

	CARTA DEI SERVIZI	Modello	7.1.2
		Edizione	4
		Revisione	0
		Del	22/11/2024

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE RIABILITATIVA PSICHIATRICA AREA ADULTI E MINORI ASL BT

RICERCA RAPIDA INFORMAZIONI

PUNTO INFORMAZIONE



QUESTO SIMBOLO TI AIUTERÀ AD INDIVIDUARE
ALL'INTERNO DI QUESTA CARTA DEI SERVIZI ALCUNE
IMPORTANTI INFORMAZIONI IN MODO SEMPLICE E VELOCE

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE RIABILITATIVA PSICHIATRICA AREA ADULTI E MINORI ASL BT

Via G. Carissimi 32 - 76123 Andria (BT)

Telefono e Fax 0883885945

Email: adrbat@questacitta.it

La parola ha un immenso potere:
essa può mettere fine alla paura,
abolire il dolore, instillare la gioia,
esaltare la pietà.

(Gorgia da Lentini V° A.C.)

Sommario

Presentazione e principi fondamentali.....	1
Dove siamo	3
Contatti	5
servizio di assistenza riabilitativa domiciliare psichiatrica.....	5
Prestazioni del Servizio di Assistenza Domiciliare	5
Finalità e obiettivi	7
Destinatari.....	7
Personale	7
Modalità d'accesso ai servizi	8
Modalità di informazione sui servizi	8
Sportello di servizio.....	8
Servizio Trasporto	10
Standard di qualità.....	10
Prestazioni aggiuntive migliorative.....	10
Modalità di partecipazione degli utenti al controllo della qualità dei servizi e alla vita comunitaria.....	11
Modalità per i ricorsi da parte degli utenti nei confronti dei responsabili dei servizi	11
Suggerimenti e reclami	11
Regolamento di servizio	12
MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI	1

PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Società Cooperativa Sociale "Questa Città" nasce nel 1978. Conformemente all'articolo 1 della Legge 381/91, non ha scopo di lucro e si propone di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, sviluppando fra essi lo spirito mutualistico e solidaristico attraverso la gestione di servizi socio-sanitari, educativi ed assistenziali, disciplinati dai regolamenti, dai piani, dai programmi regionali.

Opera nel campo dell'assistenza psichiatrica già dal 1982 e negli anni questa è diventata la sua principale attività. Attualmente gestisce numerose strutture riabilitative psichiatriche residenziali e semiresidenziali, articolate in reti territoriali diversificate per intensità assistenziale. Tutte le strutture sono accreditate con il S.S.R., ai sensi della L.R. 8/04 e del R.R. 3/05, operano in regime di accordo contrattuale con le AA.SS.LL. BA e BT. Sono situate in pieno contesto urbano, per agevolare i processi di socializzazione, e sono collegate in rete con le altre strutture del Dipartimento di Salute Mentale (DSM).

Negli ultimi anni, con la L.R. 19/06 e il R.R. 4/07, che disciplinano il sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali in Puglia, la Cooperativa ha diversificato le sue attività gestendo un Centro Sociale Polivalente per diversamente abili (art. 105) e tre Casa per la Vita (art. 70) del citato R.R. 4/2007.

Nell'assistenza domiciliare un'esperienza specifica è stata accumulata fin dal 2001, con l'avvio in forma sperimentale del Servizio di Riabilitazione Psichiatrica Domiciliare (RPD) con il Dipartimento di Salute Mentale della ASL BT (già AUSL BA/1). Successivamente tale esperienza è stata ampliata ed integrata dal servizio di Assistenza Domiciliare per cittadini affetti da patologia psichiatrica, svolto, da maggio 2005, con il Comune di Spinazzola e successivamente in convenzione su tutto l'Ambito Territoriale n.3 (Canosa-Minervino-Spinazzola) da gennaio 2009 a settembre 2010. Dal 2013 al 2020 ha gestito servizi domiciliari per Anziani, Minori e Disabili (artt. 87, 87 bis e 88) nei Comuni di Andria, Trani, Canosa, Minervino, Spinazzola e dal 2016 al 2020 un Centro Aperto Polivalente per minori (art. 104) nel Comune di Andria.

Per garantire elevati livelli di efficacia e di qualità delle cure, nel rispetto dei principi di umanizzazione dell'assistenza e di personalizzazione degli interventi riabilitativi, la Cooperativa cura la formazione continua e l'aggiornamento del personale delle proprie Strutture e Servizi. Per questo la Cooperativa dal 2004 è accreditata e svolge attività di formazione secondo programmi di Educazione Continua in Medicina (ECM), nel rispetto del Regolamento applicativo di cui all'Accordo Stato Regioni del 5.11.09. Dal 2014 è Provider ECM accreditato dall'Organismo Regionale della Puglia per la Formazione in Sanità, giusto Atto Dirigenziale n° 9 del 30 luglio 2014.

La struttura organizzativa della cooperativa è composta da risorse umane altamente qualificate e secondo equipe multidisciplinari formate da psicologi,

educatori professionali, educatori professionali sanitari, assistenti sociali, operatori sociosanitari, operatori d'assistenza, etc.

La Cooperativa è certificata per la Qualità, secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015; adotta un Sistema Gestione di Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (SGSL) secondo le Linee Guida UNI-INAIL.

La pluriennale attività della Cooperativa si è sempre ispirata ai seguenti principi:

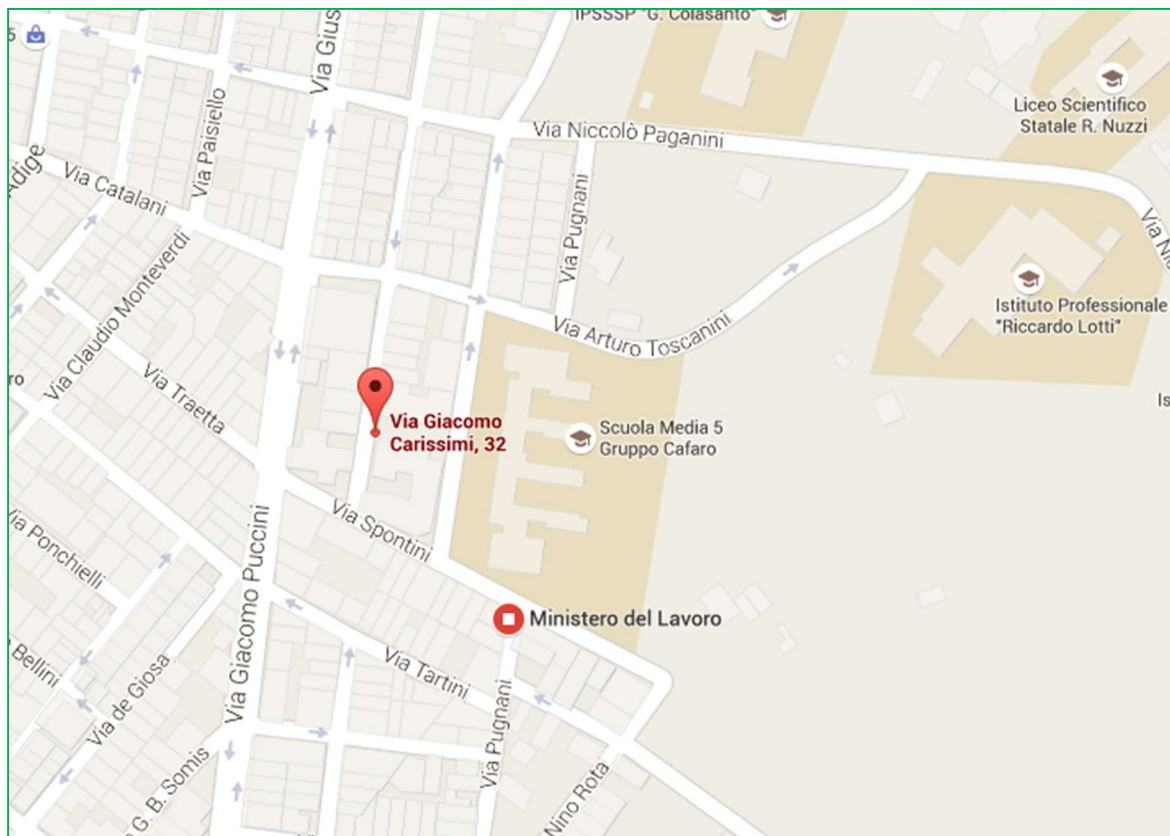
- Centralità della persona;
- Promozione del diritto di cittadinanza e lotta all'esclusione sociale;
- Sostegno e sviluppo delle abilità personali e sociali;
- Sostegno e valorizzazione delle risorse umane;
- Costruzione, ampliamento e valorizzazione della rete sociale;
- Miglioramento Continuo di Qualità.

Questi principi hanno fortemente connotato ed orientato l'organizzazione del servizio e le scelte gestionali dell'intera cooperativa. Costante è stata la riflessione sui valori praticati, sugli atteggiamenti adottati, sugli strumenti utilizzati, sul modo concreto di fare le cose.

La Cooperativa Sociale Questa Città ha maturato la consapevolezza che la propria attività si concretizza nel cambiamento personale e sociale di chi la pratica e di chi ne beneficia: fondamentale è stato, quindi, l'impegno a perseguire non solo l'accrescimento della qualità aziendale quanto e soprattutto a contribuire, in sinergia con tutte le risorse territoriali, a concrete trasformazioni della comunità locale nella preoccupazione di diffondere i principi basilari di solidarietà e promozione umana specifici della cooperazione.

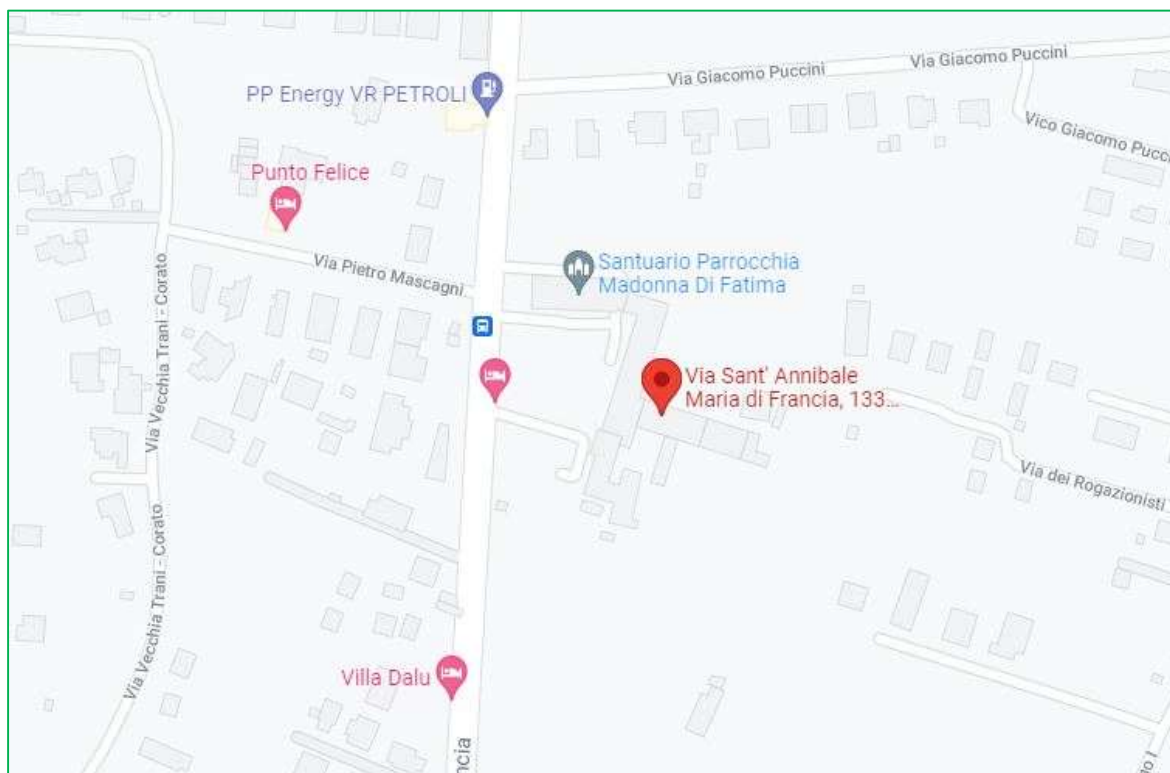


La sede di riferimento principale è Via G. Carissimi n.32 - 76123 Andria (BT), nei pressi della Scuola secondaria P. Cafaro



Altre sedi sono:

Via S. Annibale Maria di Francia, 133 - 76125 Trani (BT), nei pressi dell'Istituto Antoniano dei Padri Rogazionisti



Corso Umberto I° n° 244 - CAP 76014 Spinazzola (BT) facilmente raggiungibile trovandosi sulla strada principale che attraversa l'intera città.





CONTATTI

Coordinatore del Servizio: Dott.ssa Francesca Valente

Cellulare 3203477701

Telefono, Fax e Segreteria telefonica: 0883885945

e-mail: adrbat@questacitta.it

Sito WEB: www.questacitta.it

SERVIZIO DI ASSISTENZA RIABILITATIVA DOMICILIARE PSICHIATRICA

Il Servizio di Assistenza Riabilitativa Psichiatrica Domiciliare e Territoriale Adulti e Minori ASL BT (di seguito SERVIZIO), si colloca nella rete dei servizi sociosanitari ed assistenziali con lo scopo di garantire ai cittadini utenti, residenti e domiciliati nei comuni della provincia Barletta Andria Trani, la permanenza nell'ambiente familiare e sociale di appartenenza, tutelandone la salute e favorendo il miglioramento della loro qualità di vita e di quella dei loro familiari.

Esso contribuisce a sostenere il paziente psichiatrico adulto, i minori con problematiche psicopatologiche e/o neuroatipici nel percorso riabilitativo finalizzato al reinserimento nel contesto sociale, favorendo la costruzione di una trama di vita e di una rete relazionale in cui l'utente è protagonista attivo. Garantisce attività a contenuto psico - educativo ed esperienziale mediante personale opportunamente formato. Assicura il percorso riabilitativo di cura direttamente presso il domicilio del paziente, nel contesto sociale di appartenenza, nei servizi di cura di riferimento, rappresentando in tal modo per le famiglie un sostegno fondamentale. Gli operatori addetti alle attività psico-educazionali, riabilitative e assistenziali operano in stretta collaborazione con il personale del CSM (Centro di Salute Mentale) e della NPIA (Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza) competente per territorio.

PRESTAZIONI DEL SERVIZIO DI ARDP

Il SERVIZIO, sulla base di quanto stabilito nel PTRI, assicura, attraverso la presenza di un operatore domiciliare, un numero di ore giornaliere e settimanali di attività, interventi e prestazioni tra quelle di seguito descritti:

Interventi di assistenza domiciliare a contenuto psico-educazionale per il paziente e la famiglia

1. Contrasto alla condizione di ritiro sociale e costruzione di nuove relazioni
2. Monitoraggio della terapia farmacologica
3. Interventi di condivisione con l'utente del percorso di sostegno, riabilitazione e di cura
4. Creazione di un rapporto interpersonale fiduciario con l'utente
5. Diventare un punto di riferimento attraverso un adeguato sostegno nelle situazioni di crisi come ad esempio dimissioni da SPDC.

6. Affiancamento per quei pazienti, qualora se ne ravvisi la necessità, che sono in carico presso Strutture Residenziali e Semiresidenziali nei momenti di interruzione della frequenza o di permessi a casa
7. Accompagnamento in attività riabilitative e socializzanti sul territorio e partecipazione ad attività organizzate dai CSM-NPIA e da altri
8. Accompagnamento per disbrigo di pratiche amministrative e sanitarie
9. Orientamento lavorativo e formativo
10. Collaborazione con le famiglie e persone di riferimento dell'utente
11. Supporto alla cura del sé e dell'ambiente di vita
12. Supporto alle attività di ménage familiare
13. Acquisti e commissioni
14. Partecipazione e accompagnamento dell'utenza agli incontri di verifica con i servizi di riferimento
15. Colloqui e incontri di rete concordati con i Servizi per segnalazione e/o aggiornamento dell'andamento del PTRI.
16. Riunioni di equipe settimanali
17. Interventi di rete
18. Ogni altro intervento utile al raggiungimento degli obiettivi prefissati da PTRI.
19. Supporto da parte dell'utente esperto del fare assieme in quelle attività previste e definite dal PTI a cura dei Servizi invianti
20. Supporto all'utenza con problematiche relative ai disturbi del comportamento alimentare
21. Supporto alle attività di servizio (attività di laboratorio) delle UU.00. del Dipartimento di Salute Mentale

La prestazione a favore degli utenti, vista la particolarità dei destinatari dell'intervento, non può intendersi come intervento meramente standardizzato. L'operatore riporta sul "Registro delle prestazioni mensili erogate" la prestazione effettuata, da far controfirmare dall'utenza o dal familiare.

La scheda prevedere le seguenti informazioni minime:

- Nominativo utente
- Nominativo operatore
- Qualifica operatore
- Periodo di rendicontazione (anno – mese – giorno)
- La durata dell'intervento
- Il tempo di registrazione dell'attività svolta e del percorso effettuato che non dovranno superare 15'
- Totale ore giornaliere (inclusi spostamenti e registrazione)
- Firma dell'utente/familiare
- Totale ore di servizio erogate nel mese
- Firma coordinatore
- Firma operatore

FINALITÀ E OBIETTIVI

Il Servizio Assistenza Riabilitativa Domiciliare Psichiatrica è un processo che deve facilitare tutte le opportunità e permettere all'utente di raggiungere il proprio livello ottimale di funzionamento personale e sociale nella comunità. Dunque, implica sia un miglioramento delle competenze individuali sia l'introduzione di modificazioni ambientali in modo da creare le condizioni per la migliore qualità di vita possibile.

Persegue le seguenti finalità:

- Ridurre il ricorso a ricoveri/ospedalizzazioni
- Prevenire il ricorso a trattamenti residenziali
- Favorire la dimissioni da trattamenti residenziali e semiresidenziali con la presa in carico di quei pazienti che hanno migliorato le capacità relazionali e di autonomia personale, necessari per il reinserimento nel loro contesto di vita
- Supportare percorsi residenziali e semiresidenziali quando il paziente si sperimenta nel proprio contesto di vita, garantendo il monitoraggio del PTRI

DESTINATARI

Accedono al SERVIZIO i cittadini utenti pazienti psichiatrici adulti, i minori con problematiche psicopatologiche e/o neuroatipici, residenti e domiciliati nei comuni della provincia Barletta Andria Trani, dopo acquisizione del consenso informato all'erogazione del servizio, per i quali è stato redatto un apposito P.T.R.I. (Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale) a cura dell'equipe curante del CSM e/o della NPIA.

PERSONALE

Il SERVIZIO è parte integrante del sistema di offerta dei servizi e delle attività residenziali e semi residenziali del Dipartimento di Salute Mentale della ASL BT. L'integrazione si intende allargata anche ai programmi riabilitativi delle unità operative (CSM e NPIA) ed alle realtà associative del territorio

In tale considerazione la Coop. Sociale Questa Città, alla luce dell'esperienza maturata, si impegna a svolgere il servizio attraverso la seguente struttura organizzativa composta da:

- Coordinatore di Rete
- Gruppi di Lavoro:
 - Coordinatore di Servizio;
 - Educatore Sanitario e/o Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica e/o Educatore Sociale
 - Operatore Socio Sanitario
 - Maestri d'arte
 - Utenti esperti

Tutto il personale dedicato al SERVIZIO sarà dotato di tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia contenente la ragione sociale della ditta, il nome e cognome dell'operatore, il numero di matricola e la qualifica.

MODALITÀ D'ACCESSO AI SERVIZI

Di seguito si elencano le fasi di presa in carico e gestione del Servizio

1. Le Unità Operative (CSM-NPIA) redigono apposito PTRI che inviano in Direzione di Dipartimento per l'autorizzazione alle fasi di attivazione del Servizio. Il PTRI indicherà le prestazioni da erogare, le ore settimanali da impiegare, le figure professionali e gli utenti esperti da coinvolgere a favore dell'utente.
2. Invio del PTRI e dell'autorizzazione al servizio domiciliare a cura della Direzione di Dipartimento di Salute Mentale.
3. Entro 3 giorni dalla ricezione dell'autorizzazione delle prestazioni per l'utente, il Coordinatore del Servizio prende atto del PTRI e avvia i contatti preliminari con l'equipe inviante. Sulla base delle informazioni acquisite, individua il personale da assegnare al servizio e fissa un incontro di conoscenza del caso tra l'equipe dell'U.O. CSM-NPIA e il Servizio in presenza dell'utente e/o dei familiari di riferimento.
4. Durante l'incontro di Presentazione del Caso il Coordinatore di Servizio consegna all'Utente/famiglia la Carta dei servizi e il Regolamento di servizio e concorda la data di avvio e una definizione di massima degli accessi settimanali al domicilio da parte del Personale incaricato.
5. È garantita la presenza del Coordinatore di Servizio al primo accesso presso il domicilio dell'utente, per la sottoscrizione del Consenso Informato/Autorizzazione al Trattamento dei Dati e l'avvio delle attività.
6. La presa in carico si formalizza con una comunicazione di avvio del Servizio al DSM ASL BAT.

MODALITÀ DI INFORMAZIONE SUI SERVIZI

La Cooperativa Sociale Questa Città assicura la completa diffusione di tutte le informazioni per l'accesso ai servizi forniti.

Lo strumento principale è la presente Carta dei Servizi che viene consegnata a tutti gli utenti e loro familiari unitamente al Regolamento di Servizio.

La Carta dei Servizi e il Regolamento di Servizio sono disponibili presso la sede operativa del Servizio ed è stata consegnata al DSM della ASL BT.

SPORTELLLO DI SERVIZIO

La Società Cooperativa Sociale Questa Città, allo scopo di presidiare al meglio l'intero territorio di competenza del Servizio ha predisposto 3 Sedi territoriali organizzate in una sede principale e 2 sedi secondarie.

La sede di riferimento Principale per il personale e per l'utenza del SERVIZIO è sita nella città di Andria in via Carissimi, 32. È accessibile tutti i giorni feriali dalle 08:00 alle 13:00.

Presso la sede del SERVIZIO è attivo lo **Spportello Informativo** orientato a svolgere le seguenti funzioni:

- informazione e comunicazione;
- raccolta di suggerimenti, reclami, indicazioni, consigli, proposte dei cittadini-utenti e

delle loro famiglie;

- spazio protetto per incontri con i familiari da utilizzare qualora si renda necessario gestire situazioni complesse caratterizzate da forti tensioni nel nucleo familiare
- Spazio per gli incontri gruppo di lavoro territorialmente competente
- Spazio per gli incontri periodici di verifica e revisione degli interventi
- Spazio per gli incontri di coordinamento di rete
- Archiviazione della documentazione cartacea
- Spazio per laboratori e attività condotte dai maestri d'arte.

La Cooperativa offre ai propri utenti tutte le funzioni dello Sportello Informativo anche a domicilio. In tal caso, previo appuntamento, il responsabile dello sportello, munito di tesserino di riconoscimento, si recherà a casa dell'utente per fornire tutte le informazioni ed il supporto possibile.

È possibile altresì ottenere informazioni in qualsiasi momento visitando il Sito WEB della Cooperativa all'indirizzo: www.questacitta.it.

La funzione di Responsabile dello Sportello Informativo del SERVIZIO di Andria è assicurata dal Coordinatore del Servizio.

Per garantire una migliore organizzazione e gestione del Servizio, la Cooperativa Sociale Questa Città mette a disposizione, oltre alla sede di riferimento principale, altre due sedi periferiche site nei comuni di Trani, in via Sant'Annibale Maria di Francia n. 133 e Spinazzola, in C.so Umberto I n. 244, deputate alle seguenti funzioni:

- informazione e comunicazione;
- raccolta di suggerimenti, reclami, indicazioni, consigli, proposte dei cittadini-utenti e delle loro famiglie;
- spazio protetto per incontri con i familiari da utilizzare qualora si renda necessario gestire situazioni complesse caratterizzate da forti tensioni nel nucleo familiare
- Spazio per gli incontri del gruppo di lavoro territorialmente competente
- Spazio per laboratori e attività condotte dai maestri d'arte.

Per informazioni è possibile contattarci telefonicamente, per e-mail o portandosi di persona ai seguenti recapiti:

➤ **Sede principale:**

- **Via G. Carissimi 32 - 76123 Andria (BT)** *(Nei pressi della Scuola Secondaria P. Cafaro)* - **Telefono/Fax/Segreteria Telefonica: 0883885945**

➤ **Sedi secondarie:**

- **Via Sant'Annibale Maria di Francia, 133 - 76125 Trani (BT) - Telefono/Fax/Segreteria Telefonica: 0883012161**
- **C.so Umberto I, 244 - 76014 Spinazzola (BT) - Telefono/Fax/Segreteria Telefonica: 0883259017**

➤ **Responsabile Sportello di servizio: Dott.ssa Francesca Valente del Responsabile del Servizio**

➤ **Cellulare 3203437701**

➤ **e-mail: adrbat@questacitta.it**

È possibile altresì ottenere informazioni in qualsiasi momento visitando il **Sito WEB** della Cooperativa all'indirizzo: www.questacitta.it

Lo Sportello è aperto tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 13:00

SERVIZIO TRASPORTO

Per il Servizio è prevista una dotazione stabilmente nella disponibilità del personale assegnato, per gli spostamenti presso i domicili degli utenti in carico.

Oltre a tale dotazione, la Cooperativa Sociale Questa Città provvede alla ulteriore disponibilità di automezzi sul territorio della Provincia Bat, per garantire gli spostamenti degli utenti per necessità connesse alla erogazione del servizio.

In particolare, in occasione di attività territoriali organizzate dalla Cooperativa, è garantito il servizio trasporto gratuito, con l'utilizzo di furgoni (tipo Ford Transit 9 posti), dalle rispettive abitazioni alla sede dell'evento su tutto il territorio della Provincia, per favorire la partecipazione degli utenti assistiti.

STANDARD DI QUALITÀ

La Cooperativa Sociale Questa Città è certificata secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 ed ha nella centralità dell'utente e della sua piena soddisfazione, il principale criterio ispiratore del proprio Sistema di Qualità.

Inoltre, adotta un Sistema Gestione di Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (SGSL) secondo le linee guida UNI-INAIL.

Standard di qualità dei servizi domiciliari:

OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
Rispondere tempestivamente alle richieste di attivazione del servizio	<i>Tempo massimo (giorni) di risposta per l'avvio del servizio</i>	≤ 5 giorni
Limitare il turn-over degli operatori (cambio frequente di operatori che seguono il singolo caso)	<i>Numero medio di operatori per utente nel trimestre</i>	≤ 2
Rilevare in modo sistematico e statisticamente significativo il grado di soddisfazione dell'utente	<i>Percentuale degli utenti intervistati nell'anno</i>	≥ 90%
Garantire l'aggiornamento professionale degli operatori	<i>Ore annue complessive di formazione individuale</i>	≥ 30 ore



PRESTAZIONI AGGIUNTIVE MIGLIORATIVE

La Cooperativa Sociale Questa Città, al fine di garantire ai cittadini/utenti il collegamento con il territorio, ha sottoscritto accordi con gli enti e con le forze socialmente attive nella Provincia BAT, quali Associazioni di volontariato, culturali, sportive, ricreative, parrocchie, ecc., arricchendo con molteplici attività i servizi di assistenza domiciliare.

Inoltre, agli utenti che usufruiscono del Servizio sarà offerta la possibilità di partecipare alle attività previste dalla Programmazione delle Attività Riabilitative delle Strutture Riabilitative Psichiatriche gestite dalla Cooperativa sul territorio della

ASL BT, in aderenza al PTRI e secondo gli interessi espressi dall'utente e rilevati dagli operatori di riferimento del Servizio.

Tali attività saranno rese note agli Utenti del Servizio appena disponibile la programmazione annuale delle Attività.

MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI AL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA

La rilevazione della soddisfazione degli utenti, del personale dedicato e del cliente pubblico si colloca all'interno dell'articolato progetto per la qualità che la Cooperativa Sociale Questa Città ha avviato da alcuni anni. Scopo di questa rilevazione è la constatazione dell'adeguatezza del servizio nel soddisfare gli scopi dichiarati e i bisogni individuati degli utenti, del personale e del cliente pubblico, nonché reperire informazioni utili per migliorare costantemente il servizio offerto, al fine di promuovere significativi benefici e miglioramenti. A tal fine, ogni anno, la Cooperativa somministra alle parti sopra elencate un apposito questionario di soddisfazione allo scopo di valutare la qualità percepita dei servizi offerti.



MODALITÀ PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI

SUGGERIMENTI E RECLAMI

La Cooperativa garantisce la qualità delle prestazioni ed è attenta alla tutela dei diritti del cittadino utente. A tal fine gli utenti, i loro familiari, i rappresentanti delle associazioni di tutela e volontariato e chiunque ne abbia interesse, possono fornire suggerimenti e/o sporgere reclamo, a seguito di un disservizio, atto o comportamento, che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere effettuati utilizzando la specifica scheda preventivamente distribuita ai cittadini utenti (Allegato A della presente Carta di Comunità), disponibile presso la sede della Struttura e scaricabile dal sito internet www.questacitta.it.

La scheda può essere consegnata a mano al Coordinatore di Struttura o inoltrata per posta al Responsabile dell'U.R.P. Lo stesso è disponibile anche a ricevere segnalazioni e reclami presentati oralmente. In ogni caso il Coordinatore di Struttura o il Responsabile dell'U.R.P., dopo aver preso in considerazione e analizzato le schede di reclamo, provvedono a mettere a conoscenza l'interessato sugli esiti del reclamo entro il periodo di tempo più breve possibile e, comunque, nei tempi e modi previsti per legge.

Il Responsabile dell'U.R.P. è raggiungibile telefonicamente, per e-mail o per posta ai seguenti recapiti:

Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico Dott.ssa Romanelli Annunziata

Via Guardialto, 8 - 70024 Gravina in P. (BA)

Tel/fax [080 3264570](tel:0803264570) - Cell. [3703626886](tel:3703626886) - e-mail: romanelli@questacitta.it

REGOLAMENTO DI SERVIZIO

In rispetto di tutte le leggi vigenti in materia di gestione del personale, la Cooperativa Sociale Questa Città si è dotata di un Regolamento Interno, redatto ai sensi della Legge n.142 del 03/04/2001 e s.m.i..

Nei confronti del personale addetto ai Servizi di Assistenza Domiciliare, la Cooperativa applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali.

Tutti i dipendenti sono coperti dalle assicurazioni contrattuali obbligatorie.

Per tutte le attività e per tutto il suo personale, la Cooperativa assicura il pieno rispetto di tutti gli adempimenti previsti in materia di Salute e Sicurezza sul Lavoro previsti dal D. Lgs n.81 del 09/04/2008 e s.m.i..

Inoltre, al fine di assicurare un adeguato livello qualitativo del servizio di assistenza domiciliare, la Cooperativa Sociale Questa Città si è dotata di un Regolamento di Servizio.

Il Regolamento Interno ed il Regolamento di Servizio sono consultabili presso la sede del Servizio e sono conosciuti ed accettati da tutto il personale dedicato.

MODULO SUGGERIMENTI E RECLAMI

_____, (data) _____

MODALITÀ DI RISPOSTA (indicare la modalità con la quale si desidera ricevere la risposta)

- ☐ scritta
- ☐ telefonica
- ☐ fax
- ☐ e-mail

DATI RELATIVI ALL'UTENTE / FAMILIARE

Nome _____ Cognome _____

Indirizzo _____

Tel. _____ Fax _____ E.Mail: _____

DATI RELATIVI ALLA STRUTTURA

Nome _____

Indirizzo _____

DATI RELATIVI AL FORNITORE

Nome _____

Indirizzo _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

PROPOSTE DI MODIFICA

AZIONE CORRETTIVA/PREVENTIVA INTRAPRESA

APPROVATO DA _____

In Data _____

I suggerimenti/reclami per potenziali o reali disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni possono essere:

- inseriti nella Cassetta dei Reclami presente in ogni struttura;
- consegnati a mano al Responsabile di Struttura;
- inviati al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ai seguenti recapiti:

U.R.P. Coop. Sociale Questa Città

Sedi di Andria e Trani

Dott.ssa Annunziata Romanelli

Via Guardialto, 8 - 70024 Gravina in P. (BA)

Tel/fax 080 3264570

Cell. 3703626886

e-mail: romanelli@questacitta.it

Stampato in proprio
Aggiornata a ottobre 2023

