



# CARTA DEI SERVIZI

**“CENTRO TERAPEUTICO RIABILITATIVO INTENSIVO ED  
ESTENSIVO PER I DISTURBI DELLO SPETTRO AUTISTICO”**

**SAN GIOVANNI ROTONDO (FG)**



## INDICE

<b>1 INTRODUZIONE .....</b>	Pag. 03
1.1 <i>La Carta dei servizi .....</i>	Pag. 03
1.2 <i>I principi fondamentali .....</i>	Pag. 04
<b>2 IL CENTRO PER L'AUTISMO VALORI: CHI SIAMO .....</b>	Pag. 06
2.1 <i>La mission.....</i>	Pag. 06
2.2 <i>Le modalità di accesso e dimissione .....</i>	Pag. 07
2.3 <i>Il progetto assistenziale generale :attività e programmazione .....</i>	Pag. 08
2.4 <i>Le tariffe .....</i>	Pag. 10
2.5 <i>Orari di apertura .....</i>	Pag. 10
2.6 <i>Organizzazione .....</i>	Pag. 10
2.7 <i>Il personale .....</i>	Pag. 12
<b>3 CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL CENTRO .....</b>	Pag. 13
3.1 <i>La collocazione urbanistica .....</i>	Pag. 13
3.2 <i>La capacità ricettiva, gli spazi, le attrezzature, gli impianti .....</i>	Pag. 14
<b>4 GLI UTENTI .....</b>	Pag. 15
4.1 <i>Il centro diurno .....</i>	Pag. 15
4.2 <i>I diritti del cittadino-utente .....</i>	Pag. 15
4.3 <i>Come ottenere informazioni .....</i>	Pag. 16
4.4 <i>I doveri degli utenti .....</i>	Pag. 17
<b>5 IL SISTEMA DI QUALITA' .....</b>	Pag. 17
<b>6 MISURE A TUTELA DEI CITTADINI-UTENTI-GESTIONE DEI RECLAMI .....</b>	Pag. 18
<b>7 PRIVACY .....</b>	Pag. 19
<b>8 ATTUAZIONE NORMATIVA SICUREZZA SUL LAVORO .....</b>	Pag. 19
<b>9 MODIFICHE ED INTEGRAZIONI .....</b>	Pag. 20
<b>10 CONTATTI .....</b>	Pag. 21
<b>MODULO PER RECLAMO .....</b>	Pag. 22

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi del “Centro terapeutico riabilitativo intensivo ed estensivo per disturbi dello spettro autistico Valori” individua e rappresenta lo strumento finalizzato a garantire la trasparenza della gestione della struttura e la tutela degli utenti, nonché la qualità dei servizi erogati.

La Carta dei servizi sintetizza lo spirito che anima e accompagna tutte le attività terapeutiche e riabilitative del centro, che mettono sempre al centro la persona, i suoi bisogni, la sua dignità, la sua qualità della vita.

La Carta dei servizi rappresenta un impegno contrattuale che la struttura si assume con i suoi utenti e i loro familiari, per garantire il rispetto dei diritti fondamentali e la promozione del benessere psico-fisico all'interno di un rapporto aperto di collaborazione e di informazione.

Atteso che il Centro accoglie soggetti dell'età evolutiva, la Carta dei Servizi assegna agli utenti, ma soprattutto ai loro familiari, un ruolo attivo di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. In tal senso il “Centro terapeutico per l'autismo Valori” assume l'impegno di esaminare, con la massima attenzione e tempestività, tutti i suggerimenti o gli eventuali reclami provenienti.

La Carta dei Servizi è stata redatta in ossequio a quanto prescritto dalle seguenti normative:

- Legge 7.08.1990, n. 241 “Nuove Norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” e ss.mm.ii.;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27.01.1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”; – D.P.C.M. 21 Dicembre 1995 “Schema generale di riferimento per la predisposizione delle carte dei servizi pubblici del settore previdenziale e assistenziale”;
- D. Lgs. 30.06.2006, n.196: “Codice in materia di protezione dei dati personali” e ss.mm.ii.;

- Legge Regionale 2 maggio 2017 n.9: “Nuova disciplina in materia di autorizzazione alla realizzazione e all'esercizio, all'accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private;
- Regolamento Regionale 5 febbraio 2010 n.3: Modifiche ed integrazioni al R.R. 13 gennaio 2005, n.3 “Requisiti strutturali per l'autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie”;
- Regolamento Regionale n.9 dell'8 luglio 2016: “Rete assistenziale territoriale sanitaria e sociosanitaria per i Disturbi dello Spettro Autistico. Definizione del fabbisogno e dei requisiti organizzativi, tecnologici e strutturali;
- D. Lgs. 09.04.2008, n. 81: “Testo unico sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

## 1.2 I principi fondamentali

Il “Centro per l'autismo Valori” nella sua azione di espletamento di trattamenti riabilitativi rivolti nei confronti dei propri utenti, ispira la sua particolare attenzione tenendo conto dei seguenti principi fondamentali:

- ✓ **Eguaglianza**, la struttura eroga i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza dei diritti della persona; pertanto, vengono erogati interventi senza alcuna distinzione di genere, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, orientamento sessuale, condizioni psicofisiche o socio-economiche. Ogni utente rappresenta un “unicum” ed è destinatario di un'attività programmata in modo personalizzato mediante piani assistenziali e terapeutici individualizzati, annullando ogni superficialità nei confronti dei bisogni di ogni singolo beneficiario dei servizi offerti.
- ✓ **Continuità**, l'assistenza terapeutica viene espletata in maniera continuativa e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali, nonché dalla ASL e dal CAT

territoriale. La stretta sinergia e collaborazione con la rete dei servizi sociali e sociosanitari dell'Ambito territoriale e del Distretto socio-sanitario di riferimento consentono, di fatto, al Centro di programmare l'eventuale continuità degli interventi terapeutici anche dopo la loro dimissione.

- ✓ **Imparzialità**, il "Centro per l'autismo Valori", nell'esercizio delle proprie attività, ispira i propri comportamenti, nei confronti dei propri utenti e dei loro familiari, a criteri di obiettività, equità ed imparzialità. In virtù di tale principio garantisce la massima trasparenza ed onestà nell'erogazione dei propri servizi.
- ✓ **Efficienza ed efficacia**, il "Centro Valori" è costantemente impegnato nel garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia. A questo scopo viene applicata una continua attenzione alla qualità dei servizi, sottoposta a costante verifica, anche attraverso la rilevazione della soddisfazione degli utenti e dei loro familiari.
- ✓ **Diritto di scelta**, il "Centro per l'autismo Valori" garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative dei servizi.
- ✓ **Partecipazione**, il "Centro Valori" promuove e valorizza la partecipazione degli utenti, dei loro familiari e della rete dell'associazionismo di tutela degli utenti stessi, attraverso un'informazione corretta e completa. Garantisce altresì la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti, valorizzando in tal modo il contributo dei familiari e degli ospiti. La struttura mira a coinvolgere e responsabilizzare l'utente e i familiari nella realizzazione dei piani sanitari, assistenziali e terapeutici, informando i famigliari sugli obiettivi da raggiungere, creando i presupposti per un rapporto di crescita reciproco, il tutto nel pieno rispetto della riservatezza dei dati personali degli attori

coinvolti. Inoltre, favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.

- ✓ **Responsabilità**, la struttura si impegna ad assumere consapevolmente decisioni e comportamenti atti a risolvere i problemi di salute ed a soddisfare i bisogni espressi dagli utenti. In tal senso, ogni operatore coinvolto assume come dovere ed esprime come diritto la necessità di una formazione continua, volta ad ampliare le proprie conoscenze e competenze da mettere al servizio degli ospiti, con la costante verifica degli obiettivi e dei risultati conseguiti.
- ✓ **Etica**, tutti gli operatori della struttura svolgono la loro attività seguendo l'etica professionale che caratterizza ogni figura.
- ✓ **Umanizzazione**, tutti gli interventi posti in essere pongono al centro la persona. In tale ottica anche l'organizzazione e la logistica delle varie attività è concepita nel rispetto delle singole persone, dei loro ritmi e stili di vita, in un costante impegno di armonizzazione con le esigenze collettive, compatibilmente con il programma terapeutico da attivare e nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi previsti dallo stesso. Il rispetto delle diversità ed identità culturali, religiose e degli orientamenti sessuali di ciascun utente è assoluta, con l'adozione di tutte le soluzioni organizzative e di servizio che favoriscano il conseguimento di tale obiettivo.

## 2. IL CENTRO PER L'AUTISMO "VALORI": CHI SIAMO

### 2.1 La mission

Il Centro per l'autismo Valori è gestito dalla S.P.G.S. Srl, società con sede legale in Bari alla Via Mauro Amoruso 25A, che già da anni opera nel settore sanitario in quanto titolare sin dal 2007 di un centro di riabilitazione ex art.26 ubicato in San Giovanni Rotondo (FG), autorizzato ed accreditato dalla Regione Puglia, per

l'erogazione di prestazioni a soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali in regime semiresidenziale e domiciliare.

Il Centro per l'autismo Valori si configura, pertanto, conformemente alle disposizioni contenute all'art. 4 del Regolamento Regionale n. 9 dell'8 luglio 2016, quale nucleo aggregato al preesistente presidio territoriale di recupero e riabilitazione funzionale di cui sopra.

La struttura espleta trattamenti terapeutici riabilitativi intensivi ed estensivi disciplinati dall'art. 4 del Regolamento Regionale 9/2016 nei confronti di soggetti dell'età evolutiva con Disturbi dello Spettro Autistico (ASD) afferenti alla rete di assistenza multidisciplinare territoriale dei servizi pubblici dei Centri Territoriali per l'Autismo (CAT) e delle unità operative di Neuropsichiatria infantile (NPIA).

## **2.2 Le modalità di accesso e dimissione**

L'ammissione al "Centro Valori" da parte degli utenti e/o delle famiglie è subordinata alla sussistenza dei requisiti previsti dall'articolo 4 del succitato Regolamento Regionale n.9/2016, nonché dalle valutazioni ed indicazioni fornite dei Centri Territoriali per l'Autismo (CAT) e delle unità operative di Neuropsichiatria infantile (NPIA).

Contestualmente è altresì possibile rivolgersi direttamente presso il servizio sociale del Centro, sito in via Matteo Fiore angolo Via Circonvallazione in San Giovanni Rotondo, che coadiuverà la famiglia interessata e veicolerà le richieste di eventuale trattamento al CAT territoriale per le valutazioni del caso; il tutto dopo aver sottoscritto il modulo dedicato per il rilascio del consenso al trattamento dei dati personali sensibili sulla privacy.

Al contrario, le dimissioni dal Centro possono avvenire per:

- ✓ rinuncia presentata dall'utente o dalla famiglia;
- ✓ completamento del programma personalizzato di intervento;
- ✓ assenza ingiustificata per un periodo superiore a trenta giorni;

- ✓ reiterazione nel corso dell'anno di periodi di assenza ingiustificata.

### **2.3 Il progetto riabilitativo generale: attività e programmazione**

Le attività e gli interventi riabilitativi del "Centro per l'autismo Valori" sono modulati in funzione del quadro evolutivo tipico di ciascun soggetto coinvolto. L'organizzazione dei percorsi terapeutici di tipo psico-educativo di livello assistenziale intensivo ed estensivo è articolata in pacchetti di prestazioni ambulatoriali e/o domiciliari e differenziata secondo tre fasce d'età o periodi "critici", in cui si esprimono bisogni differenziati, che richiedono peculiari connotazioni di intervento:

- ✓ Periodo da 0 a 5 anni o Periodo Pre-scolare
- ✓ Periodo dai 6 agli 11 anni o Periodo Scolare-Prepuberale
- ✓ Periodo dai 12 ai 18 anni o Periodo Puberale-Adolescenziale

Le prestazioni sono differenziate in base al quadro evolutivo tipico di ciascun soggetto:

- A. "Periodo prescolare" (0-5 anni), sono prevedibili trattamenti riabilitativi intensivi di tipo psicoeducativo, comportamentale/cognitivo-comportamentale, eventualmente associati a strategie di Comunicazione Aumentativa Alternativa, condotti da operatori opportunamente formati, da integrare con interventi di altre istituzioni che fanno parte del "sistema curante", con interventi da effettuare anche nei contesti naturali di vita degli utenti: l'ambiente scolastico, il domicilio e interventi di parent training;
- B. "Periodo scolare-prepuberale" (6-11 anni) interventi a carattere psico educativo ad impostazione comportamentale/cognitivo-comportamentale sulle autonomie e sulle abilità adattive, interventi specifici, a seconda delle necessità, sulle competenze neuropsicologiche, come linguaggio, funzioni esecutive, competenze emotivo-sociali e comunicative pragmatiche negli ASD ad alto funzionamento. Nei casi più gravi con assenza di linguaggio, il

lavoro si svolgerà a supporto della comunicazione, sistemi di Comunicazione Aumentativa Alternativa, con attenzione anche all'incremento delle abilità adattive e alla prevenzione dei comportamenti problema;

- C. "Periodo scolare-puberale adolescenziale" (12-18 anni), proseguimento del lavoro svolto negli anni precedenti ampliando lo spettro di azione alla dimensione socio-riabilitativa, anche attraverso la collaborazione con i servizi sociali, socio-educativi, socio-sanitari, della formazione e del lavoro, con ulteriori interventi sulle competenze adattive, in previsione del passaggio all'età adulta, con la possibile inclusione sociale e lavorativa.

Il progetto abilitativo/riabilitativo individuale, modulato in funzione dei livelli di gravità, dell'età e delle potenzialità del soggetto, in linea con la norma in materia, è definito dal Centro Territoriale per l'Autismo (CAT) della ASL territoriale che ha in carico il paziente di concerto con l'équipe sanitaria del Centro Valori che garantirà il percorso terapeutico riabilitativo. Il progetto, prevede, altresì:

- Il supporto educativo e psicologico della coppia genitoriale (parent training);
- Il supporto all'integrazione scolastica.

### 2.3.1 Programmazione individuali o per gruppi-base

L'équipe degli operatori del Centro è costituita da figure professionali che garantiscono, in base al progetto di riabilitazione individuale dell'utente, trattamenti individuali o in piccoli gruppi, ognuno dei quali ha in carico un numero definito di utenti eterogenei per abilità e criticità.

Gli operatori di ogni gruppo base hanno come compito la stesura e il periodico aggiornamento del diario dei trattamenti del singolo utente.

Il gruppo di lavoro si riunisce costantemente per compilare ed eventualmente aggiornare il Piano riabilitativo, discutere e concordare modalità e strategie personalizzate nella gestione del progetto di ogni singolo utente. Con tale

modalità di lavoro si vuole garantire una particolare attenzione al singolo utente e una conoscenza approfondita del complesso delle sue abilità.

## **2.4 Le tariffe**

Per la determinazione delle tariffe si fa riferimento ai parametri stabiliti dalla Regione Puglia per i trattamenti verso soggetti con disturbi dello spettro autistico di cui all'art.4 del Regolamento Regionale 9/2016. In assenza di riferimenti normativi la tariffa per singola prestazione oraria di trattamento riabilitativo è così determinato:

- Trattamento individuale € . 55,00
- Trattamento in gruppo € . 30,00
- Consulenza medico specialistica € . 80,00

## **2.5 Orari di apertura**

Il Centro eroga prestazioni in regime ambulatoriale e domiciliare dal lunedì al sabato indicativamente dalle ore 9,00 alle ore 19,00 per non meno di 40 settimane ad anno solare, ovvero per non meno di 240 giorni all'anno.

Sono previsti periodi di chiusura in coincidenza con le vacanze estive e le festività natalizie il cui calendario è comunicato alle famiglie degli utenti e agli enti competenti con congruo anticipo.

## **2.6 Organizzazione**

Tutto il personale che opera all'interno della struttura viene selezionato in base a precisi criteri di competenza ed esperienza, stabiliti dalla amministrazione in aderenza alle normative vigenti, al fine di garantire la qualità dei servizi riabilitativi prestati. Il contratto (CCNL) applicato ai dipendenti della struttura è il contratto nazionale di lavoro del settore socio sanitario Uneba.

Viene garantito il costante aggiornamento professionale attraverso un piano di formazione rivisto annualmente. In particolare è posta attenzione all'aggiornamento professionale specifico in relazione alle mansioni svolte e alla relazione umana con gli utenti.

11

### **2.6.1 Sicurezza**

La S.P.G.S. Srl nell'espletamento dei servizi offerti dal "Centro per l'autismo Valori" è tenuta:

- ad osservare le misure di tutela definite dal Testo Unico del 09/04/08 D.Lgs 81/08 e ad ottemperare agli obblighi in esso contenuti;
- ad informare e formare il proprio personale al fine di garantire la sua sicurezza e quella dei terzi;
- a dotare il proprio personale dei dispositivi di protezione individuale più idonei, in merito ai quali s'impegna a:
  - a) fornire una formazione adeguata;
  - b) organizzare l'addestramento all'uso;
  - c) esigere il corretto impiego delle attrezzature, dei macchinari e dei prodotti;
  - d) controllare la rigorosa osservanza delle norme di sicurezza ed igiene sul lavoro da parte del proprio personale;
  - e) rendere edotto il personale delle normative di sicurezza da rispettare.

### **2.6.2 Qualità**

Il Centro per l'autismo Valori ha tra i suoi obiettivi il miglioramento continuo della qualità; a tal fine la S.P.G.S. Srl ha adottato un documento denominato "Manuale del sistema di gestione per la qualità" nel quale sono enunciate le linee principali che debbono ispirare il comportamento della struttura, recependo le norme riportate nella direttiva ISO 9001:2015.

Gli standard di qualità vengono definiti e verificati annualmente per ciascun servizio, in termini di efficienza ed efficacia. Sull'esperienza già maturata nel settore sanitario, il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi. Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi, il Centro svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento, interviste e riunioni periodiche con gli utenti e/o i loro familiari, rendendone noti i risultati. Si tratta nei primi due casi di strumenti di sondaggio da somministrare agli interessati, costituiti da una serie di domande a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio. Contemporaneamente, anche il personale della struttura risponde ad uno specifico questionario di soddisfazione. Ciò al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del servizio. Seguendo questo percorso si rende possibile il confronto tra le percezioni del cittadino-utente e le percezioni degli operatori nell'erogazione del servizio, valutandone discrepanze, tratti comuni e specificità.

Il Centro rileva, inoltre, attraverso l'autovalutazione del singolo operatore e la valutazione dei responsabili, il fabbisogno formativo ai fini di programmare la formazione professionale.

## **2.7 Il personale**

Per lo svolgimento del proprio servizio il "Centro per l'autismo Valori" si avvale di personale qualificato nel rispetto degli standard previsti dalla vigente normativa di settore, alle proprie dipendenze ed in convenzione.

La dotazione organica è così articolata:

Personale amministrativo:

- n. 1 Responsabile amministrativo
- n. 1 operatore di segreteria

Personale tecnico:

- n. 1 Medico specialista in NPIA o discipline equipollenti e affini
- n. 2 Psicologi
- n.10 Educatori Professionali
- n. 4 Terapisti occupazionali
- n. 4 Terapisti della neuro psicomotricità dell'età evolutiva
- n. 4 Logopedisti
- n. 1 Assistente sociale

Personale ausiliario:

- n. 2 Operatori ausiliari

La stesura del piano rischi potenziali concernente la sicurezza nei luoghi di lavoro di cui al D.L. n. 81/2008 è stata elaborata tenendo conto del numero degli operatori impiegati nei servizi in parola e contestualmente sono stati adottati i provvedimenti relativi.

Il personale è formato e aggiornato sia sulla sicurezza ai sensi del predetto D.L. che sul piano della prevenzione dal responsabile del servizio medesimo.

### **3 CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL CENTRO**

#### **3.1 La collocazione urbanistica**

Il Centro per l'autismo Valori è ubicato in San Giovanni Rotondo, nella provincia di Foggia, e precisamente in via M. Fiore angolo via Circonvallazione, in zona facilmente accessibile e lungo un'arteria cittadina comodamente raggiungibile sia ai residenti che a tutti coloro che giungono dai paesi limitrofi.

Dispone di un comodo e ampio parcheggio di circa 3.000 metri quadri che favorisce la frequenza della stessa da parte dei familiari degli ospiti. L'ubicazione del Centro, strategica dal punto di vista della viabilità urbana, lo pone in una posizione comoda rispetto a tutti i servizi presenti nelle vicinanze. A titolo esemplificativo si indicano i principali servizi presenti nelle vicinanze:

- Pronto Soccorso, Ospedale “Casa Sollievo della Sofferenza”, Poliambulatorio “Giovanni Paolo II” e Chiesa Nuova di “San Pio”;
- Strutture ricettive e ricreative (alberghi, B&B, ristoranti, centri commerciali, oratori);

14

Inoltre, sempre nelle immediate vicinanze, a circa 300 mt., è presente una fermata autobus urbani, che collega facilmente la struttura con il centro della cittadina di San Giovanni Rotondo.

### **3.2 La capacità ricettiva, gli spazi, le attrezzature, gli impianti**

Il “Centro per l’autismo Valori” ha una capacità ricettiva per accogliere i tre moduli da 20 pacchetti di prestazioni ambulatoriali e/o domiciliari giornaliere.

La struttura occupa una superficie di oltre mq. 350 tutta su un unico piano di un fabbricato di nuova costruzione e dispone di impianti tecnologici adeguati alle vigenti normative in materia.

Dispone, altresì, di congrui spazi destinati alle attività sia di carattere collettivo che individuale, e nello specifico:

- Aree attrezzate per attività individuali e di gruppo;
- Ambulatori per visite specialistiche e valutazioni cliniche diagnostiche prognostiche;
- Ambulatori per visite psicologiche;
- Servizi igienici attrezzati destinati agli utenti;
- Servizi igienici e locali per gli operatori;
- Spazi per l’attesa, per le attività amministrative, di segreteria ed archivio.

Tutti gli ambienti sono dotati di impianto di condizionamento a pompa di calore (caldo/freddo). Tutte le attrezzature ed apparecchiature socio-sanitarie sono munite di certificazione di garanzia rispondente alle vigenti normative in materia e di schede tecniche e di sicurezza. La scelta dei macchinari, delle attrezzature e delle tecnologie è operata con l’intento di garantire il miglior benessere della

persona assistita e, contestualmente, fornire supporto all'operatore nell'espletamento delle prestazioni riabilitative.

## 4 GLI UTENTI

### 4.1 Il Centro

Il "Centro per l'autismo Valori" accoglie soggetti dell'età evolutiva con disturbi dello spettro autistico da 0 a 18 anni suddivisi nelle tre fasce di età:

- Periodo da 0 a 5 anni o periodo prescolare;
- Periodo dai 6 agli 11 anni o periodo scolare – prepuberale;
- Periodo dai 12 ai 18 anni o periodo puberale - adolescenziale;

L'assistenza riabilitativa garantita dal centro si basa su alcuni concetti fondamentali:

- la personalizzazione degli interventi per ciascun utente è definita e verificata con attenta pianificazione attraverso il piano riabilitativo individuale (PRI) che rappresenta la trasposizione operativa, calibrata sui bisogni e le condizioni del singolo utente, del progetto riabilitativo generale;
- la valorizzazione della dimensione collettiva sia all'interno del gruppo-utenti, che all'esterno garantendo e promuovendo la massima apertura al territorio, laddove possibile.

### 4.2 I diritti del cittadino-utente

All'utente e/o alla famiglia viene garantita:

- un'assistenza basata su un progetto individualizzato redatto, verificato e aggiornato dal CAT di concerto con l'equipe della struttura e condiviso con i familiari o i rappresentanti legali tutelari; il progetto può essere rivisitato periodicamente con le strutture e i servizi pubblici e sanitari, le professionalità sociali e sanitarie coinvolte ed interessate al fine di tenere

sotto controllo l'evolversi della situazione generale dell'utente e poter quindi adeguare l'intervento ai suoi mutati bisogni e autonomie;

- un'organizzazione dei servizi che risponde ai bisogni e a criteri organizzativi definiti da precise regole di qualità;
- una costante valutazione delle caratteristiche dei servizi e delle prestazioni erogate attraverso indicatori di qualità, al fine di acquisire elementi utili per il miglioramento dei servizi stessi;
- la possibilità di esprimere una valutazione sulle caratteristiche del servizio, del rapporto con il personale e della struttura, attraverso un questionario per la rilevazione della soddisfazione dell'utenza distribuito annualmente dalla direzione;
- il diritto a segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione e verranno risolti nel più breve tempo possibile;
- il diritto ad ottenere tutte le informazioni che lo riguardano, nel completo rispetto della riservatezza.

### 4.3 Come ottenere informazioni

Per ottenere informazioni più pertinenti e qualificate è opportuno che il genitore si rivolga al personale/ufficio più competente per l'aspetto specifico.

La tabella seguente fornisce indicazioni in merito.

QUALI INFORMAZIONI	A CHI CHIEDERE	QUANDO CHIEDERE
Aspetti organizzativi ed amministrativi	Responsabile amministrativo	Appuntamento secondo calendario di disponibilità e preventivamente concordato
Aspetti terapeutico riabilitativi, funzionali ed ausili	Responsabile sanitario, assistente sociale	Appuntamento secondo calendario di disponibilità e preventivamente concordato

#### 4.4 I doveri degli utenti

A ciascun utente, compatibilmente con la propria condizione, è richiesto l'impegno a:

- adottare un comportamento responsabile verso gli altri ospiti e collaborare con il personale;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- Ai familiari degli utenti viene richiesto l'impegno a:
  - evitare comportamenti che creino disagio o disturbo al proprio familiare o ad altri utenti della struttura, nonché collaborare con il personale per una efficace erogazione dei servizi;
  - rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
  - rispettare gli orari stabiliti per i colloqui con gli operatori e il coordinatore della struttura;
  - comunicare al coordinatore della struttura tutte le informazioni che possono essere utili alla definizione, modifica o miglioramento del piano assistenziale dell'utente.

E' possibile prendere visione della presente Carta dei servizi presso la sede del Centro Valori.

#### 5. IL SISTEMA DI QUALITA'

L'attività espletata ed i servizi offerti dal Centro sono costantemente incentrati sull'obiettivo del miglioramento continuo della qualità attraverso un sistema di monitoraggio, che consente di verificare gli standard minimi di efficacia ed efficienza dei servizi erogati. Poiché la qualità deve essere condivisa soprattutto con il cittadino/utente del servizio, la Carta dei Servizi informa sulle prestazioni alle quali l'utente ha diritto, presentandole come base minima per offrire un servizio di

qualità. Lo strumento utilizzato per la rilevazione della qualità percepita dall'utente e/o familiari è il questionario di soddisfazione dell'utente, somministrato periodicamente all'intera platea degli ospiti e dei loro familiari. Ai risultati delle indagini la struttura garantisce la massima diffusione e pubblicizzazione affinché rappresentino un costante stimolo al miglioramento dei servizi offerti.

Gli standard di qualità, riportati nel manuale interno, esplicitano i livelli minimi di qualità garantiti dal servizio. Gli utenti, i loro familiari e i cittadini possono quindi valutare in maniera concreta ed immediata il servizio erogato.

## **6 MISURE A TUTELA DEI CITTADINI UTENTI - GESTIONE DEI RECLAMI**

Tutte le aree operative del Centro prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

Il Centro risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi e, pertanto, si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata inviata o consegnata presso la segreteria accettazione del Centro Valori sita in San Giovanni Rotondo alla Via M. Fiore angolo via Circonvallazione;
- segnalazione telefonica al numero 0882.457608 o via fax al numero 0882.459830;
- tramite l'indirizzo mail [info@spgs.it](mailto:info@spgs.it);
- compilazione del modulo di reclamo.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

Il Centro si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme previste dalla legge sulla privacy, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, il Centro si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione. Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Per quanto attiene agli utenti del Centro Valori l'amministrazione garantisce:

- l'informazione all'utente sulla data di inizio e di fine del trattamento e, quindi, degli orari e dei giorni prestabiliti;
- chiarimenti sulla durata e sulla metodica applicate durante i trattamenti che potranno essere richiesti al coordinatore della struttura, fatto salvo quanto spetta alla Direzione amministrativa;
- la presa visione di tutta la documentazione del paziente attraverso richiesta scritta alla Direzione sanitaria della struttura;
- la visione di tutte le aree e le attrezzature del Centro nella sua interezza al fine di valutarne l'utilizzo.

## 7 PRIVACY

Viene garantito il rispetto della privacy di ogni utente in base alla normativa vigente. Sono stati individuate e nominate le figure professionali per la sicurezza dei dati personali. E' stata effettuata la formazione di tutto il personale circa l'applicazione e l'operatività del codice privacy nell'ambito dell'Ente.

## 8 ATTUAZIONE NORMATIVA SICUREZZA SUL LAVORO

Il Centro per l'autismo Valori ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e degli utenti della struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

## 9 MODIFICHE ED INTEGRAZIONI

La Carta dei Servizi sarà annualmente aggiornata in funzione delle esigenze e proposte scaturite dagli incontri e attività di consultazione e partecipazione previsti dall'organizzazione interna del servizio.

## 10 CONTATTI

“Centro per l'autismo Valori”

Via M. Fiore angolo Circonvallazione – 71013 San Giovanni Rotondo (Fg)

Tel: 0882-457608; Fax: 0882-459830

E-mail: [info@spgs.it](mailto:info@spgs.it)

Sito web: [www.spgs.it](http://www.spgs.it)

## MODULO PER RECLAMO

21

Cognome e nome

---

Indirizzo

---

Città \_\_\_\_\_ CAP \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_ Indirizzo e-mail \_\_\_\_\_

Origine Reclamo:     VOCE     TEL     FAX     E-MAIL     POSTA     ALTRO

Ufficio cui è proposto il Reclamo

---

Raccolto da:

Ruolo:

Inoltrato a:

Ruolo:

Firma dell'incaricato ricevente: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Oggetto e motivo del Reclamo

---

---

---

---

---

## Analisi del Reclamo

22

IL PROBLEMA È RISOVIBILE IMMEDIATAMENTE

IL PROBLEMA SARÀ RISOLTO ENTRO IL \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### Modalità di chiusura del Reclamo

---

---

---

### Chiusura del Reclamo

Data chiusura: \_\_\_\_\_ Firma GSQ: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_

Tutti/e i/le cittadini/e che vogliono segnalare proposte di interesse e competenza per il Centro Valori, possono trasmettere l'apposito modulo debitamente compilato. Il presente modulo può essere consegnato al personale del Centro, o in alternativa spedito allo stesso, anche via fax o via mail.

*Ai sensi della normativa sulla privacy, i dati personali forniti saranno trattati, all'Ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.*