



CENTRO POLIVALENTE
PER
PERSONE AUTOSUFFICIENTI

COMUNE DI SAN ZENONE DEGLI EZZELINI

CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi costituisce un fondamentale strumento di informazione e garanzia di cui l'Ente si avvale allo scopo di comunicare, con la maggiore trasparenza possibile, agli utenti ed alle loro famiglie, le modalità di erogazione dei servizi offerti nel Centro Polivalente per persone autosufficienti.

Si tratta di un "vademecum" che indica le caratteristiche della Struttura, la natura e le modalità organizzative dei vari servizi offerti, chiarendo gli obiettivi che si intendono perseguire.

Lo scopo della Carta dei servizi è quello di cercare di rispondere al meglio ai bisogni delle persone e dei familiari, promuovendo il dialogo, la trasparenza e la libertà di espressione, ai fini di un continuo miglioramento della qualità dei servizi, in relazione alle esigenze di ogni singolo ospite.

Nella presente Carta si trovano le informazioni necessarie per conoscere i criteri e gli standard predeterminati relativi alla composizione degli organismi di partecipazione, all'organizzazione del servizio, alla tipologia di anziani cui esso è rivolto; la conoscenza di tutti questi elementi permette alla persona frequentante il Centro e/o al suo familiare di avere uno strumento di verifica e controllo della corrispondenza fra il servizio effettivamente erogato e quello promesso ed illustrato in questo documento.

La Carta dei servizi conferisce all'utente la possibilità di esercitare tre fondamentali diritti:

- ❖ diritto all'informazione;
- ❖ diritto alla partecipazione;
- ❖ diritto all'auto-tutela;

permettendo alla Struttura di interagire con il cittadino, ascoltandolo e realizzando il miglioramento continuo del servizio, coerentemente con i bisogni della comunità.

CHI SIAMO: LA MISSION

Per "Centro Polivalente" generalmente si intende una Struttura non residenziale, che offre alla persona, accolta nelle sole ore diurne, forme semplici di assistenza, di animazione, di ricreazione e di contatto sociale, di cura della persona, oltre alla fornitura di pasti, allo scopo di creare un ambiente relazionale, nel contempo sollevando la famiglia e/o i caregivers da un impegno quotidiano.

L'attenzione è orientata ai reali bisogni della singola persona, proponendo risposte diversificate e programmi individuali.

I principi fondamentali, su cui è basata la presente Carta dei servizi, sono:

- **Uguaglianza e rispetto**: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività possa essere personalizzata, considerando *l'unicità* di ciascuno. I servizi erogati si attengono al principio del rispetto della persona e delle sue caratteristiche individuali, garantendo libertà di movimento, di opinione, di espressione della personalità in tutte le forme, anche nel contesto comunitario. Contemporaneamente, i servizi tengono conto della necessità di tutelare la riservatezza personale, sia delle persone che lavorano all'interno del servizio sia degli utenti e delle loro famiglie. Il trattamento dei dati personali avviene nelle forme previste dalla Legge 196/2003 (Legge sulla privacy), specie per quegli aspetti che concernono lo stato di salute ed altri dati sensibili la cui diffusione potrebbe influire negativamente sulla persona, o influenzarne il trattamento.
- **Imparzialità ed obiettività**: i servizi prestati all'interno della Struttura sono erogati con imparzialità, obiettività e giustizia, al fine di garantire un'adeguata assistenza senza discriminazione alcuna dei richiedenti in ragione del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, delle condizioni personali e sociali.
- **Continuità**: il Centro assicura la continuità del servizio.
- **Diritto di scelta**: ogni persona ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria capacità di autodeterminarsi.
- **Efficacia ed efficienza**: si cerca di perseguire i principi di efficacia ed efficienza, verificando periodicamente se gli obiettivi di benessere, riferiti ai fruitori, siano stati raggiunti e se si opera in base al migliore utilizzo delle risorse disponibili.
- **Tutela della salute e del benessere generale della persona e tutela delle sue relazioni all'interno della comunità**: lo scopo principale del servizio è quello di offrire occasioni di incontro e socializzazione, garantendo il benessere della persona sia dal punto di vista psico-fisico, che relazionale e sociale. Gli interventi posti in essere sono incentrati sulla finalità di assicurare all'utente il mantenimento della propria autonomia funzionale il più a lungo possibile.
- **Coinvolgimento**: L'ospite può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, con diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, coinvolgendolo e responsabilizzandolo nella concreta realizzazione dei servizi. Gli utenti vanno informati sugli obiettivi del Centro, cercando in tal modo di instaurare un rapporto di crescita reciproca.

COME SI ORGANIZZA IL CENTRO POLIVALENTE

L'obiettivo principale riguarda il raggiungimento del massimo grado di realizzazione personale e l'integrazione sociale della persona autosufficiente.

Il Centro è stato organizzato in modo da rispettare al massimo l'individualità della persona. La Struttura è stata realizzata nel rispetto delle normative vigenti, in un ambiente su misura, privo di barriere architettoniche. Il Centro è stato ideato a dimensione familiare, ed è dotato dei seguenti spazi: sala accoglienza, soggiorno, bar, cucinotto e mensa, stanza delle attività ludiche, sala associazioni, biblioteca, sala lettura, ufficio, servizi igienici a disposizione degli ospiti.

È presente un' area esterna.

L'efficacia e la funzionalità dell'ambiente fisico sono rappresentate dalla schema seguente:



Tratto da: Progettazione di ambienti per anziani. S. Falchero In Neuropsicologia Cognitiva dell'Invecchiamento T.M.Sgarumella 1999 Masson

COME SI ACCEDE AL CENTRO POLIVALENTE

Tramite iscrizione presso il Centro, con sede in Via Caozocco n. 10, oppure tramite l'Ufficio di Servizio Sociale del Comune, presso la sede municipale.

A CHI SI RIVOLGE IL CENTRO POLIVALENTE

Il Centro è rivolto a persone autosufficienti che, attraverso la frequentazione in uno spazio di aggregazione, possano socializzare, interagire e fuggire l'isolamento e la solitudine.

ORARIO

Il Centro è fruibile dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

E' prevista la possibilità di attivare il servizio di trasporto con un pulmino.

Tale attività è garantita dai volontari del territorio.

DOTAZIONE ORGANICA

L'Organico del Centro comprende:

- L'Ufficio di Servizio Sociale;
- Un coordinamento del Centro Diurno;
- I volontari dell'Associazione "Il Ciclamino".

SERVIZI OFFERTI

Nel Centro Polivalente vengono offerti i seguenti servizi:

- accoglienza;
- attività ricreativa e di animazione;
- servizio mensa su richiesta degli ospiti;
- servizio bar;
- servizio di trasporto.

COORDINAMENTO DEL CENTRO POLIVALENTE

Il Centro è seguito da un **COORDINATORE**, in collaborazione con l'Associazione "Il Ciclamino" e l'Ufficio di Servizio Sociale.

Il coordinatore ha il compito di ideare ed organizzare le attività della Struttura, promuovendo la qualità delle relazioni fra gli ospiti presenti, a cui vanno assicurate occasioni di interazione, stimolanti e valorizzanti le specifiche abilità.

▪ Servizio educativo

Il servizio educativo è assicurato dal Coordinatore del Centro, figura adeguatamente formata all'assolvimento dell'incarico.

La figura del Coordinatore vuole essere il punto di riferimento, accanto ai volontari dell'Associazione "Il Ciclamino", per l'anziano per quanto ne concerne i bisogni dell'area relazionale e sociale, favorendone la partecipazione attiva nella gestione del proprio tempo libero al Centro.

Obiettivo principale del lavoro del servizio educativo è creare le condizioni utili per far sentire gli ospiti "parte di una comunità".

Il suddetto servizio educativo è finalizzato a soddisfare i seguenti bisogni:

- Facilitare il momento dell'accoglienza dell'ospite e dei familiari;
- Sostenere e recuperare le capacità di orientamento spazio-temporale;
- Prendersi cura degli spazi comuni;
- Avere cura di sé;
- Ascoltare;
- Recuperare e valorizzare le potenzialità e le risorse personali degli ospiti;
- Organizzare attività ludiche ed espressive per gestire il tempo libero;
- Mediare le relazioni affettive;
- Gestire le attività mirate all'aggregazione;
- Coinvolgere il territorio nelle attività della struttura.

SERVIZI ALBERGHIERI

▪ Servizio di ristorazione

Il Centro attribuisce alla ristorazione una particolare attenzione, in quanto ritiene che mangiare bene e sano contribuisca a migliorare la qualità di vita.

Molta importanza viene attribuita alla predisposizione di menù stagionali.

I prodotti utilizzati sono di norma freschi e di buona qualità, e tutto l'iter produttivo è stato predisposto sulla base di adeguate prassi di norma igienica.

Su prenotazione, la persona accolta, o il suo familiare, può scegliere le pietanze desiderate previste dal menù giornaliero.

I pasti principali della giornata sono i seguenti: PRANZO.

La ristorazione tiene conto delle esigenze dietetiche delle persone anziane e delle tradizioni locali.

Il servizio collabora con il servizio educativo in occasione di feste, compleanni.

▪ Servizio di pulizia ambienti

La pulizia dell'ambiente (stanze relax, servizi igienici, soggiorni, spazi comuni, ecc.) costituisce un aspetto importante per la permanenza degli ospiti.

L'igienizzazione degli ambienti è eseguita secondo procedure specifiche e utilizzando prodotti compatibili con la salute delle persone.

La pulizia ordinaria viene eseguita quotidianamente; le pulizie periodiche e straordinarie hanno cadenza quindicinale, a seconda del tipo di intervento richiesto.

Trasporto

Utilizzare il servizio di trasporto, dal domicilio del fruitore al Centro e viceversa, è possibile esclusivamente negli orari di apertura e chiusura, a seguito di formale domanda.

RILEVAMENTO DI CUSTOMER SATISFACTION

La qualità dei servizi che il Centro offre è monitorata costantemente, secondo procedure standardizzate di *customer satisfaction*.

I fruitori del Centro e le loro famiglie saranno periodicamente intervistati, per le indagini sulla soddisfazione del servizio offerto, in modo da applicare i suggerimenti/correttivi, se necessario, mantenendo gli standard di servizio su ottimi livelli.

MODALITA' DI INOLTRO DEI RECLAMI, DEI SUGGERIMENTI, DEGLI ELOGI

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, suggerimento o elogio, sotto qualsiasi forma (verbale o scritta), alla Coordinatrice del Centro Polivalente. Chiunque volesse segnalare il proprio parere, in forma scritta, può utilizzare l'apposito modulo "reclami, suggerimenti, elogi", disponibile presso la sede del Centro, o nel sito istituzionale del Comune.

Presso il Centro è presente, inoltre, un "Registro dei reclami, suggerimenti, elogi", ove gli stessi vengono trascritti ed archiviati in ordine cronologico.

Nello specifico:

- Reclami

L'eventuale reclamo scritto è raccolto dalla Coordinatrice del Centro, che provvede a valutare la segnalazione, correggere eventuali errori e fornire risposta scritta, entro un massimo di 10 giorni lavorativi dalla segnalazione stessa. Tale risposta scritta verrà inviata, per conoscenza, anche ai referenti del Comune.

I reclami scritti devono riportare nome, cognome e generalità dello scrivente, poiché quelli pervenuti in forma anonima non sono presi in considerazione.

In caso di reclamo verbale, la Coordinatrice ha il compito di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

Per i reclami che si presentano di semplice soluzione, la risposta sarà immediata e verbale.

Ogni reclamo archiviato nell'apposito Registro sarà reso disponibile all'attività di verifica del Organismo di valutazione del Comune.

- Suggerimenti

I suggerimenti pervenuti al Centro in forma scritta, oltre ad essere segnalati sull'apposito Registro di cui sopra, avranno risposta scritta entro 30 giorni dal loro ricevimento.

- Elogi

Gli elogi pervenuti al Centro in forma scritta, oltre ad essere segnalati sull'apposito Registro di cui sopra, saranno riferiti alla/e persona/e interessata/e, entro dieci giorni dal loro ricevimento.