



# Carta dei Servizi

## Parte Generale

La Carta dei Servizi  
Organi e struttura organizzativa  
I valori ai quali ci ispiriamo  
Tutela della privacy  
Accesso agli atti  
Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Sportello Unico Socio-Sanitario  
I diritti degli ospiti  
La qualità dei servizi erogati  
Il metodo "Palestra di Vita"  
I volontari

## Indirizzi

### Residenze per anziani e strutture per disabili

Accesso e procedure  
Costi e prestazioni

## Schede

1. Residenza "S. Antonio"
2. Residenza "Mater Amabilis – Angeli"
3. Residenza "Mater Amabilis – Centro" - anziani
4. Residenza "A. e G. Giubergia"
5. Residenza "Padre Fantino"
6. Centro Diurno "Centro Lavoro Protetto"
7. Centro Diurno " 'Ou Bourc"
8. Centro Diurno "Cascina Ambrosino"
9. Centro Diurno e Residenziale "Mater Amabilis – Centro" – disabili
10. Centro Diurno "Mistral"
11. Centro Diurno e Residenziale "Alessandro Mauro"
12. Comunità Alloggio "Aurora"
13. Centro Residenziale "Casa Arcobaleno"
14. Comunità Familiare "Bisalta"

## La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha lo scopo di far conoscere ai cittadini i servizi, le attività e gli interventi promossi dal Consorzio Socio-Assistenziale del Cuneese e fornire le informazioni necessarie per usufruire dei servizi socio-assistenziali presenti sul territorio.

La Carta dei Servizi è stata strutturata in maniera modulare: i diversi colori indicano i singoli settori di intervento.

La Carta dei Servizi è consultabile anche sul sito [www.csac-cn.it](http://www.csac-cn.it)

## Chi siamo

Il **Consorzio Socio-Assistenziale del Cuneese** è un Ente pubblico composto dai Comuni di Cuneo, Beinette, Borgo San Dalmazzo, Boves Castelletto Stura, Centallo, Margarita, Montanera, Morozzo, Tarantasca e dalla Comunità Montana Valle Stura di Demonte.

E' stato costituito il 1 gennaio 2004 per la gestione delle attività socio-assistenziali rivolte ai cittadini che si trovano in situazioni di disagio e/o bisogno sociale, familiare, economico e relazionale, anche solo temporaneo.

Il suo scopo è quello di perseguire una politica organica di sicurezza sociale e di rendere ai cittadini servizi atti a garantire la migliore qualità della vita.

Il Consorzio ha sede legale in Cuneo, in Via Rocca de' Baldi 7 – Borgo San Giuseppe.

Le sedi specifiche di ogni Area e delle diverse Strutture, i numeri telefonici e gli indirizzi e-mail sono indicati nella scheda **Indirizzi**

Il Consorzio agisce in forma integrata con l'ASL CN1 per l'ambito dei servizi socio-sanitari e promuove, attraverso lo strumento del Piano sociale di Zona, la più ampia collaborazione con le realtà attive nel territorio: enti locali, scuole, cooperazione sociale, organizzazioni imprenditoriali e sindacali, volontariato, parrocchie, fondazioni, associazioni.

## Organi e struttura organizzativa

Gli organi del Consorzio sono:

- L'Assemblea dei Sindaci dei Comuni consorziati
- Il Consiglio di Amministrazione
- Il Presidente del Consiglio di Amministrazione
- Il Direttore del Consorzio
- Il Revisore

I Comuni consorziati esercitano il loro potere di indirizzo attraverso l'Assemblea dei Sindaci. I compiti di gestione vengono svolti attraverso il Consiglio di Amministrazione ed il Direttore.

La struttura organizzativa del Consorzio si articola in Aree. E' prevista la figura del Responsabile di Area che ha il compito di assicurare la cooperazione ed il coordinamento delle attività all'interno della propria Area ed organizzare le risorse umane assegnate in modo da garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità.

## *I valori ai quali ci ispiriamo*

Il Consorzio, nell'erogazione dei propri servizi, si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

### ***Uguaglianza ed imparzialità***

Affinchè siano assicurate a tutti pari opportunità, i servizi sociali sono erogati secondo i principi di uguaglianza, imparzialità ed equità, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche e grado di istruzione.

### ***Continuità***

I servizi sociali sono erogati in maniera continuativa, tenendo conto dell'orario di apertura al pubblico e delle tipologie di attività.

Il Consorzio si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione del disagio.

In caso di sciopero, garantisce i servizi essenziali previsti dalla normativa vigente.

### ***Efficacia ed efficienza***

Compatibilmente con le risorse disponibili, il Consorzio si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi sociali adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee alla qualità del servizio, affinché non vi siano sprechi e si tenda efficacemente al raggiungimento dei diversi obiettivi.

### ***Partecipazione e trasparenza***

Il Consorzio promuove la partecipazione dei cittadini al miglioramento dei servizi erogati, garantisce la massima semplificazione delle procedure ed un'informazione completa e trasparente.

La persona fruitrice del servizio ha diritto di accesso alle informazioni che la riguardano, può presentare reclami e istanze e può formulare suggerimenti per migliorare gli interventi.

## Tutela della privacy

Il Consorzio garantisce la riservatezza dei dati personali come stabilito dalla legislazione vigente e dal Documento Programmatico sulla Sicurezza adottato, nel quale sono state individuate le sedi ove il trattamento dei dati avviene ed individuate la modulistica da adottare, la distribuzione dei compiti, l'articolazione delle responsabilità nell'ambito delle diverse strutture consortili e l'analisi dei rischi connessi a tale trattamento.

E' stato altresì adottato il "Regolamento consortile relativo al trattamento dei dati sensibili e giudiziari" .

Al fine di dare concreta attuazione al dettato normativo, il Consorzio ha provveduto, al proprio interno, a nominare i Responsabili del trattamento e a fornire agli incaricati idonee istruzioni in relazione all'adozione delle misure di sicurezza.

## Accesso agli atti

Nell'ambito dei principi di imparzialità, pubblicità e trasparenza dell'attività amministrativa, il Consorzio riconosce il diritto di accesso agli atti, ai documenti amministrativi ed alle informazioni in possesso dell'amministrazione, garantendo e tutelando la riservatezza dei dati personali.

Possono presentare domanda di accesso agli atti i cittadini italiani, stranieri o apolidi, dotati della capacità di agire secondo l'articolo 2 del Codice Civile.

La prestazione è gratuita per la sola presa visione dei documenti.

Per il rilascio di copia di atti e documenti è dovuto il rimborso del costo di produzione. La tariffa relativa al rimborso del costo di riproduzione è stabilita con deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

Per l'invio delle informazioni o delle copie di documenti richieste per posta, telefax o altro mezzo, sono a carico del richiedente le spese occorrenti per la spedizione o l'inoltro.

## **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha l'obiettivo prioritario di garantire al cittadino l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione.

Le funzioni dell'URP si sviluppano principalmente attraverso le attività di seguito descritte.

### **URP - Informazione e ascolto**

L'attività consiste nel fornire al cittadino informazioni di carattere generale riguardanti il Consorzio, la sua organizzazione, la dislocazione dei servizi, le relative competenze, gli orari di apertura;  
mantenere un costante collegamento tra il cittadino e gli operatori territoriali;  
collaborare con i Comuni aderenti ad iniziative di informazione di pubblica utilità;  
accogliere suggerimenti, proposte e reclami.

### **URP - Gestione reclami e segnalazioni**

Il Consorzio ha elaborato una procedura per la gestione dei reclami, al fine di raccogliere e monitorare in maniera sistematica le segnalazioni dei cittadini.

Chiunque può presentare reclami o segnalazioni; il compito dell'URP è quello di inoltrare il reclamo al Servizio consortile competente vigilando sui tempi e sul termine massimo della risposta da inviare.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso le seguenti modalità:

- in forma verbale, rivolgendosi direttamente all'URP: in tal caso il funzionario preposto assume per iscritto gli elementi essenziali dell'istanza, facendola sottoscrivere all'interessato;
- in forma scritta, anche utilizzando l'apposito modulo predisposto e reperibile presso l'URP.

La risposta al reclamo è immediata per le segnalazioni che si presentano di semplice soluzione, mentre nei casi più complessi è necessario procedere all'istruttoria preliminare, alla richiesta all'interessato di eventuali integrazioni ed alla comunicazione dell'esito dell'istruttoria, di norma entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.

## ***I diritti degli ospiti delle strutture consortili***

Nell'ambito delle strutture consortili per anziani e disabili il Consorzio garantisce il rispetto dei diritti degli ospiti ed in particolare:

- **diritto alla vita**: ogni persona riceve la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per la soddisfazione dei bisogni fondamentali per la vita;
- **diritto di cura ed assistenza**: ogni persona viene curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà;
- **diritto di prevenzione**: ad ogni persona viene assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e o danni alla salute e/o alla propria autonomia;
- **diritto di protezione**: ogni persona in condizioni di bisogno viene difesa da speculazioni e raggiri;
- **diritto di parola e di ascolto**: ogni persona viene ascoltata e le sue richieste soddisfatte compatibilmente con le finalità del servizio;
- **diritto di informazione**: ogni persona viene informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta;
- **diritto di partecipazione**: ogni persona viene coinvolta nelle decisioni che la riguardano;
- **diritto di espressione**: ogni persona viene considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni;
- **diritto di critica**: ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e sulle disposizioni che la riguardano;
- **diritto al rispetto ed al pudore**: ogni persona viene chiamata con il proprio nome e cognome, viene trattata con educazione e gentilezza e viene rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore;
- **diritto di riservatezza**: ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie e dati personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza;
- **diritto di pensiero e religione**: ogni persona può esercitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.



## La qualità dei servizi erogati

Il Consorzio ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito dei servizi erogati prendendo in considerazione i due punti di vista fondamentali del processo di valutazione e di conseguenza i diversi strumenti di indagine:

1. la qualità percepita dagli utenti;
2. la qualità prodotta dagli operatori.

Lo strumento utilizzato per la rilevazione della qualità percepita dagli utenti nel processo di erogazione del servizio è il **questionario di soddisfazione** dell'utenza.

Si tratta di un'intervista rivolta ad un campione statisticamente significativo di utenti dei servizi, basata su una serie di domande standardizzate a cui l'intervistato risponde assegnando un giudizio di accordo o disaccordo.

I fattori di qualità dei servizi sulla base dei quali vengono formulate le diverse domande sono i seguenti:

- aspetti visibili e tangibili della presenza del Consorzio sul territorio;
- facilità di accesso per la fruizione dei servizi;
- tempestività nell'esecuzione delle diverse fasi del servizio;
- competenza, abilità e conoscenze comunicate al fruitore nel corso dell'erogazione del servizio;
- livello di fiducia dell'utente nei confronti del Consorzio.

Nel nostro caso non abbiamo predisposto un unico modello di questionario per tutti i servizi erogati dal Consorzio, ma una serie di questionari specifici per le diverse linee di servizio.

La ricerca sul campo è affidata agli operatori stessi del Consorzio, che curano la distribuzione e la raccolta dei questionari.

Per misurare la qualità prodotta dagli operatori lo strumento utilizzato è costituito da una griglia di **indicatori della qualità del servizio**.

Per la costruzione degli indicatori, siamo partiti dai medesimi fattori della qualità del servizio individuati per la predisposizione dei questionari di soddisfazione e li abbiamo tradotti in una serie di parametri che vengono annualmente verificati.

### *Il metodo "Palestra di vita"*

La "Palestra di vita" rappresenta un metodo di lavoro polivalente psico-socio-educativo per migliorare la qualità di vita delle persone anziane istituzionalizzate e non e di chi li assiste. Il metodo prevede attività di animazione e riabilitazione psicologica, a gruppo allargato e a piccolo gruppo ed è rivolto anche ad anziani disorientati e confusi.

La "Palestra di vita" rappresenta un'importante opportunità di riattivazione della mente, del cuore e del cervello degli anziani. La titolarità del metodo è del Consorzio Socio-Assistenziale del Cuneese e dell'Associazione Il Laboratorio di Bernezzo.

### *I volontari*

L'inserimento di volontari all'interno delle strutture consortili per disabili e anziani avviene nell'ambito di convenzioni con i soggetti rappresentanti delle organizzazioni ed associazioni di volontariato e attraverso la stipula di singole convenzioni con volontari non legati ad organizzazioni ed associazioni.