

## **SCHEMA QUADRO PER LA CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA**

### **1. Sommario**

### **2. Che cosa è la carta dei servizi e a chi si rivolge:**

- anno e/o periodo di riferimento della carta (stakeholders = utenti privati, enti committenti, ecc.).

### **3. Presentazione dell'organismo:**

- Come e quando nasce l'organismo gestore;
- Sede e riferimenti per contatti, sito web, ecc.;
- Responsabili, soci e organizzazione.

### **4. Descrizione della propria Mission:**

- Campo di intervento in generale;
- Finalità/obiettivi fondanti (tale punto può essere meglio specificato nella descrizione di ogni servizio);
- Principi/valori fondamentali a cui si ispira l'attività.

### **5. La rete di riferimento: esporre le modalità, le finalità/attività e i soggetti con cui sono state costruite relazioni di rete nel territorio in cui opera l'organismo.**

### **6. Informazioni sulla struttura e/o i servizi offerti:**

- Referente (responsabile della struttura);
- Descrizione della struttura;
- Destinatari del servizio;
- Modalità di accesso;
- Funzionamento della struttura: regole della vita comunitaria; descrizione di una giornata tipo; descrizione del progetto educativo tipo.

### **7. Tariffe praticate con l'indicazione delle prestazioni ricomprese:**

- ammontare e modalità di corresponsione della retta;
- prestazioni dei servizi forniti agli ospiti con indicazione di ciò che è compreso nella retta mensile e ciò che è considerato extra;
- tipo di polizza assicurativa e copertura rischi da infortuni o da danni subiti o provocati dagli utenti, dal personale o dai volontari.

### **8. Personale:**

- organigramma delle figure professionali previste nella struttura;
- criteri deontologici cui gli operatori devono attenersi.

### **9. Partecipazione**

- partecipazione personale e di rappresentanza continua e costante da parte dell'ospite, alla programmazione e alla realizzazione dell'attività svolta, anche al fine di agevolare la valutazione dei risultati;
- modalità di formazione e di funzionamento della rappresentanza degli ospiti, e/o dei familiari, eletta democraticamente tra gli stessi, nelle strutture che accolgono più di quindici utenti opportunamente regolamentate all'interno della struttura;
- scheda di rilevazione da fornire agli ospiti della struttura per esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio erogato;
- modalità di accesso nelle strutture a singoli, gruppi e formazioni sociali attivi sul territorio (o iscritti nel registro regionale delle organizzazioni di volontariato o riconosciuti a livello nazionale), che favoriscono la partecipazione dell'utente alla vita sociale, culturale e ricreativa, contribuendo al

raggiungimento degli obiettivi contenuti nel Progetto Personalizzato, in misura complementare e comunque non sostitutiva rispetto l'organico previsto;

- Regolamento della vita comunitaria all'interno della struttura.

Nella struttura è presente:

- registro delle presenze giornaliera, che prevede la turnazione dei gruppi di utenti (antimeridiano e pomeridiano);
- registro delle presenze del personale, con indicazione delle mansioni svolte e dei turni di lavoro e delle attività previste;
- tabella dietetica alimentare;
- cartella personale del singolo utente, costantemente aggiornata.

Nella cartella personale sono contenuti i dati personali, amministrativi, sociali e sanitari del singolo beneficiario del servizio, nonché il Progetto Individualizzato di Assistenza, le relative valutazioni periodiche e delle valutazioni di esito (eventuale riformulazione/rinnovo del progetto individuale). Il Progetto Individualizzato è predisposto d'intesa tra l'equipe multidisciplinare dei servizi della ASL, del Servizio Professionale del Comune, il beneficiario del servizio, con i suoi familiari o chi ne cura la tutela.

È necessario inserire la descrizione degli standard di Benessere degli ospiti di cui al punto 2.4.1 della DGR 130/2018.

#### 10. Standard di qualità, impegni e programmi di miglioramento.

Gli obiettivi che l'ente si prefigge possono essere esposti in forma generale, ma è attraverso l'individuazione degli indicatori e degli standard che l'organismo presenta il proprio programma di miglioramento e/o di mantenimento dello standard, offrendo nel dettaglio uno strumento di conoscenza della propria offerta e di controllo da parte degli stakeholders sulle modalità e i tempi di erogazione degli interventi.

È possibile anche una rappresentazione attraverso la compilazione di una griglia di cui si propone un esempio.

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard o obiettivo di miglioramento</b>
Attività di coordinamento	Incontri dello staff	≥ XX incontri annui
	Incontri di supervisione con singolo operatore	≥ XX incontro mensile
Aggiornamento/formazione operatori	Ore annue di aggiornamento	≥ XX
	Stage/tirocini attivati per operatori formati	100%
2.4.1. Benessere degli ospiti Igiene personale e degli ambienti	Punto a) Igiene personale e degli ambienti Punto b) pulizia dei bagni e degli ambienti comuni	Definire standard Definire Standard
2.4.2 Benessere fisico, psichico e relazionale (criteri DGR n. 130)	punto a) collaborazione di idonee figure professionali in caso di specifiche esigenze alimentare degli ospiti;	Ingresso nella rete
	punto b) attività fisica compatibilmente con l'età e le condizioni fisiche;	> 30 minuti pro die
	punto c) attività di animazione e ludico-ricreativa, di socializzazione e formativo culturale;	> 1 ora pro die
	punto e) uscite a carattere ricreativo-culturale e per fini di socializzazione compatibilmente con l'età e le condizioni psicofisiche punto f) Facilitazione dei rapporti con familiari e amici	> 2 uscite mensili  Standard orientativo

<i>Partecipazione dell'utenza</i>	<i>Strumenti e occasioni di confronto</i>	
	<i>Altro (specificare)</i>	
	<i>Sito internet</i>	<i>Si/No</i>
<i>Valutazione della qualità del servizio</i>	<i>Questionari</i>	<i>1 volta l'anno</i>
	<i>Incontri coordinatore/utente</i>	<i>1 ogni 6 mesi</i>
	<i>Relazione generale</i>	<i>1 volta l'anno</i>

**11.** Sistema e strumenti di valutazione della qualità dei servizi erogati. La descrizione dovrà essere articolata preferibilmente come segue:

- A cosa serve la valutazione: quale obiettivo si prefigge l'ente;
- Cosa si valuta;
- Accenni alla metodologia applicata e quali soggetti (interni ed esterni) coinvolge;
- Gli strumenti per le rilevazioni (ove possibile offrire esempi e documentazione).

Il sistema di valutazione adottato – fermo restando una relativa autonomia e ricchezza metodologica - dovrà comunque tenere conto di quanto previsto dalla DGR 130/2015 e in particolare i fattori:

2.3 partecipazione degli ospiti;

2.3.1 regole, attività ed iniziative della vita comunitaria;

2.3.2 partecipazione e coinvolgimento dei beneficiari del servizio e delle loro famiglie;

2.3.3 comunicazione su temi di interesse comune.

**12.** Forme di tutela dei diritti degli utenti. Descrivere le modalità e gli strumenti con cui si concretizzano:

- Informazione
- Partecipazione
- Riservatezza
- Forme e strumenti per raccogliere e gestire i reclami

**13.** Forme di tutela e/o risarcimento agli utenti in caso di disservizio e/o mancato rispetto degli standard.

Con attenzione alla compatibilità con il Piano Individualizzato, descrivere la modalità di recupero degli interventi non effettuati per cause non imputabili all'utente.

Ulteriori interventi e/o opportunità proposte all'utente nel caso in cui il recupero dell'intervento non sia attuabile o sufficiente a ripianare il disagio arrecato.

Ulteriori benefit previsti in caso di mancato intervento o raggiungimento degli standard previsti.