



#ciprendiamocura

#cartadelservizio



Capovolti

Società Cooperativa Sociale a Mutualità prevalente

Sede legale|Via Tanagro, 12|Salerno (SA)

Sede operativa|Via Temponi, 11|Montecorvino Pugliano (SA)

Indice

1. Introduzione	pag.	3
2. La Cooperativa Sociale Capovolti	pag.	3
3. Principi ed Obiettivi	pag.	4
4. Descrizione del Servizio Casa alloggio	pag.	5
5. Organizzazione del Servizio	pag.	10
6. Standard di Qualità	pag.	14
7. Diritti e doveri	pag.	19
8. Procedure di Suggerimento e Reclamo	pag.	19
9. Trattamento dei dati personali e Privacy	pag.	21
10. Contatti	pag.	21
<i>Allegati:</i> Modulo di Reclamo, Segnalazione e Suggerimento	pag.	22

1. Introduzione

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di tutela e garanzia nei confronti dell'utenza e della cittadinanza. Essa è formulata ai sensi dello "Schema generale di riferimento della carta dei servizi sociali e della carta della cittadinanza sociale nella Regione Campania" ex art. 26, legge regionale n. 11/07 avendo presente che rappresenta uno strumento indispensabile di valutazione dei servizi sia per i soggetti erogatori che per i beneficiari e gli utenti degli stessi.

3



2. La Cooperativa sociale "Capovolti"

La Cooperativa è un ente di tipo A/B a mutualità prevalente, nasce nel 2014 dall'esperienza condivisa di cooperative, associazioni, volontari e persone con disabilità mentale impegnate nel progetto Capovolti, iniziativa sostenuta dalla **Fondazione CON IL SUD**. Sedici i fondatori tra operatori, persone con disabilità mentale e familiari. La Cooperativa ha per vocazione la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi (tipo A) e lo svolgimento di attività agricole, commerciali e di servizi finalizzate all'inserimento lavorativo di persone con disabilità mentale (tipo B).



3. Principi ed obiettivi

La Cooperativa sociale Capovolti condivide ed attua, attraverso la propria esperienza, i principi della cooperazione ponendo il valore della centralità della persona come cardine della propria azione; questi principi si manifestano nell'erogazione di servizi sociali, educativi, socio-sanitari destinati a diverse categorie di utenti e nell'attenzione al mantenimento di standard qualitativi elevati in ogni fase, perseguendo l'obiettivo finale del benessere dell'utente e delle famiglie. Le azioni svolte dalla Cooperativa privilegiano un approccio rispettoso dell'individualità di ogni persona ed in grado di valorizzare risorse, competenze, relazioni e autonomia anche attraverso l'utilizzo di metodologie, processi organizzativi e gestionali innovativi e sperimentali.

4

La Cooperativa, recependo la normativa e gli orientamenti delle disposizioni e dei regolamenti europei, nazionali e regionali in materia, è promotrice di un approccio in grado di valorizzare l'unicità e la dignità della persona intesa come:

- soggetto attivo portatore di interessi, valori, passioni, sentimenti e cultura;
- centro di relazioni significative, affettive, familiari, amicali;
- soggetto titolare di diritti inalienabili riconosciuti dagli ordinamenti nazionali e sovranazionali.



4. Descrizione del Servizio

La Casa alloggio

La Casa alloggio rappresenta un servizio residenziale con medio livello di protezione per persone adulte con disagio psichico che presentano un grado di autonomia medio ed abilità psicosociali sufficientemente acquisite per le quali non è necessaria assistenza sanitaria continuativa.

È un servizio dimensionato sul modello 'casa' che assicura una continuità di servizio 24 ore su 24 ore per 365 giorni l'anno con assistenza garantita dalla presenza di operatori sociali a ciclo continuo e di operatori sanitari per fasce orarie. Il servizio è organizzato e strutturato nell'osservanza di quanto previsto dalla normativa regionale in materia di servizi sociali e socio-sanitari (Legge regionale 11/2007) e dalla normativa sanitaria di riferimento.

Sede

Via Temponi 9/11, Montecorvino Pugliano (SA).

Ricettività

La ricettività massima della struttura Casa alloggio gestita dalla Cooperativa sociale Capovolti è di 10 utenti.

Finalità

Il Servizio Casa alloggio è strutturato per rispondere ai bisogni dell'utenza ed in particolare per:

- offrire a persone con disturbo psichico una soluzione abitativa protetta nell'ambito di un percorso terapeutico in via di completamento;
- incrementare i livelli di autonomia in relazione alla riacquisizione di abilità individuali e capacità relazionali;
- garantire spazi privati che valorizzino al massimo la dimensione soggettiva ed interpersonale riducendo fenomeni di emarginazione;
- permettere di raggiungere il miglior livello possibile di qualità della vita dell'ospite attraverso la valorizzazione delle capacità organizzative e dei processi decisionali;
- garantire agli ospiti l'acquisizione e/o il miglioramento di competenze e capacità utili in ambito lavorativo e occupazionale.

Chi ha diritto di usufruire del servizio

Persone con disagio psichico che non necessitano di assistenza sanitaria continuativa.

Modalità di accesso al servizio

L'accesso al servizio avviene su richiesta dell'U.O.S.M. di riferimento dell'utente.

L'accesso può avvenire inoltre su richiesta dell'interessato, dei suoi familiari o della rete di aiuto formale o informale presso la segreteria della struttura attraverso la compilazione di un modello prestampato reperibile presso la sede della struttura e la sede legale della Cooperativa.

6

Ogni richiesta di accesso alle prestazioni previste nel servizio della Casa alloggio sarà sottoposta ad un processo di valutazione preliminare per definire la disponibilità della Cooperativa Sociale Capovolti alla presa in carico dell'utente. Questa valutazione preliminare verterà sulla situazione del singolo caso, in base ai dati pervenuti, ed a eventuali approfondimenti, per dar luogo:

- ad uno studio preliminare della situazione e del disagio manifestato dalla persona così da organizzare una risposta il più possibile adeguata ai bisogni emersi;
- ad una pianificazione preliminare delle fasi di inserimento della persona.

Tale fase è necessaria per stabilire l'accoglienza o il diniego della richiesta il cui esito dopo un breve riscontro sarà comunicato a chi ha sottoscritto la richiesta di accesso. Il processo di valutazione, effettuato dall'equipè professionale interna della Cooperativa Capovolti, prevede:

- incontri conoscitivi con l'utente al fine di valutare le reali aspettative, la volontà di intraprendere il percorso di inserimento in struttura responsabilizzandolo circa il percorso scelto e stabilendo gli obiettivi da perseguire nella Casa alloggio;
- compilazione di una scheda di valutazione (VADO) per l'analisi dell'area clinica, cognitiva, dell'autonomia e relazionale dell'utente;
- riunione d'equipè per valutazione finale in base a quanto emerso dai colloqui e dalla scheda VADO.

All'esito positivo del processo di valutazione segue l'avvio, da parte del Responsabile- Coordinatore del servizio, dell'iter amministrativo necessario a dar luogo alla presa in carico in raccordo con il Piano di Zona d'ambito S4 e l' U.O.S.M. competente. L'inserimento dell'utente avviene in modo graduale, è un momento contrassegnato da un periodo di tutoraggio da parte di un incaricato della struttura e da incontri tra la comunità ed i servizi pubblici invianti.

Questa fase, delicata e specifica per ogni caso, è indispensabile per verificare se il Servizio gestito rappresenta il luogo dove l'utente desidera inserirsi per ricevere risposte adeguate ai bisogni che manifesta e rappresenta una tappa necessaria per stilare, in raccordo con il U.O.S.M. e l'UVI, il Piano Terapeutico Riabilitativo Individuale (PTRI), che contiene gli obiettivi da conseguire, le strategie da perseguire e le modalità di verifica periodica dei progressi ottenuti. Per ogni utente verrà creata una cartella d'accesso con il relativo PTRI e la documentazione personale.

Tariffe praticate

In convezione: Il Servizio è svolto in convezione con il Piano di Zona S4 e per i costi è prevista la compartecipazione tra Comune di residenza dell'utente ed Asl.

Accesso privato: Saranno applicate le tariffe indicate dalla Regione Campania.

Procedure di dimissione

Le dimissioni dalla Casa alloggio, indicate nei piani individualizzati, possono avvenire per:

- rientro in famiglia al termine della conclusione indicata nel piano individuale;
- raggiunto livello di autonomia;
- transito verso strutture sanitarie a più alto livello di assistenza o altro tipo (es. anziani o disabili);
- sopraggiunta impossibilità a procedere con il PTRI.

Nel caso di dimissioni per passaggio ad altre strutture, la Casa alloggio s'impegna ad un corretto passaggio di consegne, collaborando con i Servizi Sociali e Sanitari territoriali e il Responsabile del servizio che subentra nella gestione dell'utente.

In caso di termine ordinario del periodo di permanenza nella struttura, individuato nel PTRI, la Casa alloggio si impegna a mantenere i contatti e supportare l'utente nel periodo di transizione e reinserimento nella società.

Durata del servizio

La durata della permanenza in struttura è specifica per il singolo ospite in quanto stabilita nel PTRI.

Contenuto delle prestazioni e attività svolte

Nella Casa alloggio è prevista l'erogazione di:

- servizi alberghieri inclusivi della somministrazione pasti;
- attività di aiuto alla persona e di supporto nell'espletamento delle funzioni e delle attività quotidiane, sia diurne che notturne;

- attività a sostegno dell'autonomia individuale e sociale;
- laboratori riabilitativi, ricreativi, espressivi e di inclusione socio-lavorativa;
- prestazioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e socio-riabilitative con l'ausilio di personale socio-sanitario e sanitario;
- organizzazione di momenti di socializzazione e aggregazione;
- attività di aiuto, di supporto e di coinvolgimento per le famiglie degli ospiti della struttura.

In generale, durante il giorno gli ospiti si dedicheranno a varie mansioni, praticando attività, laboratori, svolgendo attività di formazione o occupazionali anche all'esterno, in base a quanto stabilito nei progetti personali di ognuno. Nei pomeriggi, nelle sere e nei fine settimana gli ospiti potranno vivere pienamente la dimensione comunitaria dove a ciascuno è richiesto di assumere un ruolo attivo, mettendo a disposizione di tutti le proprie capacità. Inoltre nei periodi di tempo libero e ferie sono previste gite a carattere culturale, trasferte presso località vacanziera, gemellaggi con altre comunità e viaggi organizzati. Sono inoltre previste attività che mirano a coinvolgere le famiglie degli ospiti della struttura.

Risorse materiali e strumentali

La Casa alloggio "Capovolti" situata in via Temponi 11 a Montecorvino Pugliano (SA), raggiungibile con mezzi pubblici e accessibile da persone con disabilità motoria, dispone di spazi interni che hanno una superficie totale di 300 mq così ripartiti:

- n. 6 stanze di cui 5 destinate a camere da letto doppie per gli ospiti della struttura e 1 adibita a camera da letto per il personale in servizio notturno
- n. 4 locali servizi di cui 1 riservato al personale
- 1 salone pranzo/soggiorno
- 1 sala per attività di laboratorio indoor
- 1 locale cucina e dispensa
- 1 locale lavanderia
- 1 locale di segreteria





Gli spazi esterni comprendono:

- 8,5 ettari di terra a destinazione agricola
- 1 area attrezzata per pranzo all'aperto
- Cortile di accesso alla struttura di 500 metri quadrati
- Parcheggio auto adiacente la struttura

Le risorse strumentali:

- Pulmino 9 posti
- 4 Postazioni Pc con rete wi-fi
- Rete telefonica

5. Organizzazione del Servizio

Risorse professionali

La Cooperativa sociale Capovolti dispone di professionisti con esperienza pluriennale nell'erogazione di servizi destinati a persone con disagio mentale e nel campo dell'inclusione socio-lavorativa di soggetti a rischio di esclusione sociale. L'ente opera attraverso l'impiego delle seguenti risorse professionali:

- **Coordinatore in possesso di laurea magistrale in psicologia**
- **Figure professionali di I livello:**
 - a) con formazione specifica su tematiche socio-assistenziali e di assistenza alla persona
 - b) operatori socio-sanitari (OSS)
- **Figure professionali di II livello:**
 - personale con formazione specifica in attività laboratoriali, ricreative e di animazione socio-culturale
- **Figure professionali di III livello:**
 - a) Infermiere
 - b) Tecnici della riabilitazione
(educatori e/o tecnici della riabilitazione psichiatrica)
- **Figure professionali di IV livello:**
 - Personale ausiliario
- **Altre figure professionali e volontari funzionali alla realizzazione delle attività.**

La direzione e gestione generale del servizio è effettuato dalla Cooperativa Sociale Capovolti attraverso gli organi direttivi; l'ente intrattiene i rapporti formali con l'Unità Operativa di Salute Mentale, l'Asl competente, il Piano di Zona S4, il Comune di Montecorvino Pugliano, i Servizi sociali territoriali. Al Coordinatore del Servizio è demandata l'organizzazione interna; questa figura opera in stretto raccordo con l'ente erogatore, supervisiona le attività e le prestazioni garantendone l'attuazione secondo quanto previsto dai Piani individuali, gestisce e coordina gli operatori ed il personale impegnato nell'erogazione del Servizio, cura i rapporti con le famiglie, interagisce con gli enti territoriali e i servizi sociali di base, monitora le attività attraverso la predisposizione di strumenti di controllo dei processi attivati per garantire costantemente standard di qualità elevati. Il Coordinatore opera in raccordo con la Segreteria organizzativa per quanto concerne l'espletamento ed il disbrigo di pratiche amministrative e burocratiche, la gestione del trattamento dei dati personali secondo la normativa, il monitoraggio dei flussi di cassa e della contabilità del servizio, la gestione dei flussi informativi ed i contatti tra la struttura e l'esterno. Il Servizio è garantito 24h per 365 giorni all'anno, secondo una turnazione strutturata in base alle esigenze della Casa alloggio, nel rispetto dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e della normativa sul lavoro in vigore.

E' garantita costantemente la presenza di personale ed il servizio di assistenza notturna. In caso di assenza del personale per ferie, malattia, maternità o altre cause, è garantita la sostituzione in giornata con altro personale che ha qualifica almeno paritaria o superiore alla mansione da ricoprire e con contratto appositamente stipulato con la Cooperativa Capovolti. L'organizzazione del Servizio prevede la divisione dei compiti e dei ruoli secondo quanto illustrato nell'organigramma:



Sono previste riunioni mensili di tutti gli operatori e del Coordinatore del servizio, di cui è stilato un verbale, per:

- affrontare questioni organizzative e procedurali nella gestione della struttura;
- programmare le attività mensili interne ed esterne;
- individuare problematiche riscontrate al fine di trovare soluzioni;
- garantire un clima di reciproca collaborazione, condivisione e fiducia.

Al Coordinatore è affidato il compito di interagire con l'ente erogatore aggiornandolo mensilmente circa l'andamento complessivo del servizio, eventuali problemi riscontrati e nei casi di reclami presentati dall'utenza.

Ogni anno è effettuata, da parte della Cooperativa, l'analisi dei fabbisogni formativi del personale per permettere un continuo aggiornamento professionale ed il potenziamento costante delle competenze, al fine di offrire un servizio sempre in linea con gli standard qualitativi richiesti ed al passo con l'evoluzione delle teorie, metodologie e tecniche adottate nella gestione dei servizi residenziali per persone con disagio psichico.

Organizzazione degli ambienti

La struttura Casa alloggio "Capovolti" risponde ai requisiti previsti dalle vigenti normative in materia di abitabilità, è priva di barriere architettoniche e dunque accessibile anche a persone con disabilità e difficoltà motorie.

Gli ambienti sono familiari, strutturati ed arredati in modo da garantire agli ospiti le migliori condizioni di vita, tipiche di una casa residenziale e pensati sia per garantire spazi individuali che per offrire opportunità di socializzazione negli ambienti comuni.

Ogni ospite dispone di uno spazio personale che è la stanza o parte della stanza a lui assegnata; tale area è concepita come un luogo privato di cui l'utente può disporre e personalizzare a proprio gusto nel rispetto del compagno di stanza, se presente.

Ogni spazio della casa, a parte i locali destinati alla gestione amministrativa, è liberamente accessibile all'utenza in ogni momento del giorno. In caso di ulteriori restrizioni all'accessibilità di determinati spazi tale limitazione è soggetta a motivazione riportata nel programma individuale dell'utente eventualmente interessato.

Nella struttura l'utente ha la possibilità di ricevere visite di propri familiari o conoscenti sia negli spazi comuni interni ed esterni che, se non arreca disturbo all'eventuale compagno di stanza, nelle aree personali.

È garantita costantemente la manutenzione ordinaria e straordinaria in ogni ambiente; ove si segnalassero deperimento e rottura di arredi, materiali ecc. è garantita la riparazione/sostituzione dell'oggetto interessato entro, salvo ritardi oggettivi non imputabili alla Cooperativa, 48h dalla segnalazione.

L'igienizzazione degli ambienti e dei servizi sanitari è effettuata nel rispetto dei protocolli HACCP e registrata su schede tecniche secondo un calendario programmato in raccordo con l'ASL.

Servizio mensa e alimentazione

Il menu è programmato valutando il corretto apporto nutrizionale per gli ospiti, è prevista la variazione mensile del menu in base al periodo dell'anno per garantire la stagionalità e salubrità dei prodotti; in caso di esigenze specifiche di natura sanitaria, anche temporanee (allergie, intolleranze alimentari o indisposizioni temporanee), è prevista la somministrazione di una dieta personalizzata. Il menu è programmato con la consulenza di un esperto nutrizionista e sottoposto ad approvazione da parte dell'Asl.

La conservazione, preparazione ed erogazione degli alimenti e cibi sono processi gestiti da personale esperto con formazione e attestazioni specifiche e applicando in ottemperanza dei protocolli HACCP.

È prevista l'erogazione di 3 pasti quotidiani secondo il seguente orario:

Colazione ore 08.00 – Pranzo ore 13.00 – Cena ore 19.30.



6. Standard di qualità del Servizio

14

La Cooperativa Sociale Capovolti, per offrire prestazioni di elevata qualità si attiene a procedimenti standard che rappresentano dei punti di riferimento ed un impegno nei confronti degli utenti e delle loro famiglie. L'ente utilizza indicatori di processo in grado di offrire un quadro preciso delle prestazioni erogate in termini qualitativi e quantitativi; gli indicatori sono strumenti essenziali di un sistema di valutazione che consente alla Cooperativa sociale Capovolti, in ogni fase, di avere un riscontro della qualità erogata ed agire tempestivamente in caso di discostamenti da quanto programmato.

La definizione e descrizione degli standard di qualità dei processi descritti è sia uno strumento di tutela per gli utenti e le famiglie che un punto di riferimento costante per il personale impiegato nell'espletamento del servizio.

Gli standard di qualità sono definiti per il personale e le risorse impiegate e per ogni aspetto legato alla vita nella Casa alloggio; sono strutturati partendo dai bisogni dell'utente, definiti per il raggiungimento degli obiettivi del servizio e messi in pratica nel rispetto delle peculiarità e specificità di ogni singolo ospite. Essi, per la parte relativa alle attività e prestazioni svolte, sono correlati a:

- informazioni
- accesso
- personalizzazione dell'intervento
- accoglienza
- attività e prestazioni in struttura

Area	Indicatori	Standard di qualità	Obiettivi	Rilevazione
Informazioni				
	Presenza di Segreteria/Ufficio Relazioni con il Pubblico	Aperto lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00	Contatto e informazioni	Registro Contatti a cura della Segreteria
	Presenza di linea telefonica, mail e sito internet dedicato	Telefono attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00; mail e sito sempre attivi	Contatto e informazioni	Registro Contatti a cura della Segreteria

	Distribuzione di materiale e pubblicazioni informative	Carta dei Servizi distribuita presso Ufficio Servizio Sociale del Comune, Segretariato sociale Piano di Zona S4, U.O.S.M. competente	Incremento del livello di tutela dell'utente/fruitori del Servizio Conoscenza del Servizio nel territorio di riferimento	Prospetto numero Carte e materiale informativo distribuito a cura della Segreteria
Accesso				
	Ricevimento istanze di accesso	Su richiesta dell'U.O.S.M, dell'interessato, dei suoi familiari o della rete di aiuto formale o informale	Accesso nella struttura	Registro istanze ricevute a cura del referente Cooperativa Sociale Capovolti
	Analisi richiesta e comunicazione risposta	Valutazione della presa in carico da parte dell'equipe professionale	Analisi della capacità di far fronte alle richieste (es. in base al numero di utenti presenti in struttura e ai bisogni reali dell'utente)	Registro Protocollo e Verbali dell'equipe professionale
		Risposta motivata della decisione entro 3 settimane dalla ricezione		
		Avvio dell'iter di accesso con Piano di Zona di riferimento e U.O.S.M. competente in caso di accoglimento		
Personalizzazione dell'intervento				
	Stesura PTRI	Analisi delle caratteristiche dell'utente, delle abilità presenti e dei bisogni, delle risorse da attivare	Migliorare la capacità di rispondere efficacemente alle esigenze dell'utente	Registro personale a cura del Coordinatore
		Analisi strategie da adottare e risorse da attivare		
		Pianificazione degli obiettivi riabilitativi da raggiungere, dei tempi e delle modalità di verifica		

Area	Indicatori	Standard di qualità	Obiettivi	Rilevazione
Accoglienza				
	Ingresso assistito	Ingresso e inserimento in struttura con un tutor dedicato per le prime 2 settimane	Migliorare, rendendo non traumatico, il processo di inserimento	Scheda ingresso e Registro personale a cura del Coordinatore
		Illustrazione delle caratteristiche, dei diritti e doveri della vita in struttura		
Attività e Prestazioni				
	Attivazione di Laboratori	Organizzazione di laboratori abilitativi, ricreativi, espressivi e di inclusione socio-lavorativa da parte di personale specializzato	Valorizzare la dimensione soggettiva, la creatività, l'espressività e le competenze socio-lavorative	Registro e Relazione mensile attività e prestazioni erogate a cura del personale e del Coordinatore del Servizio
	Organizzazione di attività di aiuto e sostegno	Organizzazione di attività di supporto diurno e notturno nell'espletamento di attività quotidiane da parte di personale esperto	Garantire il sostegno e l'assistenza continuativa	
	Prestazioni socio-sanitarie	Organizzazione di prestazioni diagnostiche, terapeutiche, riabilitative e socio-riabilitative con l'ausilio di personale socio-sanitario e sanitario	Incrementare l'autonomia e favorire il decorso del processo terapeutico	
	Attività di socializzazione	Organizzazione di feste e valorizzazione di momenti di vita comunitaria	Sostenere la socializzazione e incrementare le capacità relazionali	

Ulteriori elementi di qualità sono relativi alla:

- sicurezza della struttura
- alimentazione
- professionalità del personale impiegato

LIVELLO DELLA QUALITA' DELLA SICUREZZA

Indicatore	Standard di qualità	Obiettivi	Rilevazione
Agibilità della struttura	Certificato di agibilità	Prevenire situazioni di rischio	Presenza del certificato
Requisiti di sicurezza degli impianti	Attestazione del possesso e verifiche periodiche		Presenza dei certificati di impianti a norma
Prevenzione e valutazione rischi in materia di sicurezza	Documento/certificato di valutazione e prevenzione dei rischi ai sensi del DI 81/08		Presenza Responsabile della sicurezza

17

LIVELLO DELLA QUALITA' ALIMENTARE

Indicatore	Standard di qualità	Obiettivi	Rilevazione
Qualità alimentazione	Approvazione del menu da parte dell'ASL	Rispetto della normativa	Certificazione Asl di autorizzazione al Servizio pasti
	Acquisto di generi alimentari di prima qualità certificati dai fornitori e dalla tracciabilità della filiera produttiva	Fornire alimenti di qualità	Registro acquisti e forniture a cura della Segreteria
Variazione del menu	Consulenza di un nutrizionista	Garantire un corretto apporto nutrizionale e variazione degli alimenti	Report/lista pasti erogati a cura del Personale addetto alla cucina
	Varietà di alimenti e rotazione dei menu ogni 4 settimane per stagione dell'anno		
Presenza cucina e personale qualificato	Adozione delle procedure previste nel manuale HACCP da parte di personale esperto e competente	Garantire igiene e sicurezza	Registro schede tecniche

LIVELLO DELLA QUALITA' PROFESSIONALE

Indicatore	Standard di qualità	Obiettivi	Rilevazione
Titoli di studio e requisiti professionali	Come previsto dalla Legge Regionale	Garantire professionalità, aggiornamento delle competenze e qualità del Servizio	Curriculum vitae operatori ed attestati riconosciuti
Formazione e aggiornamento professionale del personale	Analisi annuale dei fabbisogni formativi		A cura della Cooperativa
	Aggiornamento professionale e formazione		
Sostituzione del personale	Personale in sostituzione con pari qualifica o superiore		
Prevenzione del rischio burn out degli operatori	Predisposizione di strumenti di valutazione del rischio	Prevenire situazioni di rischio burn out degli operatori	Questionario di valutazione somministrato a cadenza trimestrale, a cura della Cooperativa
	Adozione di misure atte a prevenire il rischio di burn out del personale		



7. Diritti e doveri

Particolare attenzione da parte dell'ente erogatore è riservata alla promozione ed al rispetto dei diritti dell'utente/ospite, dei quali è informato nel processo di inserimento. In particolare l'utente ha diritto ad essere trattato con modalità e procedure che ne salvaguardino la dignità e la partecipazione attiva nella fase di programmazione e stesura del PTRI. L'utente ha diritto di conoscere e ricevere informazioni sulla patologia e sul percorso terapeutico stabilito dandone consenso informato, salvo i casi in cui è in pericolo la sua salute o non è in grado di determinarsi autonomamente; inoltre ha diritto alla riservatezza e segretezza dei dati relativi alla propria patologia, a proporre reclamo ed a ricevere entro un periodo di tempo stabilito informazioni sull'esito dello stesso.

All'utente è richiesto, per garantire una migliore esperienza di vita per tutti gli ospiti, di tenere un comportamento indirizzato al rispetto della convivenza e delle esigenze degli altri utenti (divieto di fumo nelle camere, rispetto del riposo degli altri utenti ecc.) e, tenendo conto delle possibilità e condizioni del singolo caso, a collaborare con il personale, rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi.

Inoltre all'utente è richiesto di attenersi al Regolamento interno della Casa alloggio "Capovolti" di cui riceverà copia all'ingresso in struttura.



8. Procedure di suggerimento e reclamo

Gli utenti hanno la possibilità di presentare reclamo per gravi problemi e disfunzioni riscontrate durante il servizio e/o per il mancato rispetto degli impegni previsti nella presente Carta dei Servizi. E' fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi ed il miglioramento costante della qualità del servizio avere informazioni e segnalazioni ove si verificassero problemi e disservizi. Ciò consente di attivare tempestivamente azioni risolutive e di avere la possibilità di fornire risposte immediate all'utente garantendo costantemente il mantenimento di un clima ed un rapporto di fiducia e collaborazione; a tal fine la Cooperativa Sociale Capovolti predispone un modello di "Reclamo, Segnalazione e/o Suggerimento" che gli utenti possono utilizzare e presentare in ogni momento di vita nella Casa alloggio. Le segnalazioni ed i reclami presentati saranno parte integrante degli strumenti di monitoraggio e valutazione della qualità complessiva del servizio.

Gli utenti possono servirsi di tali procedure, sia singolarmente che in forma associata, attraverso le seguenti modalità:

- compilando, sottoscrivendo e presentando in Segreteria il modello di "Reclamo, Segnalazione e/o Suggerimento" a disposizione;
- compilando il modello o presentando reclamo orale direttamente al Coordinatore del Servizio.

Ai reclami presentati è garantita una risposta nel minor tempo possibile e comunque non oltre 10 giorni dalla segnalazione.

Ad ogni reclamo è attivata una procedura che prevede:

- la registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;
- il rilascio, da parte del Segretario o di un incaricato, della ricevuta di consegna del reclamo;
- la decisione di accoglimento o rigetto del reclamo da parte dell'equipe professionale, di cui fa parte il Coordinatore del Servizio, un incaricato dal Consiglio Direttivo ed il Responsabile dell'ente erogatore, con motivazione scritta della decisione adottata;
- in caso di accoglimento la Cooperativa Sociale Capovolti si impegna ad agire per rimuovere gli effetti ed eliminare le cause degli inadempimenti, disservizi etc. entro 20 giorni dalla decisione di accoglimento.

La Cooperativa Sociale Capovolti si impegna inoltre a:

- trasmettere mensilmente l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi al Piano di Zona d'Ambito S4;
- non gravare il procedimento mediante la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubbliche amministrazioni;
- motivare sempre le decisioni adottate con una spiegazione scritta esaustiva e, nel caso di richiesta esplicita di ulteriori chiarimenti circa l'esito della decisione, fornendo ulteriori informazioni mirando alla totale soddisfazione dell'utente.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi. Nelle ipotesi di comportamenti, procedure, atti deliberati in palese contrasto che danno luogo a palesi e gravi violazioni degli standard di qualità in precedenza descritti, ove non sussistano le ipotesi di caso fortuito e di forza maggiore che abbiano reso impossibile il rispetto degli impegni, l'ente gestore si impegna a corrispondere all'utente che abbia presentato reclamo una somma non inferiore a quanto indicato dal art. 7 comma 2 *D.G.R n. 1835/2008*.

9. Trattamento dei dati personali e Privacy

L'acquisizione di dati personali avverrà nel rispetto della normativa attualmente in vigore (Legge 196/2003) e con il consenso esplicito dell'interessato. Per la protezione e cura dei dati personali è previsto un Responsabile al trattamento dei dati personali che attuerà le misure necessarie a gestire, proteggere e trattare le informazioni personali nel rispetto degli interessati e delle disposizioni legislative attualmente vigenti in materia.

21



10. Contatti

Casa alloggio Casa Nadia

Via Temponi 9/11 - 84090 – Montecorvino Pugliano

Fax: 089 80 11 76

email Segreteria amministrativa: info@capovolti.org

Sede legale Cooperativa Sociale Capovolti:

Via Tanagro, 12 – 84126 – Salerno

Telefono: 089 9950019

Email info@capovolti.org

Pec capovolti@pec.confcooperative.it

Sito internet: capovolti.org

La presente Carta è aggiornata annualmente o in caso di variazioni sostanziali nell'erogazione del Servizio

Cooperativa Sociale **Capovolti**
Il Presidente

dott. Francesco Napoli

Allegato

Modulo di Reclamo, Segnalazione e/o Suggerimento

Casa alloggio Casa Nadia

22

**Al Coordinatore del Servizio
e ai Responsabili**
Cooperativa Sociale "Capovolti"
Sede legale
Via Tanagro, 12 - SALERNO (SA)
Sede operativa
Via Temponi 11 – Montecorvino Pugliano

- Reclamo
- Segnalazione
- Suggerimento

Il/La Sig./Sig.ra residente a

in via N. , in qualità di
utente del Servizio Casa alloggio, segnala quanto segue (di seguito, scrivere il contenuto
del Reclamo, la Segnalazione del disservizio o malfunzionamento che si intende portare
all'attenzione o il Suggerimento di proposte/idee che si intende sottoporre ai responsabili
del servizio):

Firma

Luogo e Data

(persona che effettua la segnalazione)
