



Comune di Castelfranco Piandiscò
Provincia di Arezzo

**Residenza Sanitaria Assistenziale
Cellai Donati Brachetti Polverini**
con annesso Centro Diurno per Anziani Non Autosufficienti

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

ART. 1 - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	3
ART. 2 - I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA STRUTTURA.....	3
ART. 3 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	4
ART. 4 - PRESTAZIONI EROGATE.....	4
ART. 5 - MODALITÀ DI ACCESSO.....	6
ART. 6 - ORARI E TEMPI DELLE PRESTAZIONI	7
ART. 7 - COSTO DELLE PRESTAZIONI.....	7
ART. 8 - ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO	7
ART. 9 - REGOLE GENERALI DI CONVIVENZA	8
ART. 10 - GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE	9
ART. 11 - GLI IMPEGNI DELLA CARTA DEI SERVIZI	10

ART. 1 - PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura Residenza Sanitaria Assistenziale “Cellai Donati Brachetti Polverini” con annesso Centro Diurno per Anziani Non Autosufficienti è situata in Via Roma n. 21 a Castelfranco di Sopra. Il telefono è 0559149535, il fax è 0559149096.

La Struttura, posta nel Centro storico del paese, si articola su tre piani e dispone di ampio cortile interno. Il piano terra prevede una sala soggiorno e refettorio con accesso diretto al cortile e servizio igienico attrezzato. Al primo e secondo piano sono situate le camere degli ospiti, ciascuna camera è dotata di Servizi Igienici, armadio e comodino personale dell'ospite, ogni piano è provvisto di Servizi Igienici attrezzati per bagno assistito. La struttura è dotata di cucina e lavanderia interne, poste rispettivamente al primo piano e al piano terra. Sono presenti locale adibito a palestra, infermeria e ufficio amministrativo. Lo spogliatoio del personale è ubicato al piano terra.

I piani comunicano fra loro per mezzo di ascensore adibito a monta lettighe e due rampe di scale.

Il servizio è rivolto ad anziani ultra 65enni valutati non autosufficienti dalla competente Commissione e utenti al di sotto dei 65 anni valutati non autosufficienti in base alla Legge 104/92 con connotazione di gravità.

La Struttura offre agli anziani una risposta residenziale e diurna tendente a restituire al soggetto la massima autonomia possibile rispetto alle condizioni di partenza, anche al fine di un eventuale rientro nel proprio domicilio.

L'ingresso nella struttura e l'accesso ai servizi offerti può essere sia a tempo determinato che indeterminato, in relazione a quanto previsto nei progetti Assistenziali Personalizzati definiti dalla Commissione Unità Valutativa Multidisciplinare della Zona Distretto.

Presso la struttura sono presenti:

- Un Modulo Base Residenziale per Anziani non autosufficienti dotato di 18 posti letto;
- Un Centro Diurno per Anziani non autosufficienti, dotato di 5 posti;

ART. 2 - I PRINCIPI ISPIRATORI DELLA STRUTTURA

Rispetto dell'Identità e dei bisogni specifici dell'Anziano. Ogni ospite rappresenta una situazione sociale e sanitaria uguale solo a sé stessa. Attraverso la presa in carico dell'ospite e l'elaborazione del Piano di Assistenza Individuale, vengono pensati progetti e interventi mirati, a partire dai bisogni e dalle specificità rilevate. Ogni intervento tende a garantire, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, il rispetto della dignità degli ospiti.

Nella stesura dei progetti, sia individuali che comunitari, viene privilegiato il rispetto di credenze, appartenenze religiose, opinioni e i sentimenti dell'ospite.

Mantenimento e Potenziamento delle abilità residue. I Servizi erogati tendono ad assicurare all'anziano le cure e la riabilitazione necessaria per mantenere le abilità residue e, dove possibile potenziarle. Tenuto conto della fragilità e dalla variabilità tipica della condizione di non autosufficienza, i Piani Assistenziali sono personalizzati e vengono costantemente aggiornati.

I progetti hanno come obiettivo l'affermazione del ruolo sociale dell'anziano, anche se collocato all'interno della struttura, e tendono ad offrire opportunità e stimoli continui affinché si senta motivato alla partecipazione alla vita Comunitaria.

Rapporto con i familiari e apertura al territorio. La Struttura tende a favorire costanti rapporti e contatti con i familiari degli utenti. Agevolando, ove possibile, il mantenimento di contatti con il contesto di provenienza, anche con uscite e brevi soggiorni in famiglia. Gli ospiti sono accolti in un contesto familiare e confortevole. Al fine di rendere l'ambiente più accogliente e personale possibile, compatibilmente con esigenze di tipo organizzativo, gli anziani potranno portare alcuni oggetti adatti a rendere la camera più personale e confortevole.

La Struttura si vede come parte integrante e attiva del contesto territoriale e sociale in cui è inserita, sviluppa e mantiene contatti e collaborazioni con le realtà associative, culturali e di volontariato presenti sul territorio.

Garanzia della dignità. Sono attive procedure atte a consentire agli operatori di agire, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, nel rispetto della dignità dell'ospite. Si favorisce, durante le fasi di formazione e di affiancamento dei nuovi operatori, la realizzazione di un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà atta a garantire il pieno rispetto della persona.

Qualità del servizio. La struttura è impegnata a una costante verifica della qualità delle prestazioni rese, anche in relazione agli obiettivi e agli standard di servizio definiti. Nella gestione della qualità vengono coinvolti sia gli operatori che gli ospiti e i loro familiari, i quali possono contribuire, attraverso suggerimenti e reclami, alla individuazione e risoluzione dei problemi.

ART. 3 - ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Nucleo residenziale per non autosufficienti - posti n. 18

Il Servizio è rivolto ad anziani in condizioni di non autosufficienza fisica o psichica per i quali non sia possibile il mantenimento nel proprio ambito familiare e sociale, che necessitano di trattamenti continuativi per provvedere al riequilibrio di condizioni deteriorate. L'anziano ospite deve trovare nell'integrazione delle attività sociali e sanitarie, le condizioni per gestire, superare e ridurre gli aspetti critici della propria condizione.

Centro Diurno per non autosufficienti - posti 5

Il Servizio si propone come sostegno ed aiuto dell'anziano, di tutela, socializzazione e mantenimento delle capacità residue, sostegno alle famiglie, mantenimento dell'anziano al proprio domicilio.

ART. 4 - PRESTAZIONI EROGATE

Prestazioni alberghiere:

Le prestazioni alberghiere sono fornite dal Consorzio Comars - Coop. Sociale Colap Onlus:

- **Vitto:** La RSA è dotata di cucina interna. Il vitto è fornito secondo le indicazioni della tabella dietetica prescritta dai Servizi competenti, con le eventuali variazioni individuali prescritte dal Medico curante.
- **Lavanderia:** la biancheria per il letto viene fornita e lavata a cura della Coop. Colap attraverso il proprio fornitore del servizio. Gli indumenti degli ospiti, che sono cifrati individualmente, vengono lavati e stirati direttamente in RSA. I familiari che lo desiderano possono lavare in proprio gli indumenti dei loro congiunti.
- **Pulizie degli ambienti:** vengono effettuate giornalmente dagli operatori addetti sulla base di programmi di lavoro predeterminati.

Assistenza medica

È garantita dal medico di famiglia.

Nei giorni pre-festivi, festivi e durante la notte interviene al bisogno il servizio di continuità assistenziale.

Per situazioni di urgenza il personale della RSA chiede l'intervento del 118 e provvede ad avvisare i parenti.

Visite mediche specialistiche e analisi strumentali

Gli ospiti, se necessario e su richiesta del medico curante, sono sottoposti a visite specialistiche e ad analisi strumentali (esempio: TAC, RX, ECG, etc). Tali visite vengono effettuate di norma in ambulatori esterni alla RSA.

L'infermiere della RSA provvede a prenotare la visita. Il trasporto è a cura dei parenti o dei servizi territoriali a seconda delle condizioni fisiche dell'ospite.

Il personale della RSA di norma non accompagna l'ospite alla visita specialistica, ma dovranno farlo i familiari o chi per loro.

I prelievi di sangue vengono effettuati direttamente dall'infermiere in RSA.

Ricoveri in ospedale

Il personale della struttura non effettua alcuna attività presso l'Ospedale.

In caso di ricovero l'assistenza sanitaria è garantita dal personale del reparto ospedaliero, quella assistenziale - se necessaria - dai familiari.

Assistenza alla persona

I Servizi Assistenziali sono forniti dalla Coop Koinè

È erogata da personale appositamente qualificato che assicura:

- aiuto in tutte le attività quotidiane della persona,
- riordino dei letti,
- cambio della biancheria degli ospiti,
- interventi per il mantenimento dell'autonomia degli ospiti,
- partecipazione alle attività di animazione e socializzazione, anche al di fuori della struttura, compatibilmente con l'organizzazione del servizio.

Tale attività è erogata nell'arco delle 24 ore per le attività residenziali e nell'arco delle 12 ore per quelle diurne.

Assistenza infermieristica

Viene erogata da infermieri professionali i quali controllano periodicamente i parametri vitali e mantengono contatti con il medico curante di ogni ospite.

L'infermiere è presente tutti i giorni in RSA con il seguente orario diurno: dalle ore 7 alle ore 13:30 e dalle ore 17:00 alle ore 19:30.

Il personale infermieristico assicura inoltre, attraverso la pianificazione dell'assistenza personalizzata, le seguenti funzioni:

- tenuta ed approvvigionamento di farmaci ed ausili medico chirurgici
- costante e diretto rapporto con il Medico curante facilitandone anche i rapporti con i medici specialisti
- collaborazione, per le specifiche competenze professionali, con il personale di assistenza di base e riabilitazione.

Riabilitazione funzionale

Il fisioterapista interviene per mantenere la mobilità della persona e offrire indicazioni al personale sulle varie posture e movimentazione degli ospiti.

Il servizio consiste in:

- attività di riabilitazione funzionale per il mantenimento delle condizioni di autonomia e mobilità della persona;
- attività di indirizzo e supporto del personale ausiliario nella gestione delle attività assistenziali e nella specifica esecuzione di alcune mansioni di particolare rilievo (alzata, bagno assistito, aiuto nella deambulazione);
- collaborazione con il personale di assistenza ed infermieristico nella gestione delle attività assistenziali quotidiane.

Riabilitazione socio-relazionale ed animazione

L'educatore-animatore favorisce i rapporti interpersonali tra gli ospiti, organizza attività ricreative e uscite all'esterno.

Il servizio consiste in:

- attività atte a valorizzare la personalità di ognuno attraverso la promozione dei rapporti interpersonali;
- attività finalizzate a determinare un clima di stima e di fiducia reciproca;
- programmazione della giornata dell'anziano sia a livello individuale che collettivo, impegnandolo concretamente in attività concordate con l'anziano stesso;
- attività finalizzate a promuovere i rapporti fra l'anziano ospite e la famiglia anche al fine di minimizzare il trauma del distacco dal nucleo familiare.

Podologo, Parrucchiere e Barbiere

Intervengono a richiesta e il costo delle loro prestazioni è a carico dell'ospite.

Assistenza farmaceutica

È assicurata, come per tutti i cittadini, attraverso la prescrizione del medico di base e il ritiro presso la farmacia. Se l'anziano necessita di farmaci non erogati gratuitamente dal Servizio Sanitario il costo di questi sarà a suo carico.

Assistenza sociale

È assicurata dall'Assistente Sociale del Comune di Residenza che cura i rapporti di collegamento con la struttura e l'ambiente socio-familiare di appartenenza dell'ospite.

Assistenza religiosa

Ad ogni ospite è garantito di professare la propria religione ed è garantito l'accesso dei ministri di tutti i culti.

Le funzioni religiose di rito cattolico vengono officiate all'interno della Struttura tutti i mercoledì alle ore 10:30. La celebrazione è aperta ai familiari e alla popolazione.

Trasporto sociale e sanitario

È assicurato secondo i criteri generali stabiliti per tutti i cittadini.

Servizio funebre

È a totale carico dei familiari compreso l'individuazione della ditta fornitrice del servizio.

ART. 5 - MODALITÀ DI ACCESSO

L'ammissione

La struttura accoglie di norma soggetti residenti nella Zona Socio-Sanitaria Valdarno requisito fondamentale di accesso è la condizione di non autosufficienza che deve essere certificata dal personale sociosanitario del distretto di residenza, a seguito di una valutazione multidimensionale da parte della Competente Commissione UVM.

Per usufruire dei servizi offerti dalla struttura, l'anziano o i suoi familiari o tutore devono farne esplicita richiesta presso il Servizio Sociale del Comune di Residenza.

L'anziano e la sua famiglia, in presenza di un posto nella struttura, sono informati preventivamente dell'ingresso e debbono confermarne l'accettazione o meno attraverso la sottoscrizione di uno specifico modulo.

Al momento dell'accesso l'ospite dovrà recare con sé i seguenti documenti:

- Carta di identità, od altro documento di identità.
- Libretto di Assistenza Sanitaria.
- Eventuale documentazione di invalidità e di fruizione di presidi sanitari (pannoloni, traverse ecc.).
- Scheda sanitaria compilata dal medico di base.

Al momento dell'ingresso viene inoltre fornita, oltre alla presente Carta del servizio e al regolamento interno della Struttura, una specifica informativa sulla gestione dei dati personali (privacy), richiedendo la sottoscrizione di un modello di consenso relativo a:

- trattamento dei dati personali;
- individuazione dei soggetti che si assumono l'onere della corresponsione della retta;
- individuazioni dei soggetti delegati al pagamento della retta;

Il primo giorno dell'ingresso viene individuata una persona di riferimento per le comunicazioni, anche in caso di eventi critici.

L'accoglienza

Il momento dell'ammissione dell'anziano viene particolarmente curato dal personale della struttura al fine di rendere minimo il disagio provocato dal distacco dall'ambiente familiare. Per facilitare l'inserimento dell'anziano **la famiglia deve essere presente al momento dell'ingresso** per fornire al personale tutte quelle informazioni utili alla gestione e alla adeguata cura della persona.

Per favorire altresì l'adattamento dell'anziano alla convivenza e al distacco dalla propria casa, i familiari debbono essere presenti, almeno nella prima fase, periodicamente.

Ciascun ospite ha diritto all'uso e utilizzo dei propri effetti personali dei quali viene compilato un elenco al momento dell'ingresso in Struttura. **Non è prevista la custodia di ori e altri oggetti preziosi.**

Gli ospiti possono personalizzare la propria camera attraverso piccoli oggetti e beni personali, nel rispetto della sicurezza e delle regole di convivenza, previa autorizzazione del responsabile della struttura.

Il personale della struttura può gestire delle **piccole somme di denaro** utilizzate esclusivamente per il soddisfacimento di minimi bisogni personali.

La conservazione del posto

Per eventuali brevi periodi di rientro a casa o per degenze ospedaliere il posto viene conservato.

La retta va comunque pagata anche se riducibile in base a quanto previsto dal **Regolamento Interno**.

Le dimissioni

Gli ospiti possono essere dimessi per fare ritorno alla propria residenza o dimora, per volontà dell'anziano interessato o di chi ne esercita la tutela, in accordo con i servizi sociali territorialmente competenti come previsto dall'art. 5 del Regolamento Interno.

A seguito delle dimissioni dell'utente i familiari (o il tutore legale) sono tenuti al recupero dei beni dell'ospite entro 15 giorni, scaduto tale termine la Struttura non sarà più ritenuta responsabile delle proprietà degli utenti dimessi.

ART. 6 - ORARI E TEMPI DELLE PRESTAZIONI

Le attività semi residenziali diurne sono svolte nell' arco del seguente orario: 08,45 - 19,30. L'attività assistenziale nei moduli residenziali sono garantite nell'arco delle 24 ore.

La giornata tipo è così articolata;

- dalle 07,00- 09,00 sveglia ed igiene personale
- dalle 09,00 - 09,45 colazione
- dalle 09,30- 12,00 attività sanitarie, di riabilitazione ed animazione
- dalle 12,00 - 13,00 pranzo
- dalle 13,30 - 15 riposo pomeridiano
- dalle 15 alle 18 ripresa attività sanitarie e di animazione, merenda
- dalle 18,15 alle 19,30 cena

Gli orari indicativi delle diverse attività svolte nella struttura sono affissi nella bacheca riservata alle comunicazioni.

ART. 7 - COSTO DELLE PRESTAZIONI

Il costo della retta a carico degli utenti del servizio è coperto per una parte dalla quota sanitaria erogata dalla ASL8.

La restante parte della retta (quota sociale) è invece a carico dell'anziano o dei suoi familiari. Nel caso in cui l'anziano o la sua famiglia non siano in grado di poter pagare per intero la retta sociale interverrà il Comune di residenza dell'anziano, dietro richiesta e sulla base del Regolamento Zonale.

L'importo della retta viene definito annualmente. Ogni variazione è comunicata agli interessati.

La corresponsione dell'importo dovuto dall'ospite è calcolata mensilmente sulla base delle effettive presenze, secondo quanto previsto dal Regolamento Interno e può avvenire sia tramite bollettino di conto corrente postale che attraverso bonifico bancario.

ART. 8 - ASSETTO ORGANIZZATIVO INTERNO

La struttura è diretta da un Responsabile dipendente del Comune che, coadiuvato dall'Assistente Sociale del Comune, vigila sulla qualità delle prestazioni, sulla organizzazione del servizio e cura le relazioni con le famiglie.

Il restante personale è fornito dalla Coop Koinè e Coop. Colap.

Il personale è così organizzato:

FUNZIONI COMUNE CASTELFRANCO PIANDISCO'

- **Responsabile di struttura**
- **Responsabile Ufficio supporto amministrativo**
 - Referente rapporti con i familiari
 - Referente dei rapporti con contesto sociale

FUNZIONI SOGGETTO GESTORE COOP. SOC. KOINE'

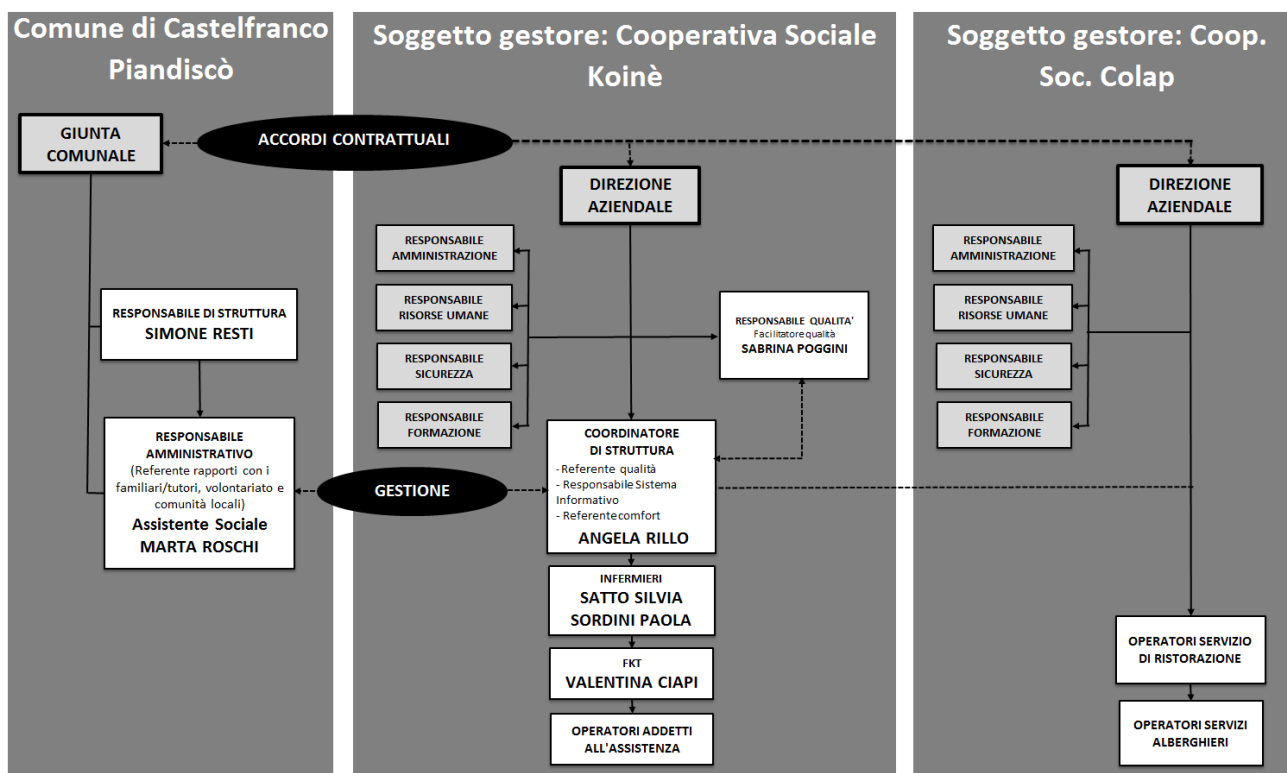
- **Facilitatore di qualità**
- **Coordinatore del progetto gestionale**
 - Responsabile sistema informativo
 - Referente comfort
 - Referente per la qualità
- **Responsabile fisioterapia**
- **Personale infermieristico**

- **Personale addetto alle attività assistenziali**
- **Referenti progetto individuale**

FUNZIONI SOGGETTO GESTORE COOP. SOC. COLAP

- **Personale addetto al servizio di ristorazione**
- **Personale addetto ai servizi alberghieri**

Riportiamo di seguito l'organigramma della R.S.A. Castelfranco:



Al personale sono applicati, in relazione al proprio ente di appartenenza il contratto di lavoro nazionale del personale degli enti locali e il contratto di lavoro nazionale del personale delle cooperative sociali. Nella struttura viene garantita una attenta analisi del rischio lavorativo e sono adottate tutte le idonee misure preventive.

ART. 9 - REGOLE GENERALI DI CONVIVENZA

L'ospite può:

- arredare le pareti con fotografie e quadri personali e sistemare propri soprammobili, con l'assenso del Coordinatore della struttura;
- usare propri piccoli elettrodomestici (come ventilatori, umidificatori ecc.) purché non arrechino disturbo agli altri ospiti e siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza;
- tenere vasi di fiori o piante, purché in numero limitato e non eccessivamente ingombranti né costituenti un pericolo per i terzi;
- soggiornare liberamente nella stanza da letto, eccettuati i periodi destinati alle pulizie della stessa;
- muoversi liberamente all'interno della struttura;
- ricevere corrispondenza personale. La struttura garantisce all'ospite la spedizione della propria corrispondenza, fatto salvo il pagamento delle spese di spedizione.
- ricevere telefonate personali. Può altresì utilizzare il telefono della struttura per effettuare telefonate verso

l'esterno.

L'ospite non può:

- tenere nella stanza da letto cibi e bevande che possano influire sull'igiene dell'ambiente;
- tenere animali di qualunque specie;
- fumare all'interno della struttura;
- tenere un comportamento tale da risultare di disturbo agli eventuali compagni di stanza e agli altri ospiti;
- chiudere a chiave la camera da letto

ART. 10 - GESTIONE DELLE INFORMAZIONI E PARTECIPAZIONE

Le informazioni

La R.S.A. Castelfranco facilita i rapporti con i familiari, con i tutori e amministratori di sostegno, tenendoli costantemente informati su eventi importanti riguardanti la vita e la salute degli ospiti, sia telefonicamente che mediante colloquio. Il Responsabile della struttura, o suo delegato, è a disposizione dei familiari per fornire loro tutte le informazioni relative alla permanenza dell'anziano e all'organizzazione della struttura. Notizie dettagliate sul suo stato di salute psico-fisica possono essere fornite, ai soggetti che ne hanno titolo, dal medico curante e dell'infermiere, secondo le rispettive competenze.

Per richiedere colloqui e informazioni è opportuno che il familiare o il tutore/amministratore di sostegno si rivolga alla persona più competente per l'aspetto specifico, secondo il seguente schema:

- Aspetti organizzativi e amministrativi: Direttore della Struttura o Responsabile Amministrativo, presso uffici del Comune di Castelfranco Piandiscò (Ricevimento su Appuntamento telefonando ai numeri 055/9147728-0559147725)
- Aspetti sanitari e relativi alle cure somministrate: medico di medicina generale, presso il proprio ambulatorio; oppure servizio infermieristico e fisioterapico, su appuntamento, telefonando al numero 055/9149535.
- Aspetti socio-assistenziali: Coordinatrice della RSA, su appuntamento, telefonando al numero 055/9149535 oppure Assistente Sociale, presso uffici del Comune di Castelfranco Piandiscò (Ricevimento su Appuntamento telefonando ai numeri 055/9147728-0559147725)

All'interno della R.S.A. le informazioni di tipo generale sono divulgate attraverso:

- la Bacheca;
- il Regolamento interno consegnato al momento dell'ingresso dell'ospite.

L'ospite o, in sua vece chi ne ha titolo, può chiedere tutte le informazioni che desiderano ed esse – nel rispetto dei principi stabiliti dalla privacy – saranno fornite dal Personale competente per le singole materie. In ogni caso, qualunque informazione di carattere generale può essere richiesta al Responsabile della Struttura o alla coordinatrice.

Le visite di familiari e amici

La struttura favorisce l'accesso di familiari ed amici e non prevede orari rigidi per tali visite. Alle persone in visita è comunque richiesto:

- il rispetto della riservatezza degli altri ospiti;
- l'adozione di comportamenti rispettosi nei confronti del personale (per eventuali contestazioni si dovrà fare riferimento al responsabile della struttura);
- di non soggiornare nelle camere durante il riposo;
- di non soggiornare nel refettorio durante i pasti, se non espressamente autorizzate;
- di non fornire agli ospiti alimenti fuori dai pasti senza informarne l'infermiere e sentirne il parere;
- di non somministrare prodotti contenenti crema, maionese, salse di ogni tipo;
- di non somministrare alcolici.

Relazioni con il Contesto Sociale

La struttura, nell'intento di favorire le relazioni con la comunità locale, ospita e valorizza l'apporto delle associazioni di volontariato, a carattere sociale, ricreativo, culturale, ambientale, che intendono offrire il loro contributo alla gestione

delle attività di relazione e animazione rivolte agli ospiti e realizzate sia all'interno che all'esterno della stessa.

La partecipazione

La Struttura promuove la partecipazione del volontariato organizzato o spontaneo nella RSA, anche con specifiche attività progettate in collaborazione con il servizio di animazione.

All'interno della RSA, ai fini del diritto di partecipazione e controllo dell'attività, è costituito un Organismo di Rappresentanza, cui sono assegnate le seguenti funzioni:

- promuovere e realizzare concretamente la partecipazione degli ospiti, familiari, mondo associativo e reti sociali territoriali alla organizzazione della vita comunitaria,
- fornire al responsabile di Struttura suggerimenti e proposte per il miglioramento delle attività e dei programmi controllo dell'andamento delle attività e verifica della qualità delle prestazioni dal punto di vista degli utenti, dei loro familiari e di soggetti terzi coinvolti,

Tale organismo è così composto:

- 1 membro (e un suo sostituto) eletti dall'assemblea degli ospiti, appositamente convocata dal Responsabile di Struttura,
- 2 membri eletti dall'assemblea dei familiari, appositamente convocata dal Responsabile di Struttura,
- 1 membro delle Associazioni che svolgono attività all'interno della Struttura,
- 1 membro nominato dall'Ente Asilo, proprietaria dell'immobile sede della RSA,
- il Responsabile di Struttura e/o altri operatori su invito.

L'Organismo di Rappresentanza alla sua prima convocazione, a cura del Responsabile della Struttura, nomina tra i suoi componenti il Presidente, il quale convoca e presiede le successive sedute. L'organismo si riunisce almeno 2 volte l'anno, delle sedute viene redatto un verbale che viene trasmesso al Responsabile della Struttura e al Sindaco.

La struttura garantisce agli utenti ai loro familiari, nonché agli organismi accreditati di volontariato e rappresentanza, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni.

Gli utenti o gli altri soggetti sopra indicati possono esercitare il proprio diritto all'apprezzamento o al reclamo segnalando il caso, verbalmente o per iscritto, al responsabile della struttura. I moduli di segnalazione per il reclamo sono a disposizione presso la Struttura.

I reclami devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente.

Il Responsabile risponde immediatamente all'utente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione.

Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 30 giorni.

ART. 11 - GLI IMPEGNI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale si forniscono le informazioni sui servizi resi e si assumono impegni nei confronti degli ospiti.

Con la presente Carta dei Servizi si intende perseguire i seguenti obiettivi di carattere generale:

- rispondere ai bisogni delle persone
- tutelare i loro diritti e richiederne la partecipazione
- erogare un servizio di buon livello organizzativo
- erogare un servizio di buon livello tecnico-operativo
- ricercare efficienza ed efficacia.

Tali obiettivi si sostanziano nei seguenti impegni e standard di riferimento:

N.	IMPEGNO	INDICATORE/STANDARD
1	Garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	• Percentuale di operatori muniti di cartellino sul totale degli stessi (<i>Standard 100%</i>)
2	Garantire nella struttura ampie fasce orarie di visita	• presenza informazioni all'utente sulla Carta dei Servizi

3	Garantire agli ospiti la possibilità di professare la propria religione	<ul style="list-style-type: none"> • a richiesta possibilità presenza Ministro proprio culto;
4	Garantire la consegna all'atto dell'ingresso della Carta dei Servizi e rendere consultabile nella struttura il Regolamento Generale.	<ul style="list-style-type: none"> • Percentuale degli ospiti che hanno ricevuto la carta dei servizi e il regolamento (<i>Standard 100%</i>)
5	Garantire un'idonea segnaletica interna ed esterna al fine rispettivamente di agevolare l'accesso alle strutture e all'interno di esse	<ul style="list-style-type: none"> • Presenza di idonea segnaletica esterna e interna agli edifici
6	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 30 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • presenza di idonea procedura e della registrazione dei reclami
7	Effettuare la rilevazione della soddisfazione/gradimento degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> • presenza dei risultati delle rilevazioni effettuate
8	Garantire la presenza e il funzionamento dell'organismo di rappresentanze	<ul style="list-style-type: none"> • presenza dei verbali relativi ad almeno 2 riunioni all'anno
9	Garantire il costante aggiornamento del Progetto Assistenziale individualizzato	<ul style="list-style-type: none"> • percentuale dei PAI aggiornati sul totale (<i>Standard 100%</i>)
10	Garantire ai parenti un facile accesso al colloquio con il responsabile di struttura	<ul style="list-style-type: none"> • presenza in bacheca degli orari di disponibilità per i colloqui