

Carta dei servizi



**Assistenza socio sanitaria
semi-residenziale a
soggetti affetti da disturbi
dello spettro autistico**



Sommario

1.	Perché la Carta dei Servizi	3
2.	Obiettivi della Carta dei Servizi	3
3.	La Mission.....	3
4.	Scopo Sociale, Attività e Servizi	4
5.	Principi dei Servizi.....	5
6.	Carta dei Diritti dell’Utente	6
7.	Doveri dell’Utente	7
8.	I Servizi semiresidenziali	8
9.	Modalità di accesso ai servizi	8
10.	Le figure professionali.....	9
11.	I doveri dei familiari.....	9
12.	Monitoraggio e verifica del servizio	10
12.1.	Gestione dei reclami	10
12.2.	Whistleblowing	10
12.3.	Standard di Qualità.....	11
12.4.	Dimensioni di qualità.....	11
12.5.	Indicatori di qualità	11
12.6.	Sistema di valutazione	11
13.	Privacy.....	12
14.	Ambiti territoriali d’intervento e sedi Centri AUTOS.....	12

1. Perché la Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** ha lo scopo di informare i cittadini in merito ai criteri di accesso ai servizi, ai valori, all'organizzazione e alle modalità di funzionamento della **AEQUITAS srl** (nel seguito **AEQUITAS**) e delle figure professionali ad essa afferenti, ponendo gli utenti nelle condizioni di valutare la qualità del servizio erogato. Vi si trovano inoltre le modalità per attivare reclami e azioni di ricorso per eventuali carenze rilevate nella erogazione dei servizi.

2. Obiettivi della Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** è uno strumento utile a:

- Essere un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate;
- Monitorare la qualità e gli standard dei servizi, con l'obiettivo di un miglioramento nel tempo;
- Affermare il diritto al reclamo contro atti o comportamenti che limitino o impediscano la fruibilità dei servizi, individuando le procedure stesse per presentare il reclamo.

La **Carta dei Servizi**, fornendo quindi ad utenti e familiari un'informazione chiara e dettagliata sui servizi erogati dalla Società, tutela i fruitori perché, esplicitando gli obiettivi e individuando le prestazioni, stabilisce le modalità che devono essere rispettate nei diversi tipi di intervento ed i livelli di Qualità cui tende la AEQUITAS. Ha come scopo quindi, quello di mettere al centro dell'attenzione il cittadino utente, inteso come persona portatrice di bisogni, diritti e legittime pretese a cui si deve e si vuole dare una risposta.

La verifica sulle prestazioni effettuate avviene sotto il controllo del Responsabile della Qualità ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione di questionari e/o interviste e su eventuali reclami pervenuti relativi ad anomalie riscontrate.

3. La Mission

La **AEQUITAS** si propone di svolgere la propria attività perseguendo l'interesse generale della comunità, guardando all'integrazione sociale degli utenti, attraverso lo svolgimento di attività di gestione di servizi assistenziali socio-sanitari indirizzati a soggetti affetti da disturbi dello spettro autistico.

Tali attività vengono svolte grazie ad interventi multidisciplinari volti ad abilitare le carenze fisiche, psichiche e sensoriali della persona affetta in regime semiresidenziale.

Nello specifico, per quanto concerne l'assistenza nei centri in regime semiresidenziale, i **Centri Autos** hanno lo scopo di:

- Offrire spazi di riabilitazione specifica secondo progetti educativi individualizzati (PEI) specifici per ciascun soggetto a carico delle diverse aree di intervento logopedico, psicomotorio, psico-educativo/occupazionale;
- Promuovere lo sviluppo di autonomie personali e sociali legate alle potenzialità di base del soggetto;
- Stimolare l'integrazione sociale e lo scambio relazionale;
- Sostenere le famiglie nella gestione quotidiana delle problematiche legate al vissuto quotidiano (parent-training);
- Fornire strumenti per lo sviluppo di mansioni lavorative al fine di raggiungere l'integrazione in attività occupazionali;

- Sviluppare attività di teatri, danceability, attività manipolative, attività ludico-ricreative, rispettando il livello funzionale di ciascun soggetto;
- Sviluppare un lavoro di rete con i servizi territoriali di appartenenza per la presa in carico globale del soggetto con disabilità.

La **AEQUITAS**, ben consapevole di quest'evoluzione, traduce la sua attività in funzione di obiettivi comuni, inserendo il concetto di qualità completa in tutte le sue proposte.

Assistere una persona vuol dire farla continuare a vivere a contatto con quell'universo privato di persone e cose da cui può trarre conforto. L'assistito, in condizione di temporanea o permanente infermità o disabilità diviene, in tal modo, un punto di attrazione di attenzioni e cure. I suoi bisogni e le sue scelte ispirano, pertanto un'assistenza mirata al pieno rispetto della dignità e del valore umano. Con questa filosofia la **AEQUITAS** si impegna nella redazione di progetti e nella realizzazione di servizi sempre più avanzati in funzione dell'efficacia e dell'affidabilità della risposta.

La **Società** quindi, nell'ottica della realizzazione del benessere dei propri utenti, garantisce una formazione adeguata ed estesa a tutti gli operatori coinvolti, sia per quanto riguarda i contenuti tecnici delle relative prestazioni e servizi da fornire, sia per ciò che concerne la qualità della comunicazione e della relazione interpersonale tra utente ed operatore.

4. Scopo Sociale, Attività e Servizi

La Società ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, come attualmente previsto dall'articolo 1, primo comma, lettera a), della legge 8 novembre 1991, n. 381 ed è retta dal principio della mutualità prevalente.

In relazione alla natura e alle finalità per le quali è stata istituita, la Società persegue gli scopi statutari attraverso la gestione di servizi socio-sanitari svolti in ambito semiresidenziale, mediante le attività di seguito elencate, da svolgere stabilmente o temporaneamente, in conto proprio o per conto terzi:

- a) Promozione, cura e studio di interventi nel campo socio-assistenziale e socio sanitario per ogni fascia di età con disturbi di tipo cognitivo e fisico;
- b) Valutazione dei problemi di carattere sociale e promozione di soluzioni comuni anche attraverso strumenti informativi, convegni, gruppi di studio;
- c) Attività ed interventi di psicoterapia;
- d) Promozione di azioni presso gli enti locali, le strutture sanitarie, assistenziali, provinciali e assicurative, presso le forze politiche, le organizzazioni sindacali, gli organi di informazione, nonché qualsiasi altro ente o associazione allo scopo di realizzare interventi a favore delle fasce svantaggiate;
- e) Intrattenimento di rapporti di collaborazione, studio, scambio di dati ed esperienze operative con gli organi di cui al punto c), con altri enti analoghi e/o di volontariato che operano nel campo dei servizi socio-sanitari, con le associazioni nazionali e regionali e altri enti pubblici, nonché con associazioni regionali pubbliche e private, centri diurni per anziani e centri che si occupano di ogni forma di disabilità fisica, mentale, cognitiva, come alzheimer, autismo, sla e simili;
- f) promozione e sviluppo di iniziative rivolte alla formazione e all'aggiornamento del personale assunto presso tutte le strutture socio-sanitarie;

- g) Consulenza ed assistenza nella realizzazione di programmi amministrativi, formazione attraverso la realizzazione di corsi specifici per il settore;
- h) Stampa di opuscoli informativi, giornali, anche informatici, periodici e volumetti compatibili con le attività sociali;
- i) Creazione, promozione e gestione di nuovi modelli di cura per giovani, anziani e persone con deficit anche con la progettazione tecnica e con la realizzazione di interventi mirati all'organizzazione di servizi a sostegno degli stessi;
- l) Organizzazione e proposta di nuovi modelli di integrazione sociale finalizzati al sostegno delle fasce deboli, l'organizzazione, allestimento e gestione di eventi quali fiere, convegni, congressi con lo scopo di promuovere e sensibilizzare il territorio sul tema dell'assenza dei soggetti affetti da disturbi dello spettro autistico;
- m) Promozione e messa a disposizione di convenzioni nella fornitura di beni e servizi di qualsivoglia natura nei campi e nei contesti di cui ai punti precedenti;
- n) La prestazione, in ambito sanitario, di attività di consulenza aziendale alle imprese, enti pubblici, associazioni e privati, in materia organizzativa, gestionale, amministrativa, contabile, finanziaria, legale.

La sua attività, che può svolgersi in Italia, nei paesi comunitari ed extracomunitari, consiste principalmente nella promozione ed attuazione delle forme di assistenza socio assistenziale e socio-sanitaria, in special modo attraverso l'assistenza semi-residenziale.

Scopo della società è, pertanto, quello di assicurare prestazioni socio-assistenziali e socio-sanitarie erogate anche in integrazione con equipe specialistiche e multidisciplinari all'uopo abilitate.

5. Principi dei Servizi

Nell'erogare i propri servizi la **AEQUITAS** assume i principi del DPCM 27 gennaio 1994 per la tutela dei diritti degli utenti come di seguito riportato:

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole che riguardano i rapporti tra utenti e servizi e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti.

Imparzialità

Le attività, nei confronti degli utenti, sono ispirate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, è continua, regolare e senza interruzioni.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta

Il diritto di scelta dell'utente è sempre tenuto in considerazione. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, la condivisione dell'intervento messo in atto per il raggiungimento dell'obiettivo per il quale il Servizio è organizzato.

Partecipazione

L'utente è partecipe della formulazione dell'erogazione del servizio che lo riguarda. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 agosto 1990 n. 241.

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, produrre memorie e documenti per il miglioramento del servizio.

La Società acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso e ne dà riscontro all'utente stesso.

Efficienza ed efficacia

I servizi sono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, la **Società** adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi. La **AEQUITAS** vuole raggiungere obiettivi a medio e lungo termine in modo da rispondere in modo adeguato ed efficace alle necessità di ogni utente passo per passo, cercando di sostenere gli utenti e le loro famiglie. Una delle principali finalità è il raggiungimento di una efficace ed efficiente *qualità* in ogni servizio di assistenza alla persona che viene offerto.

Proprio al fine di perseguire tale obiettivo, la **AEQUITAS** è costantemente impegnata in un percorso di razionalizzazione dei processi aziendali ed assistenziali seguendo la norma ISO 9001:2015 mirato al mantenimento della Certificazione di Qualità.

6. Carta dei Diritti dell'Utente

a. DIRITTO AL TEMPO

Ogni utente ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello degli operatori sanitari.

b. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni utente e rispettivi familiari hanno diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui eventualmente necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

c. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Gli operatori della **AEQUITAS** hanno il dovere di proteggere in maniera particolare ogni utente che prendono in assistenza, a causa del suo stato di salute, e che si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

d. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, privato o pubblico che sia.

e. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni utente ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia.

f. DIRITTO ALLA QUALITÀ

Ogni utente ha diritto di trovare nei nostri servizi operatori orientati verso un unico obiettivo di migliorare il suo stato di salute.

g. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

h. DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni utente ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

i. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dalla nostra Società il sostegno materiale necessario.

j. DIRITTO ALLA DECISIONE

L'utente (o chi per lui) ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

k. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni utente ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

7. Doveri dell'Utente

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale nell'assolvere i doveri è un rispetto verso la comunità sociale e verso servizi usufruiti da tutti cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte della **Società**.

- a) L'utente quando accede ad un'assistenza socio-assistenziale è invitato ad aver un **comportamento responsabile in ogni momento** e a collaborare con il personale.
- b) L'accesso ai servizi da parte dell'utente esige un **rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale**, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.
- c) È dovere di ogni utente/familiare informare tempestivamente i sanitari **sulla volontà di rinunciare**, secondo le proprie volontà, **a prestazioni sanitarie programmate** affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- d) L'utente deve presentarsi, nel rispetto verso la propria persona e verso coloro che lo circondano, **curato nell'igiene e nell'aspetto**.
- e) dovere di poter **condividere e partecipare attivamente**:
l'utente e/o la/le persone che se ne prendono cura sono parte attiva nell'assistenza, quindi hanno il diritto/dovere di conoscere e di condividere la definizione del Piano Terapeutico Riabilitativo, nel caso di assistenza semi-residenziale, nonché il **dovere di collaborare alla sua realizzazione**;
- f) dovere di **informare tempestivamente la Società di eventuali ricoveri ospedalieri o trasferimento dalla propria abitazione e/o decesso**;
- g) dovere di **porre gli operatori della Società nelle condizioni di svolgere l'attività professionale** trovando interlocutori adeguati;
- h) dovere di rispettare le professionalità degli operatori.

8. I Servizi semiresidenziali

I centri Diurni per soggetti affetti da disturbi dello spettro autistico svolgono un servizio a carattere semiresidenziale rivolto a n° 20 soggetti con “Disturbo dello Spettro Autistico”, ragazzi, adolescenti ed adulti. Grazie alle attività svolte, i Centri perseguono l’obiettivo di realizzare un percorso continuativo individualizzato di riabilitazione ed integrazione dei soggetti con autismo secondo Piani Educativi Individualizzati con il tessuto sociale di riferimento, al fine di tutelare il benessere dell’intero nucleo familiare che giornalmente affronta le difficoltà specifiche caratteristiche della sindrome (parent-training). I Centri sono attrezzati per lo svolgimento di attività di autonomia personale e sociale e per l’apprendimento degli atti primari utili allo svolgimento della vita quotidiana, attraverso l’esercizio dei quali gli assistiti potranno recuperare le autonomie residue a seconda della gravità del quadro clinico ed in base agli obiettivi del Piano Educativo Individualizzato. Inoltre, i Centri offrono spazi di riabilitazione specifica a carico delle diverse aree di intervento sia esso logopedico, psico-educativo e occupazionale. Altre finalità dei Centri diurni prevedono di:

- Stimolare l’integrazione sociale e lo scambio relazionale tra soggetti autistici ed il gruppo dei pari attraverso progetti finalizzati all’integrazione della disabilità nel tessuto sociale di appartenenza territoriale;
- Fornire strumenti per lo sviluppo di mansioni lavorative al fine di raggiungere l’integrazione in attività occupazionali;
- Sviluppare attività di teatro, attività manipolative (laboratori di cucina, arte-terapia), informatica, attività ludico-ricreative, rispettando il livello funzionale di ciascun soggetto;
- Sviluppare un lavoro di rete con i servizi territoriali di appartenenza per la presa in carico globale del soggetto con disabilità.

9. Modalità di accesso ai servizi

I genitori dell’utente disabile, provvisti di certificazione dello stato di disabilità a norma della Legge 104/92, presentano all’Ufficio H del Distretto Sanitario di appartenenza e facente parte dell’Azienda Sanitaria Provinciale territorialmente competente, domanda di inserimento presso un servizio riabilitativo. Il Distretto invia al Dipartimento di Riabilitazione la valutazione funzionale e la terapia prescritta. L’utente disabile viene inserito in lista d’attesa. Appena raggiunta la disponibilità, i Centri territorialmente competenti, ricevono dal Dipartimento relativa impegnativa d’inserimento.

L’accoglienza degli assistiti nei Centri si articola in cicli di trattamento di durata e tipologia variabili in base ad una pianificazione degli interventi riabilitativi e socio-educativi strettamente dipendenti dal profilo funzionale del soggetto. La permanenza nei Centri, connessa al Piano Terapeutico Riabilitativo Individualizzato, del singolo soggetto è definita attraverso un lavoro di rete con il Distretto di appartenenza del soggetto stesso. L’intervento riabilitativo del soggetto prevede la realizzazione concreta di un processo di presa in carico globale che lo possa accompagnare nel suo processo di crescita e di inclusione nei diversi contesti di vita familiare, scolastica, lavorativa e sociale.

Per ogni utente si prevede, al momento della presa in carico:

- Valutazione clinica multidisciplinare all'ingresso;
- Compilazione del Piano Educativo Individualizzato con stesura degli obiettivi a breve, medio e lungo termine conformi al Piano Riabilitativo elaborato dall'U.O. di riferimento del soggetto;
- Parent-training e follow-up clinici periodici;
- Interventi psico-educativi specifici;
- Attività occupazionali.

Ciascun ciclo di trattamento avrà durata variabile in base al quadro clinico di base di ciascun soggetto. All'interno dei Centri opera un personale scelto in base alla formazione specifica ed all'esperienza nell'ambito dei "disturbi generalizzati dello sviluppo". A seconda dei diversi livelli di funzionamento del soggetto con autismo verranno intrapresi interventi educativi validati ad orientamento cognitivo-comportamentale.

10. Le figure professionali

Nel seguito sono indicate le figure professionali di cui ciascun Centro si avvale e che saranno, di volta in volta, coinvolte per lo svolgimento delle attività previste dal Piano Terapeutico Riabilitativo Individualizzato:

- Medico neuro psichiatra/Psichiatra (Direttore Sanitario)
- Psicologi
- Supervisore
- Assistente sociale
- Educatori
- Neuropsicomotricisti
- Logopedisti
- Terapisti riabilitazione psichiatrica
- Terapisti dell'occupazione
- Maestro d'arte
- Operatori socio sanitari

11. I doveri dei familiari

I Centri Diurni sono strutture in cui la libertà dei singoli trova un limite nella necessità di garantire l'armonia dei rapporti tra gli utenti ed una efficace erogazione dei servizi da parte del personale. In particolare, viene richiesto ai familiari dell'utente l'impegno a:

- Evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri utenti delle strutture, nonché collaborare con il personale per un'efficace erogazione dei servizi;
- Rispettare gli ambienti, attrezzature ed arredi che si trovano all'interno delle strutture;

- Comunicare al Direttore Sanitario tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del piano di assistenza individualizzato del proprio familiare;
- Concordare con il Direttore Sanitario della struttura eventuali uscite dalla struttura stessa.

12. Monitoraggio e verifica del servizio

Attivato il servizio, la **AEQUITAS** prevede un costante monitoraggio dei servizi prestati tramite una funzione di supervisione che intrattiene un costante dialogo con tutto il personale al fine di verificare l'aderenza dell'attività riabilitativa al Piano Individualizzato e verificare altresì la qualità percepita dai familiari degli assistiti.

12.1. Gestione dei reclami

La **AEQUITAS** è impegnata a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza; qualora si verifichi comunque un episodio di insoddisfazione, la famiglia ed anche il personale può contattare la Direzione Sanitaria dello specifico Centro e segnalare le asserzioni ed eventuali reclami.

I reclami possono essere comunicati:

- Agli operatori presenti nei centri:
 - Via Madonna del Riposo , 151/b – Alcamo (TP)
 - Via Mandorlo snc – Menfi (AG)
 - Piazza Igea, 1 – Ragusa (RG)
 - Contrada Cuore di Gesù, 648 – Marsala (TP)
 - Via Taormina, 5 – Termini Imerese (PA)
 - Via Pietro Scaglione, snc – Lercara Friddi (PA)
- Alla Segreteria presso la sede amministrativa:
 - Via Principe di Villafranca, 44 – Palermo
- In via telematica alla e-mail amministrazione@centriautos.it;
- Tramite questionario di soddisfacimento rilasciato alla famiglia al termine dell'assistenza.

Conseguentemente la **AEQUITAS** provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare l'esito della valutazione, per iscritto, ed entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto, preoccupandosi dei provvedimenti e delle risoluzioni necessari.

12.2 WHISTLEBLOWING (Segnalazione di Illeciti)

La segnalazione di attività “poco lecite” va sviluppata secondo il disposto del D. Lgs. 24 del 10/03/2023.

Abilitati alla segnalazione sono: dipendenti, collaboratori, tirocinanti, volontari, candidati ed ex lavoratori, lavoratori autonomi, consulenti, azionisti e persone con funzione di amministrazione, direzione, controllo vigilanza o rappresentanza, fornitori.

Per effettuare la segnalazione potranno essere utilizzati canali diversi sia interni alla Aequitas che all'esterno. Le segnalazioni, che all'interno dovranno essere indirizzate all'Ufficio Legale della stessa o soggetto ad hoc identificato, potranno essere in forma scritta (es. raccomandata), o verbale tramite collegamento vocale o con incontro diretto oppure anche in forma anonima. Sempre all'interno di Aequitas potrà essere utilizzato il canale informatico protetto accessibile tramite il portale aziendale selezionando la voce “whistleblowing”. Sul

portale sarà consultabile la procedura prevista da Aequis e l'informativa privacy come da Regolamento UE 2016/679. Accedendo al portale, l'eventuale segnalante troverà tutte le modalità operative e le tempistiche da rispettare secondo quanto previsto dal richiamato Decreto Legislativo 24/2023.

12.3. Standard di Qualità

Periodicamente la AEQUITAS procede al monitoraggio ed alla verifica definendo gli standard tenendo presente che la qualità dei servizi ruota intorno ai seguenti aspetti:

- Aspetti legati al tempo: la tempestività (velocità del servizio, brevità dell'attesa, ecc.), la puntualità, la regolarità;
- Aspetti legati all'informazione riguardante il trattamento psico-educativo: la comprensibilità, la chiarezza, la completezza;
- Aspetti legati all'igiene: l'igiene e la pulizia degli operatori nello svolgimento dei servizi;
- Aspetti legati alle relazioni sociali ed umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, la cortesia ed il rispetto della dignità.

12.4. Dimensioni di qualità

Nella definizione degli standard di qualità, la AEQUITAS tiene conto delle quattro dimensioni della qualità ritenute essenziali quali:

accessibilità, tempestività, trasparenza ed efficacia.

12.5. Indicatori di qualità

Nel seguito, i principali elementi nei quali si esplica la qualità dei nostri servizi:

- Fascia oraria prevista per telefonate/orari di segreteria e reperibilità;
- Gentilezza e disponibilità degli operatori impegnati nel servizio;
- Chiarezza informazioni sull'organizzazione del servizio;
- Disponibilità, cordialità, umanità degli operatori durante il servizio;
- Presenza, reperibilità degli operatori a fronte delle necessità;
- Capacità/attenzione degli operatori di comprendere e rispondere alle esigenze;
- Chiarezza, coerenza complessiva informazioni sullo stato di salute e cure ricevute;
- Completezza, chiarezza informazioni sulla documentazione;
- Capacità degli operatori nel soddisfare specifiche esigenze;
- Rispetto della privacy e dignità personale.

12.6. Sistema di valutazione

Con cadenza periodica vengono somministrati questionari (**customer satisfaction**) per valutare la soddisfazione dell'utenza. Inoltre viene stimato il rischio stress lavoro correlato tramite **somministrazione questionari** che valuteranno gli indicatori oggettivi e la percezione dello stress dei lavoratori. In seguito alla somministrazione dei questionari sopracitati si effettuerà il monitoraggio dei dati raccolti e l'analisi degli stessi per verificare eventuali scostamenti dai parametri ottimali.

13. Privacy

La **AEQUITAS** si è adeguata al dettato del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) come novellato dal D.Lgs. 101 del 10/08/2018 ed al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) predisponendo la dovuta informativa per i pazienti, fornendo al proprio personale le istruzioni per il trattamento dei dati personali, governando il rispetto della riservatezza nella gestione dei dati di tutti i portatori di interessi (stakeholders).

Nel rispetto delle norme prima indicate, la **AEQUITAS** ha provveduto a nominare un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) cui è possibile riferirsi inviando una Raccomandata a.r. all'indirizzo: **AEQUITAS srl**, Via P.pe di Villafranca, 44 – 90141 – Palermo o una mail all'indirizzo: aequitassrls@pec.it

14. Ambiti territoriali d'intervento e sedi Centri AUTOS

La **AEQUITAS**, in atto, svolge le sue attività di promozione dei servizi e delle prestazioni a favore della persona sul territorio delle **Province di Agrigento, Trapani, Ragusa e Palermo** per n° 8 ore giornaliere per 5 giorni alla settimana, tranne il centro di Menfi per n° 8 ore giornaliere per 6 giorni alla settimana.

Nel seguito si riportano gli indirizzi delle attuali sedi dei Centri Autos:

- **Alcamo (TP): Via Madonna del Riposo n. 151/b**
- **Menfi (AG): Via Mandorlo snc**
- **Ragusa (RG): Piazza Igea n.1**
- **Marsala (TP): Contrada Cuore di Gesù n.648**
- **Termini Imerese: Via Taormina n. 5**
- **Lercara Friddi: Via Pietro Scaglione snc**