l'anno 2012.*

Si dà atto che n°180 su n°240 operatori hanno superato, se non alcune volte raddoppiato, il monte ore stabilito (40 ore annuali).

2. Rendicontazioni indagini di soddisfazione dell'utenza - anno 2012

Il nuovo affidamento del servizio di Assistenza Tutelare è avvenuto nel mese di ottobre 2011. Il subentro di una nuova Ditta comporta, di norma, un periodo di "assestamento" dal punto di vista organizzativo, ancora più impegnativo quando i contenuti del capitolato di appalto sono diversi dal precedente. Di conseguenza un periodo di difficoltà, dovuto al così detto passaggio di consegne e alla conoscenza del contesto concreto in cui si opera, è non solo comprensibile ma anche inevitabile, nonostante il preposto servizio abbia messo a disposizione risorse quali: l'esperienza, la conoscenza e la "biografia" di molte persone che utilizzano da anni l'assistenza tutelare. In tale periodo gli assistenti sociali hanno svolto un ruolo di premurosa attenzione, di accoglienza delle problematiche presentate e nello stesso tempo sono diventati punto di riferimento in grado di tranquillizzare e fornire spiegazioni, facendo da ponte tra ditta appaltatrice, persone beneficiarie e loro familiari. Questa situazione si è però dilatata nel tempo e ulteriori eventi hanno arricchito il contesto di complessità, di turbolenza che ha segnato profondamente l'ambito operativo del servizio. Tutto ciò ha portato alla considerazione che, l'insieme delle problematiche irrisolte non consentivano un sereno giudizio sul servizio in sé.

Di conseguenza la valutazione è stata quella di soprassedere all'indagine di soddisfazione. Le riflessioni del servizio hanno invece portato alla scelta di avviare un processo di coinvolgimento dell'insieme dei portatori di interesse, così come descritto nel punto 1 della pagina 8 "Miglioramento".

3. Rendicontazione reclami 2012

Non sono pervenuti reclami riferiti al servizio di Assistenza tutelare.

Sono invece pervenute segnalazioni, soprattutto per il tramite del Servizio Sociale, pari a n°35 che possono essere raggruppate per le seguenti tipologie:

- continuità di servizio con il medesimo operatore n°6
- orari di erogazione delle prestazioni n°6
- servizi non effettuati n°3
- comportamento non appropriato dell'operatore n°4
- richiesta di chiarimenti in ordine alle modalità di compartecipazione n°10
- richiesta di revisione della quota di compartecipazione attribuita all'utente n°7 (a partire dal secondo semestre 2012).

Si evidenzia un numero di rinunce al servizio avvenute nell'anno 2012 le cui motivazioni non si riferiscono né all'inserimento in Casa di Riposo né al superamento del bisogno. Tale fenomeno fa pensare che le famiglie siano orientate a ricercare soluzioni altre al di fuori dell'offerta pubblica. Anche questo aspetto dovrà essere approfondito dalla progettazione partecipata di cui al punto 1 della pagina 8 "Miglioramento".

Relativamente agli altri servizi non sono pervenuti reclami/segnalazioni.

4. Rendicontazione progetti di miglioramento 2012

Nell'anno 2012 erano previsti due progetti di miglioramento riguardanti:

1° progetto "Adozione del Diario di Bordo"

Il progetto avviato nel 2012 consiste nella raccolta sistematica di informazioni che partono dal punto di vista dell'operatore e sono inerenti il contesto/spazio di vita, la rete dei servizi e le collaborazioni che l'operatore stesso intrattiene. In particolare per quanto riguarda l'Integrazione scolastica vengono monitorate le autonomie e gli obiettivi raggiunti rispetto al progetto assistenziale. Il progetto in sintesi prevede le seguenti fasi:

1° fase: predisposizione dello strumento di rilevazione;

2° fase: validazione dello strumento con lo scopo di evidenziare gli item da modificare;

3° fase: formazione degli operatori a cura del Servizio e della Cooperativa assegnataria dell'appalto. Tale attività ha permesso di rilevare l'interesse e la rinnovata motivazione degli operatori per un progetto che favorisce metodologie di ricerca, sperimentazione, comunicazione ed apprendimento in azione. La formazione sul campo consente un'interazione tra apprendimento riflessivo e contesti lavorativi;

4° fase: utilizzo dello strumento di rilevazione;

5° fase: restituzione e analisi dei risultati.

Tutte le fasi previste dal progetto sono state rispettate nei tempi e nelle modalità.

2° Progetto Indagine di soddisfazione dell'utenza del Servizio di Assistenza tutelare

Si rimanda in merito al punto 2 della pagina 4 "Rendicontazione indagini di soddisfazione dell'utenza anno 2012"

Aggiornamento

1. Aggiornamento testo

Vedi Carta dei servizi pubblicata nel sito del Comune.

2. Aggiornamento servizi e modalità di erogazione dei servizi

A) Servizio di assistenza tutelare

Dal 17/04/2012 è in vigore la Deliberazione che prevede la compartecipazione da parte del beneficiario al solo costo del servizio di assistenza tutelare, stabilito di anno in anno dalla Giunta Comunale. Rimangono in capo dell'Amministrazione i costi organizzativi e gestionali.

Tale Deliberazione prevede altresì la salvaguardia di soggetti deboli e con particolari patologie.

L'introduzione della compartecipazione ha richiesto un approfondito monitoraggio e ha obbligato a una riflessione sull'attuale stato del servizio. In merito alla contrazione della domanda, verificatasi nell'anno 2012, non è possibile escludere ma, nemmeno affermare per il momento, che la compartecipazione costituisca una variabile significativa e determinante sul mancato accesso al sistema. Tale aspetto sarà oggetto di indagine nel corso del 2013 attraverso la Progettazione Partecipata di cui al punto 1 pagina 8 "Miglioramento".

B) Servizi per la residenzialità, e la domiciliarità

La documentazione per l'accesso ai servizi è stata aggiornata e modificata tenendo conto della recente normativa. In particolare per le prestazioni soggette a verifica reddituale inerenti:

- la residenzialità per gli aventi diritto di integrazione alla retta alberghiera (Casa di Riposo, Comunità Alloggio, R.S.A per persone disabili...);
- la compartecipazione al costo del servizio domiciliare tutelare come sopra esplicitato;
- l'integrazione retta per la frequenza ai centri diurni anziani.

Il Servizio si è dotato di nuove modalità per l'acquisizione e/o la verifica dei dati forniti dal cittadino per l'accesso ai servizi, tramite autocertificazione in applicazione della L. 183/2011. Tale provvedimento normativo ha lo scopo di alleggerire le procedure burocratiche a carico del cittadino, attribuendo agli Enti Pubblici la competenza in ordine alle materie soggette appunto ad autocertificazione obbligandoli così alla reciproca collaborazione e a mettere in rete le informazioni di competenza.

Il Consiglio Comunale ha recepito, per quanto riguarda le persone anziane non autosufficienti, la Sentenza del Consiglio di Stato n. 1607/2011 con deliberazione di Consiglio Comunale n. 100 del 26/09/2011. Tale sentenza stabilisce che il nucleo familiare di riferimento si considera composto dalla sola persona anziana non autosufficiente richiedente il beneficio, ai sensi del decreto legislativo n°109/1998 così come modificato dal decreto legislativo n°130/ 2000. Questa modifica ha interessato sia la residenzialità che la domiciliarità nelle sue articolazioni, quali assistenza tutelare, cure familiari, centri diurni. Tale recepimento assimila le persone anziane in perdita di autonomia alla persone disabili in coerenza con la fonte di finanziamento unica, ovvero il fondo per la non autosufficienza.

C) Mobilità nel territorio: Nuovo appalto del trasporto gomma

Il nuovo appalto del trasporto gomma, nella elaborazione progettuale, ha visto una attenzione competente alle diverse tipologie di disabilità, alla relazione instaurata con la persona, alla individuazione del mezzo più appropriato e alle modalità di espletamento del servizio. La formazione degli addetti (ormai diventata elemento strutturale nei servizi appaltati dalla Direzione) indica come le tematiche trattate implementino la professionalità del personale preposto, in particolare gli autisti, non tanto sulle competenze legate al compito ma su ciò che connota i servizi rendendoli particolari. I temi trattati sono infatti quelli che rientrano nell'ambito dei Servizi Socio-Sanitari. La modalità di lavoro richiesta ed effettuata è quella che appartiene al lavoro di rete, in costante collegamento con i vari soggetti quali Assistenti Sociali, Enti Gestori....

Miglioramento

1. Progetto di miglioramento in programmazione per l'anno 2013:

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 2012"

Le molteplici criticità che caratterizzano oggi l'assistenza tutelare hanno reso indispensabile avviare una riflessione muovendo dalla definizione del problema.

Di conseguenza si rende necessario formulare un progetto che sintetizzi i diversi punti di vista della pluralità di soggetti portatori di interessi.

L'obiettivo è individuare gli elementi che costituiscono un reale aiuto per beneficiari reali e potenziali dell'assistenza tutelare e per le persone che si prendono cura di loro. Infatti, il servizio di assistenza tutelare, com'è oggi organizzato, non sembra più essere né sufficiente né determinante al fine di mantenere le persone in perdita di autonomia nella propria casa. Si pone pertanto un problema di coerenza tra i bisogni e l'attuale offerta di servizio.

La costruzione del progetto non può che avvenire attraverso l'applicazione di metodologie quali la "progettazione partecipata" che consente di meglio determinare le caratteristiche utili, in termini di qualità e quantità, fondamentali e irrinunciabili affinché questo servizio risponda alle aspettative e mantenga una sua dimensione di senso e di sostenibilità.

Il nuovo progetto, pertanto, prevede il coinvolgimento dei vari soggetti interessati tramite interviste e focus group. Tali soggetti sono: chi usufruisce del servizio, chi vi ha rinunciato e chi non lo ha mai richiesto pur avendone titolo, ma ha preferito utilizzare altre risorse sotto forma di contributi economici offerti dal sistema domiciliari età, oppure disponibili in proprio.

La programmazione partecipata è dunque un metodo nuovo per il nostro servizio, che consente di rapportarsi alle persone restituendo loro la dimensione della competenza e della proposta per la risoluzione dei loro problemi.

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

Lo Sportello Unico Integrato è il primo servizio a disposizione dei cittadini finalizzato ad agevolare il loro accesso alle informazioni e all'insieme dei servizi per le persone non

Carta dei servizi: Rendicontazione, Aggiornamento e Miglioramento

autosufficienti. Lo sportello unico integrato, allocato nelle varie sedi dei Distretti Socio-Sanitari dell'Azienda Ulss 12 veneziana, ha lo scopo di:

- fornire informazioni relative alle diverse opportunità;
- fornire modulistica necessaria all'attivazione dei servizi assicurando il supporto nella compilazione;
- raccogliere le domande di accesso a prestazioni afferenti i Servizi socio-sanitari.

Si intende predisporre la somministrazione di un questionario che intende approfondire le seguenti dimensioni: struttura e ambiente, personale del servizio, organizzazione del servizio, trasparenza nonché la tipologia delle persone che accedono al servizio stesso.

2. Piano di miglioramento degli standard per l'anno 2013

Nessuno

3. Modifica degli standard per l'anno 2013

Indicatore relativo all'Area della domiciliarità - Assistenza domiciliare Tutelare

Dimensione qualità	indicatore Anno 2012	standard Anno 2012
Organizzazione	n° di Operatori Socio Sanitari che hanno fruito di almeno 40ore/anno di formazione sul totale degli Operatori Socio Sanitari	100%
	indicatore Anno 2013 (***)	standard Anno 2013
Organizzazione	n° di Operatori Socio Sanitari che hanno fruito di almeno 30 ore/anno di formazione sul totale degli Operatori Socio Sanitari	85% ***

(***) L'attuale appalto di assistenza tutelare vede la sua naturale conclusione al 30/09/2013. Pertanto si rende necessario proporre una riduzione del numero di ore di formazione procapite a carico della attuale ditta pari a 30 ore e una riduzione di raggiungimento dello standard pari all'85%. Inoltre dall'esperienza maturata in questi anni si possono prevedere difficoltà organizzative dovute all'avvio di un nuovo servizio che potrebbero avere, nei primi mesi, ricadute sulle attività formative.