



# **Carta dei Servizi**

## **Centro Diurno per Anziani**

**ASP Terra di Brindisi  
Canonico Latorre & Canonico Rossini  
Fasano (BR)**

## **PREMESSA**

La Carta dei Servizi risponde all'esigenza della trasparenza e della corretta informazione, fissando principi e regole nel rapporto tra le amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne fruiscono. La carta costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento primario di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i Servizi offerti, le modalità e gli standard adottati, di monitorare il rispetto degli impegni assunti e di valutarlo anche attraverso il ricorso al diritto di reclamo e a questionari messi a disposizione dei cittadini.

"Un patto di cittadinanza": tale è la finalità della carta dei servizi in quanto documento strettamente correlato ai diritti che ogni persona ritiene debbano esserle riconosciuti nella vita quotidiana e nelle situazioni di bisogno. Per questo motivo la Carta dei Servizi Sociali non rappresenta la cristallizzazione di diritti e di regole, ma vive della stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione.

L'adozione della Carta dei Servizi da parte dell'ASP Terra di Brindisi - Canonico Latorre & Canonico Rossini - è una scelta importante volta a promuovere una sempre più ampia e mirata valorizzazione del patrimonio culturale in essa conservato e ad armonizzarlo con le esigenze della tutela e della ricerca. La Carta sarà aggiornata periodicamente per informare puntualmente l'utenza dei livelli di qualità raggiunti e per segnalare i cambiamenti positivi intervenuti grazie anche ai suggerimenti dell'utenza stessa.

## **IL SISTEMA DEI VALORI**

La necessità di una cultura di attenzione alla Persona nei Servizi viene promossa e sostenuta a livello politico e istituzionale dalle normative; essa, per orientare concretamente i Servizi, ha bisogno di riferirsi ad un Sistema di Valori coerente e condiviso.

Coerentemente a tale cultura, i Servizi alla Persona pongono al centro delle proprie attività il sostegno, l'assistenza, la cura e la riabilitazione della Persona nella sua dimensione globale; in tali servizi i valori di riferimento non possono che essere i valori assoluti comuni ai codici etici di tutte le professioni che pongono l'uomo al centro dell'azione, e cioè:

1. Il riconoscimento della dignità umana, quale attributo intrinseco alla persona come tale, indipendentemente dalle sue condizioni sociali, culturali, civili o carismatiche.
2. Il riconoscimento della libertà dell'uomo, intesa come possibilità di compiere scelte autonome e di potersi esprimere e realizzare come persona nella sua unicità e globalità.

Con tale visione, si propone un quadro di principi fondamentali di riferimento assunti a livello istituzionale, gestionale e professionale che abbia come comune denominatore la centralità della Persona.

## **EGUAGLIANZA**

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti dei cittadini. Nell'erogazione dei servizi agli utenti nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti il sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

## **IMPARZIALITÀ**

I servizi ispirano i propri comportamenti e le attività svolte a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. A tal fine, l'ASP Terra di Brindisi si impegna a fissare preventivamente i criteri di accesso ai servizi ed a pubblicizzare le condizioni che danno luogo al pagamento di questi.

## **CONTINUITÀ**

L'erogazione dei Servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati, adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

## **DIRITTO DI SCELTA**

Il diritto di scelta si esplica nel riconoscimento all'utente di un ruolo interattivo con i Servizi, nel rispetto per la sua Persona, le sue scelte, le sue azioni, i suoi valori. Il diritto di scelta si fonda sull'informazione, condizione necessaria per un utilizzo appropriato dei Servizi. A tale riguardo, la normativa sancisce per gli erogatori dei servizi il dovere di informare i destinatari degli stessi sulle diverse prestazioni di cui possono usufruire, sui requisiti per l'accesso e sulle modalità di erogazione per effettuare le scelte più appropriate (art. 2 comma 5 Legge 328/2000).

## **PARTECIPAZIONE**

I diritti di cittadinanza si esplicano attraverso la partecipazione intesa come:

- partecipazione degli utenti al controllo di qualità, alla valutazione ed al miglioramento dei servizi erogati, nelle forme e nei modi previsti dagli organi di governo esplicitati nella Carta dei Servizi;
- partecipazione dei cittadini, attraverso la collaborazione con il Volontariato organizzato ed individuale, con le rappresentanze religiose, con le associazioni e gli organismi di tutela dei diritti, concordando iniziative volte a promuovere la solidarietà sociale e a migliorare la qualità dei servizi.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

l'ASP Terra di Brindisi adotta strumenti per valutare l'efficienza, l'efficacia ed i risultati di prestazioni e servizi (Legge 328/2000 art. 6 c. 3); in particolare, adotta strumenti per promuovere la semplificazione amministrativa ed il controllo di gestione, anche utilizzando tecnologie informatiche e semplificando le proprie procedure al fine di renderle sempre più semplici ed accessibili ad ogni categoria di cittadini.

## **CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO DIURNO PER ANZIANI**

### **COSA È**

Il Centro Diurno per Anziani è una struttura socio-assistenziale a regime semiresidenziale aperta alla partecipazione di anziani autosufficienti, e si connota come luogo d'incontro e di relazioni, in conformità agli standard organizzativi e strutturali di cui all'art. 68 del Regolamento Regionale n. 4/2007.

Le attività hanno natura ludico-ricreativa e di socializzazione e animazione, in cui sono garantite le prestazioni minime connesse alla organizzazione delle suddette attività, ai presidi di garanzia per la salute e all'incolumità degli utenti durante lo svolgimento delle attività del centro.

Gli interventi e le attività all'interno del Centro devono consentire di contrastare l'isolamento e l'emarginazione sociale delle persone anziane, di mantenere i livelli di autonomia della persona, di supportare la famiglia.

### **A CHI SI RIVOLGE**

E' rivolto alle Persone anziane autosufficienti del territorio comunale, con problematiche e bisogni. Nel Centro possono essere accolti contemporaneamente 30 utenti, residenti nel Comune di Fasano, ovvero nei Comuni dello stesso ambito territoriale sociale (Ostuni, Fasano, Cisternino).

### **ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI**

Il Centro si colloca nella rete dei servizi sociali territoriali, caratterizzandosi per l'offerta di una pluralità di attività ed interventi, diversificati in base alle esigenze degli anziani utenti e delle loro famiglie, e assicura l'apertura sulla base delle prestazioni e attività erogate.

Per il Centro sociale polivalente per anziani è garantita l'apertura per 8 ore, suddivise tra ore diurne e ore pomeridiane, per almeno 5 giorni la settimana. Tutte le attività sono aperte al territorio e organizzate attivando le risorse della comunità locale.

Il Centro pianifica le attività di seguito individuate, in base alle esigenze degli utenti:

- attività educative indirizzate all'autonomia;
- attività di socializzazione e animazione
- attività espressive, psico-motorie;
- attività ludiche e ricreative;
- attività culturali e occupazionali;
- segretariato sociale;
- prestazioni a carattere assistenziale e sanitario;
- attività a garanzia della salute degli utenti;
- attività di laboratorio ludico-espressivo e artistico;
- organizzazione di vacanze invernali ed estive;
- somministrazione dei pasti (occasionale);

- servizio trasporto.

Il Centro, inoltre, implementerà in fase sperimentale l'erogazione del servizio di pronto intervento sociale per l'area anziani.

### **MODALITÀ DI AMMISSIONE AI SERVIZI E TEMPI DI INSERIMENTO**

Si accede ai Servizi del Centro Sociale Polivalente per Anziani con una Richiesta di accesso al Servizio, formulata con l'apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi del Centro, firmata dall'interessato o da chi ne rappresenta i diritti, corredata della documentazione richiesta;

Il tempo di inserimento nei Servizi è immediato, previa disponibilità di posti disponibili o differito a causa del raggiungimento del limite massimo di utenza, con inserimento nella lista d'attesa gestita dalla Direzione del Servizio; in tal caso l'inserimento è subordinato allo scorrimento della graduatoria.

### **ORARI DEL SERVIZIO E SEDE**

La sede operativa del servizio è situata in Fasano (BR) alla Via Gravinella s.n.. Il Centro Polivalente è ubicato in struttura autonoma su un unico livello a piano terra, inserito in un complesso edilizio che contiene anche un immobile destinato ad R.S.S.A. per anziani ex art 66 del R.R n.4/07, a cui è funzionalmente collegato.

Il servizio è aperto in tutti i giorni feriali dell'anno, dal lunedì al venerdì, nei seguenti orari:

orario antimeridiano dalle ore 9,00 alle ore 13.00;

orario pomeridiano dalle 16,00 alle ore 20,00

Giorni ed orari del Centro sono flessibili, sulla base di specifiche esigenze del servizio o particolari attività organizzate. Nella giornata del sabato il Centro potrà essere aperto solo nella fascia antimeridiana.

### **PERSONALE OPERATIVO NEL CENTRO DIURNO PER ANZIANI**

Nel Centro Diurno sono presenti le seguenti figure professionali:

- Coordinatore - Referente del Servizio;
- Educatore Professionale;
- Assistente Sociale;
- O.S.S.;
- Personale Ausiliario (1 ogni 15 ospiti);
- Animatore Sociale;
- Terapisti della Riabilitazione (specifiche esigenze);
- Altro personale con specifiche competenze (attività programmate).

La presenza delle figure suddette è assicurata nel rispetto dei parametri previsti dalle normative regionali.

### **DIMISSIONI DAI SERVIZI**

Le dimissioni da ogni Servizio potranno avvenire:

- in qualsiasi momento, su domanda di sospensione del Servizio su prestampato del Centro, effettuata dall'Utente o da chi ne rappresenta i diritti, senza oneri se viene rispettato il preavviso minimo stabilito di 30 giorni;
- per decisione dell'ASP Terra di Brindisi e con lo stesso preavviso minimo, su proposta debitamente documentata presentata.

### **INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

Il servizio è orientato a creare uno stretto legame con il territorio di appartenenza coinvolgendo tutte le risorse sociali, i Volontari organizzati in attività di solidarietà ed aiuto agli Ospiti, la Parrocchia di riferimento attraverso attività religiose e di animazione e socializzazione programmate in accordo con la Struttura.

Il Centro Diurno per Anziani, opera per assicurare la partecipazione dei cittadini e degli utenti al controllo della qualità dei servizi e degli interventi, ai sensi dell'art. 33 della LR 2/2003; a tal fine:

- Assicura l'informazione e il principio della trasparenza dell'attività socio-assistenziale all'utente ed al familiare, ed il principio della trasparenza amministrativa di cui alla legge 241/90, compatibilmente con la legge 675/96 relativa al rispetto della privacy;
- Favorisce una reale partecipazione degli Utenti e dei loro Familiari, quali soggetti interessati al controllo ed al miglioramento della qualità del servizio ed alla programmazione e scelta delle proprie attività, attraverso incontri di carattere informativo e valutativo, in raccordo con la normativa in materia di Comitati Consultivi degli utenti;
- Promuove la partecipazione sociale, attraverso incontri con i Volontari o altre Istituzioni ed Enti interessati al servizio, per informare sui criteri di funzionamento, raccogliere stimoli, proposte e contenuti per migliorare la qualità del servizio e programmare attività comuni;

### **TUTELA DEGLI UTENTI**

A tutela degli Utenti, ferma restando la tutela per via giurisdizionale, ai sensi art. 13 della legge 328 del 2000 e tenuto conto della normativa in materia, sono previste le seguenti misure:

- Gli Utenti, o chi ne rappresenta i diritti, che intendano segnalare inadempienze, scorrettezze, mancato rispetto delle norme regolamentari o dei loro diritti inalienabili, possono presentare formale segnalazione al Responsabile del Centro Diurno per Anziani, che deve rispondere entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.
- Per le mancanze di tipo professionale accertate, l'ASP applica le norme contenute nel contratto C.C.N.L. vigente.

### **TARIFFE**

La Tariffa è su base oraria ed ha un costo di € 5,00.

Per i servizi occasionali esclusi dalla retta si definiscono le modalità di computo e di pagamento degli stessi e si comunicano con un preavviso minimo di 30 giorni.

I dettagli relativi agli importi per l'anno di riferimento sono esposti presso la sede del servizio.

## **INDICATORI DELLA QUALITÀ**

Gli indicatori che permettono di misurare la qualità dei Servizi offerti, sono:

- Rispetto dei tempi di risposta previsti
- Numero domande soddisfatte in relazione al numero di domande presentate nell'arco dell'anno
- Gradimento degli utenti misurato attraverso risposte ad un questionario predisposto dalla Cooperativa
- Rispetto dei parametri socio-assistenziali riferiti alle risorse umane previste dalle normative nei servizi Socio Sanitari Integrati (quantitativi e qualitativi)
- Numero di ore di aggiornamento/formazione continua e numero di operatori coinvolti nell'arco dell'anno

## **COME RAGGIUNGERCI**

Il Centro Diurno per Anziani dell'ASP Terra di Brindisi si trova nella periferia sud del Comune di Fasano (BR) denominata zona 167, non lontano dalla Villa Comunale e dall'Ospedale Civile, a pochi metri dalla R.S.S.A.. Nelle immediate vicinanze è presente la fermata degli autobus per il trasporto urbano ed extraurbano, che collegano il quartiere al centro cittadino ed ai comuni limitrofi.

In auto è raggiungibile percorrendo la SS 16 / E 55 direzione Brindisi per chi proviene da Nord, direzione Bari per chi proviene da Sud, uscita Taranto / Fasano Centro; quindi proseguire sulla Circonvallazione di Fasano (BR) direzione Taranto e imboccare l'uscita Fasano Centro e proseguire su via De Gasperi.