



CARTA DEI SERVIZI

Centro Sociale Polifunzionale per Disabili





Revisione 01/2023

Il Centro Sociale Polifunzionale per disabili

Il Centro Sociale Polifunzionale per Disabili è un servizio a carattere semiresidenziale che realizza interventi a favore delle persone disabili adulte e minori.

Le attività svolte da Centro si mostrano coerenti con il “Regolamento n. 4 del 2014” della Regione Campania oltre che naturalmente al Piano Sociale di Zona e al Capitolato Speciale d’Appalto.

La struttura, in coerenza con il Regolamento regionale, prevede:

- congrui spazi destinati alle attività;
- una zona riposo distinta dagli spazi destinati alle attività;
- autonomi spazi destinati alla preparazione dei pasti, in caso di svolgimento in sede dell’attività;
- servizi igienici distinti per uomini e donne e fruibili dai portatori di handicap, in misura adeguata al numero degli utenti;
- un servizio igienico per il personale.

Volendo individuare nello specifico le aree di abilità di cui si intende favorire l’acquisizione e il mantenimento, esse sono:

- *sfera dell’autonomia personale,*
- *sfera delle abilità sociali,*
- *sfera delle abilità culturali e di organizzazione del tempo libero,*
- *sfera affettivo psicologica,*
- *sfera delle abilità comunitarie.*

Il Centro offre servizi finalizzati a migliorare la qualità della vita e il benessere delle persone disabili che lo frequentano, facendo propria la definizione di salute dell’Organizzazione Mondiale della Sanità “Classificazione Internazionale del funzionamento, della salute e disabilità” (ICF 2001).

La classificazione ICF, strumento universale, rappresenta un’autentica rivoluzione nella definizione, e quindi nella percezione, della salute e della disabilità. Il modello ICF propone un approccio integrato, biopsicosociale, che per la prima volta tiene conto dei fattori ambientali, dei fattori contestuali della persona, e non solo della diagnosi, classificandoli in maniera sistematica. Si tratta infatti di un nuovo orientamento culturale, di una nuova visione della disabilità. Accettarla significa considerare la disabilità come un problema che non riguarda solo le persone che ne sono colpite e le loro famiglie, ma come un impegno di tutta la comunità, delle istituzioni in primo luogo, perché richiede uno sforzo ed una collaborazione multisettoriale integrata.

Il Centro pertanto considera gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni ospite e la sua dimensione familiare in un modo unitario.

Il Centro realizza interventi personalizzati che permettono di:

- mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica e psichica;
- sostenere e potenziare la capacità di svolgere gli atti quotidiani;
- sperimentare e mantenere delle relazioni interpersonali significative;



- valorizzare le caratteristiche personali.

Per il Centro le famiglie sono “ricche” di risorse concrete e non solo bisognose di aiuto. Per questo si ricerca con loro un’alleanza che permette di condividere la gestione della quotidianità, connotata dalla fatica connessa alla presenza di un familiare con disabilità, coinvolgendole il più possibile direttamente nella scelta degli interventi più adeguati.

Il Centro può ospitare fino a n. 20 utenti affetti da disabilità psico-fisica e sensoriale dai 17 ai 50 anni o di altra età da concordare preventivamente (con autorizzazione).

ORGANIZZAZIONE

→ Modalità di accesso

Le famiglie interessate possono, previo appuntamento con il coordinatore, visitare il servizio durante l’orario di apertura. Per accedere al Centro le famiglie devono contattare i Servizi Sociali del comune di residenza che a loro volta inoltrano la richiesta all’ASL.

La domanda viene inviata al responsabile del Servizio Disabili dell’Asl che effettua la valutazione della possibile ammissione in base ai criteri previsti dalla normativa, alle caratteristiche e ai bisogni della persona disabile. A tale valutazione concorre anche la relazione sociale inviata dall’assistente sociale del comune.

Una volta a conoscenza della richiesta, valutata la fattibilità dell’accesso al Centro con il responsabile dell’Ufficio di Piano, la coordinatrice dà inizio al percorso di accoglienza incontrando la famiglia ed accompagnandola nella conoscenza degli spazi concreti del servizio, delle modalità di lavoro, delle opportunità offerte ecc. L’ammissione definitiva al Centro avviene attraverso un periodo di inserimento graduale, variabile a seconda dei bisogni del soggetto e della famiglia. L’ammissione definitiva al Centro avviene attraverso un periodo di inserimento graduale, variabile a secondo dei bisogni del soggetto e della famiglia.

→ Dimissioni

Le dimissioni di un utente dal Centro sociale polifunzionale per disabili possono avvenire:

- per un passaggio ad altre strutture (semiresidenziali e residenziali)
- per aggravamento della situazione di salute, tale da non consentire più la frequenza.

Sono definite dall’Asl, in accordo con l’Ufficio di Piano.

→ Apertura del servizio

Il servizio viene di norma garantito in giorni ed orari da definirsi per la durata di 36 settimane, con chiusura durante le festività in rosso del calendario e nei periodi di ferie/chiusura (ex art. 7 CSA); il calendario viene definito prima dell’apertura del centro e comunicato alle famiglie.

Il Centro sarà aperto per 5 giorni a settimana dalle 9 alle 17.

Il Servizio prevede la Mensa e il Trasporto degli utenti e sarà realizzato con un idoneo automezzo (omologato e abilitato all’uso) che sarà messo a disposizione da Proodos per il servizio.



Revisione 01/2023

L'ÉQUIPE DEL SERVIZIO

Tutti i componenti dell'équipe del servizio sono tenuti a esibire un cartellino di riconoscimento appositamente fornito da Proodos sia all'interno che all'esterno del Centro. L'équipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati ogni anno. L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali.

Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo.

Settimanalmente l'équipe si riunisce per discutere delle problematiche legate alla vita quotidiana del Centro, ai Progetti Individuali degli ospiti, alle modalità di intervento e a questioni di tipo organizzativo. L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

Personale impiegato:

- **n. 1 Coordinatore Educatore/Psicologo o Educatore**
- **n. 2 Operatori socio-sanitari**
- **n. 3 Educatori professionali**
- **n. 1 Esperto laboratori**
- **n. 1 Ausiliario**
- **n. 1 autista e n.1 accompagnatore per il Servizio Trasporto**



→ Procedure operative

A garanzia che venga fornito un servizio adeguato e vengano rispettati i diritti delle persone assistite, sono stati formulati i profili di ogni specifico ruolo e delle procedure operative che definiscono lo svolgimento di tutti gli interventi del Centro polifunzionale per disabili.

MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL CENTRO

→ Il progetto individualizzato

L'accoglienza dell'utente avviene attraverso un inserimento graduale e programmato, che generalmente non supera i due o tre mesi, per osservare le competenze, i limiti e le necessità dell'utente stesso e che permette da ambo le parti di approfondire la conoscenza, con attenzione alle istanze che porta la famiglia.

Viene elaborato un progetto individualizzato per ogni ospite, che punta al raggiungimento di una soddisfacente qualità di vita, coerente con le sue capacità, aspettative, desideri e stile di vita della famiglia e finalizzato al raggiungimento del benessere possibile

Individua una serie di obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività riabilitative, abilitative e di socializzazione per ogni utente.

Ad ognuno vengono fatte proposte diverse, a volte di tipo individuale, a volte di piccolo, medio e grande gruppo, ponendo attenzione alla strutturazione di un clima di accoglienza, di ascolto e di scambio.

Il Progetto Individualizzato viene rivisto annualmente, con una costante attenzione ai cambiamenti, all'evoluzione o involuzione del singolo, presentato alla famiglia, per condividere il più possibile gli aspetti dell'intervento.

→ ATTIVITÀ E SERVIZI

Le proposte si strutturano attraverso un criterio di flessibilità ed elasticità rispetto al singolo e con costante attenzione alla complessità del servizio.

GIORNATA TIPO

La giornata al Centro è articolata in fasce orarie, secondo un'organizzazione precisa. Le attività e le proposte variano di giorno in giorno in base ad un orario settimanale che dura tutto l'anno.

➤ Accoglienza

E' il momento dell'arrivo degli utenti al centro, che introduce la giornata e dà l'avvio alle varie attività. Durante questo momento gli operatori accolgono gli ospiti facilitando il delicato passaggio da casa alla struttura, rispondendo il più possibile alle esigenze personali di ciascuno e raccogliendo le informazioni della famiglia.

➤ L'assistenza: presa in carico degli aspetti quotidiani

Il Centro garantisce quotidianamente risposta ai bisogni assistenziali ed educativi attraverso:

- attività educative indirizzate all'autonomia personale ed all'autosufficienza,
- attività di pulizia, cura e igiene degli ospiti,
- attività, proposte terapeutico – riabilitative;
- attività di orientamento al lavoro e occupazionali;

Si offre sostegno ed accompagnamento alle famiglie che per vari motivi faticano nell'accesso o nell'accompagnamento in altre strutture socio-sanitarie (per esempio: informazioni, prenotazioni, accompagnamento a visite specialistiche, ecc.)

➤ I laboratori polivalenti

Si tratta di attività in cui si può sperimentare, esplorare materiali e tecniche diversi o arrivare alla produzione di prodotti precisi, predefiniti, mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie, comportamentali, cognitive e affettivo - relazionali.



Vengono realizzati laboratori di psicomotricità, stimolazione sensoriale di attività espressive, musicali, di manipolazione, ergoterapia. Saranno inoltre realizzati percorsi di inserimento lavorativo presso coop. sociali della rete di Proodos.

➤ **Attività con altri servizi**

Si inseriscono nell'ambito delle proposte sul/nel territorio finalizzate a favorire una apertura del Centro verso l'esterno e ad attuare una maggior conoscenza della realtà delle persone disabili. Si realizzano:

Attività di incontro, sostegno, promozione di percorsi di integrazione, socializzazione, condivisione rivolti alle famiglie degli ospiti.

Si tratta di attività che vengono organizzate durante l'anno in collaborazione con persone esterne al Centro, gruppi organizzati e/o genitori che vedono coinvolti gli ospiti e gli operatori del Centro per la preparazione di eventi particolari (Feste natalizie, ad esempio).

➤ **Attività tipiche del servizio con le famiglie**

Per progettare l'intervento di cura occorre pensare ad ogni soggetto disabile nella sua vita intera, con i suoi processi di organizzazione, interazione, adattamento e riflettere su di lui come persona con una storia, un suo processo evolutivo, una sua modalità relazionale, innestato in una serie di legami con un tutto, che, per quanto diverso, è il suo essere.

Questo rimanda alla necessità di gestire un equilibrio fra la complessità delle domande emergenti negli ospiti e nelle loro famiglie, fra le istanze valoriali del servizio e quelle dei genitori, fra stili educativi e di vita diversi. Diventa allora importante lavorare nel senso di una mediazione finalizzata a scelte e proposte condivise.

La famiglia è vista come portatrice di risorse sia per la cura del congiunto che per la partecipazione alla vita del servizio. Questa visione implica accettare il punto di vista della famiglia come risorsa progettuale.

Tuttavia aprire a dimensioni di ascolto porta inevitabilmente ad accogliere dimensioni di fatica, di stanchezza che possono essere accolte, ma anche di problemi di cui non ci si può fare carico. Diventa qui indispensabile il lavoro di rete con altri operatori sociali e la possibilità di dare indicazioni più precise alla famiglia.



➤ **Inserimento al Centro**

I familiari, attraverso alcuni momenti d'incontro con il coordinatore e l'operatore di riferimento, hanno l'opportunità di far presente le loro richieste e di farsi una idea più precisa di come sarà la giornata del congiunto disabile al Centro. Oltre a poter dare informazioni più precise sulle necessità sanitarie ed assistenziali dei familiari, sulle sue abitudini e modalità comunicative, possono anche iniziare a valutare con gli operatori la validità di alcune proposte.

➤ **Ascolto**

I genitori ed i familiari sono considerati interlocutori privilegiati e fonti di conoscenza per la lettura delle necessità del disabile. Insieme alla famiglia si avvia una collaborazione utile a costruire modalità di lettura e comprensione del figlio disabile e del proprio essere genitori. Sollecitati da un continuo lavoro di formazione gli operatori sono particolarmente attenti a porsi in una posizione d'ascolto, raccogliendo quotidianamente le richieste dirette e indirette che le famiglie esprimono rispetto all'utilizzo del servizio. Questo permette al Centro di modularsi dando voce alle richieste che emergono. Inoltre gli operatori sono attenti a cogliere gli interrogativi e le fatiche vissute dai genitori riconoscendoli come parti significative del loro lavoro. Indirizzano e accompagnano verso altri servizi le domande a cui non sono in grado di rispondere. Questo è possibile grazie alla rete costruita con i servizi territoriali e specialistici.

➤ **Riunioni con le famiglie**

Il Centro organizza momenti formali di incontro fra i familiari ed i responsabili della struttura finalizzati ad informare su scelte gestionali e ad accogliere perplessità, domande, suggerimenti. In momenti di cambiamento, in genere legato ad aspetti normativi e/o organizzativi, gli incontri con i genitori hanno l'obiettivo di mettere a tema e condividere con loro la filosofia dell'intervento.

➤ **Colloquio**

È un momento privilegiato di scambio tra coordinatrice e/o educatori di riferimento e familiari in cui costruire un'alleanza sulle scelte educative/assistenziali.



➤ Feste e occasioni di socialità

Sono momenti che favoriscono, nell'informalità, la conoscenza tra famiglie facilitando la possibile costruzione di una rete di relazioni tra loro e tra loro e gli operatori. Pranzi e feste nel periodo natalizio e in chiusura d'anno sono da anni importanti occasioni per offrire ai familiari momenti di socialità che, attraverso una cura nell'offrire ambienti e proposte piacevoli, li facciano sentire non solo accolti, ma anche importanti per la vita del Centro.

CHI SIAMO

Proodos è una società cooperativa sociale impegnata sul territorio della città metropolitana di Napoli e nella sua provincia in processi di costruzione di reti tra organizzazioni non profit, istituzioni ed aziende, in grado di progettare soluzioni efficaci ed offrire risposte ai bisogni delle persone.

Proodos intende migliorare la qualità di vita delle comunità locali prendendosi cura delle persone in stato di difficoltà (minori, anziani, persone con disabilità, cittadini stranieri, donne vittime di violenza) con servizi socioassistenziali, socio-sanitari ed educativi a loro dedicati e promuovendo progetti di innovazione imprenditoriale a finalità sociale in diversi settori (ambiente, arte e cultura, turismo, sport, food & beverage, comunicazione, orientamento e sostegno al lavoro).

Proodos, fermamente convinta che l'implicita natura di reciprocità delle cooperative sociali possa rafforzare la sinergia di tutte le organizzazioni che fanno parte di una rete, aderisce al gruppo cooperativo CGM (Consorzio Gino Mattarelli). CGM rappresenta la più grande rete italiana di imprese sociali alla quale aderiscono circa 80 consorzi territoriali, cui sono associate oltre 1.000 cooperative sociali. Complessivamente, vi operano oltre 45.000 lavoratori, per un fatturato aggregato di oltre un miliardo di euro.

Proodos è da sempre impegnata al fianco dei giovani, per il loro inserimento sociale e lavorativo, che cura grazie all'Agenzia per il Lavoro Mestieri Campania, di cui è socia fondatrice.

Nella convinzione che lo scambio intergenerazionale, unitamente alla valorizzazione delle differenze, possa alimentare l'inclinazione all'innovazione tipica delle cooperative sociali, Proodos favorisce il coinvolgimento dei giovani attraverso percorsi legati allo Sport, alla Comunicazione ed al Servizio Civile.

In tale direzione va la partnership stretta con la SSD A.C. Sant'Anastasia, per le attività di scuola calcio per minori, ma anche per le progettualità che vedono lo sport come strumento di inclusione sociale e di lotta alle discriminazioni: corsi di avvicinamento al calcio per le donne, come simbolo di lotta alla violenza di genere e di contrasto agli stereotipi, attività di sostegno motorio e di pratica sportiva per persone con disabilità, tornei di calcio interculturali per l'integrazione dei cittadini stranieri.

Proodos gestisce, tra l'altro, un bene confiscato alla camorra nel quartiere Forcella della città di Napoli, dove realizza fin dal 2005 attività di sostegno alle famiglie ed ai ragazzi del quartiere. La casa oggi è una sorta di laboratorio culturale giovanile legato all'area della comunicazione ed all'utilizzo dei social media, in quanto ospita la sede de "La Testata – Testa l'informazione" (www.latestatamagazine.it), il magazine on line registrato al Tribunale di Napoli nel marzo 2018, che vede Proodos come editore e vanta una redazione di oltre 60 giovani, dal direttore all'ultimo arrivato, tutti under 35.

Al fine di creare opportunità di formazione ed orientamento al lavoro per i giovani, Proodos promuove progetti di cittadinanza attiva attraverso il Servizio Civile Volontario. Proodos è infatti accreditato all'albo della regione Campania fin dal 2004 ed oggi è capofila di un'ampia rete territoriale di organizzazioni del privato sociale ed enti pubblici per il Servizio Civile Universale.

I principi di erogazione del servizio



Uguaglianza: significa garantire ai cittadini l'erogazione delle prestazioni e del servizio senza distinzione di sesso, razza e religione.

Imparzialità: significa che la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.

Continuità: significa garantire che le prestazioni sono erogate in maniera continuativa, con l'impegno da parte della cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione del servizio.

Partecipazione: significa che la famiglia dell'utente e, ove possibile l'utente stesso, vengono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Progetto Individualizzato.

Professionalità: significa che la cooperativa opera attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro.

Lavoro di rete: significa per noi lavorare promuovendo nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto e porre attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio.

Territorialità: significa conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la cooperativa e il servizio appartengono, così da poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.



Revisione 01/2023

Come contattarci

Per ogni informazione o comunicazione sul servizio, è possibile rivolgersi:

- all'Assistente Sociale dell'area Disabili del Comune di Sorrento negli orari di ufficio
- agli uffici di Proodos negli orari d'ufficio, al n° di telefono 081.294426 e-mail segreteria@proodos.it

La Qualità offerta dal Servizio

QUALITÀ ORGANIZZATIVA	
Dimensione di qualità	Standard
Équipe	<ul style="list-style-type: none">▪ La riunione di équipe viene realizzata ogni settimana.▪ All'équipe partecipano stabilmente il coordinatore e tutti gli operatori▪ L'équipe rappresenta un momento di scambio e confronto finalizzato all'elaborazione della programmazione annuale, dei Progetti Individualizzati e la loro costante valutazione e verifica.
Tempi di erogazione	<ul style="list-style-type: none">▪ Il servizio viene effettuato, di norma, dal lunedì al venerdì per 36 settimane (ad esclusione delle festività).
Sostituzioni	<ul style="list-style-type: none">▪ Viene garantita la continuità del servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti secondo le seguenti modalità:<ul style="list-style-type: none">– <i>sostituzione su emergenza</i> mediante spostamenti di personale all'interno del servizio;– <i>sostituzione programmata</i>: sostituzione garantita all'interno dell'organizzazione del servizio;– <i>sostituzione per lunghi periodi</i>: si ricorre a personale esterno privilegiando operatori che già conoscono il servizio e prevenendo momenti preliminari di conoscenza e affiancamento.



Luoghi di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sorrento c/o la struttura messa a disposizione dall’Ambito N33
Mezzi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ attrezzature adeguate alla concretizzazione delle attività

QUALITÀ DELL’INTERVENTO	
Dimensione di qualità	Standard
Personalizzazione dell’intervento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Per ogni persona disabile vi è attenzione alle sue capacità e ai suoi limiti, ai bisogni sanitari, assistenziali, educativi, cognitivi, psicologici e sociali ▪ Si individuano obiettivi generali e specifici declinati poi in attività e proposte di piccolo, medio e grande gruppo ▪ Revisione annuale del progetto ▪ Condivisione con la famiglia
Omogeneità e continuità nell’intervento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il servizio opera attraverso linee guida condivise dagli operatori e dagli enti gestori. ▪ La funzione di coordinamento costantemente garantisce la connessione tra le diverse parti del servizio, e con l’esterno. ▪ La condivisione delle informazioni tra operatori e la documentazione del lavoro avviene mediante strumenti adeguati (diario, cartella utente, verbali e riunioni).
Verifica e revisione del piano di intervento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gli operatori comunicano tempestivamente all’equipe eventuali scostamenti tra il piano di intervento previsto e i reali bisogni dell’utente. ▪ Si effettuano verifiche periodiche delle modalità di intervento secondo le scadenze previste nel piano individuale e comunque non superiori a 1 anno.



<p>Relazione con l'ospite</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nella vita del servizio l'aspetto di relazione è considerato il tessuto su cui si intreccia la trama delle attività. Nella relazione di cura questo significa connotare il rapporto da un reciproco riconoscimento per trasmettere la propria presenza e disponibilità. La comunicazione non viene affidata solo al linguaggio verbale ma attraverso la capacità di riconoscere i messaggi che arrivano dal corpo dell'altro. ▪ L'operatore cerca di accogliere il bisogno dalla persona attraverso l'ascolto; concretamente questo è inteso come possibilità di ampliare l'azione e la partecipazione degli ospiti. ▪ Vengono rispettati i tempi della persona e della sua famiglia. ▪ Ove possibile, vengono stimolate l'autonomia dell'utente nelle azioni quotidiane e il mantenimento delle relazioni con le reti del territorio. ▪ Si assicurano comportamenti e modalità relazionali che garantiscano il rispetto reciproco operatori e persone disabili.
<p>Relazioni con le famiglie</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il servizio, soprattutto attraverso l'operatore di riferimento, si impegna a creare con la famiglia un rapporto di collaborazione, basato sul rispetto e sulla fiducia. ▪ Quando possibile o necessario, l'operatore svolge un ruolo di accompagnamento e sostegno nelle azioni di cura
<p>Relazioni con altri servizi ed enti del territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il servizio lavora costantemente in rete con altri servizi che si occupano di disabilità ▪ Promuove la collaborazione con altri servizi ed enti del territorio (vicinato, parrocchie, associazioni, scuole e servizi pubblici).

<p>QUALITÀ PROFESSIONALE</p>	
<p>Dimensione di qualità</p>	<p>Standard</p>
<p>Titoli e qualifiche</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gli operatori sono in possesso di qualifiche specifiche o con comprovata esperienza come previsto dalla normativa.
<p>Formazione</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sono previsti mensili momenti di approfondimento e supervisione ▪ E' previsto per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale.

Nuovo personale	I nuovi operatori sono accompagnati alla conoscenza del servizio dal coordinatore; è previsto un periodo di affiancamento che prevede momenti di compresenza sulle attività.
-----------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

QUALITÀ E SICUREZZA	
Dimensione di qualità	Standard
Sicurezza e tutela	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dalla legge 626/94 in materia di sicurezza. ▪ Tutti gli operatori sono forniti di materiale idoneo e di protezione previsto per la mansione ricoperta. ▪ Per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy. ▪ Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE DEGLI OSPITI E DEGLI OPERATORI

Suggerimenti e reclami. Proodos garantisce alla stazione appaltante, agli utenti ed a chi esercita la tutela legale sugli stessi, nonché a tutti i soggetti portatori di interessi, la possibilità di manifestare apprezzamenti o di sporgere reclamo contro disservizi, atti o comportamenti ritenuti non corretti o che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni. Gli utenti o gli altri soggetti che ne hanno titolo e/o legittimo interesse possono esercitare il proprio diritto di reclamo segnalando al coordinatore attraverso il MOD - MRC Modello Reclamo. Sono accettate esclusivamente i reclami pervenuti tramite fax inviate tramite raccomandata oppure consegnate direttamente a mano al coordinatore del servizio che provvederà a verbalizzarle sul REGISTRO "Reclami e Segnalazioni", in un elenco per stabilirne l'ordine cronologico. I reclami, devono essere presentati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato è venuto a conoscenza del comportamento o dell'atto ritenuto lesivo dei diritti dell'utente. Il Responsabile risponde immediatamente nei casi in cui il contenuto della segnalazione sia di agevole definizione. Nei casi in cui sia necessario avviare un'istruttoria, il Responsabile risponde comunque entro 15 giorni dalla ricezione. In entrambi i casi, il responsabile ha l'obbligo di motivare le decisioni sui reclami, indicando, in caso di accoglimento, le attività che si obbliga a porre in essere per rimuovere gli effetti dell'inadempimento con indicazione dei relativi tempi. Qualora i soggetti legittimati a sporgere reclamo non si ritengano soddisfatti delle risposte ottenute in prima istanza dal Responsabile del servizio, possono rivolgersi ai Responsabili dell'ente appaltante per richiedere il suo intervento e le eventuali azioni correttive. La proposizione del reclamo non esclude la possibilità, per l'utente, della tutela giurisdizionale. Il coordinatore del servizio, provvede a trasmettere mensilmente alla stazione appaltante/committente l'elenco dei reclami ricevuti con l'esito degli stessi. Nel caso si vogliano fare delle segnalazioni, delle lamenti o degli apprezzamenti sul funzionamento del servizio, i famigliari possono rivolgersi a Proodos. I reclami o le segnalazioni possono essere verbali, telefoniche o scritte.

Il referente per Proodos è **Mario Sicignano, Legale rappresentante e Responsabile della Sicurezza**