

# CARTA DEI SERVIZI

## CENTRO DIURNO SOCIO EDUCATIVO RIABILITATIVO VALORI SAN GIOVANNI ROTONDO (FG)



**Rev. 02 del 27.01.2020**

## 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 DIURNO VALORI: CHI SIAMO</b> .....	Pag. 05
2.1 <i>La mission</i> .....	Pag. 05
2.2 <i>Le modalità di accesso e dimissione</i> .....	Pag. 06
2.3 <i>Il progetto assistenziale generale :attività e programmazione</i> .....	Pag. 07
2.4 <i>Le tariffe</i> .....	Pag. 08
2.5 <i>Orari di apertura</i> .....	Pag. 08
2.6 <i>Organizzazione</i> .....	Pag. 08
2.7 <i>Il personale</i> .....	Pag. 10
<b>3 CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL CENTRO</b> .....	Pag. 10
3.1 <i>La collocazione urbanistica</i> .....	Pag. 10
3.2 <i>La capacità ricettiva, gli spazi, le attrezzature, gli impianti</i> .....	Pag. 11
<b>4 GLI UTENTI</b> .....	Pag. 11
4.1 <i>Il centro diurno</i> .....	Pag. 11
4.2 <i>I diritti del cittadino-utente</i> .....	Pag. 12
4.3 <i>Come ottenere informazioni</i> .....	Pag. 12
4.4 <i>I doveri degli utenti</i> .....	Pag. 12
<b>5 IL SISTEMA DI QUALITA'</b> .....	Pag. 13
<b>6 MISURE A TUTELA DEI CITTADINI-UTENTI-GESTIONE DEI RECLAMI</b> .....	Pag. 14
<b>7 PRIVACY</b> .....	Pag. 15
<b>8 ATTUAZIONE NORMATIVA SICUREZZA SUL LAVORO</b> .....	Pag. 15
<b>9 MODIFICHE ED INTEGRAZIONI</b> .....	Pag. 15
<b>10 CONTATTI</b> .....	Pag. 15
<b>MODULO PER RECLAMO</b> .....	Pag. 16

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi del "Centro Diurno Socio Educativo Riabilitativo 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 stessa 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, assegnando un ruolo attivo di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. In tal senso il "Centro 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";
- Nuovo regolamento GDPR sulla Privacy ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 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 e ss.mm.ii.;
- Regolamento Regionale n. 4 del 18 gennaio 2007: "Legge Regionale 10 luglio 2006, n. 19 – "Disciplina del sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini di Puglia"
- Regolamento Regionale n. 5 del 21 gennaio 2019: "Regolamento regionale sull'Assistenza residenziale e semiresidenziale per soggetti disabili – Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) - Centro Diurno socio educativo e riabilitativo per disabili";
- D. Lgs. 09.04.2008, n. 81: "Testo unico sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

## 1.2 I principi fondamentali

Il "Centro Socio Educativo Riabilitativo Valori" nella sua azione di espletamento di trattamenti riabilitativi rivolti ai 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 territoriale. La stretta sinergia e collaborazione con la rete dei servizi sociali e socio-sanitari dell'Ambito territoriale e del Distretto socio-sanitario di riferimento consentono al Centro, di fatto, di programmare l'eventuale continuità degli interventi terapeutici anche dopo la loro dimissione, attraverso nuovi setting assistenziali e/o proroghe dei trattamenti.
- ✓ **Imparzialità**, il "Centro 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 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 VALORI: CHI SIAMO

### 2.1 La mission

Il "Centro Socio Educativo Riabilitativo Valori" è una struttura privata che opera nel campo della riabilitazione, offrendo tutela socio sanitaria per disabili attraverso prestazioni giornaliere in regime diurno ex art. 60 del R.R. 4/2007 e nuovo R.R. 5/2019. Il Centro, la cui titolarità fa capo alla S.P.G.S. S.r.l., è regolarmente autorizzato al funzionamento dell'attività e si appresta ad ottenere l'accreditamento istituzionalmente dalla Regione Puglia, nonché il convenzionamento con la ASL Territoriale.

Il Centro nasce grazie all'esperienza maturata dalla S.P.G.S. S.r.l., sin dal 2007, nella gestione del "Presidio di Riabilitazione Valori" quale struttura extra ospedaliera che opera in regime semiresidenziale, ubicata sempre in San Giovanni Rotondo, anch'essa autorizzata all'esercizio e accreditata istituzionalmente dalla Regione Puglia e convenzionata con il S.S.R. che offre e garantisce all'utenza territoriale prestazioni di riabilitazione, ex art.26 della Legge 833/78.

Il Centro finalizza le sue attività al recupero e mantenimento delle abilità funzionali residue e dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia. Il Centro è destinato a soggetti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere socio sanitario.

Nello specifico, il Centro indirizza la sua azione al raggiungimento dei seguenti obiettivi articolati per dimensione d'intervento:

**UTENTI:**

1. promuovere le capacità residue e garantire il mantenimento delle capacità acquisite accrescendo il livello di benessere psico-fisico e della qualità della vita della persona disabile;
2. sviluppare e promuovere abilità e capacità manifeste e/o latenti favorendo costantemente l'acquisizione di spazi di autonomia crescenti nelle diverse dimensioni vitali (socio-relazionali, affettive, cognitive, espressive, gestione della vita quotidiana);
3. garantire il soddisfacimento dei bisogni socio-sanitari, riabilitativi, socio-riabilitative, educative e di inserimento e reinserimento sociale;
4. stimolare e sostenere i processi d'inclusione sociale.

**FAMIGLIE:**

1. sostenere la famiglia nelle responsabilità di cura ed assistenza della persona disabile;
2. realizzare interventi di informazione e formazione in favore dei care giver familiari;
3. favorire l'integrazione della famiglia nella rete territoriale dei servizi;
4. realizzare interventi in collaborazione con le famiglie riconoscendole come interlocutori privilegiati, attivi e partecipanti ai processi educativi;
5. favorire e sostenere la creazione di reti familiari di auto-mutuo aiuto.

**COMUNITA':**

1. stabilire rapporti di collaborazione con la rete degli stakeholders territoriali;
2. promuovere nella comunità territoriale la cultura dell'accoglienza e del rispetto delle diversità.

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

Il Centro di Riabilitazione Valori è aperto tutti i giorni della settimana dal lunedì al sabato, escluso i festivi, indicativamente dalle ore 9,00 alle ore 18,00. Tutti coloro che sono interessati ai servizi offerti dal Centro possono contattare il Centro Valori tramite:

- Telefono, al numero 0882 457608;
- Via e-mail all'indirizzo info@spgs.it;
- Inviando un fax al numero 0882 459830;
- Direttamente in accettazione presso il Centro alla Via M. Fiore angolo Via Circonvallazione in San Giovanni Rotondo.

Di norma l'accesso avviene attraverso inoltre al Centro da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) della competente ASL distrettuale dopo aver effettuato presso la stessa opportuna valutazione e visita specialistica, su prescrizione del MMG o per trasferimento da altra struttura/ospedale/comunità.

In ogni caso, l'utente accede al Centro e, dopo aver sottoscritto il modulo dedicato al trattamento dei dati personali sensibili sulla privacy, effettuerà una ulteriore visita specialistica con l'equipe del Centro per definire la programmazione delle attività in linea con quanto determinato nel Piano assistenziale individuale (PAI) dall'UVM distrettuale, nonché gli obiettivi terapeutici.

Al contrario, le dimissioni dal Centro possono avvenire per:

- rinuncia/dimissione volontarie presentata dall'utente o dalla famiglia;
- completamento del programma personalizzato di intervento;

- assenza ingiustificata per un periodo superiore a dieci giorni consecutivi non giustificati;
- reiterazione nel corso dell'anno di periodi di assenza ingiustificata.

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

Il "Centro Diurno Valori", espleta prestazioni socio-sanitarie e riabilitative diversificando e articolando la propria azione in base all'esigenze dell'utenza, offrendo prestazioni ed attività di diversa natura finalizzate al massimo recupero delle abilità e autonomie della persona e a supporto del nucleo familiare, organizzate secondo piani individualizzati di intervento, mediante l'apporto di competenze multidisciplinari, secondo un approccio integrato al cui centro è posta la persona, portatore di bisogni, ma anche di risorse e capacità da valorizzare e incrementare.

Il Centro eroga trattamenti per disabili con bassa assistenza sanitaria e di lungo assistenza, recupero e mantenimento funzionale, ivi compresi interventi di sollievo.

Il Centro predispone e organizza:

- attività educative indirizzate all'autonomia;
- attività di socializzazione ed animazione;
- attività espressive, psico-motorie e ludiche;
- attività culturali e di formazione;
- prestazioni socio-sanitarie e riabilitative.

Deve, altresì, assicurare

- l'assistenza nell'espletamento delle attività e delle funzioni quotidiane anche attraverso prestazioni a carattere assistenziale (igiene personale);
- la somministrazione dei pasti (laddove prevista ed in relazione agli orari di apertura della struttura);
- il segretariato sociale e spazio di cittadinanza;
- il servizio di trasporto sociale assistito da e verso il Centro, che può essere assicurato previo accordo specifico con l'Ambito e con la ASL.

I trattamenti sono espletati sulla base di un Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) condiviso, redatto e determinato dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) del Distretto socio-sanitario territorialmente competente.

#### 2.3.1 Programmazione per gruppi-base

L'equipe degli operatori del Centro è divisa 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 programmazione periodica delle attività secondo quanto stabilito dal P.A.I.. Il gruppo base si incontra nelle ore pomeridiane, un giorno a settimana, per eventualmente aggiornare la programmazione delle attività, 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 alla singola persona disabile e una conoscenza approfondita del complesso delle sue abilità.

#### 2.3.2 Programmazione per laboratori

L'intervento prevede una suddivisione degli utenti in gruppi omogenei per obiettivi educativi; gli educatori, in questo caso, si specializzano su un determinato repertorio di

abilità, in determinate tecniche e metodiche educative e rivolgono il loro intervento anche nei confronti di soggetti non appartenenti al proprio gruppo base.

### 2.3.3 Programmazione plenaria

Con questa modalità tutti gli operatori prendono in esame le questioni più generali attinenti la programmazione del servizio e le attività e prestazioni da erogare, ossia:

- gli obiettivi generali;
- le proposte operative ed organizzative;
- le problematiche generali di ordine educativo;
- gli argomenti di carattere tecnico con il supporto del coordinatore del servizio;
- la formazione e l'aggiornamento.

Particolare importanza ai fini di un efficace programmazione e gestione del piano assistenziale, ricopre *l'alleanza terapeutica con la famiglia*, che l'équipe professionale della struttura cercherà di raggiungere attraverso il coinvolgimento dei familiari più direttamente coinvolti nella relazione e nel carico assistenziale nei confronti dell'utente.

### **2.4 Le tariffe**

Per la determinazione delle tariffe si fa riferimento ai parametri stabiliti dalla Regione Puglia per i servizi semiresidenziali a ciclo diurno per disabili (DGR n. 3032 del 30 dicembre 2010). Attualmente la tariffa giornaliera è così determinata:

- Trattamento semiresidenziale/diurno € 60,00

### **2.5 Orari di apertura**

Le attività vengono espletate nell'arco dell'intera giornata, indicativamente dalle ore 9.00 alle ore 17,00 di tutti i giorni dal lunedì al sabato, esclusi i festivi. 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.

Agli inizi di ogni anno è predisposto un piano generale delle attività secondo uno schema di giornata tipo di seguito riportata a titolo esemplificativo:

9,00 - 9,30	Accoglienza degli utenti, formazione dei gruppi attività e piano delle attività
9,30 - 12,30	Svolgimento delle attività
12,30 -13,00	Riordino, igiene personale e preparazione pasto
13,00 -14,00	Pranzo
14,00 -14,45	Relax
14,45 -16,15	Svolgimento delle attività pomeridiane
16,15 -16,45	Riordino, igiene personale e preparazione al rientro a casa
16,45 -17,00	Congedo degli utenti dal Centro casa e trasporto a domicilio

### **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) attualmente 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.

### **2.6.1 Sicurezza**

La S.P.G.S. Srl nell'espletamento dei servizi offerti dal "Centro 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 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 Valori" si avvale di personale alle proprie dipendenze ed in convenzione, altamente qualificato, nel rispetto degli standard organizzativi previsti dalla vigente normativa di settore e dei regolamenti regionali in materia.

La dotazione organica, in base ed in rapporto all'utenza in trattamento, è così articolata:

- Responsabile sanitario e medici specialisti;
- Personale tecnico, tra cui fisioterapisti, logopedisti, educatori professionali, logopedisti, terapisti occupazionali, assistenti sociali, psicologi e operatori socio sanitari;
- Personale amministrativo, di segreteria e accoglienza;
- Personale ausiliario e di manutenzione.

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 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);

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 Valori" ha una capacità ricettiva massima per accogliere giornalmente trenta utenti. La struttura occupa una superficie di oltre mq. 400 tutta su un unico piano di un fabbricato di nuova costruzione e dispone di impianti tecnologici adeguati alle vigenti normative in materia.

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

- Zone ad uso collettivo per il ristoro, per le attività di socializzazione e ludico motorie;
- Zona riposo distinta dagli spazi destinati alle attività, con almeno due posti letto per il sollievo e la gestione delle emergenze;
- Spazi autonomi destinati alla distribuzione ed alla somministrazione dei pasti, atteso che la preparazione degli stessi è delegata a ditta specializzata esterna;
- Spazio amministrativo e di segreteria;
- Servizi igienici attrezzati;
- Servizi igienici e spogliatoi per gli operatori;
- Spazio dedicato alla cucina e al consumo dei pasti.

Tutti gli ambienti sono dotati di impianto di condizionamento 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 diurno**

Il "Centro Diurno Valori" coniuga la dimensione educativa, socio-sanitaria e riabilitativa della sua azione con le esigenze di assistenza tutelare rivolta a garantire assistenza alla persona nell'igiene personale e nelle normali attività della vita quotidiana, informazione e promozione sociale.

L'assistenza fornita dalla struttura si basa su alcuni concetti fondamentali:

- la personalizzazione degli interventi per ciascun ospite è definita e verificata con attenta pianificazione attraverso il Piano assistenziale personalizzato (P.A.I.), che rappresenta la trasposizione operativa, calibrata sui bisogni e le condizioni del singolo utente, del progetto assistenziale generale dall'UVM distrettuale;
- la valorizzazione della dimensione collettiva sia all'interno del gruppo-utenti, che all'esterno, garantendo e promuovendo la massima apertura al territorio.

In questo senso, la personalizzazione delle prestazioni si inquadra sempre in una vita di relazioni e di regole di convivenza, che devono esistere per il benessere dell'ospite stesso. La buona organizzazione delle attività e dei momenti privati e di socializzazione diviene dunque un aspetto fondamentale della qualità del servizio fornito.

Ogni variazione della giornata-tipo dell'utente, che definisce lo svolgersi delle attività ordinarie nel corso della giornata, sarà tempestivamente comunicata con affissione nella bacheca all'ingresso della struttura.

#### 4.2 I diritti del cittadino-utente

All'utente e/o alla famiglia viene garantita:

- un'assistenza basata su un progetto riabilitativo individualizzato, redatto, verificato e aggiornato dall'UVM distrettuale e condiviso sia dall'equipe assistenziale della struttura, che con l'ospite e/o i familiari e/o i rappresentanti legali. Il progetto viene rivisitato periodicamente con le parti in causa coinvolte ed interessate al fine di tenere sotto controllo l'evolversi del progetto stesso e poter, laddove necessario, adeguare l'intervento ai suoi mutati bisogni;
- un'organizzazione dei servizi che risponde ai bisogni dell'ospite 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 dall'amministrazione del Centro;
- il diritto a segnalare reclami e malfunzionamenti che verranno presi in considerazione e verranno risolti nel più breve tempo possibile;
- il diritto ad ottenere, direttamente o tramite i propri familiari, 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 l'utente e/o il familiare/ tutore 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.

Particolare attenzione da parte della struttura è riposta al controllo di gestione ad opera del Responsabile della Qualità del Centro Diurno Valori. A tal fine ogni singolo assistito e/o ambiente di lavoro viene classificato ed identificato, e quindi i relativi dati vengono processati nel rispetto della normativa nel trattamento dei dati sensibili. Il Responsabile della Qualità provvede ad effettuare direttamente il controllo a campione sulla soddisfazione dell'utente, compilando per ciascuno di essi l'apposita scheda "Report qualità del servizio". La compilazione delle schede permette di segnalare, in modo analitico, i punti specifici che hanno portato ad una valutazione critica o negativa, così da suggerire gli interventi correttivi.

A ciascun operatore viene chiesto rispetto per gli utenti, attenzione al lavoro di rete e grandi capacità di rapporto. Queste sono per noi qualità essenziali per operare con successo, fornendo risposte concrete e ottimizzando le risorse esistenti.

## **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;
- 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 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**

S.P.G.S. S.r.l. - "Centro di Riabilitazione 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

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

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.*