



CENTRO DIURNO

ARBORETO

CARTA
DEL SERVIZIO

nuovadimensione.com



CENTRO DIURNO
ARBORETO


Nuova Dimensione
COOPERATIVA SOCIALE

Sommario

4	1. PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI
5	2. CHI SIAMO
5	3. LA MISSION
5	4. VISION
5	5. ORIENTAMENTI STRATEGICI
6	6. MODALITÀ DI VERIFICA E VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO E MONITORAGGIO DELL'EFFICACIA DEL PROGETTO
6	7. METODOLOGIA DI RIFERIMENTO
7	8. IL PIANO INDIVIDUALIZZATO
7	9. DIRITTI DEGLI OSPITI
8	10. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
10	11. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI
12	12. PROPRIETÀ DEL CLIENTE
13	13. RUOLO E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI
14	14. ORGANICO
15	15. FORMAZIONE DEL PERSONALE
15	16. TIPOLOGIA DELLE ATTIVITÀ E DEI SERVIZI COMPRESI NELLA RETTA
16	17. SERVIZI NON COMPRESI NELLA RETTA
17	18. SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI, FAMILIARI E/O TUTORI
17	19. GESTIONE DEI RECLAMI
17	20. INDICATORI DI QUALITÀ
19	21. RINUNCIA AL SERVIZIO/DIMISSIONI
19	22. APPLICAZIONE REGOLAMENTO GENERALE PER LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI N. 2016/679
19	23. DISPOSIZIONI FINALI
19	24. REVISIONE



1. Presentazione della carta dei servizi

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di informazione e orientamento delle persone interessate alla fruizione del Centro Diurno Socio Riabilitativo ed Educativo “*Arboreto*” (di seguito denominato Centro).

La Carta dei Servizi diventa un patto tra la Cooperativa Nuova Dimensione, le persone anziane e le loro famiglie che possono verificare direttamente i livelli di qualità del servizio erogato.

La Carta dei Servizi dunque: informa e descrive i servizi offerti, le modalità di accesso, le tariffe vigenti; avvicina gli ospiti ed i familiari alla vita della struttura; individua i reciproci diritti e doveri; descrive le modalità di comunicazione tra il Centro diurno e i fruitori del servizio attraverso la gestione delle segnalazioni, suggerimenti, reclami e rilevazione della qualità percepita. Tali strumenti consentono di alimentare un dialogo costante e costruttivo tra gli ospiti, familiari e la cooperativa, nell’ottica del miglioramento continuo.

2. Chi siamo

La Cooperativa Nuova Dimensione è una società cooperativa sociale di tipo A e B ai sensi L.381/91; è Ente Terzo Settore ai sensi del D.Lgs 117/2017 ed è iscritta all'Albo regionale delle cooperative sociali. "La Cooperativa non ha scopo di lucro, il suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la progettazione e la gestione di servizi sanitari, socio sanitari, assistenziali ed educativi con particolare attenzione ai disabili, anziani, minori a rischio e/o soggetti in situazione di svantaggio, culturale e socio familiare [...]" (Dallo statuto della Cooperativa Nuova Dimensione, art. 3).

3. La mission

La Cooperativa Nuova Dimensione crede nella centralità e nella dignità della persona umana. Di fronte al disagio psichico, fisico, sociale, relazionale, la società, le famiglie, il mondo del lavoro non sempre riescono a rispondere in modo adeguato e ad evitare la solitudine e l'emarginazione.

Nuova Dimensione, attraverso l'ascolto dei bisogni delle persone e mediante i servizi che offre, contribuisce in armonia con il territorio e le sue istituzioni a migliorare le condizioni di vita di quanti incontra nel proprio agire quotidiano.

4. Vision

Nuova Dimensione vuole essere *Agente di sviluppo del bene comune* nel territorio in cui è radicata.

5. Orientamenti strategici

CENTRALITÀ DELLA PERSONA. Ad ogni persona frequentante il servizio viene garantito un Piano Individualizzato concordato con l'ospite, i familiari e i Servizi di riferimento.

INDIPENDENZA. L'ospite viene assistito nel prendere decisioni e nel controllare la sua vita allo scopo di mantenere una sua indipendenza.

RISPETTO. Assistenza e supporto sono fornite in modo tale da mantenere il rispetto della privacy e della dignità dell'ospite in ogni momento.

PRIVACY. Le informazioni relative a dati personali e sensibili sono trattate nel rispetto della normativa a tutela della privacy.

QUALITÀ ED INNOVAZIONE. Il servizio è ispirato a standard di qualità ed innovazione che vengono comunicati, monitorati e riesaminati. La percezione della qualità da parte degli utenti è monitorata nel corso delle attività e portata all'esame della Direzione. Sono inoltre disponibili canali per l'invio di eventuali reclami e suggerimento.

PROFESSIONALITÀ. Il personale che presta servizio nel Centro ha i requisiti professionali richiesti dalla legge. La professionalità del personale impiegato è accompagnata da una stretta osservanza dei rispettivi Codici Deontologici a tutela degli ospiti.

PROTEZIONE. Gli ospiti sono protetti nella loro salute, sicurezza e benessere.

TUTELA DEI RISCHI. I parametri architettonici del Centro sono rispettati per garantire la tutela della sicurezza personale di ogni ospite.

CONTINUITÀ. L'assistenza è garantita in ogni momento della giornata e in modo continuativo nel periodo della permanenza.

IMPARZIALITÀ. Ad ogni ospite viene assicurata imparzialità e parità di trattamento nel rispetto di un approccio obiettivo alla specificità di ognuno.

PARTECIPAZIONE. La famiglia, o chi ne fa le veci, ha la possibilità di conoscere il Piano Individualizzato ed eventuali sue variazioni in itinere, attraverso incontri con le figure professionali della struttura.

CONSENSO. L'utente può accedere alle informazioni che possono permettergli di partecipare attivamente alle decisioni che lo riguardano.

RETI. La Cooperativa si adopera per promuovere l'integrazione con il tessuto sociale cittadino e a lavorare con le reti istituzionali condividendo obiettivi, interventi, piani di miglioramento.

6. Modalità di verifica e valutazione della qualità del servizio e monitoraggio dell'efficacia del progetto

La Cooperativa si impegna ad operare nell'ottica del miglioramento continuo delle attività, non limitandosi solo ad assicurare la "conformità" del Servizio, ma soprattutto ad operare in modo che il Centro possa "soddisfare" gli ospiti e i loro familiari. L'erogazione del servizio segue le procedure del sistema integrato Qualità-Sicurezza della Cooperativa, secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI ISO 45001: 2018. La verifica e la valutazione dell'attività e dei risultati conseguiti rispetto agli obiettivi viene effettuata in itinere ed a conclusione di ogni progetto.

7. Metodologia di riferimento

La metodologia di lavoro adottata dal Centro Diurno è caratterizzata da una forte intenzionalità socio - riabilitativa dei progetti personalizzati per gli Ospiti che prevedono una significativa integrazione tra prestazioni socio-sanitarie, sociali ed educative. Vengono garantiti il rispetto dei tempi e le modalità di confronto con i Servizi territoriali di riferimento per l'attuazione di verifiche in itinere e la valutazione degli obiettivi raggiunti.

È garantito inoltre il coinvolgimento della famiglia nell'attuazione e nella verifica del Progetto socio-riabilitativo ed educativo. La metodologia di intervento è inoltre improntata al lavoro di gruppo. Tutti il personale impiegato dell'équipe utilizza specifici strumenti educativi quali l'osservazione, la programmazione, l'attività individualizzata e la documentazione.e la documentazione.



8. Il piano individualizzato

Il Piano Individuale viene elaborato dalle équipes con la supervisione del Direttore Sanitario e in raccordo con i Servizi Sociali territoriali.

Il Centro Diurno intende valorizzare, anche se in un contesto di socialità, la singola persona. È indispensabile, pertanto, elaborare progetti individuali ed individualizzati, che partono da quello che la persona sa e può fare, puntando al raggiungimento di una soddisfacente qualità di vita, coerente con le sue capacità, aspettative, desideri e stile di vita e finalizzato al raggiungimento del benessere possibile.

Il Piano Individualizzato determina una serie di obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività educative e di socializzazione per ogni Ospite. Ad ognuno vengono fatte proposte diverse, a volte di tipo individuale, a volte di piccolo, medio e grande gruppo, ponendo attenzione alla strutturazione di un clima di accoglienza, di ascolto e di scambio.

Il Piano Individualizzato viene rivisto durante l'anno, con una costante attenzione ai cambiamenti, all'evoluzione o involuzione del singolo, e condiviso, attraverso colloqui individuali, con i familiari e i servizi sociali di riferimento.

Alla formulazione del Piano Individualizzato partecipano tutte le figure professionali dell'équipe in una condivisione di obiettivi, responsabilità e risorse, mirati ad un approccio riabilitativo globale ed individualizzato.

Il Piano Individualizzato viene registrato in apposita scheda allegata alla cartella socio - sanitaria di ciascun Ospite e permette di evidenziare:

- i bisogni di cura e gli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle condizioni dell'ospite;
- il carico lavorativo che permette di individuare le azioni, gli strumenti, gli interventi necessari che si intendono realizzare;
- l'individuazione dei criteri e dei tempi di verifica del risultato stesso.

Ogni Piano Individualizzato viene rivalutato entro 180 giorni, a meno di variazioni significative dello stato dell'ospite, così come previsto dalle indicazioni della Regione Umbria, che prevedono la compilazione del modello in Sistema Atl@nte.

9. Diritti degli ospiti

Tutte le attività del Centro sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre e comunque per tutti gli ospiti presenti:

- pieno rispetto della persona, della dignità e identità personale, intesa come rispetto globale del proprio vissuto, delle proprie esperienze ed aspirazioni.
- il diritto:
 - all'esercizio delle libertà individuali;
 - di movimento;
 - di religione, di corrispondenza e fede politica;

- di espressione affettiva;
- al rispetto delle differenze;
- alla informazione;
- alla sicurezza-protezione;
- alla qualità;
- alla partecipazione;
- alla riservatezza;

Ogni eventuale inosservanza di questi diritti, segnalata al Responsabile e/o al Coordinatore, dovrà comportare la rimozione delle cause che hanno impedito l'esercizio del diritto.

10. Presentazione della struttura

I DESTINATARI

Gli ospiti del Centro sono le persone disabili adulte non autosufficienti che necessitano di assistenza non continuativa per lo svolgimento di attività quotidiane, interventi riabilitativi, abilitativi, psico-educativi e socio relazionali.

CRITERI DI ACCESSO

La richiesta di accesso al Centro viene formulata dall'Assistente Sociale della USL Umbria 1 ed inviata all'UMVDA distrettuale che ne valuta l'appropriatezza, la congruità e i tempi del progetto socioriabilitativo.

Di seguito l'UMVDA sottopone il progetto all'autorizzazione del Direttore del Distretto. Vengono inoltre coinvolti sia la famiglia che la struttura per condividere il progetto e la pianificazione dell'intervento.

La struttura e il Servizio Sociale di riferimento condividono la scheda di Valutazione Multi-dimensionale delle persone disabili (SVAMDI), che viene aggiornata periodicamente, e comune almeno ogni 180 giorni, attraverso il software gestionale Atl@nte per la tenuta dei piani individualizzati.

LISTA DI ATTESA

Il Centro può ospitare fino a 15 ospiti contemporaneamente; qualora le domande pervenute da privati dovessero superare il limite previsto, si procederà alla formulazione di una lista di attesa secondo i seguenti criteri:

- Residenza: con precedenza ai residenti nel comune di Deruta e comuni limitrofi.
- Data di presentazione della domanda.
- Gravità dei bisogni assistenziali e sanitari compatibili con i servizi offerti dalla struttura.
- Situazione sociale, familiare e reddituale.

CAPACITÀ RICETTIVA

Il Centro può ospitare fino ad un massimo di 15 ospiti contemporaneamente.

LA GESTIONE

Il CSRE "Arboreto" (di seguito denominato Centro) inizia la sua attività nel 2015 ed è gestito dalla Cooperativa Nuova Dimensione. Il Centro offre una struttura per persone adulte disabili, collocata nella rete dei servizi socio-sanitari del territorio, con caratteristica semi-residenziale.

Il Centro ha ottenuto e mantenuto negli anni l'accreditamento istituzionale da parte della Regione Umbria.

GLI OBIETTIVI

Gli obiettivi generali del Centro, volti a garantire una qualità di vita che soddisfi i bisogni e le esigenze della persona disabile e il sostegno alla famiglia, sono i seguenti:

Per l'ospite

- Supportare la persona nella sua evoluzione globale tesa al raggiungimento della massima espressione di sé, tenendo conto dello sviluppo psicomotorio, relazionale-affettivo e del grado di autonomia.
- Promuovere la qualità di vita della persona con azioni mirate al mantenimento e allo sviluppo della personalità, delle autonomie, favorendo l'integrazione con l'ambiente esterno, in particolare con la comunità di appartenenza.

Per la famiglia e le reti parentali

- Realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come componenti attive e partecipanti ai processi riabilitativi e di cura.

Gli obiettivi specifici rivolti agli Ospiti all'interno del Centro sono relativi:

A. ALL'AUTONOMIA

Promuovere l'autonomia delle persone disabili per ridurre l'isolamento attraverso la stimolazione delle capacità e abilità residue, potenziarne la valorizzazione delle individualità e far emergere le potenzialità espresse.

B. AL BENESSERE PSICO-SOCIALE

Il benessere si può raggiungere attraverso la soddisfazione dei propri bisogni, ed in particolare:

- Bisogni primari: cura del corpo, alimentazione, autodeterminazione.
- Bisogno di essere attore sociale: partecipazione alla vita sociale, possibilità di espressione, vivere esperienze.
- Bisogno di essere compresi nella comunicazione in tutte le sue forme.
- Bisogno di essere supportato: è il bisogno di avere qualcuno che raccoglie le criticità e che supporta la persona fragile.

LA STRUTTURA

Il Centro è ubicato in una zona centrale della città di Gubbio – Via Arboreto, 64. La struttura è composta da:

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------|
| • ampio ingresso | • sala polivalente |
| • ufficio | • refettorio e cucina. |
| • ambulatorio polifunzionale | • n.3 bagni per gli ospiti |
| • spogliatoio e bagno per operatori | • sala informatica |
| • n.3 bagni per gli ospiti | • sala polivalente |
| • sala informatica | • refettorio e cucina. |

La struttura è dotata di locali adeguati al rispetto della privacy e di attrezzature specifiche utilizzate per l'assistenza di persone non autosufficienti; inoltre è priva di barriere architettoniche.

11. Organizzazione della struttura e servizi offerti

ORARI DI APERTURA

Il Centro è aperto dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 16.30; gli orari tuttavia possono essere flessibili in funzione del progetto individualizzato del singolo ospite, nei limiti dei tempi di apertura e in funzione di accordi condivisi con la USL e gli Enti territoriali preposti, per eventi eccezionali. Il Centro rimane chiuso nei giorni festivi infrasettimanali, salvo diversi accordi con gli Enti preposti ed i familiari.

LA GIORNATA TIPO

Ore 8.30 Apertura del Centro e Servizio trasporto

Ore 9.30 Accoglienza Ospiti e Colazione.

Ore 10.30 Inizio delle attività come da programmazione.

Ore 12.30 Igiene personale, apparecchiatura tavoli.

Ore 13.00 Pranzo.

Ore 14.00 Igiene orale e personale

Ore 14.30 Ripresa attività come da programmazione.

Ore 15.30-16.30 Accompagnamento al proprio domicilio.

Ore 16.30 Chiusura del Centro Diurno.

GIORNI DELLA SETTIMANA	ATTIVITÀ 10.30-12.30	ATTIVITÀ 14,00-16,00
Lunedì	Laboratorio manuale artistico	Laboratorio sociomusicale e narrazione
Martedì	Stimolazione neurosensoriale / uscite	Laboratorio manuale o di cucito
Mercoledì	Ginnastica dolce	Stimolazione cognitiva/lavori manuali/ lettura
Giovedì	Musicoterapia	Psicomotricità
Venerdì	Laboratorio manuale/cucina	Ginnastica dolce
Sabato	Laboratorio manuale, laboratorio di cucina, sociomusicale, lettura, uscite, teatro	Laboratorio manuale, laboratorio di cucina, laboratorio sociomusicale

I giorni dedicati alle attività di animazione possono subire delle variazioni nel corso della settimana in base ad esigenze organizzative del Centro e/o degli Ospiti presenti.

COMPLETANO LE ATTIVITÀ STRUTTURATE DEL CENTRO

- uscite programmate a seconda della stagionalità che possono durare tutta la giornata.
- uscite brevi anche in orario serale.
- soggiorni estivi.

SERVIZIO MENSA

La mensa è gestita all'interno del Centro tramite fornitore esterno (catering).

Il servizio comprende: colazione, pranzo e merenda pomeridiana.

I menù vengono stilati su base stagionale (primavera, estate, autunno e inverno) da un dietista. Ciascun menù stagionale si articola su 4 menù settimanali che ruotano nell'arco di un mese.

Il Centro offre la possibilità di usufruire di programmi dietetici personalizzati forniti su prescrizione del Medico di Medicina Generale e/o Specialista. Durante la giornata è prevista la distribuzione di bevande calde o fresche, secondo la stagione, tenendo conto dei bisogni nutrizionali e di idratazione della persona. L'ospite o un suo familiare possono consultare il menù settimanale esposto in bacheca.

ORARIO DEI PASTI

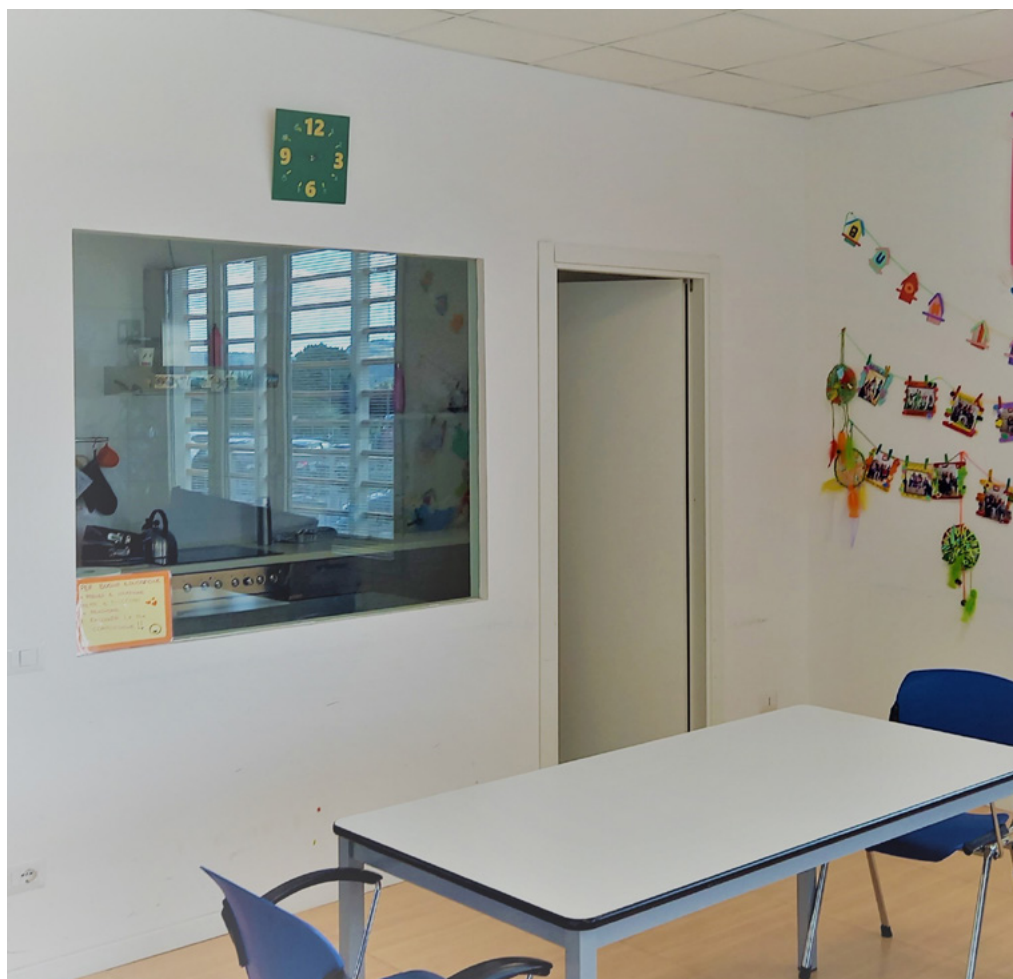
Colazione	9,30 – 10,00
Pranzo	12,30 – 13,00
Merenda pomeridiana	15,30



12. Proprietà del cliente

Il Centro Diurno non prende in consegna, se non in casi del tutto eccezionali, le proprietà personali dell'Ospite.

La Direzione, inoltre, declina ogni responsabilità in caso di ammanchi di denaro, valori eventualmente in possesso degli ospiti durante la permanenza al Centro. Per tutti gli altri effetti personali, di cui l'ospite necessita giornalmente, viene messo a disposizione un armadietto con serratura o lucchetto per ciascun ospite.



13. Ruolo e coinvolgimento dei familiari

Il coinvolgimento delle famiglie nella vita del Centro è promosso a più livelli:

- nella fase della programmazione e della verifica del percorso educativo ed assistenziale del proprio familiare, nel rispetto del ruolo di ognuna delle parti, attraverso colloqui e continui scambi informativi;
- nelle diverse occasioni e iniziative proposte per adeguare attività e strumenti, attraverso la presenza e il contributo delle famiglie.



L'équipe del Centro supporta i familiari attraverso una puntuale comunicazione di tutti gli elementi che possono garantire la continuità assistenziale tra Centro e ambito familiare.

I familiari sono invitati a partecipare ad alcune attività del Centro come feste, gite, eventi particolari ecc. favorendo anche in questo modo un'integrazione maggiore tra famiglie e risorse del servizio.

Agli utenti e ai loro familiari è garantito il coinvolgimento nelle scelte relative al miglioramento della qualità del servizio, prevedendo specifici momenti di incontro/confronto per verificare l'efficacia del servizio e la sua organizzazione: a tale scopo viene programmata indicativamente almeno una riunione all'anno, coinvolgendo il Comitato partecipativo formato da familiari, ospiti, soggetti della comunità locale pubblici e privati.

14. Organico

Le figure professionali sono le seguenti:

DIRETTORE SANITARIO

- collabora alla definizione della politica degli obiettivi e delle attività della struttura;
- si occupa della definizione, verifica e valutazione del progetto individualizzato di ogni singolo ospite insieme all'équipe di lavoro;
- effettua la supervisione dell'andamento tecnico-sanitario dell'intera struttura e del personale tecnico impiegato;
- collabora alla definizione del piano di formazione e aggiornamento del personale
- garantisce la propria presenza nell'ambito della struttura una volta a settimana e riceve i familiari su appuntamento;
- coordina la valutazione multidimensionale degli ospiti
- coordina la redazione dei PAI e la gestione del sistema Atl@nte.

RESPONSABILE DEL CENTRO

- ha la responsabilità della struttura e del servizio prestato;
- cura i rapporti con le Direzioni sanitarie territoriali e gli Enti locali;
- effettua le verifiche e i controlli sui programmi attuati nel rispetto degli indirizzi normativi regionali e nazionali;
- supervisiona l'andamento generale del Centro.

COORDINATORE DEL CENTRO

ha la responsabilità:

- della programmazione, dell'organizzazione e della gestione di tutte le attività che si svolgono all'interno della struttura;
- della gestione del personale;
- del monitoraggio economico della struttura.

ÉQUIPE DEL CENTRO

All'équipe spetta il compito di svolgere le attività richieste dai Piani individualizzati degli Ospiti e dal Progetto del Centro, in relazione alle loro specifiche competenze finalizzate al raggiungimento degli obiettivi. L'équipe si riunisce con cadenza mensile per programmare e verificare le attività.

L'équipe è composta da:

- Direttore Sanitario
- Operatori socio-sanitari
- Animatore/Educatore
- Fisioterapista
- Psicomotricista
- Musicoterapista

L'équipe può essere integrata, per le attività di verifica dei singoli progetti individualizzati:

- dall'Assistente Sociale che ha in carico l'ospite e che rimane il referente privilegiato del progetto e ne garantisce l'integrazione con gli altri interventi;
- dai componenti dei servizi Specialistici di riferimento e/o Medico di medicina generale appositamente individuato.

GRUPPO DI GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

Il gruppo di gestione del rischio clinico di struttura è composto da:

- Direttore Sanitario – Risk Manager
- Direttore/Responsabile del Centro – Rappresentante amministrativo
- Responsabile del Sistema Integrato Qualità Sicurezza
- Coordinatore del centro – Referente del Rischio Clinico
- Operatori sanitari e socio sanitari – Rappresentanti delle professioni sanitarie e socio sanitarie

15. Formazione del personale

Nuova Dimensione ritiene fondamentale la formazione del proprio personale, per questo promuove attività di aggiornamento e formazione continua, allo scopo di mantenere costantemente elevati i livelli delle conoscenze, competenze, abilità e comportamenti. Il personale, oltre alla formazione specifica, viene formato e aggiornato secondo i termini previsti dalle normative vigenti in materia di Primo Soccorso, Antincendio, Privacy, Sicurezza sui luoghi di lavoro, Gestione Covid-19 e HACCP.

16. Tipologia delle attività e dei servizi compresi nella retta

Nel costo della retta (visionabile nell'Allegato A) è compreso:

- accoglienza giornaliera
- attività di carattere alberghiero (pasti)
- accompagnamento ed assistenza, con appositi automezzi attrezzati, ad attività ed opportunità socio-riabilitative esterne;
- accompagnamento dall'abitazione al Centro e viceversa, con appositi automezzi attrezzati per gli ospiti residenti nel territorio del Distretto Alto Chiasco;
- attuazione dei Piani assistenziali individualizzati, inclusa l'igiene e la cura della persona;
- promozione della vita relazionale e sviluppo di progetti socioriabilitativi ed educativi mirati;
- organizzazione di attività di riabilitazione occupazionale, funzionale e relazionale;
- organizzazione di attività educative, creative e di sviluppo delle capacità comunicative, emozionali e di integrazione sociale
- sviluppo di processi motivazionali alla cura della persona e nelle attività della cura quotidiana;
- attività di integrazione con il contesto sociale di riferimento e con i Servizi del territorio anche mediante attività finalizzate alle autonomie sociali esterne al Centro.

17. Servizi non compresi nella retta

- Ausili e presidi per l'incontinenza e prodotti specifici per la cura ed igiene personale
- Farmaci
- Soggiorni estivi

Attività ludico ricreativa esterna: l'ospite, in caso di attività ludiche e ricreative a cui decide di partecipare, che si svolgano all'esterno della struttura e richiedono il ricorso a trasporti non inclusi nella retta, può essere chiamato a contribuire con un rimborso spese che può variare a seconda della attività.

L'ospite, in caso di consumazioni esterne (es. ristorante, bar...) può essere chiamato a contribuire con un rimborso spese che può variare a seconda della attività. Lo stesso dicasi per le spese di ingresso a musei, teatri, concerti, ecc.



18. Sistema di rilevazione della soddisfazione degli ospiti, familiari e/o tutori

Al Centro sono previste verifiche della qualità del servizio per il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione dell'utente, attraverso specifici strumenti:

- questionario sulla qualità percepita;
- urna denominata "*Suggerimenti*", consigli e nuove idee per perfezionare la vita comunitaria.

Resta comunque principale lo strumento del colloquio: gli ospiti o i loro familiari possono confrontarsi con il Coordinatore della struttura che provvede alla gestione delle eventuali problematiche emerse in tale sede.



19. Gestione dei reclami

I clienti del servizio possono inoltrare i reclami telefonicamente, per iscritto o via mail. I reclami inoltrati sono registrati da qualunque funzione li riceva. L'utente viene informato telefonicamente o via mail che si è preso visione del problema entro 5 giorni. Il responsabile qualità della Cooperativa comunica all'utente le decisioni prese e la chiusura del reclamo entro 15 giorni.

20. Indicatori di qualità

FATTORE DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD
Accessibilità fisica	Struttura priva di barriere architettoniche	Accessibilità 100%
Accessibilità multicanale alle informazioni	Posta elettronica; posta elettronica certificata; cellulare aziendale; telefono/fax; posta ordinaria; segreteria; sito internet.	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti
Organizzazione degli spazi	Suddivisione spazi adeguata	Conforme ai requisiti minimi strutturali previsti dalle norme vigenti.
Puntualità e tempestività	Tempo massimo di risposta alla richiesta informazioni	24 ore
	Tempo massimo di risposta ai reclami	15 gg.

Qualità dell'intervento	Rispetto dei Piani Individualizzati	Esistenza P.I. al 100%
	Tempo per emanazione P.I.	Entro 30 gg.
	Rivalutazione P.I.	Entro 180 gg.
	Strumenti di verifica e valutazione delle prestazioni erogate	<ul style="list-style-type: none"> • Verifiche periodiche delle modalità di intervento con riunioni di verifica mensili • Verbali di riunione • Cartella ospite, diario giornaliero • Reclami
	Flussi informativi relativi all'assistenza semiresidenziale	Sistema Atl@nte adottato dalla Regione Umbria Flussi F.A.R.
	Programmazione attività	Redatta mensilmente e visibile presso il Centro e su richiesta
Continuità assistenziale	Apertura n° 40 ore settimanali per 52 settimane all'anno	100%
Trasparenza e comunicazione con famiglie	Carta del Servizio	Carta del servizio distribuita al 100%
	Regolamento	Esposto presso il Centro e distribuito al 100% Ospiti
Forme di partecipazione	Condivisione Pl. Con Servizi e familiari	Almeno 1 volta all'anno
	Esistenza iniziative realizzate con il coinvolgimento dei familiari	Almeno 1 volta all'anno
	Comitato partecipativo	Almeno 1 volta all'anno
	Rilevazione della soddisfazione	1 volta all'anno (questionario) Cassetta suggerimenti
Personale	Erogazione del servizio con personale professionalmente formato	Qualifiche specifiche come previsto normativa vigente Redazione di un Piano formativo annuale: minimo 6 ore aggiornamento
Socializzazione integrazione	Relazione con altri servizi/enti del territorio e con le risorse della comunità locale	Riunioni /relazioni con Servizi di riferimento (almeno 1 volta all'anno) Collaborazione con rete locale (vicinato, altri centri, associazioni, parrocchie) come da Piano programmazione mensile.

21. Rinuncia al servizio/dimissioni

La dimissione del progetto socio-riabilitativo viene concordata e programmata dai Servizi territorialmente competenti e dal Centro e con il soggetto e/o la famiglia.

L'Ospite può dimettersi volontariamente nel rispetto della libertà individuale, previa comunicazione almeno una settimana prima ai Servizi competenti e alla Direzione.

22. Applicazione regolamento generale per la protezione dei dati personali n. 2016/679

In ottemperanza delle disposizioni di cui Regolamento Europeo si rende noto che i dati personali ed i dati sensibili riguardanti gli ospiti, sono solo oggetto di trattamento da parte di questa struttura per il normale svolgimento delle attività ed organizzazione del Centro stesso.

23. Disposizioni finali

La Carta del Servizio e ogni aggiornamento della stessa è consultabile da tutti in quanto affissa all'interno della struttura e pubblicata sul sito internet della Cooperativa. Una copia della Carta è consegnata agli Ospiti, ai familiari o ai soggetti di riferimento e ai pubblici interessati.

24. Revisione

Revisione nel mese di aprile 2022.

Di ogni revisione della presente Carta viene data notizia alle persone e agli organismi interessati.

Per tutto ciò che non è riportato nella Carta dei Servizi si rimanda al Regolamento interno della struttura "Arboreto", nonché alle normative sui servizi Socio sanitari regionali e nazionali.



Via dell'Arboreto, 64 Gubbio

© GUBBIO

CONTATTI

Per ogni informazione o comunicazione sul servizio è possibile rivolgersi al:

Centro Diurno

tel. **075 9222758** | cell. **340 2297199**

mail: arboreto@nuovadimensione.com

COOPERATIVA NUOVA DIMENSIONE

Soc. Coop. Soc. · **Via Campo di Marte, 22/b · 06124 Perugia**

Tel. **075 5052666** | Fax **075 5099835**

nuovadimensione.com

