



Cooperativa sociale

#ciprendiamocura

#cartadelservizio



**Centro Sociale
Polifunzionale**

per persone con disagio psichico

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	pag.	5
5. Organizzazione del Servizio	pag.	8
6. Standard di Qualità	pag.	12
7. Diritti e doveri	pag.	15
8. Procedure di Suggerimento e Reclamo	pag.	16
9. Trattamento dei dati personali e Privacy	pag.	17
10. Contatti	pag.	17
<i>Allegati:</i> Modulo di Reclamo, Segnalazione e Suggerimento	pag.	19

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 finalizzati all'inserimento lavorativo di persone con disabilità mentale (tipo B).



3. Principi ed obiettivi

4

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.

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

Il Centro Sociale Polifunzionale per persone con disagio psichico "CAPOVOLTI"

è un servizio a ciclo semi-residenziale diurno di protezione sociale con funzioni di accoglienza, ospitalità, orientamento e socializzazione dedicato ad adulti con disabilità mentale, autonomi e semiautonomi, le cui modalità di funzionamento e gestione prevedono forme di coinvolgimento e partecipazione degli utenti e delle famiglie.

Contenuto delle prestazioni e attività svolte

5

Il Centro, attraverso il coinvolgimento delle proprie professionalità e di esperti/consulenti esterni, organizza, secondo i dettami della legislazione vigente, servizi e attività di animazione, di socializzazione, culturali, laboratoriali, ludico-ricreative, corsi di ginnastica dolce e iniziative di auto-mutuo-aiuto; inoltre il Servizio prevede la programmazione di interventi, destinati ai gruppi e ai singoli, per lo sviluppo e il recupero dell'autonomia, anche con avvio di percorsi diversificati di inclusione socio-lavorativa.

Nell'erogazione del Servizio si assicura l'assistenza agli/le ospiti nello svolgimento delle attività e delle funzioni quotidiane con un supporto costante ed un contatto diretto con familiari e/o tutori dei beneficiari anche attraverso la gestione interna di uno sportello di segretariato sociale e di orientamento all'offerta di servizi e prestazioni fruibili dagli stessi.

Il Centro è aperto al territorio, alla valorizzazione ed attivazione delle risorse della comunità locale attraverso collaborazioni e convenzioni con realtà del terzo settore, organizzazioni no profit ed enti pubblici e privati.

Ricettività

10 posti

Finalità

I servizi erogati dal Centro "Capovolti" mirano a favorire il sostegno, lo sviluppo e il potenziamento dell'autonomia individuale ed a migliorare gli aspetti inerenti la sfera relazionale e sociale degli utenti coinvolti.

Le attività sono finalizzate anche a ridurre i fenomeni di esclusione ed il rischio di emarginazione e fragilità sociale collegato alla tipologia di utenza destinataria del servizio limitando il ricorso a forme di istituzionalizzazione ed ospedalizzazione e favorendo il legame della persona coinvolta con il proprio contesto sociale, familiare e comunitario.

Chi ha diritto ad usufruire del servizio

Adulti con disabilità mentale lieve, autonomi e semiautonomi, accertata ai sensi dell'art. 3 della Legge 104/92.

Procedure di accesso al servizio

L'accesso al servizio può avvenire:

- su richiesta dell'interessato, dei familiari o della rete di aiuto formale

- o informale della persona presso l'ufficio di integrazione socio-sanitaria distrettuale (Porta Unica di Accesso) o presso gli Uffici dei Servizi Sociali competenti per territorio.
- su richiesta dell'interessato, dei familiari o della rete di aiuto formale o informale della persona presso la segreteria del Centro Sociale Polifunzionale e/o della sede legale della Cooperativa Sociale Capovolti attraverso la compilazione di una richiesta di accesso al servizio a cui segue un iter di accompagnamento e orientamento all'accesso mediante le procedure descritte al punto precedente.

Ogni richiesta di accesso al servizio Centro Sociale Polifunzionale "Capovolti" sarà sottoposta ad un processo di valutazione preliminare per definire la disponibilità della Cooperativa ad intraprendere il percorso di presa in carico dell'utente. La valutazione verterà sulla situazione del singolo caso, in base ai dati pervenuti, ed a **eventuali approfondimenti**, per dar luogo:

- ad uno studio generale 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 il cui esito dopo un breve riscontro sarà comunicato a chi ha sottoscritto la richiesta di accesso.

Il processo di pre-valutazione, effettuato dall'equipè professionale interna della Cooperativa Capovolti, prevede:

- incontri conoscitivi con l'utente al fine di valutare le reali aspettative e la volontà di intraprendere il percorso di inserimento nel Centro;
- compilazione di una scheda di valutazione VADO per l'analisi dell'area cognitiva, dell'autonomia e della sfera relazionale dell'utente;
- riunione d'equipè per valutazione finale in base a quanto emerso dai colloqui e dalla scheda VADO.

All'esito positivo segue l'avvio, da parte del Coordinatore del servizio, dell'iter amministrativo necessario a dar luogo alla presa in carico in raccordo con il Piano di Zona d'ambito S4 ed il Rappresentante individuato dai Servizi Sociali territoriali competenti.

L'accesso al servizio ed il contenuto specifico delle prestazioni da erogare al singolo caso avviene in seguito alla valutazione da parte di una equipe multidisciplinare (Unità di Valutazione Integrata – UVI) composta da personale dell'ASL, di competenza sanitaria, e da personale del Piano di zona, di competenza sociale.

L'inserimento dell'utente avviene in modo graduale, percorso 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 l'Assistente Sociale del Servizio Sociale Professionale territorialmente competente, il **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.)** che contiene gli obiettivi da conseguire, le strategie da perseguire, le modalità e le tempistiche di verifica dei progressi ottenuti.

Il *Piano Individualizzato* definisce esplicitamente e in maniera analitica:

7

- la tipologia di prestazioni sociali da erogare con le azioni, le modalità di erogazione e le figure professionali impegnate in base al bisogno accertato;
- la quantità, frequenza e durata di azioni e attività specifiche per il conseguimento degli obiettivi;
- il piano di monitoraggio e valutazione con indicazioni di strumenti e tempistiche di rilevazione;
- la durata del progetto personalizzato con la previsione di strumenti di verifica intermedia e finale;
- le modalità di raccolta, nel rispetto delle leggi sulla privacy, dei dati relativi alla persona in apposita scheda personale e in formato digitale;
- Il processo di dimissione in seguito alla verifica del raggiungimento degli obiettivi;
- modalità di verifica del consenso dell'interessato, dei familiari/tutori o di altri terzi disponibili (per es. reti di aiuto informale, associative ecc.), a partecipare e favorire il buon andamento del *progetto personalizzato*.

Tariffe praticate

Il Servizio è svolto in convenzione con il Piano di Zona S4. Le tariffe sono quelle stabilite dalla normativa vigente; i costi sono in genere a carico del comune di residenza con eventuale compartecipazione dell'utente, in base all'ISEE ed ai regolamenti attuativi adottati.

Durata del servizio

Il centro svolge le proprie attività per 5 ore giornaliere dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00.



5. Organizzazione del Servizio

Sede

Il Centro Sociale Polifunzionale "Capovolti" è situato in via Temponi 11 a Montecorvino Pugliano (SA). E' raggiungibile con mezzi pubblici e accessibile da persone con disabilità motoria.

Risorse materiali e strumentali

Le attività del Centro, situato presso la struttura in cui è ubicato il Servizio Casa alloggio per persone con disagio mentale "Casa Nadia", sono organizzate e svolte nei seguenti spazi collettivi interni:

- 2 spazi multivalenti per attività collettive
- 1 sala pranzo/soggiorno
- 1 locale cucina
- 1 locale lavanderia
- 1 locale riposo (camera operatore notte)

Per le attività eventualmente organizzate in esterna la Cooperativa dispone di:

- 1 sala didattica/multimediale al coperto
- 1 area verde per il relax
- 1 area percorso frutti di bosco
- 1 area orti quadrati
- Cortile di accesso alla struttura di 500 metri quadrati
- 8 ettari di area agricola destinata ad uliveto

Le risorse strumentali:

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

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 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

- **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. La Cooperativa Sociale Capovolti garantisce il rispetto dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro e della normativa sul lavoro in vigore per quanto attiene il personale impegnato nell'espletamento del Servizio.

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.

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, ovvero quando quest'ultimo ritenesse necessario, 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 di servizi semi-residenziali per persone con disagio psichico.

Organizzazione degli ambienti

Il Centro Sociale Polifunzionale "Capovolti" risponde ai requisiti previsti dalle vigenti normative in materia di agibilità e conformità degli arredamenti e degli impianti.

Gli ambienti comuni sono organizzati per garantire la gestione di attività socio-educative, laboratoriali e per offrire opportunità di socializzazione agli utenti.

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.

Servizio di trasporto

La Cooperativa Sociale Capovolti, per facilitare l'accesso e la partecipazione alle attività anche a coloro che non sono in grado di muoversi autonomamente con mezzo proprio, ha attivo un servizio navetta per il trasporto presso la struttura e per il rientro a casa.

Il servizio, attivo dal lunedì al venerdì, può essere utilizzato dagli utenti a seguito di richiesta formale nella richiesta di accesso al servizio e prevede l'accompagnamento mattutino al Centro "Capovolti", alle ore 7.30¹ circa, con ritorno al termine delle attività giornaliere. Le tariffe praticate per tale servizio sono quelle indicate dal Piano Sociale di Zona di riferimento.



¹ L'orario può subire leggere variazioni in base a cause esterne (es. Condizioni climatiche, di viabilità ecc.)

6. Standard di qualità

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.

11

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. territoriali	Incremento del livello di tutela dell'utente/fruttoro del Servizio	Prospetto numero Carte e materiale informativo distribuito a cura della Segreteria
			Conoscenza del Servizio nel territorio di riferimento	
Accesso				
	Ricevimento istanze di accesso	Su richiesta dell'interessato, dei suoi familiari o della rete di aiuto formale (Servizi Sociali) o informale	Accesso al Servizio	Registro Protocollo e Verbali d'accesso
	Analisi richiesta e comunicazione risposta	Valutazione della presa in carico	Analisi della capacità di far fronte alle richieste (es. in base al numero di utenti presenti in struttura ed ai bisogni reali dell'utente)	Registro Protocollo e Verbali d'accesso
		Risposta motivata della decisione entro 3 settimane dalla ricezione		
		Avvio dell'iter di accesso con Piano di Zona di riferimento competente in caso di accoglimento		
Personalizzazione dell'intervento				
	Stesura Progetto personalizzato	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	Fascicolo personale a cura del Coordinatore
		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 Illustrazione delle caratteristiche, dei diritti e doveri della vita in struttura	Migliorare il processo di inserimento nelle attività	Scheda ingresso e Fascicolo personale a cura del Coordinatore
Attività e Prestazioni				
	Gestione di Laboratori	Organizzazione di laboratori di animazione, di socializzazione, culturali 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 giornaliero e Relazione mensile attività e prestazioni erogate a cura del personale e del Coordinatore
	Organizzazione di attività di auto-mutuo- aiuto	Organizzazione di momenti di incontro e condivisione per utenti e familiari con il supporto di personale esperto	Permettere l'aiuto reciproco su problemi condivisi	
	Supporto amministrativo/burocratico agli utenti ed alle famiglie	Gestione interna di uno sportello di segretariato sociale e di orientamento all'offerta di servizi e prestazioni a favore dei disabili con disagio mentale e dei loro familiari/tutori	Assistere utenti e familiari nel disbrigo di pratiche amministrative legate al bisogno rilevato Garantire assistenza e orientamento di servizi e prestazioni esterni	
	Coinvolgimento della rete territoriale	Collaborazioni e convenzioni con realtà del terzo settore, organizzazioni no profit ed enti pubblici e privati	Apertura al territorio - Valorizzazione ed attivazione delle risorse della comunità locale	



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

14

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 Aggiornamento professionale e formazione		A cura della Cooperativa
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 Adozione di misure atte a prevenire il rischio di burn out del personale	Prevenire situazioni di rischio burn out degli operatori	Questionario di valutazione somministrato a cadenza trimestrale, a cura della Cooperativa

Documentazione e Fascicolo Personale

Per offrire un servizio in linea col bisogno individuato, calibrato sulle esigenze personali dell'utente e costantemente monitorato, è prevista la gestione di documentazione personale che gli operatori sono tenuti a custodire con la massima riservatezza salvaguardando la privacy.

La documentazione prodotta e aggiornata regolarmente è la seguente:

- cartella personale degli utenti con anagrafica, schede di valutazione dell'autonomia, verbale dei colloqui psicologici e relazioni sulle abilità socio-relazionali dell'utente;
- verbali delle riunioni di equipe sul caso individuale;
- verbali dei colloqui con i familiari;
- eventuali certificazioni sanitarie (certificati medici, verbale di invalidità ecc.);
- registro presenze.

La documentazione amministrativa e tecnica è costituita da:

- registro del personale e turnazione dei lavoratori;
- relazioni programmatiche e verifica delle attività svolte;
- verbali delle riunioni del personale con indicazione della distribuzione; dei compiti e l'organizzazione interna del servizio;
- calendario settimanale delle attività;
- verbali delle riunioni con i familiari.



7. Diritti e doveri

Particolare attenzione da parte della Cooperativa Capovolti è riservata alla promozione ed al rispetto dei diritti dell'utente/ospite, dei quali è informato nel processo di inserimento e accesso.

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 Progetto Individuale. Ha il diritto di conoscere e ricevere informazioni sulla situazione di disagio/bisogno rilevato, sul percorso individualizzato stabilito dandone consenso informato; ha diritto inoltre alla riservatezza e segretezza dei dati relativi ad eventuali patologie, 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 per tutti gli ospiti, compresi quelli presenti nel Servizio Casa Alloggio, di tenere un comportamento indirizzato al

rispetto della convivenza e delle esigenze degli altri utenti (divieto di accesso nelle camere riservate agli ospiti di Casa Alloggio "Casa Nadia", rispetto del riposo degli altri utenti ecc.) e, tenendo conto delle possibilità e condizioni del singolo caso, a collaborare con il personale rispettando gli ambienti, le attrezzature, i materiali utilizzati e gli arredi.

All'utente è richiesto inoltre di attenersi al Regolamento interno del Centro Sociale Polifunzionale "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. È 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.

18



10. Contatti

Centro Sociale Polifunzionale per persone con disagio mentale “CAPOVOLTÌ”

c/o Casa alloggio “Casa Nadia”

Indirizzo: Via Temponi 9/11 - 84090 – Montecorvino Pugliano

Telefono/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

Ultimo Aggiornamento

Salerno, 20/09/2019

Cooperativa Sociale **Capovolti**

Il Presidente

dott. Francesco Napoli



Modulo di Reclamo, Segnalazione e/o Suggerimento

**Centro Sociale Polifunzionale
per persone con disagio psichico
“CAPOVOLTÌ”**

**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 Centro Sociale Polifunzionale, 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)



ACCADE IN FATTORIA