

1. CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi deve essere: semplice, chiara e comprensibile nel modello espositivo, facilmente usufruibile, esaustiva ma non ridondante, corrispondente alla reale entità dei servizi erogati; essa è fondamentalmente uno strumento rivolto agli utenti e ai beneficiari dei servizi.

Lo schema seguente è generale e potrà contenere altre voci "personalizzate" relative alla diversa tipologia di struttura previste dal presente provvedimento.

La Carta dei Servizi deve, comunque, illustrare:

- presentazione e "*mission*" della struttura;
- la domanda di accesso e le procedure;
- la gestione dei dati e la tutela della privacy;
- l'orienting (la collocazione, come si arriva, distribuzione spaziale dei servizi, immagini di base da mappa e reali; etc.);
- la tipologia delle camere residenziali;
- gli staff dirigenziali ed operativi (compreso un elenco delle varie professionalità operanti all'interno della struttura ed a quale titolo);
- il sostanziale rispetto delle dotazioni minime di organico professionale come definiti dai provvedimenti regionali per la tipologia della struttura e dei correlati servizi; nonché il numero di operatori presenti nell'arco della giornata, per ciascun turno di lavoro ed il relativo titolo professionale;
- i servizi, informazioni generali e specifiche (cosa si eroga, come e dove, i servizi di base garantiti e quelli non garantiti, i costi, conservazione del posto, etc.);
- se esistono progetti di controllo della qualità;
- documento dettagliato reso a disposizione dell'utenza contenente i diritti degli ospiti, criteri di tutela e relative modalità di verifica;
- se esistono funzioni mirate alla verifica ed alla risposta in merito ai reclami e alle segnalazioni di disservizio e quale ne sia l'iter procedurale;
- le attività ricreative e non (animazione, laboratori, gruppi, proiezioni, gestione del culto, etc.);
- modalità di coinvolgimento dei volontari secondo le prescrizioni di legge attraverso lo strumento della convenzione;
- indicazione della natura giuridica della struttura (A.S.L., struttura privata, etc.) nonché l'esistenza dei punti salienti dello statuto e dei regolamenti interni ;

- i dati commerciali (sede legale, indirizzi, P. IVA, Codice fiscale, telefono e fax, indirizzo di posta elettronica, etc.).

Nella struttura deve essere esposto in modo centrale e ben visibile all'ingresso:

- l'orario di visita;
- l'orario settimanale di effettiva presenza medica (ove previsto) all'interno della struttura;
- uno schema di presenza di ciascuna professionalità impegnata nei vari turni giornalieri all'interno della struttura.

2. PROGETTO GESTIONALE DEL SERVIZIO.

Il Progetto Gestionale del Servizio deve contenere:

- Descrizione destinatari;
- Modalità di presa in carico;
- Metodologia utilizzata;
- Strumenti/metodologie per la rilevazione dei bisogni reali e potenziali degli ospiti;
- Procedura di verifica e valutazione;
- Modalità di raccordo con i centri di responsabilità del progetto per la trasmissione della documentazione a garanzia della continuità progettuale;
- Orari apertura: giornalieri, settimanali, annuali;
- Schema turni operatori;
- Attività con relativa articolazione giornaliera, settimanale, annuale;
- Servizi generali;
- Risorse strutturali, strumentali e tecniche.