

CARTA DEI SERVIZI

PRESIDIO DI RIABILITAZIONE

VALORI

SAN GIOVANNI ROTONDO (FG)



Rev. 02 del 2.3.2019

INDICE

1 INTRODUZIONE	Pag. 03
1.1 <i>La Carta dei servizi</i>	Pag. 03
1.2 <i>I principi fondamentali</i>	Pag. 04
2 IL PRESIDIO DI RIABILITAZIONE VALORI: CHI SIAMO	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. 09
2.5 <i>Orari di apertura</i>	Pag. 10
2.6 <i>Organizzazione</i>	Pag. 10
2.7 <i>Il personale</i>	Pag. 12
3 CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL CENTRO	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
4 GLI UTENTI	Pag. 14
4.1 <i>Il centro diurno</i>	Pag. 14
4.2 <i>I diritti del cittadino-utente</i>	Pag. 15
4.3 <i>Come ottenere informazioni</i>	Pag. 15
4.4 <i>I doveri degli utenti</i>	Pag. 16
5 IL SISTEMA DI QUALITA'	Pag. 17
6 MISURE A TUTELA DEI CITTADINI-UTENTI-GESTIONE DEI RECLAMI	Pag. 17
7 PRIVACY	Pag. 19
8 ATTUAZIONE NORMATIVA SICUREZZA SUL LAVORO	Pag. 19
9 MODIFICHE ED INTEGRAZIONI	Pag. 19
10 CONTATTI	Pag. 19
MODULO PER RECLAMO	Pag. 20

1. INTRODUZIONE

1.1 La Carta dei servizi

La Carta dei Servizi del “Presidio di Riabilitazione 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 presidio, 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 Presidio accoglie anche soggetti dell'età evolutiva, la Carta dei Servizi assegna agli utenti ed ai loro familiari, un ruolo attivo di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. In tal senso il “Presidio 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 3 del 13 gennaio 2005: “Requisiti strutturali per l'autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie”
- 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”;
- D. Lgs. 09.04.2008, n. 81: “Testo unico sulla salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

1.2 I principi fondamentali

Il “Presidio di Riabilitazione 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 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 Presidio di programmare l'eventuale continuità degli interventi terapeutici anche dopo la loro dimissione.

- ✓ **Imparzialità**, il "Presidio 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 "Presidio 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 "Presidio 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 "Presidio 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 PRESIDIO DI RIABILITAZIONE “VALORI”: CHI SIAMO

2.1 La mission

Il Presidio di Riabilitazione “Valori” è una struttura privata extra ospedaliera che opera nel campo della riabilitazione dal 2007 offrendo tutela sanitaria attraverso prestazioni giornaliere in regime semiresidenziale, ambulatoriale e domiciliare a favore di soggetti portatori di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali ex art. 26, Legge 833/78. Il Presidio, la cui titolarità fa capo alla S.P.G.S. S.r.l., è regolarmente autorizzato all'esercizio dell'attività e accreditato istituzionalmente dalla Regione Puglia e, pertanto, convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale.

2.2 Le modalità di accesso e dimissione

Il Presidio 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 presidio 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 Presidio alla Via M. Fiore angolo Via Circonvallazione in San Giovanni Rotondo

L'utente interessato, dopo aver sottoscritto il modulo dedicato al trattamento dei dati personali sensibili sulla privacy, effettuerà una visita specialistica con i medici del Presidio e con l'equipe multidisciplinare per valutare l'inserimento e determinare il piano riabilitativo individuale nonché gli obiettivi terapeutici da raggiungere.

Per le prestazioni in convenzione, salvo diverse disposizioni del Dipartimento di Riabilitazione dell'Azienda Sanitaria Locale territoriale, ove il Presidio notificherà l'inserimento del paziente, l'inizio dei singoli trattamenti potrà avvenire solo dopo aver presentato al Centro Valori la richiesta di trattamento che dovrà essere debitamente compilata e rilasciata dal medico curante.

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 "Presidio Valori" sono modulati in funzione del quadro clinico di ciascun utente coinvolto.

I trattamenti riabilitativi sono espletati sulla base di un programma terapeutico predisposto dal medico Specialista del caso e dall'equipe di Valutazione Multi Disciplinare, tenendo conto della patologia dell'utente interessato. Per le attività in convenzione con il SSR, i trattamenti potranno essere espletati dopo il consenso/autorizzazione del Dipartimento di Riabilitazione dell'Azienda Sanitaria Locale territoriale.

I trattamenti possono essere differenziati in base al regime di ricovero.

Semiresidenziale Diurno: Trattamento effettuato tutti i giorni della settimana indicativamente dal lunedì al sabato, escluso i festivi, nell'arco dell'intera giornata, dalle ore 9,00 alle ore 18,00. E' rivolto, di norma, a pazienti che necessitano di trattamenti intensivi e polispecialistici, affetti da menomazioni neuromotorie, psichiche, fisiche e sensoriali.

Ambulatoriale: Singolo o doppio trattamento effettuato a utenti affetti da patologie neurologiche, congenite e/o neonatali ed anche di carattere post-traumatiche di competenza ortopedica, che richiedano una terapia riabilitativa logopedica, psichica, fisica e strumentale. In particolare vengono trattati disturbi della deambulazione e della mobilità in genere, del linguaggio, psichici e dell'equilibrio psicosomatico nell'ambito di un percorso riabilitativo globale. I trattamenti ambulatoriali hanno una durata di circa 45/60 minuti ognuno e vengono espletati nell'arco della intera giornata indicativamente dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al sabato, escluso i festivi.

Domiciliare: Tale trattamento è limitato generalmente alla fase post acuta di malattie invalidanti, specie del tipo motorio e neurologico, in cui i pazienti non siano trasportabili e, pertanto, necessitano di un intervento riabilitativo presso il proprio domicilio. Tali trattamenti hanno una durata di circa 45/60 minuti ognuno e

vengono espletati nell'arco della intera giornata indicativamente dalle ore 8.00 alle ore 18.00 dal lunedì al sabato, escluso i festivi.

In linea con quanto previsto dal Regolamento Regionale 4/11/2010 n.16 modificato dal Regolamento Regionale 4/8/2011 n.20, la riabilitazione domiciliare si pone l'obiettivo di potenziare la riabilitazione territoriale con risorse efficaci e adeguate alle esigenze della popolazione. Tale modello di assistenza consente al paziente di rimanere a casa, nel proprio ambito familiare e relazionale, potendo ugualmente usufruire dell'assistenza di cui a bisogno per migliorare il decorso riabilitativo.

2.3.1 Programmazione individuali o per gruppi-base

L'équipe degli operatori del Presidio 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 di riabilitazione ex art.26 e per i vari regimi di intervento, attualmente così determinati:

- **Trattamento semiresidenziale** € . 86,86

- Trattamento ambulatoriale €. 40,84
- Trattamento domiciliare €. 45,81

2.5 Orari di apertura

Le attività vengono espletate nell'arco dell'intera giornata, indicativamente dalle ore 9.00 alle ore 18,00 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.

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 "Presidio 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 Presidio 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 "Presidio 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, di segreteria e accettazione;
- Personale medico specialistico per la disciplina dedicata (fisiatria e neuropsichiatria infantile);
- Personale tecnico, tra cui fisioterapisti, psicomotricisti, educatori professionali, logopedisti, terapisti occupazionali, assistenti sociali infermieri e Operatori socio sanitari;
- 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 Presidio 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 "Presidio Valori" ha una capacità ricettiva per accogliere giornalmente in media venti utenti in regime semiresidenziale. Vengono altresì garantiti trattamenti ambulatoriali e domiciliari in rapporto all'utenza interessata.

La struttura ricettiva occupa una superficie di oltre mq. 600 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:

- Aree attrezzate per attività individuali e di gruppo;
- Ambulatori per visite specialistiche e valutazioni cliniche diagnostiche;
- Ambulatori per visite psicologiche;
- Servizi igienici attrezzati destinati agli utenti;
- Servizi igienici e locali per gli operatori;
- Spazio dedicato alla cucina e al consumo dei pasti.
- Spazi per l'attesa, per le attività amministrative, di segreteria ed archivio.

Tutti gli ambienti sono dotati di impianto di condizionamento e riciclo d'aria. 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 "Presidio Valori" accoglie soggetti dai 5 anni in su con disabilità fisica psichica e sensoriale e patologie rientranti dell'ex art. 26.

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

15

All'utente e/o alla famiglia viene garantita:

- un'assistenza basata su un progetto individualizzato redatto dallo specialista del Presidio e dall'equipe multidisciplinare della struttura e, per le prestazioni in convezione, convalidato dal Dipartimento di Riabilitazione della ASL territoriale; 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 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.

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 Presidio 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;
- 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 Presidio 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 Presidio 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. - "Presidio di Riabilitazione Valori"

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

Tel: 0882-457608; Fax: 0882-459830

E-mail: info@spgs.it - Sito web: www.spgs.it

MODULO PER RECLAMO

20

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

21

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.