

Centro diurno

Semplicemente esserci

Carta della qualità dei servizi



Sommario

1	Introduzione.....	3
1.1	La Carta della qualità dei servizi.....	3
1.2	Caritas Diocesi Bolzano - Bressanone.....	3
1.3	I nostri principi fondamentali.....	3
2	Il Centro Diurno a Merano.....	4
2.1	Cos'è	4
2.2	A chi si rivolge	4
2.3	Dove si trova.....	4
2.4	Orari di apertura	5
2.5	Come accedere.....	5
2.6	Regolamento da rispettare	5
3	I servizi del Centro diurno	5
3.1	Obiettivo dei servizi	5
3.2	Servizi offerti	5
3.3	Costi e servizi da prenotare	6
4	Standard di qualità.....	7
5	Indagine di soddisfazione dei nostri utenti	8
6	Suggerimenti e proposte	8
7	Reclami.....	9
8	Conciliazione extragiudiziale delle controversie	10
9	Contatti	10
10	Moduli per suggerimenti, reclami, conciliazione	11

1 Introduzione

1.1 La Carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi è il documento con cui l'ente gestore di un servizio pubblico dà informazioni riguardo ai servizi offerti, agli standard di qualità garantiti per i servizi e ai diritti degli utenti. Caritas Diocesi Bolzano – Bressanone è l'ente gestore che gestisce il servizio "Centro diurno per persone affette da malattie psichiche" (anche "Centro diurno" o "Tagesclub") su incarico della Comunità Comprensoriale Burgraviato.

Nella presente Carta della qualità dei servizi del Centro Diurno di Merano ogni cittadino/utente trova descritti:

- i servizi offerti dal Centro diurno e le modalità per accedervi
- gli standard minimi di qualità dei servizi che sono garantiti agli utenti
- le modalità per proporre suggerimenti per migliorare i servizi e per presentare reclami e domanda di conciliazione.

La Carta della qualità dei servizi del Centro diurno si può trovare, in italiano e tedesco:

- nel sito internet di Caritas Diocesi Bolzano – Bressanone: www.caritas.bz.it (cliccare "Aiuto & consulenza/ Aiuto psico-sociale/ Centro diurno")
- esposta presso il Centro diurno, con possibilità di richiederne copia;
- nel sito internet del Centro Tutela Consumatori Utenti: www.consumer.bz.it (cliccare "Servizi"/"Service" e poi "Carte dei servizi"/"Qualitätschartas").

1.2 Caritas Diocesi Bolzano - Bressanone

Siamo Caritas Diocesi Bolzano – Bressanone e gestiamo il Centro diurno per persone affette da malattie psichiche di Merano su incarico della Comunità Comprensoriale di Merano.

I nostri collaboratori e collaboratrici sono pedagogisti, pedagogisti sociali e operatori socio-assistenziali impegnati nel servizio da molti anni e perciò dotati di molta esperienza. Sono previsti aggiornamenti formativi e supervisione. In incontri settimanali viene discussa l'attività svolta e la collaborazione con altri servizi.

Cerchiamo di orientarci a seconda delle esigenze dei nostri utenti sfruttando le risorse presenti. I nostri utenti spesso vivono situazioni complesse. È perciò importante per noi collaborare con tutti i servizi che mettono a disposizione risorse ed esperienze. Ci consideriamo come una parte del sistema di aiuti messi a disposizione dei nostri utenti. Collaboriamo con il servizio psichiatrico del distretto sanitario di Merano, con il servizio psicosociale del distretto del Burgraviato e con altri servizi della Caritas.

1.3 I nostri principi fondamentali

Eguaglianza e imparzialità

Ci impegniamo a offrire uguali servizi a tutti gli utenti, indipendentemente da sesso, etnia, lingua, religione, cultura, opinione politica e situazione socioeconomica.

Continuità

Da tanti anni offriamo un costante e regolare servizio. Se nonostante le misure di sicurezza avvenissero delle situazioni di crisi, agiremo secondo dei piani di emergenza per rendere meno pesanti possibile i disagi.

Informazione, trasparenza e partecipazione

Tramite esaurienti comunicati informativi e lavorando in rete con i servizi psichiatrici e sociopsichiatrici della zona, cerchiamo di venire incontro nel miglior modo possibile alle esigenze dei nostri utenti. Teniamo conto dei consigli, reclami e di ogni feedback presentatici dai cittadini e dagli utenti quali strumenti per migliorare i servizi.

Costante miglioramento

È nostra ambizione migliorare costantemente i nostri servizi tramite miglioramenti strutturali e tecnologici. In particolare vogliamo collaboratori gentili e con buona formazione.

Implemento dei rapporti intrapersonali

Il Centro diurno è un luogo d'incontro nel quale nascono amicizie. I compleanni degli utenti ed altre ricorrenze vengono festeggiate insieme.

Ambiente accogliente

Cerchiamo di creare un ambiente piacevole, cordiale e familiare. Ci teniamo che i rapporti tra utenti e collaboratori siano cordiali e costruttivi.

Responsabilità sociale

Siamo consapevoli della nostra responsabilità sociale, perciò ci poniamo come obiettivo la riabilitazione di persone psichicamente malate e la loro integrazione nella società.

Multilinguismo e riservatezza

Offriamo i servizi in italiano e tedesco e trattiamo le informazioni riguardanti gli utenti nel rispetto della privacy.

2 Il Centro Diurno a Merano

2.1 Cos'è

Il Centro diurno per malati psichici di Merano (Centro diurno), istituito dalla Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone nel 1993, è un punto di incontro con accesso libero che offre accompagnamento quotidiano e strutturazione della giornata alle persone malate psichicamente. Il Centro diurno è una struttura pulita, sicura, accogliente che offre opportunità di incontro e di occupazione e la possibilità di fare colazione e di pranzare insieme.

2.2 A chi si rivolge

Possono frequentare il Centro diurno le persone che soffrono di una malattia psichica indipendentemente dal gruppo linguistico o dal distretto sanitario di provenienza (di seguito "utenti").

2.3 Dove si trova

Il Centro diurno si trova in Via Verdi 14 a Merano. È privo di barriere architettoniche e facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

2.4 Orari di apertura

Il Centro diurno è aperto: lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 8:30 alle 16:30; martedì e venerdì dalle ore 8:30 alle 14:30.

Per contattare il Centro diurno vedasi il capitolo "Contatti".

2.5 Come accedere

Il Centro diurno ha capienza giornaliera di circa 25 utenti. L'accesso al Centro diurno è libero. Per accedere la prima volta al Centro diurno è sufficiente presentarsi al Centro diurno durante gli orari di apertura. I collaboratori del Centro diurno offrono informazioni e una prima consulenza, in italiano o tedesco in base alla richiesta dell'utente.

Durante il secondo accesso al Centro diurno l'utente svolge un colloquio individuale con i collaboratori del Centro diurno. In tale colloquio i collaboratori cercano di individuare i bisogni e le esigenze individuali dell'utente, e l'utente firma i documenti per la privacy.

La permanenza e la partecipazione alle attività proposte nel Centro diurno sono libere, in base alla scelta dell'utente.

2.6 Regolamento da rispettare

Gli utenti devono attenersi alle regole del Centro diurno che sono consultabili all'entrata principale del Centro diurno e alle indicazioni dei collaboratori della struttura.

Gli utenti non possono fare uso di violenza fisica o psichica, né consumare droghe o alcool.

3 I servizi del Centro diurno

3.1 Obiettivo dei servizi

I servizi offerti nel Centro diurno supportano gli/le utenti nell'affrontare la quotidianità e la routine lavorativa, e, attraverso la stimolazione delle potenzialità e abilità del/la singola/o utente, hanno l'obiettivo di:

- rafforzare l'autonomia individuale e responsabilizzare gli/le utenti nella gestione della vita quotidiana
- migliorare le loro competenze sociali ed arricchire e consolidare i loro legami sociali
- incentivare l'iniziativa individuale e la creazione di prospettive future.

3.2 Servizi offerti

Il Centro diurno offre agli/alle utenti una giornata strutturata. Le attività quotidiane si basano su un programma mensile, elaborato in collaborazione con gli utenti. Ogni mese si svolge un'attività creativa (lavori a mano), una gita, e attività nel giardino e nell'orto. Nello svolgimento delle attività quotidiane previste, ogni singolo utente segue un programma individuale di miglioramento delle proprie potenzialità individuali.

Il programma giornaliero è così strutturato:

- alle 8:30 si fa colazione in compagnia, durante la quale è possibile uno scambio di informazioni riguardanti il giorno precedente, il fine settimana ecc.;

- durante il mattino gli/le utenti svolgono, sempre insieme ai collaboratori, lavori casalinghi (fare la spesa, cucinare, apparecchiare la tavola, sparecchiare, lavare stoviglie, pulire ecc.);
- alle 12:00 si pranza insieme. I pasti sono sani ed equilibrati e cercano di soddisfare i gusti degli/delle utenti. Si utilizzano piatti in ceramica e bicchieri di vetro per limitare l'uso di materiale non riciclabile. Gli/le utenti sono sensibilizzati alla raccolta differenziata dei rifiuti;
- alle 14.00 incominciano le attività pomeridiane che si svolgono in base al programma mensile stagionale pubblicato all'entrata principale e mandati ai servizi di rete.
 - si gioca (a carte, memory, scacchi, dama, carrom, calcetto, ping pong ecc.)
 - si fa bricolage
 - si fa attività musicale,
 - si fanno attività all'aperto nell'area esterna del Centro diurno, giardinaggio, passeggiate
 - si celebrano le feste e i compleanni degli utenti
 - si fa ginnastica, nuoto
 - ci si dedica alla lettura (riviste, ecc.).

Regolarmente si organizzano gite, che vengono annunciate nel programma mensile. Oltre alle attività previste, è sempre possibile stare semplicemente in compagnia. Inoltre, i collaboratori sono sempre a disposizione per colloqui individuali e pronti ad interventi in momenti di crisi.



3.3 Costi e servizi da prenotare

La permanenza nel Centro diurno e la partecipazione alle varie attività è gratuita.

Per la colazione è previsto un contributo di 1 euro. Per il pranzo è previsto un contributo alle spese di 2 euro. Il pranzo va prenotato entro le ore 11:00 del giorno stesso in presenza o per telefono.

4 Standard di qualità

Caritas Diocesi Bolzano - Bressanone si impegna ad offrire servizi di qualità ad ogni ospite del Centro diurno. In qualità di ente affidante la gestione del servizio “Centro diurno per persone affette da malattie psichiche”, la Comunità Comprensoriale del Burgraviato può effettuare in qualsiasi momento sopralluoghi nella sede del Centro diurno e controlli sulla gestione del servizio svolta da Caritas Diocesi Bolzano – Bressanone.

Nella seguente tabella sono riportati i livelli minimi di qualità e quantità (c.d. “standard di qualità”) dei servizi offerti nel Centro diurno che Caritas Diocesi Bolzano – Bressanone garantisce agli utenti. Se Caritas Diocesi Bolzano – Bressanone non rispetta uno o più “standard di qualità” è possibile presentare reclamo (vedasi capitolo “Reclami”). Se il reclamo è fondato, cioè lo standard di qualità risulta non rispettato, Caritas Diocesi Bolzano – Bressanone provvede all’indennizzo di € 50,00 a favore dell’utente.

Tabella degli standard di qualità			
Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Presidio del servizio	Presenza di personale nella struttura	Lu, mer e gio: ore 8.30 – 16.30 Ma e ve: ore 8.30 – 14.30	SI
Accessibilità	Capienza giornaliera	Circa 25 utenti (per le gite 12 utenti)	SI
	Accessibilità a persone a mobilità ridotta	Struttura priva di barriere architettoniche	SI
Accoglienza dell'utente	Colloquio individuale di accoglienza	Informazioni sul servizio, spiegazione del regolamento del Centro diurno, indicazione della presenza della Carta della qualità dei servizi e della possibilità di presentare suggerimenti, reclami, domanda di conciliazione	SI
Comunicazione e informazione	Lingue parlate dal personale	Italiano e tedesco	SI
	Pubblicizzazione dei servizi offerti	Programma delle attività mensili aggiornato esposto all'entrata principale in italiano e tedesco; Regolamento del Centro diurno esposto all'entrata principale in italiano e tedesco	SI
	Disponibilità a fornire chiarimenti	Al bisogno, su richiesta	SI
Servizi offerti	Tipologia e frequenza	Giornalmente: attività di strutturazione della giornata (colazione, attività casalinghe, spesa, pranzo), attività di gruppo (socializzazione, giochi da tavolo), attività di lettura.	

		Mensilmente: attività didattico-creative, artistico-manuali, musicali, motorie, all'aperto, una gita, attività all'aperto	
	Accessibilità	Partecipazione libera salvo: pranzo (prenotazione entro le ore 11:00 del giorno stesso); gita (PRENOTAZIONE, NUMERO MASSIMO 12)	
	Costi	Gratis, salvo: colazione (contributo di 1 euro); pranzo (contributo di 2 euro);	
Carta della qualità dei Servizi	Disponibilità	Sempre affissa in bacheca in italiano e tedesco	SI
		Possibilità di richiederne copia stampata in italiano o tedesco	SI
		Cassetta "reclami e suggerimenti" e relativi moduli presenti all'ingresso	SI
	Tempi di risposta ai reclami	Entro una settimana	
Privacy	Rispetto della privacy degli utenti	Sottoscrizione di documenti sulla privacy durante il colloquio individuale di accoglienza; colloqui individuali svolti in una stanza separata dalla zona comune; dati personali degli utenti trattati secondo la vigente normativa sulla privacy; rispetto del segreto d'ufficio	SI
Indagine di soddisfazione degli utenti	Distribuzione di questionari anonimi di gradimento del servizio	Una volta all'anno	SI

5 Indagine di soddisfazione dei nostri utenti

Una volta all'anno Caritas Diocesi Bolzano – Bressanone distribuisce agli utenti del Centro diurno dei questionari anonimi per verificare il gradimento dei servizi concretamente offerti.

I risultati raccolti sono utilizzati per migliorare il servizio.

6 Suggerimenti e proposte

Caritas Diocesi Bolzano – Bressanone si impegna ad offrire agli utenti del Centro diurno un programma di attività per loro soddisfacente.

Gli utenti possono esprimere, anche in forma anonima, le proprie idee di miglioramento delle attività del Centro diurno (desideri, spunti, suggerimenti di cambiamenti, proposte...):

- a voce, parlando direttamente al personale del Centro diurno

- per iscritto, utilizzando la “cassetta per suggerimenti” presente nel centro diurno vicino all’entrata principale della struttura
- per iscritto, per posta: Centro diurno, via Verdi 14, 39012 Merano
- per iscritto, via e-mail: tcm@caritas.bz.it
- per telefono, al numero 0473 495 640

In caso di suggerimento scritto è possibile (ma non obbligatorio) utilizzare l’apposito modulo (vedasi capitolo 10).



7 Reclami

Si può presentare reclamo: se Caritas Diocesi Bolzano – Bressanone non rispetta uno o più “standard di qualità” (vedasi capitolo 4), oppure ogni volta che non si è soddisfatti dei servizi offerti da Caritas Diocesi Bolzano – Bressanone nel Centro diurno.

È possibile presentare reclamo per iscritto, attraverso i seguenti passaggi:

1. Compilare per intero l’apposito Modulo per reclami (vedasi capitolo 10), sempre disponibile nel Centro diurno esposti vicino all’entrata principale. In alternativa è possibile scrivere il reclamo senza utilizzare il modulo, indicando nome, cognome, recapiti personali, motivi del reclamo.
2. Consegnare a Caritas Diocesi Bolzano – Bressanone il modulo compilato ovvero il reclamo scritto in uno dei seguenti modi:
 - inserendolo nella apposita “Cassetta reclami” presente nel centro diurno vicino all’entrata principale della struttura.
 - inviandolo via e-mail: tcm@caritas.bz.it
 - inviandolo per posta: Centro diurno, via Verdi 14, 39012 Merano

Caritas Diocesi Bolzano – Bressanone risponde per iscritto al reclamo entro una settimana dal suo ricevimento, e, se il reclamo è fondato, eroga un indennizzo a favore dell’utente nei casi di mancato rispetto degli standard di qualità (vedasi capitolo 4).

8 Conciliazione extragiudiziale delle controversie

Se l'utente non ha ricevuto una risposta o non è soddisfatto della risposta al suo reclamo, può accedere gratuitamente, attraverso il Centro Tutela Consumatori Utenti, alla procedura di conciliazione (vedi apposito modulo al capitolo 10) al fine di portare avanti il suo reclamo.

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di nomina da parte di Caritas Diocesi Bolzano - Bressanone e da un rappresentante di nomina del CTCU. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta ad avviare il tentativo di conciliazione della controversia entro 20 giorni. Se il tentativo di conciliazione riesce, la controversia si intende risolta in modo definitivo e l'accordo raggiunto è vincolante per entrambe le parti. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, le parti hanno poi la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

CONTATTI DEL CENTRO TUTELA CONSUMATORI UTENTI

Via Dodiciville 2, Bolzano

Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì:
dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 17:00.
Venerdì: dalle 9:00 alle 12:00

0471 975597

info@centroconsumatori.it
www.consumer.bz.it

9 Contatti

Centro diurno Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone via Verdi 14, 39012 Merano telefono: 0473 495 640 sito internet: www.caritas.bz.it indirizzo e-mail: tcm@caritas.bz.it Responsabile del servizio: Dr. Monika Verdorfer e-mail: monika.verdorfer@caritas.bz.it	Orario d'apertura: Lu – me – gio, ore 8.30 – 16.30 Ma – ve, ore 8.30 – 14.30
--	--

10 Moduli per suggerimenti, reclami, conciliazione

MODULO PER SUGGERIMENTI

Spett.le
Centro diurno | Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone
via Verdi 14, 39012 Merano

Tel. 0473 495 640
e-mail: tcm@caritas.bz.it

Luogo data

Qual è il problema/l'idea?
Proposta di soluzione/miglioramento

Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Nome e cognome

ViaCAP città

Tel. e mail

Firma

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI
In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali " [D. Lgs. 196/2003] e al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

MODULO PER RECLAMI

Spett.le
Centro diurno | Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone
via Verdi 14, 39012 Merano

Tel. 0473 495 640
e-mail: tcm@caritas.bz.it

Luogo **data**

La/il sottoscritta/o

nata/o a **il** **e residente a**

in via/piazza

presenta reclamo per le seguenti ragioni (descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede (enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio od alla diversa violazione segnalata):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Allegati:

.....
.....
.....

Firma

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI
In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" [D. Lgs. 196/2003] e al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una risposta al reclamo.

MODULO PER DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Luogo **data**

La/il sottoscritta/o

nata/o a **il** **e residente a**

in via/piazza **n** **Cap** **Prov.**

recapito telefonico/e-mail

Avendo inoltrato il reclamo in data **(allegare il reclamo inoltrato),**
avendo ricevuto da Centro diurno – Caritas Diocesi Bolzano Bressanone risposta allegata,
essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

.....
.....
.....
.....
.....

ovvero

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n. **giorni dalla sua**
presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito
incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento
del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta della qualità dei
servizi al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante Del
Centro diurno – Caritas Diocesi Bolzano Bressanone e dal rappresentante del Centro Tutela
Consumatori Utenti - CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a transigere la controversia
di cui sopra.

Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, e del regolamento (UE)
2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, la Commissione di conciliazione ad
accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili,
attinenti al tentativo di conciliazione. Ai fini dello svolgimento della procedura di
conciliazione, elegge domicilio presso la sede del Centro Tutela Consumatori Utenti - CTCU
ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta
conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

.....
.....
.....
.....

Sceglie quale lingua utilizzare nella procedura: ☐ **italiano** ☐ **tedesco**

Allegati:

.....
.....
.....

Firma

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI
In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati
personali " [D. Lgs. 196/2003] e al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio si informa
che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una risposta alla domanda di
conciliazione.