CITTA' DI TORINO

ASL TO 1

ASL TO 2

Servizi socio sanitari iscritti alla sezione B dell'Albo Fornitori

CARTA DEL SERVIZIO ISCRITTO ALL'ALBO

Si tratta di un documento sintetico e semplice, rappresenta uno strumento di comunicazione e presentazione del servizio, presentazione in divenire in quanto storicizzata – connessa con la condizione temporale della realtà delle persone inserite, dell'equipe, delle competenze acquisite.
La Carta del Servizio si riferisce allo specifico servizio e non all'Ente Gestore, è costruita gradualmente con la partecipazione degli ospiti e delle famiglie, rinnovata periodicamente.
Consente di fotografare quali tipologie di persone sia in grado di accogliere quel servizio, quali interventi sviluppare, in che modo.
Condividerà annualmente gli obiettivi con gli ospiti e le loro famiglie.
La Carta del Servizio deve essere redatta al momento dell'iscrizione all'Albo in forma di bozza e presentata alle famiglie e agli ospiti entro e non oltre i successivi tre mesi. E' rivista con periodicità biennale.
Lo strumento della carta del servizio è destinato alle famiglie, agli ospiti e al pubblico e deve essere tenuto distinto da altre forme di presentazione rivolte agli Enti Gestori (Comune/ ASL)

ELEMENTI ESSENZIALI

- Presentazione della struttura / Ente gestore e contesto territoriale
  - procedura di realizzazione della carta del servizio
  - procedura di informazione
  - garanzia del rispetto delle prestazioni, ovvero come viene verificato quanto dichiarato nella carta del servizio

- Mezzi e modalità per raggiungere il presidio
- Indicazione del nominativo del referente
- N^ telefonico
- Orari e modalità d'accesso
- Tipologia del servizio, vocazione prevalente , quali persone accoglie (inserire in un foglio allegato le informazioni che possono variare nel corso del tempo)

Organizzazione:
- della giornata (evidenziare le attività principali)
- attività diurne durante la settimana(evidenziare le attività specialistiche)
- fine settimana

- Articolazione delle attività nell'arco dell'anno e gestione del periodo estivo (es. soggiorni)
- N^ e qualifiche del personale in servizio , chi gestisce le attività

- Convenzione e rapporti con associazioni per favorire l'integrazione
- Presenza di volontari
- Gestione dell'emergenza
- Modalità di gestione della mensa, delle diete, della lavanderia (per i servizi residenziali)
- Modalità d'incontro con gli ospiti, i familiari
- Esplicitazione delle modalità d'individuazione dei referenti per ogni persona inserita e della periodicità d'incontro con i familiari /tutori
- Modalità d'incontro dell'equipe, con i titolari socio educativo sanitari dell'Ente Pubblico
- Modalità per la presentazione del reclamo

Modalità di presa in carico

- Modalità di ammissione-dimissione
- Verifiche periodiche ed il raccordo con le UVH territoriali
- Come viene accertata e versata la quota dovuta dalla persona (solo per i servizi residenziali)
- Quali sono le prestazioni comprese nella retta

Indicazione del luogo nel quale possono essere consultati:

- i turni degli operatori
- l'organizzazione dettagliata delle attività giornaliere/settimanali
- Menu'
- Eventuale elenco associazioni di autotutela

Via C. I. Giulio, 22 – 10100 Torino – tel. 011 4425411/ 5480- fax 011 4425644 – www. comune.torino.it