

## Linee per redazione Carta del Servizio

Quanto segue deve essere inteso a scopo indicativo, rappresentando la carta del servizio il “documento di riconoscimento” dello stesso.

Si configura quale strumento di comunicazione e presentazione del servizio in divenire, in quanto connessa con la condizione temporale specifica.

La trattazione deve essere resa come documento sintetico e semplice (es: tipo una “carta d’identità” stilata come una brochure di pubblicizzazione).

La Carta del Servizio:

- ❖ si riferisce allo specifico servizio e non all’Ente Gestore
- ❖ è costruita gradualmente con la partecipazione di tutti i soggetti coinvolti e coinvolgibili, rinnovata periodicamente
- ❖ consente di fotografare quali specifici bisogni possano essere accolti, quali attività vengano realizzate, anche in riferimento allo specifico territorio
- ❖ condivide i suoi contenuti con le famiglie, i minori la dove possibile e l’équipe degli operatori.

Nella presentazione è opportuno indicare riferimenti su:

- ❖ come è stata redatta
- ❖ con chi viene condivisa
- ❖ quali sono le modalità di lavoro previste per renderla uno strumento utile per tutti gli interessati.

Lo schema seguente è generale e potrà prevedere altre voci “personalizzate” in riferimento alle diverse tipologie di servizio.

La Carta del Servizio deve prevedere:

1. Ente Gestore (denominazione, natura giuridica, dati commerciali: sede legale, indirizzi, P. IVA, Codice fiscale, telefono e fax, indirizzo di posta elettronica, etc.)
2. Denominazione del Servizio/Presidio
3. Tipologia autorizzazione
4. Ubicazione/Indirizzo (allegare eventuale fotografie)
5. Come si raggiunge
6. Il servizio è disponibile ad accogliere persone provenienti da ...(*specificare ambito territoriale*)
7. Referente
8. Telefono –fax – e-mail
9. Orari d’accesso telefonico
10. Specificità prevalente della “mission”: tipologia di bisogni a cui prevalentemente è dedicato
11. Altre tipologie “vocazionali”
12. Fasce di età
13. Posti autorizzati
14. Capienza di cui:
  15. posti per pronto intervento
  16. posti per l’accoglienza diurna

17. Numero di posti dedicati (maschi/femmine)
18. Possibilità di progetti individualizzati e modalità di coinvolgimento dell'interessato e della sua famiglia
19. Caratteristiche specifiche e innovative del servizio, riferite a (\*):
  - a) attività specifiche con le famiglie
  - b) attività di integrazione sociale, utilizzo e raccordo con le risorse del territorio anche organizzate in collaborazione con le risorse formali e informali del territorio
  - c) presenza di progetti di accompagnamento all'autonomia
  - d) ulteriori proposte innovative
- (\* ) da richiamare in quanto sviluppato nell'ambito del progetto del servizio.
20. Tipologia degli spazi interni e esterni (specificando la destinazione d'uso) e la loro capienza
21. Elenco delle varie professionalità con numero medio di operatori presenti nell'arco della giornata e nei fine settimana (laddove il servizio lo richieda)
22. Orario e modalità di visita (laddove il servizio lo preveda)
23. Presenza di volontari e realtà associative
24. Modalità di definizione del menù, del confezionamento dei cibi, degli approvvigionamenti, delle pulizie e sanificazione degli ambienti, tenuta farmaci (laddove il servizio lo richieda)
25. Modalità di gestione dei dati e di tutela della privacy
26. Regolamento interno circa diritti, doveri, regole
27. Eventuale presenza di progetti di controllo della qualità

La Carta del Servizio deve poter trovare esposizione in modo centrale e ben visibile all'ingresso.