

1. CARTA DEI SERVIZI o Progetto di servizio (area minori)

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;
- i servizi, informazioni generali e specifiche (cosa si eroga, come e dove, i servizi di base garantiti e quelli non garantiti, i costi, comprese eventuali cauzioni finanziarie all'accesso e modalità di gestione delle stesse, modalità e termini per il pagamento della retta, riduzioni della retta, conservazione del posto, etc.);
- quali prestazioni risultino comprese nella retta a carico dell'ospite e quali siano i servizi che sono, nel rispetto delle prescrizioni normative, a pagamento accessorio, specificandone i costi ed il funzionamento;
- 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 comitati o commissioni interne alla struttura che analizzano i reclami e le segnalazioni di disservizio e quale ne sia l'iter procedurale e la composizione;
- i comportamenti da tenere (il rispetto delle regole, gli orari d'accesso ai servizi, etc.);
- 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;
- le "assistenti familiari (se richieste dall'utente), norme d'accesso a tutela dell'ospite e della struttura;
- indicazione della natura giuridica della struttura (A.S.L., I.P.A.B., ex I.P.A.B., religiosa, commerciale, 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 trasmissibilità a garanzia della continuità progettuale
- Orari apertura: giornalieri, settimanali, annuali
- Schema turni operatori: (*strutture residenziali*, in ogni turno giornaliero, settimanale e mensile) (*strutture diurne*, in funzione delle attività giornaliere settimanali e articolazione nell'arco dell'anno)
- Attività con relativa articolazione giornaliera, settimanale, annuale
- Servizi generali
- Risorse strutturali, strumentali e tecniche.