



COMUNE DI MENTANA

Città Metropolitana di Roma Capitale

ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI - SETTORE "SERVIZI ALLA PERSONA"

ALLEGATO A

ANALISI DEL SOGGETTO EROGATORE

1. DENOMINAZIONE

Indirizzo sede legale _____

Telefono _____ Fax _____ e-mail _____

Indirizzo sede operativa _____

Telefono _____ Fax _____ e-mail _____

PEC _____

Presidente _____

Direttore _____

Anno di costituzione _____

2. NATURA DEL SOGGETTO EROGATORE

Forma giuridica

- Cooperativa sociale
- Consorzio
- Associazione
- Società
- Altro (specificare) _____

Settore d'impiego

- Servizi domiciliari socio-assistenziali alla persona
- Servizi semi-residenziali e/o residenziali per le persone anziani
- Servizi semi-residenziali e/o residenziali per le persone disabili
- Servizi semi-residenziali e/o residenziali per i minori
- Sanità
- Cultura e ricreazione
- Altro: _____

4. Analisi qualitativa dell'ambiente di riferimento

4.1 In quale fase del ciclo di vita si trova il servizio prodotto, con particolare riferimento ai servizi domiciliari per la persona in stato di disagio?

4.2 Esiste una "concorrenza" nello specifico ambito dei servizi di assistenza domiciliare per la persona in stato di disagio? E se esiste, quali caratteristiche assume e quali fattori coinvolge?

5. Analisi dei fattori interni

5.1 Risorse umane adeguate (1 = scarso 5 = elevato)

- Livello di turn over |_1_|_2_|_3_|_4_|_5_|
- Assenze per malattia |_1_|_2_|_3_|_4_|_5_|
- Assenze per infortuni |_1_|_2_|_3_|_4_|_5_|
- Livello di turn over del personale socio-assistenziale in % __ rif. anno__ in % rif. Anno
- Assenze per malattia del personale socio-assistenziale in % __ rif. anno__ in % rif. Anno
- Assenze per infortuni del personale socio-assistenziale in % __ rif. anno__ in % rif. Anno

5.2 Coordinamento

5.2.1 E' presente personale per coordinare e supervisionare il lavoro degli operatori? SI NO

5.2.2 Se si quante persone, quante ore di servizio e con quale inquadramento contrattuale?

5.2.3 Piano della programmazione settimanale degli interventi SI NO

5.2.4 Con quale frequenza il coordinatore verifica l'intervento degli operatori

Settimanale Quindicinale Mensile

5.3 Strumenti gestionali

5.3.1 Programmi per la gestione informatizzata del servizio di assistenza domiciliare SI NO

5.3.2 Modalità di rapporto con gli utenti per quanto riguarda il gradimento del servizio.

5.3.3 Modalità di rapporto con gli utenti per quanto riguarda la riscossione della quota a carico degli stessi – criticità-

5.3.4 Modalità di raccordo del coordinamento con Il Comune di Mentana – Servizi sociali per tutte le comunicazioni relative agli utenti (attivazione, sospensione, sostituzioni operatori ecc)

5.4 Formazione ed aggiornamento di tutto il personale addetto al servizio di assistenza domiciliare

5.4.1 Presenza di corsi di aggiornamento per il personale dei servizi di assistenza domiciliare alla persona in stato di disagio SI NO

- n. _____ ore aggiornamento anno _____
- _____ % dipendenti formati anno _____

6. Analisi qualitativa e quantitativa del personale

6.1 Caratteristiche del personale

- Livello economico _____
- Sesso _____
- Fascia di età _____
- Istruzione _____

6.1.1 Quali sono le principali esigenze del personale ?

6.1.2 In che modo è possibile soddisfare tali esigenze ?

6.1.3 Personale che si occupa dell'erogazione di servizi di assistenza domiciliare

ANNO ...	NUMERO MEDIO PERSONALE	NUMERO GIORNATE
Personale dipendente (soci lavoratori)		
Collaboratori esterni		
Assistenti di base		
Altri ()		
Totale		

ANNO ...	NUMERO MEDIO PERSONALE	NUMERO GIORNATE
Personale dipendente (soci lavoratori)		
Collaboratori esterni		
Assistenti di base		
Altri ()		
Totale		

La rilevazione va fatta come media del personale avuto in servizio nell'anno precedente a quello di riferimento (somma del numero delle persone in ogni mese dell'anno, diviso i 12 mesi).

6.2 Quali strutture, mezzi, tecnologie sono utilizzati nella erogazione del servizio di assistenza domiciliare

STRUTTURE

MEZZI

TECNOLOGIE

7. Analisi dei servizi erogati complessivamente

7.1 Breve analisi delle criticità connesse alla erogazione del servizio di assistenza domiciliare

7.2 Esiste un piano di comunicazione interna e metodologie formalizzate di trasmissione delle informazioni ?

7.3 Come viene controllata la qualità del servizio?

7.4 Chi effettua tali controlli?

7.5 Come possono essere descritti i trend di erogazione dei servizi alla persona negli ultimi tre anni ?

7.6 Quale si prevede essere l'andamento nell'erogazione dei servizi alla persona nei prossimi anni?

8. Analisi delle azioni preventive delle criticità e correttive degli errori

8.1 Il sistema stabilisce chi deve essere responsabile per l'individuazione dei servizi/attività non conformi?

8.2 In che modo vengono identificati i servizi/attività critici?

8.3 In che modo i fruitori ed i clienti vengono coinvolti in questi processi di analisi?

8.4 Quali analisi delle tendenze vengono effettuate per verificare le non conformità potenziali prima che esse sorgano ?

8.5 In che modo si verifica che le azioni correttive implementate siano efficaci ?

9. Analisi del sistema di verifica della qualità

9.1 Che tipo di processo si utilizza per programmare le verifiche di qualità ?

9.2 Che tipo di processo si utilizza per pianificare e condurre le verifiche ?

9.3 In che modo e da chi vengono controllati i rapporti sulle revisioni ?

9.4 In che modo vengono predisposte ed implementate le azioni correttive ?

9.5 Quali sono le professionalità necessarie per svolgere tale processo di verifica della qualità ?
