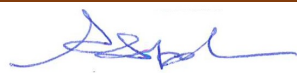
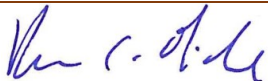


CENTRO DIURNO
“DAVIDE E GOLIA”
CARTA DEI SERVIZI
Mventicinque S.c.s

| | | | |
|-------------------|----------------|------------------|---|
| Redatto | Andrea Spolaor | Direttore |  |
| Verificato | Diego Oriente | Responsabile SGQ |  |
| Approvato | Michele Resina | Presidente |  |

| Rev. | data | |
|------|----------|--|
| 00 | 12/06/15 | Prima emissione |
| 01 | 18/02/21 | Aggiornamento dati offerta ed orari |
| 02 | 14/07/21 | Inserito il servizio infermieristico nell'offerta dei servizi del Centro Diurno |
| 03 | 22/02/23 | Aggiunto servizio psicoterapeutico condotto da psicoterapeuti. Tolte le attività riferite al servizio infermieristico |
| 04 | 05/05/25 | Adeguamento ai requisiti previsti Deliberazione della Giunta Regionale n. 1512 del 29 novembre 2022 - Definizione del modello organizzativo e gestionale dei Centri Diurni area salute mentale. Deliberazione della Giunta regionale n. 94/CR del 13 settembre 2022. |

Le parti del testo con lo sfondo **giallo** indicano le cancellazioni, in **azzurro** sono evidenziate le Integrazioni. Le revisioni documentali restano evidenziate almeno 30 giorni.

SOMMARIO

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1 | Premessa | 3 |
| 1.1 | PRINCIPI FONDAMENTALI | 3 |
| | Partecipazione degli utenti | 4 |
| 1.2 | Finalità della carta dei servizi | 4 |
| 2 | Chi siamo | 4 |
| 2.1 | MISSION | 4 |
| 3 | LA STORIA DEL “DAVIDE & GOLIA” | 5 |
| 4 | Area di collegamento - rete con i servizi territoriali | 5 |
| 5 | Informazioni sul servizio centro diurno “Davide e Golia” | 5 |
| 6 | Gli operatori | 8 |
| 7 | I nostri ospiti | 8 |
| 7.1 | DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI (E LORO FAMILIARI O CHI LI RAPPRESENTA) | 9 |
| 7.1.1 | I DIRITTI | 9 |
| 7.1.2 | I DOVERI | 9 |
| 7.2 | MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA | 9 |
| 7.2.1 | I RECLAMI | 9 |
| 7.2.2 | RISPOSTA..... | 10 |
| 7.2.3 | RISARCIMENTI..... | 10 |
| 8 | I nostri committenti | 10 |
| 9 | Sicurezza ed igiene | 10 |
| 10 | FATTORI DI QUALITÀ | 10 |
| 10.1 | COMUNICAZIONE E TRASPARENZA | 11 |
| 10.2 | AFFIDABILITÀ E TEMPESTIVITÀ | 11 |
| 11 | allegati e riferimenti normativi | 11 |

1 PREMESSA

La Carta dei servizi *di seguito "CdS"*, è uno strumento che le aziende erogatrici di servizi pubblici possono utilizzare per comunicare con i propri utenti e nel contempo per intraprendere un percorso di miglioramento organizzativo e gestionale.

Introdotta per la prima volta con il DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", nel settore dei servizi sociali e socio-assistenziali la CdS è stata richiamata dall'art. 13 della Legge n. 328 del 08/11/2000 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali. (G.U. 13.11.2000, n. 265 - S.O. n. 186) quale requisito indispensabile per l'accreditamento e strumento di comunicazione e trasparenza, da affiancare al Bilancio sociale (art. 25) e agli altri meccanismi di *voice giving* (Termine usato nell'ambito della comunicazione pubblica, per indicare gli strumenti attraverso cui dare voce ai cittadini).

La CdS e i documenti afferenti gli standard di qualità divengono quindi strumenti fondamentali per l'attuazione del principio di trasparenza nelle Pubbliche Amministrazioni che sono tenute a far conoscere ai cittadini il rispetto degli standard di qualità adottati nei diversi ambiti di competenza, ed è il documento con il quale Mventicinque Scs assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai propri servizi e le loro modalità di erogazione.

Con questa pubblicazione la Cooperativa vuole fornire ai singoli cittadini ed alle associazioni che li rappresentano una dettagliata informazione sulla propria struttura e le proprie attività.

La conoscenza è indispensabile per utilizzare al meglio i Servizi offerti e partecipare, attraverso segnalazioni, osservazioni e proposte, alla loro gestione. Viene quindi realizzata un'operazione di trasparenza che impegna la cooperativa ed il personale a garantire adeguati servizi alla collettività e mantenerne e migliorarne l'efficienza e l'efficacia.

La CdS è redatta in conformità:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, "schema generale";
- linea guida n. 2/95 del Ministero della Sanità.

1.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza dei diritti degli utenti

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti; pertanto sono uguali per tutti sia l'accesso ai servizi che le regole riguardanti i rapporti tra servizi ed utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità dei soggetti erogatori

Mventicinque Scs si attiene ai principi di obiettività, neutralità e imparzialità nei comportamenti verso tutti gli ospiti

Continuità del servizio erogato

Il Centro Diurno agisce la regolarità del servizio nel rispetto dei principi e delle norme sanciti dalla legge e in applicazione delle disposizioni contrattuali in materia. L'erogazione dei servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice è continua, regolare e senza interruzioni. Nel caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Efficienza ed efficacia del servizio

L'attività del Centro Diurno si riferisce a criteri di efficienza ed efficacia nell'organizzazione e nell'erogazione del servizio. La comunità garantisce ed organizza la formazione e l'aggiornamento del personale in termini di crescita professionale, con particolare attenzione al personale la cui attività comporti il rapporto con l'utenza.

Partecipazione degli utenti

La CdS intende dare un'informazione completa e trasparente dei meccanismi che regolano il rapporto tra soggetto erogatore ed utenti, facilitando l'accesso alle informazioni e attivando strumenti di partecipazione e di verifica del Servizio.

1.2 Finalità della carta dei servizi

Nel contesto sociale ed economico in cui opera il Centro Diurno, caratterizzato da continui cambiamenti e da un quadro di riferimento normativo in costante trasformazione, nonché dalla crescente attenzione ai bisogni del cliente, assume importanza determinante l'adozione di un modello gestionale orientato alla Soddisfazione dei Committenti e dei clienti (ospiti, famigliari) di cui la seguente carta vuole essere documento di riferimento.

2 CHI SIAMO

Mventicinque Scs è un'organizzazione non lucrativa (ONLUS), costituita nel gennaio del 2013.

Essa ha quale scopo generale il miglioramento della qualità di vita dei Cittadini, a partire dai soggetti a vario titolo svantaggiati, in particolar modo persone seguite dai Servizi Socio-Assistenziali e di Salute Mentale.

La Cooperativa progetta e gestisce servizi per Enti Pubblici e Privati, Associazioni, Agenzie del Terzo Settore, Cittadini e si propone di lavorare per il cambiamento delle realtà ai margini della vita sociale.

Una maggiore integrazione nel territorio, l'incremento delle abilità relazionali e delle autonome capacità di vita, costituiscono gli assi portanti dell'impegno sociale che la Cooperativa ha deciso di assumere come prioritario ed imprescindibile.

2.1 MISSION

Mission del Centro Diurno "Davide e Golia" della Cooperativa Sociale Mventicinque è l'erogazione di un sistema di servizi educativi, terapeutici e riabilitativi rivolti a persone svantaggiate e alle loro famiglie, in modo particolare il Centro Diurno "Davide e Golia" si rivolge a persone con patologia psichiatrica residenti nel territorio provinciale.

3 LA STORIA DEL “DAVIDE & GOLIA”

Il servizio proposto è l'evoluzione dei 17 anni di esperienza del Gruppo di Auto-Mutuo Aiuto Davide & Golia nato nell'autunno del 1998 dall'attività di un gruppo di volontari della Caritas Diocesana Vicentina assieme ad un'équipe di operatori impegnati nel sostegno di persone con malattia mentale. Nel 2000 il gruppo, si è dato il nome “Davide & Golia” ed è divenuto progetto Pilota Sperimentale per la Regione Veneto (come da Progetto Obiettivo 1999-2000) denominato “La comunità che guarisce”. La gestione del servizio è stata affidata all'Associazione Diakonia onlus della Caritas Diocesana Vicentina.

Successivamente il progetto, denominato “Davide & Golia, l'auto-mutuo aiuto per la salute mentale”, è stato riconfermato dal 2003 al 2015 attraverso una serie di convenzioni con l'Azienda ULSS n° 6 di Vicenza.

Gli ottimi risultati ottenuti hanno permesso l'avvio di nuove esperienze in convenzione anche con altre Aziende ULSS provinciali oltre all'avvio di numerosi progetti di formazione specifica a livello nazionale ed internazionale.

E' nostra intenzione avviare un Centro Diurno per la salute mentale con finalità di accoglienza, trattamento terapeutico-educativo - riabilitativo e per il reinserimento socio-lavorativo. E' un servizio che intende sperimentare un approccio innovativo, a partire dalle caratteristiche specifiche dell'Unità di offerta Centro Diurno, verso interventi di personalizzati.

La struttura, concessa in comodato dalla Fondazione Caritas di Vicenza, è un'ala di una villa storica di Vicenza, appositamente ristrutturata dalla Cooperativa. Si compone di due piani composti da:

1. (piano terra) ingresso, laboratorio, due aree servizi, cucina-dispensa, sala pranzo e ricreativa;
2. (primo piano) spogliatoi del personale, uffici, infermeria, area riposo, area servizi, aule incontri e attività terapeutiche.

4 AREA DI COLLEGAMENTO - RETE CON I SERVIZI TERRITORIALI

In relazione al lavoro con la rete territoriale è nostra intenzione sostenere azioni di:

- collegamento con il territorio (Comuni, Parrocchie, Associazioni di volontariato, privato sociale, Coordinamento vicentino gruppi A.M.A. per la salute mentale);
- collegamento con i servizi pubblici (CSM, Medico di base, Distretti, Consultorio familiare, Commissione per la certificazione di invalidità, Commissioni patenti);
- prevenzione, informazione, sensibilizzazione e lotta allo stigma (interventi nelle scuole, nelle Parrocchie, partecipazione ad iniziative del territorio).

5 INFORMAZIONI SUL SERVIZIO CENTRO DIURNO “DAVIDE E GOLIA”

| | |
|--------------------------------|--|
| Ubicazione del servizio | Il Centro Diurno “Davide e Golia” si trova in Via Bellini n° 10 a Vicenza Coordinatore Servizio: dott. Andrea Spolaor, psicologo-psicoterapeuta Telefono: 0444/305213 Posta elettronica: davideegolia@coopm25.org Sito internet www.m25.it |
| Servizi offerti | Prestazioni sanitarie: oltre alla cura e alla salvaguardia della salute, in accordo con il Dipartimento Salute Mentale (DSM) s'intendono proporre terapie individuali e di gruppo che andranno ad integrarsi ai progetti |

individualizzati. L'eventuale terapia farmacologica dei pazienti inseriti nel CD verrà gestita esclusivamente con la presenza in équipe di un infermiere professionale in raccordo con la medicina di base e specialistica.

Prestazioni riabilitative:

a favore del processo di cura si vuole sviluppare i punti di forza degli ospiti, e le sue potenziali risorse, considerate fondamentali per recuperare la capacità di vivere all'interno della comunità. Tale processo sarà facilitato da attività specifiche che agevolino l'aumento di quelle competenze sociali (strumentali, interpersonali e intrapersonali) che mettono in grado l'individuo di rispondere in modo appropriato ed adeguato ai bisogni propri e altrui.

Prestazioni educative:

ciascun ospite sarà affiancato da un membro dell'équipe di riferimento (case manager) che si impegnerà ad instaurare una relazione di sostegno e accompagnamento finalizzata alla gestione della quotidianità e del sistema relazionale dell'ospite e in particolare alla continua progettazione e verifica del suo percorso. All'ospite verrà chiesto di condividere con l'operatore di riferimento aspetti importanti della sua quotidianità, del rapporto con la famiglia e dei suoi obiettivi e aspettative rispetto al futuro.

Prestazioni per le relazioni socio-familiari:

particolare attenzione verrà rivolta, laddove sarà possibile, al mantenimento e alla ricostruzione di legami familiari e amicali positivi attraverso la strutturazione di spazi dedicati costanti e supervisionati dall'Equipe.

Prestazioni lavorative:

si vorranno stimolare gli ospiti ad esperienze di carattere creativo (laboratori di pittura, musica...) e, quando possibile ad esperienze di carattere occupazionale e/o lavorativo, utilizzando gli strumenti del tirocinio in cooperative o in azienda o la frequenza a laboratori protetti di lavoro. Tutti gli inserimenti protetti verranno monitorati direttamente dal personale della struttura. L'attività lavorativa esterna verrà gestita dagli ospiti in autonomia, con la continua supervisione dell'Equipe sugli orari lavorativi e sul compenso economico.

Prestazioni domiciliari:

attraverso una rete di sostegni domiciliari coordinati e condivisi in primis con gli utenti coinvolti nel servizio, s'intendono aiutare le persone anche attraverso visite domiciliari, sostegni gestionali e favorendo la costituzione o il mantenimento di reti amicali di buon vicinato, parte integrante di un vero processo di integrazione sociale e lotta allo stigma.

Pasti:

La preparazione dei pasti viene effettuata quotidianamente all'interno del Centro Diurno dagli operatori in collaborazione con gli ospiti.

Criteri di accesso

L'ospite potrà richiedere di essere inserito presso il Centro Diurno autonomamente, oppure su invio da parte del Servizio pubblico, o da parte di strutture private (previo accordo con il diretto interessato). In ognuno di questi casi sarà necessaria una presa in carico da parte del Dipartimento di Salute Mentale dell'Ulss.

L'accesso prevede dei colloqui preliminari di valutazione con il responsabile del servizio o suo delegato che valuta l'eventuale

| | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|----------|----------|----------------|----------------------------|-----------------|----------|------------------|-----------------------|------------------|-----------------------|------------------|----------|-----------|---------------------|
| | <p>necessità, tempi, modalità e prestazioni della presa in carico; ove possibile si faranno colloqui d'ingresso coinvolgendo anche la famiglia di appartenenza del cliente.</p> <p>Al momento dell'ingresso verrà aperta una Cartella Personale che conterrà l'anamnesi, il Progetto Terapeutico Riabilitativo e ogni altra informazione relativa alla presa in carico. Un Diario clinico viene creato all'interno di un sistema informatizzato ed è previsto un aggiornamento costante in base al programma personale di ogni cliente.</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| Periodo di osservazione | <p>Nei primi tre mesi dall'inserimento sono rilevati il grado d'autonomia, le potenzialità ed il profilo relazionale del Cliente. Dal momento dell'ingresso inizia infatti il periodo di osservazione: tutte le informazioni, impressioni, fatti che accadono, richieste, desideri, bisogni, comportamenti, ritenuti rilevanti ai fini di un adeguato intervento a sostegno.</p> <p>Entro il primo mese di osservazione, il Coordinatore/Responsabile individua per ciascun cliente l'educatore referente (case manager), questi ha il compito nel secondo e nel terzo mese d'osservazione di valutare più approfonditamente i dati che serviranno a confermare l'inserimento del Cliente e formulare il "Progetto Educativo Individuale".</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| Durata dei percorsi | <p>La durata è personalizzata e stabilita dopo il periodo di osservazione; può essere rivista nel corso del percorso nel rispetto delle normative vigenti.</p> <p>Il programma ha avvio dalla comunicazione formale della presa in carico sulla base dell'attivazione della convenzione tra il Centro Diurno Davide e Golia e l'azienda sanitaria dell'AULSS 8 BERICA.</p> <p>Nei momenti di ingresso, presa in carico, interruzione temporanea, modificazione del percorso e della chiusura del programma, verrà inviata comunicazione scritta al Servizio Inviante.</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| Dimissioni del cliente | <p>Il termine dell'erogazione del Servizio Centro Diurno al Cliente può essere causato da:</p> <ul style="list-style-type: none"> - trasferimento in altro servizio diurno o residenziale; - sua espressa volontà; - raggiungimento degli obiettivi progettuali; - ricovero in strutture sanitarie; <p>Le valutazioni in merito al termine dell'erogazione del servizio vengono discusse in una riunione alla quale sono presenti il Coordinatore/Responsabile del Centro Diurno oppure lo psicologo ed il Referente dell'Ente committente. La riunione ha il compito di definire tempi e modi della cessazione del servizio.</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| Organizzazione della giornata | <p>Mattino:</p> <table border="1"> <tr> <td>ore 8:30</td> <td>Apertura</td> </tr> <tr> <td>ore 8:30 -9:00</td> <td>Accoglienza e aggregazione</td> </tr> <tr> <td>ore 9.00 -12:00</td> <td>Attività</td> </tr> <tr> <td>ore 12:30 -13:30</td> <td>Pranzo - convivialità</td> </tr> </table> <p>Pomeriggio</p> <table border="1"> <tr> <td>ore 14:00 -14:30</td> <td>Riposo o aggregazione</td> </tr> <tr> <td>ore 14:30 -16.00</td> <td>Attività</td> </tr> <tr> <td>ore 16:30</td> <td>Chiusura del centro</td> </tr> </table> | ore 8:30 | Apertura | ore 8:30 -9:00 | Accoglienza e aggregazione | ore 9.00 -12:00 | Attività | ore 12:30 -13:30 | Pranzo - convivialità | ore 14:00 -14:30 | Riposo o aggregazione | ore 14:30 -16.00 | Attività | ore 16:30 | Chiusura del centro |
| ore 8:30 | Apertura | | | | | | | | | | | | | | |
| ore 8:30 -9:00 | Accoglienza e aggregazione | | | | | | | | | | | | | | |
| ore 9.00 -12:00 | Attività | | | | | | | | | | | | | | |
| ore 12:30 -13:30 | Pranzo - convivialità | | | | | | | | | | | | | | |
| ore 14:00 -14:30 | Riposo o aggregazione | | | | | | | | | | | | | | |
| ore 14:30 -16.00 | Attività | | | | | | | | | | | | | | |
| ore 16:30 | Chiusura del centro | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|-------------------------------------|--|
| Orari e modalità di accesso | <p>Il Centro Diurno Davide e Golia è operante di norma cinque giorni la settimana dal lunedì al venerdì.</p> <p>La fascia oraria concordata con il responsabile del servizio è di otto ore giornaliere dalle 8:30 alle 16:30. L'intervento può estendersi anche ai fine settimana con orari variabili in funzione delle attività programmate.</p> <p>L'attività psicologico/educativa e di accompagnamento è organizzata per 40 ore settimanali, dalle ore 8.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì con la possibilità di organizzare attività ricreative e di sostegno anche nei fine settimana con il supporto del volontariato.</p> <p>Il centro diurno garantisce l'apertura di 240 giorni all'anno in conformità con la Dgr 1512_22.</p> |
| Servizi interni ed emergenze | <p>In caso di emergenza l'operatore in turno valuterà quale protocollo da seguire più idoneo alla situazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • per emergenze di tipo sanitario/internistica sarà contattato il 118. • mentre per emergenze di tipo psichiatrico sarà contattato il CSM Centro di Salute Mentale di riferimento. |

6 GLI OPERATORI

Nel Centro Diurno lavorerà un'équipe costituita dalle seguenti figure professionali:

- Direttore,
- Psicologo-psicoterapeuta,
- Educatore-Animatore e/o tecnico della riabilitazione psichiatrica,
- Operatore Socio sanitario (OSS),
- Amministrativo.

Gli strumenti offerti dall'équipe, oltre alla cura delle relazioni instaurate con gli utenti e dei tempi e spazi della quotidianità, sono:

- colloqui psicologici e psicoterapeutici per l'individuo e/o la famiglia condotti da uno psicoterapeuta;
- gruppo terapeutico-educativo condotto da uno psicoterapeuta;
- colloqui educativi (in particolare con l'educatore referente);
- gestione dell'autonomia secondo diversi gradi.

L'équipe di professionisti, guidata dal responsabile del servizio, si riunisce settimanalmente e periodicamente si avvale di una supervisione con un esperto esterno.

Il C.D. è un prezioso spazio di esperienza e scambio reciproco anche per diversi tipi di **volontariato e/o tirocini convenzionati** che avranno la possibilità di partecipare attivamente alle attività proposte, coordinati e supervisionati dall'équipe di operatori.

Con questa strutturazione, il C.D. "Davide e Golia" potrà rivolgersi all'intero arco della settimana, compresi i week end, con diverse attività ed iniziative rivolte alle persone con disagio mentale, familiari e persone del territorio.

7 I NOSTRI OSPITI

Gli ospiti inseriti presso il Centro Diurno provengono dal territorio di competenza del D.S.M. Il bacino d'utenza ha un'età che varia dai 18 a i 65 anni compresi.

La struttura è accreditata per n.10 posti equivalenti a n. massimo di 20 persone

7.1 DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI (E LORO FAMILIARI O CHI LI RAPPRESENTA)

7.1.1 I DIRITTI

1. L'ospite ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose.
2. L'ospite ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari previsti e dei nomi degli operatori nonché delle eventuali variazioni che dovessero verificarsi.
3. L'ospite ha il diritto di ottenere dal Servizio informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso.
4. L'ospite ha il diritto di conoscere anticipatamente gli operatori che lo appoggeranno durante la permanenza nel Servizio.
5. L'ospite ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona ed a ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
6. L'ospite ha il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio.
7. L'ospite ha il diritto di proporre reclami; questi debbono essere sollecitamente esaminati ed al cliente deve esserne tempestivamente comunicato l'esito.
8. L'ospite ha il diritto di essere periodicamente intervistato sul suo grado di soddisfazione circa i servizi resi dalla Cooperativa.

7.1.2 I DOVERI

1. L'ospite, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di rispettare la dignità, la professionalità e il ruolo degli operatori.
2. L'ospite, i suoi familiari ed amici hanno il dovere di osservare le regole del Servizio;
3. L'ospite ha il dovere di collaborare affinché lo spazio condiviso sia il più possibile a misura delle esigenze personali e collettive, nel rispetto delle diverse individualità;
4. L'ospite è tenuto ad avere cura di arredi ed accessori del Servizio nonché del materiale dei laboratori.
5. Provvedere alle proprie spese personali quali: spostamenti, farmaci, prodotti igienici specifici o altre esigenze che sono a carico del cliente e/o famiglia dell'ospite.

7.2 MECCANISMI E STRUMENTI DI TUTELA

Il Centro Diurno individua gli strumenti per rendere effettiva la tutela del cliente. In particolare sono state predisposte le procedure di gestione dei reclami, scritti o verbali che possono pervenire da qualunque tipo di cliente.

Il Centro si impegna a garantire la riservatezza delle informazioni nel rispetto della normativa sulla privacy, l'esistenza di procedure relative al consenso informato del paziente, la presenza aggiornata del Regolamento applicato nella Sede.

7.2.1 I RECLAMI

La presente procedura è applicata ogni qual volta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Responsabile del Servizio. In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si rimanda al protocollo seguente.

Nel Centro Diurno sono disponibili a richiesta copie dell'apposito modulo "Segnalazione Reclamo", i reclami possono essere scritti (formali) o verbali (Informali).

- **Il reclamo scritto** da parte degli ospiti o familiari, quando non consegnato direttamente al Responsabile, viene fatto pervenire a questi dall'operatore appena possibile. Il Responsabile, sentito il Responsabile Qualità che coinvolge quando necessario la Direzione della Cooperativa, provvede se necessario a

correggere la disfunzione segnalata e a fornire risposta scritta a chi ha sporto il reclamo; ciò entro un massimo di 10 giorni lavorativi dal reclamo stesso. Presso l'ufficio di riferimento del Responsabile e sotto la sua responsabilità è istituito un registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico insieme alla relativa risposta. Il dossier è reso disponibile all'attività di verifica della Cooperativa e degli Enti committenti.

- In caso di **reclamo verbale**, chi lo riceve ha il dovere di trascriverlo sull'apposito modulo e di provvedere come per i reclami scritti.

7.2.2 RISPOSTA

La comunicazione al cliente di risposta al reclamo è assicurata, per iscritto, per tutti i reclami ed è sottoscritta dal Direttore del servizio o dal Presidente.

La risposta è inviata di norma entro 30 giorni dalla registrazione del reclamo (data di protocollo). Eventuali eccezioni per la complessità del caso devono prevedere nota informativa intermedia al cliente.

7.2.3 RISARCIMENTI

Per le somme di denaro o oggetti, anche di poco conto, tenuti dal cliente presso di sé, la Cooperativa non assume alcuna responsabilità.

In seguito a reclami motivati, la Direzione valuta l'eventuale rimborso dei danni arrecati a beni di proprietà degli ospiti.

Gli eventuali danni arrecati dagli ospiti ai beni del Centro Diurno, a causa di comportamenti dolosi o eccessivamente negligenti possono determinare la richiesta di partecipazione a spese di ripristino.

8 I NOSTRI COMMITTENTI

Il Dipartimento di Salute Mentale dell'AULSS n° 8 Berica www.aulss8.veneto.it nelle figure del Direttore DSM e del Dirigente U.O.S. percorsi riabilitativi DSM.

9 SICUREZZA ED IGIENE

Il Centro Diurno adempie agli obblighi previsti D.lgs.81/2008 circa la valutazione dei rischi e delle misure di prevenzione. In modo particolare adegua le strutture alle normative antincendio redigendo ed aggiornando i relativi piani di emergenza.

Sono inoltre predisposti periodicamente programmi di formazione rivolti al personale finalizzati al miglioramento delle abilità personali degli operatori in tema di sicurezza e salute.

Viene garantito l'igiene e pulizia degli ambienti con il concorso degli utenti verificando giornalmente tempi e modalità di esecuzione.

La preparazione dei pasti viene effettuata quotidianamente all'interno del Centro Diurno dagli operatori in collaborazione con gli ospiti in adempimento al D.Leg. 193/07 e relativo piano di autocontrollo alimentare H.A.C.C.P.

10 FATTORI DI QUALITÀ

La capacità di risposta del Centro Diurno "Davide e Golia" alle aspettative dei propri ospiti si può misurare in termini di comunicazione, trasparenza, affidabilità, tempestività del servizio.

10.1 COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

La presente CdS è lo strumento di base della comunicazione con l'ospite-utente e la sua famiglia ed è distribuita prevalentemente in forma cartacea.

Il Centro ritiene fondamentale fornire al Cliente-Utente la più completa informazione sui Programmi sia nella prima fase di accoglienza sia nel periodo di inserimento. Per questo motivo gli Operatori dedicano particolare attenzione al momento dell'accoglienza sia al contatto personale, sia alla messa a disposizione degli strumenti fondamentali di informazione sui servizi:

- documento che descrive i servizi clinici proposti dal Centro Diurno "Davide e Golia";
- il Regolamento del Centro.

10.2 AFFIDABILITÀ E TEMPESTIVITÀ

Il Centro è costantemente impegnato a verificare i processi operativi e ad introdurre i più efficaci Modelli di Gestione, a tale fine:

- garantisce il rispetto dei tempi di erogazione dei servizi;
- garantisce il sistema di sicurezza e tutela dei dati in base Regolamento generale sulla protezione dei dati n. 679/2016 GDPR;
- acquisisce tramite richiesta ai servizi invianti o direttamente all'interessato la documentazione necessaria alla presa in carico del Cliente-Utente (documentazione sanitaria, documentazione anagrafica, ecc.);
- adotta per ciascun Cliente-Utente una Cartella personale clinico educativa che seguirà la persona durante tutto il percorso riabilitativo documentandone gli interventi e i progressi ottenuti.

11 ALLEGATI E RIFERIMENTI NORMATIVI

La CdS è stata redatta seguendo i contenuti dei seguenti documenti:

- DPCM Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 21/12/1995 e s.m.i.
- Linee guida n. 2 del MINISTERO DELLA SANITA 'LINEE Attuazione della CdS nel Servizio sanitario nazionale. (GU Serie Generale n.203 del 31-08-1995 - Suppl. Ordinario n. 108).

La presente carta si ispira inoltre ai principi fondame richiamati dalla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri del 27/01/1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.

Le attività della Comunità e relative metodologie sono contenute nei seguenti documenti:

Descrizione documento e fasi di utilizzo

Procedura di Governance Clinica del servizio Centro Diurno "Davide e Golia"

Regolamento per l'organizzazione e modalità di erogazione dei servizi del Centro Diurno "Davide e Golia"