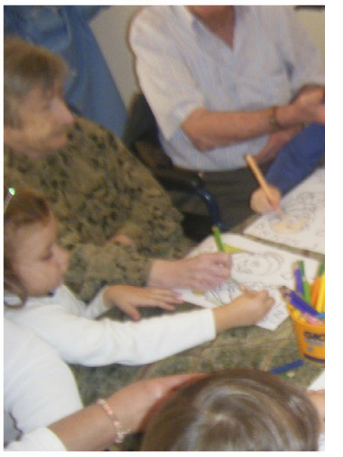

Carta dei Servizi

Centri sociali polivalenti per div

Art.105 regolamento regione puglia n°4 /

Centro Sociale Polivalente

Comune di
Casamassima (BA)

Comune di
Gioia del Colle (BA)

PREMESSA

Gentile Ospite,
Abbiamo il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi".
Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti. Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che a vario titolo, operano al nostro interno. Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.
La "Carta dei Servizi" del Centro Meridionale Riabilitativo, ente gestore dei Centri sociali polivalenti per diversamente abilidei comuni di Gioia Del Colle, Casamassima e Turi, ha l'obiettivo di facilitare l'utilizzo dei servizi offerti agli utenti. Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino — Utente la possibilità di controllare i servizi offerti ed erogati e la loro qualità.
Attraverso questo documento il Centro Meridionale Riabilitativo intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra lAzienda Sanitaria privata ed il cittadino. Il presente documento deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramento ed integrazione, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dal Centro Meridionale Riabilitativo.
I contenuti del presente documento sono integralmente disponibili sul sito del Centro Meridionale Riabilitativo -www.cmrsrl.net- e su www.cmrtranoi.net
Restiamo a Vostra disposizione per suggerimenti, domande ed osservazioni.
Cordiali Saluti

I PRINCIPI FONDAMENTALI

In ottemperanza alle linee guida del DPMC 19 Maggio 1995, ed allo standard UNI EN ISO 9001:2008 la società C.M.R. s.r.l. (ente gestore)si impegna a garantire i seguenti principi fondamentali:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ: garantire ad ogni cittadino uguali diritti riguardanti l'accesso ai servizi, con possibilità di ottenere uguali prestazioni su tutto il territorio nazionale, vigilando su eventuali inefficienze ed assicurare la propria azione secondo criteri di imparzialità, con giustizia e obiettività; il CMR si impegna a rispettare i tempi di attesa previsti per tutti gli utenti, con l'obiettivo che tali tempi vengano rispettati nel 95% dei casi;

CONTINUITÀ: garantire la regolarità e/o la continuità di servizio e a ridurne al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzione o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore; il CMR si impegna a raggiungere un elevato grado di soddisfazione dell'utente in relazione alla continuità del servizio ponendosi come obiettivo una percentuale di gradimento pari al 90% rispetto ai questionari distribuiti;

PARTECIPAZIONE: assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, attraverso l'accoglimento di indicazioni, suggerimenti o proposte proveniente dagli utenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: assicurare l'efficienza e l'efficacia dei trattamenti erogati; l' equipe stabilisce degli obiettivi misurabili, basati su standard ed indicatori riconosciuti, e li riporta all'interno del Progetto Riabilitativo ed educativo Individuale, monitorandoli periodicamente in relazione all'evoluzione del trattamento;

SODDISFAZIONE DELL'UTENTE: garantire all'utente elevati standard di assistenza, informazione, accoglienza, cortesia, affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità; il CMR si impegna a raggiungere un elevato grado di soddisfazione dell'utente ponendosi come obiettivo una percentuale d gradimento pari al 90% rispetto ai questionari distribuiti;

SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI: garantire un clima organizzativo interno efficiente ed efficace; il CMR si impegna a raggiungere un elevato grado di soddisfazione degli operatori ponendosi come obiettivo una percentuale di gradimento pari al 90% rispetto ai questionari distribuiti.

I CENTRI SOCIALI APERTI POLIVALENTI PER DIVERSAMENTE ABILI

DOVE SIAMO
nell'ambito territoriale di gioia del colle (ba) sorgono tre centri sociali polivalenti per diversamente abili situati rispettivamente :
-comune di gioia del colle presso l'immobile in v.le le strettole (nei pressi della piscina comunale) denominato "casino palmentullo";
- comune di casamassima presso l'immobile sito alla via pacinotti;
- comune di turi presso l' immobile di via ten. notarnicola.

Ogni sede, adeguatamente attrezzata per accogliere i propri ospiti, possiede:
Spazio interno con superficie pari a 125 mq, privo di barriere architettoniche e dotato di :
- due vani ufficio;
- ampia sala per attività e laboratori (attrezzata con divani per il relax, tavoli, sedie, Tv con lettore DVD, impianto stereo e impianto audio con mixer e microfoni, Videoteca e Biblioteca);
- un vano attrezzato come "Laboratorio di Informatica e Cineforum" con grande schermo per videoproiezioni";
- vano attrezzato per la psicomotricità;
- sala mensa attrezzata ;
- n°2 W.C. disabili (1 per i maschi, 1 per le femmine) e n.2 wc normali (1 per gli operatori della struttura e 1 per il personale degli uffici);
- Archivio e grande deposito;
c) Spazio esterno esteso che consente di accogliere gli ospiti e realizzare attività educative, ricreative e informative rivolta anche alle famiglie.
Gli spazi sono stati pensati ad hoc per garantire la massima fruibilità degli stessi e permettere la flessibilità necessaria nella realizzazione di attività e laboratori.

I tre centri sono gestiti dalla società C.M.R. srl di bernalda MT

M

PRESENTAZIONE DEI CENTRI

Il Centro Sociale Polivalente per diversamente abili è una struttura aperta alla partecipazione anche non continuativa di diversamente abili, con bassa compromissione
delle autonomie funzionali, alle attività ludico-ricreative e di socializzazione e di animazione, in cui sono garantite le prestazioni minime connesse alla organizzazione delle suddette attività, ai presidi di garanzia per la salute e l'incolumità degli utenti durante lo svolgimento delle attività del Centro" (Reg. regionale n°4/2007 art. 105) Tutte le attività previste dal Centro, siano esse interne o esterne hanno come obiettivo primario il contrasto all'isolamento ed all'emarginazione sociale di persone diversamente abili. Il centro è aperto per almeno sei ore al giorno dal lunedì al sabato. Tutte le attività sono aperte al territorio.

All'interno dei centri si pianificano e realizzano le seguenti attività:
- attività educative indirizzate all'autonomia;
- attività di socializzazione ed animazione;
- attività espressive, psicomotorie e ludiche;
- attività culturali e di formazione;
- prestazioni a carattere assistenziale;
- attività di laboratorio ludico-espressivo ed artistico;
- somministrazione pasti e trasporto facoltativo.

Il Centro Sociale Polivalente per diversamente abili si caratterizza per l'ospitalità e la familiarità con cui ogni utente viene accolto e seguito durante la sua permanenza."

Al suo interno offrono:
- disponibilità e professionalità degli operatori;
- Rispetto delle persone e ascolto dei bisogni degli utenti;
- Servizi adattati alle esigenze dell'utente;
- impegno e ricerca continua per il miglioramento della qualità.

ORGANIZZAZIONE DEI CENTRI SOCIALI POLIVALENTI PER DIVERSAMENTE ABILI

SERVIZIO AMMINISTRA IVO

I 3 Centri Sociali Polivalenti per persone diversamente abili sono gestiti dalla società C.M.R. s.r.l. con sede legale in Corso Umberto I n°127- Bernalda (MT)
L'Ufficio accettazione e di rapporti con il Pubblico è aperto:
Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9, 30 alle 13,00.

LAssistente sociale è presente in struttura e riceve su appuntamento.

Il Direttore riceve generalmente su appuntamento.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

L'accesso al Centro avviene:
1. inoltrando domanda al Settore Socio-Sanitario del Comune di appartenenza che seguendo le procedure previste dal Regolamento Comunale, valuta l'ammissibilità della domanda e in caso di accoglimento indirizza verso le strutture presenti nel territorio;
2. privatamente, compilando l'apposita domanda disponibile presso la Sede del centro .
L'utente o il familiare sottoscrive la domanda d'ingresso compilando un modulo d'inserimento.
È necessario il possesso dei seguenti requisiti:
a) avere diagnosi di disabilità;
b) Essere immuni da malattie infettive in atto e non presentare infermità che richiedono particolari assistenze e cure diverse da quelle erogabili dal Centro.
c) avere una bassa compromissione delle autonomie funzionali.
Per tutte le domande vige il criterio cronologico e il vincolo delle caratteristiche sanitarie del richiedente.
I familiari ed i servizi sociali che intendono fare domanda di ammissione possono chiedere di visitare la struttura , previo appuntamento.
La visita sarà guidata dal coordinatore o da un operatore della struttura in grado di spiegare adeguatamente le modalità di funzionamento ed i servizi offerti all'interno della retta.
Successivamente alla richiesta di accesso alla Struttura, il Coordinatore procede alla valutazione dei bisogni specifici di ciascun ospite e alla realizzazione di un Piano di Intervento Educativo Individualizzato calibrato sulle reali e specifiche necessità educative della persona da assistere, e concordato con i referenti comunali e la famiglia.

DIMISSIONI
Le dimissioni dal Centro Sociale Polivalente avvengono per i seguenti motivi:
- conclusione del progetto o per la risoluzione del problema;
- recesso dalla graduatoria o trasferimento di residenza;
- decisione di un familiare dell'assistito o del tutore/curatore o del rappresentante legale;
- decadenza delle condizioni di necessità che hanno determinato l'ammissione al servizio;
- mancata fruizione del servizio per un numero di 5 prestazioni consecutive, senza adeguata motivazione;
L'accesso è consentito anche per la partecipazione a singoli Laboratori o a progetti specifici che saranno di volta in volta promossi ed esplicitati negli obiettivi, tempi e costi.

DESTINATARI

Nei centri di Casamassima e Turi possono essere accolti contemporaenamente 25 utenti residenti nel quartiere o COmune, ovvero nei comuni dello stesso ambito territoriale. Nel Centro di Gioia del Colle la ricettivtà invece è di 50 utenti.

Tutti gli utenti devono avere una bassa compromissione delle autonomie funzionali.

Documentazione Necessaria

Il giorno dell'ingresso dovranno essere consegnati presso l'amministrazione i seguenti documenti:

- Carta d'identità in corso di validità;
- Fotocopia del documento di attribuzione del codice fiscale;
- Originale della tessera sanitaria e tesserino di esenzioni;
- Fotocopia di eventuale verbale di invalidità;
- Fotocopia di eventuale prescrizione di ausili in uso;
- Cartella clinica dell'ospite.

Il giorno dell'ingresso verrà consegnata e sottoscritto il Contratto per il pagamento della retta di degenza, modulo per la gestione dei dati e la tutela della privacy (L.196/03).

Per consentire al personale operante nella struttura una migliore conoscenza delle problematiche ed impostare un programma educativo (P.E.I) personalizzato è auspicabile che vengano forniti in fotocopia o in originale i documenti sanitari disponibili (cartelle cliniche, dimissioni ospedaliere, visite specialistiche).

Al momento dell'ingresso il personale medico compila una breve raccolta di dati comprensiva di eventuali allergie, intolleranze, esigenze dietetiche, farmacologiche e assistenziali.

COSA PORTARE

Per la frequenza del centro è opportuno munirsi di uno zainetto contenente:
-spazzolino,dentifricio, asciugamano ed 1 cambio di biancheria e di indumenti.
Ogni indumento personale dovrà essere contrassegnato con il numero fornito dalla Direzione.
L'amministrazione non assume responsabilità alcuna per valori conservati dagli Ospiti, declina ogni responsabilità per danni che possano derivare senza colpa agli Ospiti od alle loro cose.
Eventuali oggetti smarriti o dimenticati rinvenuti all'interno della Struttura possono essere ritirati presso la Direzione.

Giornata Tipo

Caratteristica principale del Centro è garantire agli ospiti la partecipazione ad attività e laboratori che tengano conto della specificità di ciascun ospite.
Le attività realizzate sono volte a favorire il massimo rapporto e collaborazione con le risorse del territorio.

La giornata Tipo

ACCESSO: Il Centro Sociale Polivalente offre il servizio dalle ore 8.00 alle ore 16.30 circa dal lunedì al Venerdì e il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.
CHIUSURA: Il Centro resta chiuso nei giorni non lavorativi come previsti dalla normativa e
in particolari occasioni che saranno preventivamente comunicati agli ospiti e famiglie.

PROGRAMMAZIONE ATTIVITÀ: L'equipe del Centro effettua una programmazione generale
delle attività con cadenza annuale tenendo conto delle possibilità offerte dal territorio e delle condizioni climatiche legate alla stagione in cui le stesse devono essere realizzate.
Trimestralmente predispone una programmazione di dettaglio studiata tenendo conto delle inclinazioni degli utenti, delle loro possibilità e degli obiettivi educativi da raggiungere.
Il risultato è una pianificazione che rispetta gli obiettivi educativi prefissati e nel contempo diviene molto flessibile per quanto riguarda le attività e le metodologie che propone.
Si riporta di seguito un esempio della giornata tipo proposta dal Centro

ORARI e ATTIVITA'

08.30 - 9.30 Prelievo degli utenti da casa (su richiesta della famiglia) /

Accoglienza e suddivisione in gruppi in Base alle attività programmate

09.45 Attività programmate per la 1ª parte della mattina

11.00 Pausa e interazione libera tra gli utenti

11.30 Attività programmate per la 2ª parte della mattina

12.30 Rientro degli ospiti presso la propria abitazione

12.30 Pranzo (per gli utenti che hanno scelto il servizio comprensivo del pasto)

14.30 Relax e discussione sulla giornata trascorsa

16.30 Rientro a casa degli ospiti che hanno pranzato nel Centro

Inserimento

In questa fase, insieme all'ospite ed ai suoi familiari l'equipe di struttura, verifica i bisogni, i problemi e le aspettative dell'inserimento valutando la fragilità del soggetto e la possibile collocazione.

L' INGRESSO

L' ospite con i familiari o il tutore o i servizi sociali, il primo giorno conosce le persone di riferimento, oltre agli adempimenti obbligatori (consegna carta dei servizi, visita medica, ecc.), conosce tutta l'equipe di riferimento. Le varie figure professionali informano sulle attività quotidiane.

IL PEI

Successivamente alla richiesta di accesso alla Struttura, il Coordinatore procede alla valutazione dei bisogni specifici di ciascun ospite e alla realizzazione di un Piano educativo Individualizzato calibrato sulle reali e specifiche necessità educative della persona da assistere, e concordato con i referenti comunali e la famiglia.
Il Piano di Intervento Educativo Individualizzato viene predisposto e/o revisionato applicando la seguente procedura:

a) utilizzo di un periodo iniziale di osservazione e valutazione dei bisogni;
b) individuazione e indicazione degli obiettivi da raggiungere rispetto alla situazione riscontrata;
c) utilizzo di metodologie e strategie educative di intervento calibrate sul caso;
d) attuazione delle procedure di monitoraggio e verifica in itinere;
e) definizione dei risultati ottenuti, delle eventuali modifiche attuate e degli obiettivi raggiunti

Servizi offerti

Caratteristica principale del Centro è garantire agli ospiti la partecipazione ad attività e laboratori che tengano conto della specificità di ciascun ospite. Le attività realizzate sono volte a favorire il massimo rapporto e collaborazione con le risorse del territorio.

Il Centro Sociale Polivalente garantisce, per ciascun utente, le seguenti prestazioni e/o attività:

Tipologia delle prestazioni	Attività e laboratori
Attività Educative indirizzate all'Autonomia	-cura e igiene personale, dell' alimentazione e dell'abbigliamento; -training per l'autonomia nelle attività quotidiane, cura dei propri oggetti e degli ambienti utilizzati; - studio assistito* e potenziamento delle abilità cognitive
Attività di Socializzazione e Animazione	- Laboratorio della memoria; - partecipazione a eventi e manifestazioni presenti sul territorio; - Ippoterapia,*nuoto - attività socio-ricreative per coinvolgimento di famiglie, associazioni, parrocchie
Attività espressive Psicomotorie e ludiche	- Attività Artistico - Espressive - Laboratorio di Psicomotricità di gruppo; - Laboratorio di DanzaMovimentoTerapia; - Attività Psicomotorie; - Psicomotricità in piscina* - Attività ludiche;
Attività Culturali e di Formazione	- Cineforum; - laboratorio di informatica; - laboratorio di giardinaggio; - laboratorio di fotografia; - Laboratorio di cucina; - Laboratorio di oggettistica e/o di manipolazione - Uscite di tipo culturale e religioso nel territorio circostante; - laboratori di formazione lavoro;
Prestazioni a carattere Assistenziale	sostegno e supporto nei movimenti e spostamenti; - supporto alla persona in tutte le azioni necessarie per lo svolgimento delle attività;
Attività di laboratorio Ludico-Espressivo e Artistico	Laboratorio di teatro; - laboratori di disegno e pittura; - laboratori manipolativi; - laboratori ludici, ricreativi espressivi; - attività ludico/aggreganti
Organizzazione di Vacanze invernali ed estive	colonia estiva presso stabilimenti balneari attrezzati*
Servizio di Trasporto	Prelievo da casa / accompagnamento per uscite programmate o al Centro Polivalente / rientro a casa (nel perimetro cittadino) Solo se richiesto dall'Ente e/o famiglia
Somministrazione Pasti	Solo se richiesto dall'Ente e/o famiglia*

ORARI DI APERTURA

Il Centro Sociale Polivalente "offre il servizio dalle ore 8.30 alle ore 16.30 circa dal lunedì al Venerdì e il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.
CHIUSURA: Il Centro resta chiuso nei giorni non lavorativi come previsti dalla normativa e particolari occasioni che saranno preventivamente comunicati agli ospiti e famiglie in.

TARIFFE

COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA
Il grado di compartecipazione alla spesa da parte degli utenti che frequentano il Centro Sociale Polivalente " è legato alla provenienza della richiesta di inserimento:
o Per le richieste private, provenienti dagli stessi utenti e/o dalle loro famiglie, la spesa è a totale carico degli stessi.
o Per le richieste provenienti dal Comune, ASL, o altri Enti, la compartecipazione alla spesa dipende dal regolamento di accesso previsto dagli stessi.
Le tariffe vengo riviste in base all'aumento del costo della vita verificatosi nell'anno precedente e rilevato dai coefficienti ISTAT.

STANDARD DI QUALITÀ E PROGRAMMI

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra il Centro Meridionale Riabilitativo ed i propri Utenti. In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare il Centro Meridionale Riabilitativo:

- Adotta standard di qualità del servizio;
- Rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- Verifica il rispetto degli standard e riconosce all'Utente lo stesso diritto di verifica;
- Verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- Assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informatori della Carta dei Servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità, pubblicati ed aggiornati quadrimestralmente, rappresentano il risultato degli investimenti fatti negli anni dal Centro Meridionale Riabilitativo per la gestione dei Servizi e delle relazioni con gli Utenti. Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente.

In questo modo l'Utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei propri bisogni.

Il Centro Meridionale Riabilitativo ha intrapreso nel 2004 un percorso che ha portato a dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità, secondo gli standard definiti dalla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Il primo Progetto di Certificazione, partito nel 2003, ha portato alla certificazione della struttura nel gennaio 2004.

Attualmente il Centro Meridionale Riabilitativo risulta certificata, con attestato n.14578 valido dal 21/04/2009, rilasciato da CERTIQUALITY (Istituto di certificazione di qualità accreditato ACCREDIA), in relazione al seguente scopo: "Progettazione ed erogazione di prestazioni riabilitative in regime ambulatoriale e domiciliare per l'età evolutiva ed adulta in regime convenzionato"

RISPETTO DELLA RISERVATEZZA

Al fine di tutelare posizioni soggettive o di rendere esigibili i diritti soggettivi riconosciuti, gli utenti, gli organismi di rappresentanza dei cittadini e degli utenti, le organizzazioni sindacali, possono presentare reclami per disservizi che limitano la fruizione, violino i principi o non rispettino gli standard enunciati nella presente Carta dei Servizi.

La procedura e le modalità di presentazione dei reclami è la seguente:

o La comunicazione di reclamo deve essere presentata per iscritto alla Coordinatrice del Centro Sociale Polivalente, in forma libera oppure utilizzando il modello predisposto e disponibile presso la stessa;

o L'acquisizione di ciascun reclamo viene registrata cronologicamente;

o Per ogni reclamo viene rilasciata ricevuta di consegna con dati identificativi della stesso; o A ciascun reclamo viene data risposta tempestiva e comunque resta fissato il termine massimo di trenta giorni per le situazioni più complesse.

PERSONALE SANITARIO E SOCIO/ASSISTENZIALE

L'EQUIPE EDUCATIVA/ASSISTENZIALE sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con il progetto generale. E' costituita dal Coordinatore della Struttura, dallAssistente Sociale, dagli Educatori (uno ogni 15 utenti), dagli animatori sociali (uno ogni 15 utenti), dagli addetti all'assistenza (uno ogni 10 utenti) e in presenza di esigenze specifiche include i terapisti della riabilitazione.

IL COORDINATORE ha la responsabilità della organizzazione interna della Struttura, della gestione del personale dell'equipe, della programmazione annuale elaborata d'intesa con gli educatori, del monitoraggio e verifica degli interventi educativi e della loro coerenza con il PEI. Inoltre ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, compiti di produzione di documentazione e/o comunicazioni e di raccordo e integrazione con i Servizi Sociali territoriali

LASSISTENTE SOCIALE ha la responsabilità di attivare le attività tecnico professionali precipue alla qualifica professionale posseduta: orientamento all'accesso ai servizi, disbrigo di pratiche burocratiche, azioni per favorire i rapporti con le famiglie, orientamento e supporto al personale ecc;

Gli EDUCATORI hanno la responsabilità educativa attraverso:
la rilevazione delle abilità-potenzialità dei singoli ospiti;
la definizione concordata e l'attivazione degli interventi educativi;
la gestione delle attività di laboratorio, di gruppo e/o individuali;
il supporto alla comunicazione attraverso canali adeguati all'utente;
la ricerca di condizioni migliorative e qualitative della fruizione del Centro e degli strumenti e/o attrezzature da utilizzare durante i laboratori e le attività.

Gli ANIMATORI SOCIALI hanno il compito di stimolare le capacità di socializzazione, incoraggiare le occasioni di incontro e integrazione sociale, riscontrare il livello di partecipazione, condurre le attività di animazione, proporre le attività ricreative (feste,ludoteca, giochi di gruppo...)

GLI ADDETTI ALLASSISTENZA hanno la responsabilità di fornire supporto pratico ai bisogni primari degli utenti e alla loro autonomia; nell'igiene, nelle funzioni fisiologiche, nella deambulazione, nell'uso corretto di presidi, ausili e attrezzature, nell'apprendimento e mantenimento delle posture corrette, nell'osservare e riconoscere sintomi di allarme (pallore, sudorazione, ecc.). Devono inoltre curare la pulizia e manutenzione di arredi e attrezzature, provvedere alla loro conservazione e riordino dopo l'utilizzo.

I TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE hanno il compito di fornire prestazioni di tipo riabilitativo e vengono inseriti nell'equipe in presenza di esigenze specifiche ed esclusivamente a seguito di accordi con l'Ente inviante e/o con la famiglia.

RECLAMI

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione del CENTRO DIURNO ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami - in qualunque forma essi siano presentati- con la stesura di uno specifico regolamento.

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami sono presentati al coordinatore di struttura presso la direzione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 17.30.

I reclami possono essere presentati sia dall'utente che da un suo famigliare.

Il responsabile che riceve i reclami, le opposizioni e le osservazioni provvedono a formulare le necessarie risposte seguendo quanto previsto all'art. 4 del Regolamento di Tutela.

ALLEGATO: Scheda raccolta reclami

Da compilare a cura dell'ospite/parente reclamante

Data .....

Riferimenti reclamante

Cognome .....nome .....

Città .....Via numero Tel./Cell. .....

Danni subiti e aspettative utente _____

Circostanze che hanno provocato l'evento _____

Altre caratteristiche (si è già ripetuto?) _____

Modalità con cui è stato risolto il problema _____

Suggerimentiperevitare che il reclamo si ripeta_____