

## **SCHEMA QUADRO PER LA CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA SEMIRESIDENZIALE E RESIDENZIALE PER PERSONE CON DISABILITA'**

1. Indice
2. che cosa è la carta dei servizi e a chi si rivolge  
anno e/o periodo di riferimento della carta (stakeholders= utenti privati, enti committenti, ecc.)
3. Presentazione dell'organismo  
Come e quando nasce l'organismo gestore  
Sede e riferimenti per contatti, sito web, ecc.  
Responsabili, soci e organizzazione
4. Descrizione della propria Mission  
Campo di intervento in generale  
Finalità/obiettivi fondanti (tale punto può essere meglio specificato nella descrizione di ogni servizio)  
Principi/valori fondamentali a cui si ispira l'attività
5. La rete di riferimento  
Esporre le modalità, le finalità/attività e i soggetti con cui sono state costruite relazioni di rete nel territorio in cui opera l'organismo.
6. Informazioni sulla struttura e/o i servizi offerti  
Referente (responsabile della struttura)  
Descrizione della struttura  
Destinatari del servizio  
Modalità di accesso  
Funzionamento della struttura:
  - regole della vita comunitaria;
  - descrizione di una giornata tipo;
  - descrizione del progetto educativo tipo.

Nella struttura è presente:

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

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

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

7. Standard di qualità, impegni e programmi di miglioramento

Gli obiettivi che l'ente si prefigge possono essere esposti in forma generale, ma è attraverso l'individuazione degli indicatori e degli standard che l'organismo presenta il proprio programma di miglioramento e/o di

mantenimento dello standard, offrendo nel dettaglio uno strumento di conoscenza della propria offerta e di controllo da parte degli stakeholders sulle modalità e i tempi di erogazione degli interventi.

La cosa può essere mostrata anche con la compilazione di una griglia di cui si propone un esempio.

<b>Fattore di qualità</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard o obiettivo di miglioramento</b>
Attività di coordinamento	Incontri dello staff	> XX incontri annui
	Incontri di supervisione con singolo operatore	≥ XX incontro mensile
Aggiornamento/formazione operatori	Ore annue di aggiornamento	≥XX
	Stage/tirocini attivati per operatori formati	100%
2.4.1. Benessere degli ospiti Igiene personale e degli ambienti	Punto a) Igiene personale e degli ambienti	Definire standard
	Punto b) pulizia dei bagni e degli ambienti comuni	Definire Standard
2.4.2 Benessere fisico, psichico e relazionale (criteri DGR n. 130)	punto a) collaborazione di idonee figure professionali in caso di specifiche esigenze alimentare degli ospiti;	Ingresso nella rete
	punto b) attività fisica compatibilmente con l'età e le condizioni fisiche;	> 30 minuti pro die
	punto c) attività di animazione e ludico-ricreativa, di socializzazione e formativo culturale;	> 1 ora pro die
	punto e) uscite a carattere ricreativo-culturale e per fini di socializzazione compatibilmente con l'età e le condizioni psicofisiche	> 2 uscite mensili
	punto f) Facilitazione dei rapporti con familiari e amici	Standard orientativo
Partecipazione dell'utenza	Strumenti e occasioni di confronto	
	Altro (specificare)	
	Sito internet	Si/No
Valutazione della qualità del servizio	Questionari	1 volta l'anno
	Incontri coordinatore/utente	1 ogni 6 mesi
	Relazione generale	1 volta l'anno

## 8. Sistema e strumenti di valutazione della qualità dei servizi erogati

La descrizione dovrà essere articolata preferibilmente come segue:

A cosa serve la valutazione: quale obiettivo si prefigge l'ente

Cosa si valuta

Accenni alla metodologia applicata e quali soggetti (interni ed esterni) coinvolgono

Gli strumenti per le rilevazioni (ove possibile offrire esempi e documentazione)

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

2.3 partecipazione degli ospiti:

2.3.1 regole, attività ed iniziative della vita comunitaria

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

2.3.3 comunicazione su temi di interesse comune

## **9. Forme di tutela dei diritti degli utenti**

Descrivere le modalità e gli strumenti con cui si concretizzano:

Informazione

Partecipazione

Riservatezza

Forme e strumenti per raccogliere e gestire i reclami

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

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

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

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