

### ***Allegato 3: Indicazioni per stesura carta dei servizi***

## **CARTA DEI SERVIZI**

I contenuti minimi della carta dei servizi sono i seguenti:

- mission (ragion d'essere dell'organizzazione e i valori cui si ispira);
- principi del servizio, diritti e doveri degli ospiti;
- condizioni che danno titolo all'accesso;
- descrizione dell'unità d'offerta con l'indicazione dei posti abilitati all'esercizio (nel caso di sperimentazione in struttura)
- criteri di formazione e le modalità di gestione delle eventuali liste d'attesa, di accoglienza (anche con l'individuazione dell'unità operativa o persona incaricata per le visite guidate alla unità d'offerta), di presa in carico e dimissione dei fruitori;
- modalità di erogazione delle prestazioni e descrizione delle attività previste, riferite alla specifica tipologia di unità d'offerta
- orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici;
- raggiungibilità della struttura con i mezzi di trasporto, l'eventuale disponibilità di un servizio di trasporto della struttura (nel caso di sperimentazione in struttura);
- tipologie di rette/tariffe applicate e il dettaglio degli eventuali costi aggiuntivi per prestazioni specifiche, l'eventuale esistenza di un deposito cauzionale e le modalità di applicazione dello stesso; le modalità di accesso ad integrazioni comunali,
- modalità di raccordo nella gestione dell'utenza, nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento, con la rete del territorio;
- strumenti e modalità atte a tutelare i diritti delle persone assistite, i tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami, le indicazioni in caso di dimissioni, trasferimento ad altra struttura e per assicurare la continuità delle cure;
- strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e dei caregiver rispetto alla qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, nonché per la rilevazione dei disservizi;
- standard di qualità, dimensioni e indicatori.