******

******

###### *Casa Alloggio per Disagio Psichico*

 “Il Sentiero”

***Carta Dei Servizi***

*( Legge. 8 / 11/ 2000 n. 328, art. 13 – DGRC 1835/2008)*

CARTA DEI SERVIZI

CASA ALLOGGIO DISAGIO PSICHICO

“Il Sentiero”

Ottaviano (NA), Via Acquacelsa

LA CARTA DEI SERVIZI

La presente “Carta dei Servizi” costituisce un patto scritto con gli utenti sulla qualità dei servizi offerti, nell’ottica del raggiungimento del principale obiettivo

**“il pieno soddisfacimento delle esigenze dei propri utenti”**

con essa, la struttura si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati.

Il cittadino utente ha in questo modo la possibilità, verificando il mantenimento degli impegni assunti nei suoi confronti, attraverso il servizio ricevuto, di far valere i suoi diritti.

La Carta dei Servizi è uno strumento per garantire:

• L’accesso ai propri servizi.

• L’informazione sulle modalità di erogazione dei servizi da parte di terzi.

• La disponibilità della documentazione relativa alle attività.

• La riservatezza e il rispetto della dignità della persona nei servizi che vengono erogati.

• La personalizzazione dell’assistenza in rapporto alle esigenze del singolo in relazione al suo stato.

• Il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di 30gg.

• La verifica del gradimento dei servizi.

 I principi fondamentali alla base del servizio sono quelli dell’equità, dell’uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell’efficienza, dell’efficacia in rapporto ai costi.

\*Equità significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.

\* Uguaglianza significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli utenti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.

\* Continuità significa che il servizio viene erogato in modo integro, regolare e continuo compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

\* Umanità significa che l’attenzione centrale viene posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.

\* Efficienza ed Efficacia significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di 2 gratificazione del personale.

***CHI SIAMO***

Il “**Centro Neapolisanit”,** ente gestore e direttivo della Casa Alloggio **“Il Sentiero”** ha per suo scopo istituzionale l’abilitazione, l’educazione e la riabilitazione di soggetti con deficit fisici-psichici-sensoriali, in regime ambulatoriale, domiciliare, semiconvitto, Centro Diurno Integrato, RSA, convitto, nonché soggetti affetti da disabilità transitoria.

***UBICAZIONE***

La Casa Alloggio è ubicata in Via Acquacelsa - 80044 Ottaviano (NA).

***DESCRIZIONE DEL SERVIZIO***

La Casa Alloggio **“*Il Sentiero’*”** per disagio psichico si propone come una struttura a carattere socio-riabilitativo che unisce all’assistenza continua, garantita da personale qualificato, il calore e l’affetto di un ambiente familiare. E’ indirizzata a soggetti portatori di disagio psichico di ambo i sessi, con limitata autonomia personale, privi del necessario supporto familiare o per i quali la permanenza in tale nucleo è temporaneamente o definitivamente compromessa.

La struttura è aperta 24 ore su 24, 365 giorni all’anno. Durante il giorno gli ospiti si dedicano a varie mansioni svolgendo attività sia all’interno che all’esterno della Casa, a seconda dei progetti personali di ognuno di loro. A ciascuno è richiesto di assumere un ruolo attivo, mettendo a disposizione di tutti le proprie capacità. Nei periodi di ferie sono previste gite a carattere culturale, trasferte presso località vacanziere, gemellaggi con altre comunità e viaggi organizzati.

Circa la sua tipologia ed i requisiti strutturali previsti dalle vigenti normative, si fa riferimento agli standard individuati dalla Delibera della Giunta Regionale n. 666 del 06/12/2011.

***LA FINALITÀ DEL SERVIZIO***

Fondamentale per la cura del soggetto disabile diviene il passaggio da una concezione di “residenzialità assistita” all’offerta di una “residenzialità partecipata” dove lo stile di vita si caratterizza per la tensione verso una normalità rispettosa delle differenze originali di cui tutti siamo portatori.

La casa alloggio persegue diverse finalità:

* ***Educativa-riabilitativa-assistenziale*:** promuove le abilità residue degli utenti che accoglie; rivaluta e promuove qualità e potenzialità; fornisce strumenti di comunicazione per migliorare l’integrazione sociale;
* ***Integrazione sociale e culturale nel territorio e nella comunità locale***: mantiene e alimenta i legami positivi ed affetti famigliari e con altri soggetti sociali della comunità locale; mantiene i rapporti con l’ambiente d’origine; si pone come struttura “aperta” ossia integrata nel territorio al fine di un reciproco arricchimento su pensieri e problemi relativi alla disabilità.

***REQUISITI PER L’INSERIMENTO***

I soggetti con disagio psichico che possono essere inseriti in Casa Alloggio sono soggetti adulti di ambo i sessi e con livelli di disabilità medio-grave. Devono infatti presentare, seppure per aspetti minimi, la capacità di curare la propria persona e l’ambiente in cui vivono.

I soggetti non devono avere gravi problemi di deterioramento mentale ed essere privi da patologie correlate (dipendenza da sostanze psicoattive, alcolismo, dipendenza da gioco d’azzardo, etc.).

***MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO***

Gli utenti per l’inserimento in Casa Alloggio, **nei dieci posti in convenzione,** provengono dai Servizi Sociali Territoriali Comunali e dai Dipartimenti di Salute Mentale della ASL che conoscono le esigenze della persona in disagio e della sua famiglia. I soggetti interessati o la famiglia o il tutore, richiedono presso la nostra struttura un colloquio con la responsabile. Dopo aver valutato l’utente si darà disponibilità verbale. Ai fini dell’ammissione al servizio e per la predisposizione di adeguato piano individuale di intervento il responsabile della struttura attiverà, contattando il medico referente del DSM el’assistente sociale del servizio sociale professionale dell’Ambito Territoriale, il percorso per la valutazione multidimensionale del bisogno (UVM) definita in sede di Unità di Valutazione Integrata (UVI). L’Unità di Valutazione Integrata effettuerà una valutazione globale della situazione del soggetto richiedente e del suo livello di autonomia, definendo la natura del bisogno, l’intensità e la durata delle prestazioni necessarie, fissa tempi e modalità di valutazione dei risultati e, in base a ciò, predispone il progetto personalizzato. Nei progetti personalizzati viene identificata l’intensità assistenziale in funzione del livello di autonomia, della natura e della complessità del bisogno nonché l’attribuzione degli eventuali relativi costi alle parti/enti/istituzioni preposti.

***REQUISITI ORGANIZZATIVI E MODO DI FUNZIONAMENTO***

***PERSONALE***

**A. Unità operativa della sede legale ed amministrativa dei servizi alla persona, con funzioni di coordinamento.**

* + personale (selezione, gestione, formazione, aggiornamento);
	+ programmazione, pianificazione e sviluppo di nuovi servizi alla persona;
	+ valutazione richieste di intervento e/o inserimento utenti;
	+ certificazione di qualità ed accreditamento;
	+ legge 81/08 sicurezza ambiente di lavoro;
	+ programmazione e pianificazione formazione specifica;
	+ rapporto con i fornitori.

**B. Coordinatore con funzioni educative-assistenziali e di coordinamento interno:**

* + personale(orari ,turni,ferie,permessi,gestioni equipe,supervisione tirocini,gestione volontari e personale del servizio civile);
	+ programmazione e pianificazione attività educative ed assistenziali;
	+ supervisione degli aspetti igienico-sanitari e di prevenzione e sicurezza sul lavoro (delega del rappresentante legale);
	+ aspetti amministrativi (gestione cassa spese correnti, orari del personale) in accordo con l’ufficio amministrativo;
	+ rapporti con i servizi sociali di base;
	+ elaborazione di strumenti specifici per la progettazione educativa;
	+ definizione e compilazione dei progetti educativi e delle schede utenti compresa la raccolta dei dati ed dell’anamnesi dell’utenza;
	+ cura degli aspetti sanitari dell’utenza;
	+ rapporti con le famiglie ed i servizi collaboranti per la presentazione, definizione e firma dei progetti educativi personalizzati (P.E.P ) e delle successive verifiche;
	+ attività educativa specifica con l’utenza: osservazione partecipata in contesto; gestione di specifiche attività educative;
	+ compiti di supplenza delle mansioni tipiche dell’operatore in casi di straordinaria urgenza.

**C. Operatori Addetti all’Assistenza e Operatori Socio-Sanitari con funzioni educative-assistenziali:**

* collaborazione alla progettazione educativa;
* realizzazione delle attività educative programmate;
* compilazione di schede e di strumenti educativi;
* eventuali specifici compiti delegati dal coordinatore del servizio;
* cura ed igiene della persona;
* cura dell’alimentazione;
* collaborazione alla rilevazione dei bisogni dell’utenza;
* esecuzioni di lavori domestici: cucina, pulizie e guardaroba;
* somministrazione terapie farmacologiche;
* servizi di trasporto;
* compilazione schede di rilevazione attività assistenziali ed educative.

Il personale della struttura è formato da figure professionali qualificate con formazione in ambito sociale ed in possesso di titoli professionali idonei.

Il numero di persone impegnate vede la presenza di un:

**Responsabile-coordinatore**: 9 ore settimanale

**Infermiere:** 12 ore settimanali;

**Animatore/educatore/TRP**: 38 ore settimanali;

**Operatori OSA** (operatori con funzioni di assistenza diretta): 76 ore settimanali;

**Operatori OSS**: 76 ore settimanali.

Possono essere presenti persone che svolgono un periodo di volontariato o di tirocinio, autorizzato e concordato con la struttura, impiegato con medesime funzioni.

***TURNAZIONI E SOSTITUZIONI DEL PERSONALE***

Il personale in servizio garantisce la propria presenza nella struttura, nell’arco delle 24 ore e per tutto l’anno, secondo una turnazione strutturata in base alle esigenze della Casa e nel rispetto dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro in vigore.

La struttura dispone inoltre di personale in convenzione, da utilizzarsi in caso di sopraggiunte necessità temporanee ed in particolare di uno psicologo e di un infermiere professionale.

***ACCESSIBILITA’ DEGLI SPAZI***

La struttura risponde ai requisiti previsti dalle vigenti normative in materia di abitabilità.

Gli ambienti sono strutturati ed arredati in modo da garantire agli ospiti le migliori condizioni di vita, tipiche di una comune casa residenziale e pensati al contempo per offrire opportunità di socializzazione al suo interno.

Gli spazi della comunità sono liberamente accessibili all’utenza in ogni momento del giorno con le sole opportune restrizioni circoscritte alla zona della struttura dedicata alla gestione amministrativa della stessa. Ove ulteriori limitazioni all’accessibilità degli spazi dovessero rispondere al perseguimento di particolari obiettivi individualizzati, tali restrizioni sono possibili ma da motivare nei programmi individuali dell’utente interessato.

Ogni utente ha la possibilità di ricevere visite di propri familiari o conoscenti nel soggiorno della Casa Alloggio o in altri luoghi comuni, ma anche nel suo spazio personale qualora ciò non arrechi disturbo al proprio compagno di stanza.

Ogni residente dispone di una stanza o parte di una stanza che è rispettata da tutti come uno spazio personale. Ogni utente ha possibilità di personalizzare il proprio spazio a proprio gusto e con oggetti personali.

***ASSETTO INTEGRATO***

Gli operatori della Casa Alloggio s’impegnano a prestare i servizi offerti in materia di riabilitazione e di integrazione sociale, operando mediante un assetto integrato che li vede collaborare di concerto con gli operatori dei Servizi Sociali Comunali/Ambiti e con gli operatori del Dipartimento di Salute Mentale competente per territorio.

***PROGRAMMA ANNUALE***

L’Equipe in assetto integrato della Casa Alloggio, “***Il Sentiero”*** provvede annualmente a redigere il “Programma annuale”, che comprende una relazione del lavoro svolto nell’anno appena concluso, progressi ottenuti e problematiche riscontrate, programma delle attività che s’intendono realizzare, obiettivi da raggiungere. Tale documento è prodotto di norma non oltre il mese di marzo dell’anno in vigore.

***PRESTAZIONI / ATTIVITA’***

Le prestazioni erogate presso la Casa Alloggio per Disagio Psichico sono riconducibili al settore della riabilitazione psico-sociale e sono indirizzate a soggetti portatori di disagio psichico, allo sviluppo delle loro abilità residue, nonché al potenziamento delle abilità già presenti, al fine ultimo di un reinserimento sociale e lavorativo nel territorio. Tutto questo avviene attraverso l’attuazione quotidiana di un “ progetto individuale” di intervento, elaborato tenendo conto delle potenzialità e dei limiti posseduti dal soggetto e sempre in accordo con l’équipe socio-sanitaria. Le attività che si svolgono all’interno ed all’esterno della struttura variano a seconda delle esigenze individuate ma sono sempre finalizzate al perseguimento degli obiettivi individuati nei progetti individuali nonché al mantenimento di un buon clima di convivenza comune, all’interno della struttura.

In tal senso gli utenti sono coinvolti nella gestione e nella cura della casa, coadiuvati ove necessario dal personale in forza ed è attuata dagli operatori una quotidiana opera di trasmissione di modelli e valori ritenuti socialmente più funzionali. Ove ritenuto necessario e fattibile, nonché previsto dal programma individuale, si ricercano ed attivano sul territorio le necessarie risorse che possano favorire l’attività di formazione e di lavoro.

Ove individuato come opportuno, compatibilmente con le possibilità offerte dal personale in forza alla Comunità, si svolge anche servizio di segretariato sociale, disbrigo pratiche in favore dell’utenza ed interventi sul territorio, volti alla stigmatizzazione del pregiudizio.

Particolare cura è riservata al riavvicinamento dell’utente al proprio nucleo familiare, ove sia possibile e sempre se l’intervento è giudicato opportuno dal programma individuale e vi è il consenso dell’utente interessato.

***PROGETTI INDIVIDUALI E COLLETTIVI***

L’Equipe in assetto integrato della Casa Alloggio ***“Il Sentiero”,*** provvede a redigere con cadenza da stabilirsi per ogni utente ed ove possibile, con il diretto coinvolgimento dell’interessato, il “**Programma Individuale**”, che comprende: l’individuazione degli obiettivi riabilitativi da raggiungere, le risorse disponibili da attivare allo scopo, le strategie individuate come idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati, verifiche periodiche sull’andamento del programma con eventuali correzioni dello stesso e le opportune previsioni di dimissioni.

Il programma è redatto dopo avere appurato le abilità presenti nell’utente, mediante l’utilizzo di appositi strumenti di valutazione e programmazione.

***AUTONOMIE PERSONALI***

* **ABILITA’ DI ALIMENTAZIONE**
* **ABILITA’ DI IGIENE PERSONALE**
* **ABILITA’ NEL VESTIRSI**
* **ABILITA’ DI CONTROLLO SFINTERICO**

***AUTONOMIE PERSONALI AVANZATE***

* **INDIPENDENZA**
* **ABILITA’ DOMESTICHE**

Il programma è redatto dopo aver verificato le abilità presenti nell’utente, mediante l’utilizzo di appositi strumenti di valutazione e programmazione.

Nella struttura sono formulati “Programmi educativi collettivi”.

La scelta di tali programmi va fatta in base all’analisi e alla valutazione dei problemi e delle potenzialità presenti negli ospiti, con la formulazione degli obiettivi a breve, medio e lungo termine, e con il costante monitoraggio e valutazione delle attività in corso, allo scopo di verificare in modo sistemico l’adeguatezza agli obiettivi formulati.

Il “Programma educativo collettivo” prevede un lavoro sulle abilità integranti seguenti.

***ABILITA’ INTEGRANTI***

* **PROTEZIONE PERSONALE**

(Riconoscimento delle situazioni pericolose, cura della salute)

* **GESTIONE DEL DENARO E GESTIONE DELLE RELAZIONI**

(Comunicazione interpersonale, uso del telefono)

* **OROLOGIO E GESTIONE DEL TEMPO LIBERO**

(Conoscenza dell’orologio e gestione delle attività in relazione al tempo)

* **MOBILITA’ E VITA IN COMUNITA’**

(Spostamenti pedonali, spostamenti con mezzi di trasporto, uso negozi)

* **ATTIVITA’ DOMESTICHE**

(Preparare pietanze)

* **INSERIMENTO LAVORATIVO**

(Fattoria)

* **ATTIVITA’ ESTERNE COLLEGATE ALL’INTEGRAZIONE LAVORATIVA** (Visite guidate di fattorie, orto botanico, scuole agrarie)
* **ATTIVITA’ DI ESPRESSIONE CREATIVA**

(Grafo-pittorica, grafo artistica, scrittura creativa con il diario di bordo)

* **ATTIVITA’ DI ESPRESSIONE CORPOREA**

(Ginnastica dolce, calcio, pallavolo)

* **ATTIVITA’ NEL TERRITORIO**

(Feste sul territorio, visite guidate a musei e boschi, centri commerciali, teatri, mostre, cinema)

* **CURA DELLA SALUTE**
* **GESTIONE DELLE SITUAZIONI PERICOLOSE**

***ASSETTO INTERNO***

L’assetto interno prevede una riunione, a cadenza regolare, di tutti gli Operatori della Casa Alloggio di cui è stilato un apposito verbale. In tali riunione sono discusse le questioni organizzative inerenti la gestione della struttura, l’organizzazione delle attività interne ed esterne, problematiche riscontrate nella gestione quotidiana dell’utenza, ricerca della soluzioni più appropriate, rinvio delle soluzioni dei casi particolarmente difficili ed un confronto in seno all’Equipe socio-assistenziale; l’autosostegno tra operatori; discussione degli operatori con il proprio responsabile delle difficoltà riscontrate nell’esecuzione del proprio lavoro; la discussione e l’adozione di strumenti specifici.

***ETICA E DEONTOLOGIA***

Nel quotidiano svolgimento del proprio operato in Casa Alloggio, gli operatori della struttura adottano un proprio regolamento di condotta, denominato “**Codice di** **autocondotta in Etica e deontologia**”, in merito allo stile di conduzione da applicare nei rapporti relazionali intrattenuti con gli ospiti e tra di loro.

Tale regolamento interno è garantito oltre che dagli operatori della Casa Alloggio, anche da coloro che si trovino a prestare la loro opera di volontariato, tirocinio o Servizio Civile all’interno della struttura.

***TARIFFE***

La tariffa giornaliera della Casa alloggio è determinata dal DGRC 666/2011. La compartecipazione dell’utente viene stabilita in sede UVI e in base al ISEE relativo alla vigente normativa.

***PROCEDURE DI DIMISSIONE***

Le dimissioni possono avvenire per rientro in famiglia, transito verso strutture sanitarie a più alto livello di assistenza, strutture per anziani o disabili, strutture per piccoli gruppi di convivenza, per

sopraggiunta impossibilità a procedere con un progetto individuale, o altro in base a quanto previsto nei progetti individuali.

La Casa Alloggio s’impegna ad un corretto passaggio di consegne, ed in particolare ad informare i Servizi Sociali e Sanitari territoriali e/o il responsabile del servizio accettante che assume la competenza. Nelle situazioni in cui è individuato come opportuno dal progetto individuale, la Casa Alloggio s’impegna a mantenere i contatti con l’utente anche dopo le dimissioni e per tutto il tempo indicato dal progetto.

***DOCUMENTI DA POSSEDERE IN COMUNITÀ***

* Registro presenze utenti ed operatori
* Registro spese della Comunità
* Libro delle consegne
* Cartelle utenti con documentazione sociale e sanitaria
* Quaderno terapia o Tabella generale delle terapia
* Programma della Casa Alloggio aggiornato annualmente
* Programmi individualizzati aggiornati periodicamente preferibilmente con l’ausilio di uno strumento di valutazione e programmazione.

***DIRITTI DEGLI UTENTI***

Gli utenti devono essere informati al momento del loro inserimento in Casa Alloggio, sia dei propri diritti all’interno della struttura sia dei servizi a loro rivolti. Oltre ai diritti fondamentali, quali l’accesso alla documentazione personale, l’utente ha diritto di essere parte attiva nella fase di stesura del programma annuale di comunità e del proprio progetto individualizzato.

L’utente ha inoltre diritto ad essere sostenuto con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana; ha diritto di potere identificare le persone che lo hanno in carico e le loro relative competenze; ha diritto di ricevere informazioni complete e da lui comprensibili in merito alla sua patologia, alla terapia proposta, alla relativa prognosi e di darne consenso informato, salvo i casi di urgenza che possano comportare pericolo per la sua salute ed in quelli in cui l’utente non risulti in grado di determinarsi autonomamente; ha diritto di essere informato sulla possibilità di trattamenti alternativi eseguibili in altre strutture; ha diritto che i dati relativi alla propria patologia rimangano

segreti; ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed ha diritto di essere informato sugli esiti dello stesso.

Inoltre l’utente ha diritto di assentarsi dalla struttura per un periodo massimo di tre giorni, qualora sia indicato come utile ed opportuno nel progetto individuale.

***PROCEDURE DI TUTELA DEI DIRITTI DA PARTE DEGLI UTENTI***

L’utente, riconosciuto leso un proprio diritto, può presentare reclamo scritto o orale all’Equipe socio-sanitaria della Casa Alloggio, al Coordinatore della Casa Alloggio, Comune-Ambito- ASL, al Giudice Tutelare nonché alle Forze dell’Ordine.

Tale attività può essere svolta autonomamente dall’utente o con la collaborazione di associazioni o singole persone di fiducia.

***DOVERI DELL’UTENTE***

La diretta partecipazione all’adempimento di alcuni doveri, ognuno in base alle proprie possibilità e capacità personali, è fondamentale per usufruire pienamente dei propri diritti. L’impegno personale ai doveri da parte dell’utente è un rispetto verso tutta la Casa Alloggio dove vive ed un’ulteriore garanzia per lui per una migliore qualità dei servizi che gli sono offerti.

Gli utenti sono invitati ad avere un comportamento che sia indirizzato al rispetto ed alla comprensione delle esigenze degli altri utenti e della normale convivenza e a dare la propria collaborazione al personale della struttura; è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche proprio; è dovere rispettare il riposo, sia giornaliero sia notturno degli altri utenti; è vietato fumare negli ambienti interni per ovvie ragioni di sicurezza e/o igiene.

***L’ISTITUTO DEL RECLAMO***

Per rimuovere eventuali disservizi che limitano la possibilità di fruire dei servizi o che violano i principi e gli standard enunciati nella presente Carta, gli utenti possono presentare reclamo. Esso ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile e immediato, per segnalare al gestore comportamenti non in linea con i principi e le finalità della Carta, relativi alla realizzazione dei servizi e alla trasparenza dell’azione amministrativa

***MODALITA’***

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax, a mezzo posta elettronica e devono contenere generalità, indirizzo e reperibilità del proponente.

Per ogni reclamo ci si potrà mettere in contatto con la Responsabile della struttura al fine di garantire un servizio più efficace ed efficiente.

I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere presentati in forma scritta.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione se non circostanziati.

L’Ente gestore dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde, sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza dell’Ente gestore, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

L’ Ente gestore si impegna a informare dei reclami pervenuti, delle risposte rese e dei provvedimenti adottati.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi. Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non influisce sui termini di scadenza dei ricorsi.

***ATTUAZIONE***

Le indicazioni nella presente Carta si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative o contrarie contenute nei contratti collettivi o in norme di legge.

***CONTATTI***

Per contattarela Casa Alloggio “Il Sentiero” telefonare al 3929102124 Dott.ssa Carmela Miranda (responsabile-coordinatrice).

***RIFERIMENTI NORMATIVI***

* DPCM 29 Ottobre 2011
* DECRETO DEL COMMISSARIO AD ACTA REGIONE CAMPANIA N.5 del 10 gennaio 2011
* DGRC 666/2011
* DECRETO DEL COMMISSARIO AD ACTA REGIONE CAMPANIA N.41 del 5 aprile 2012: Recepimento DGRC N.666 del 06 Dicembre 2011 concernente Linee guida dei servizi per la salute dei cittadini adulti sofferenti psichici
* Regolamento di attuazione della legge Regionale 23 Ottobre 2007, N.11 (Legge per la Dignità e la Cittadinanza Sociale. Attuazione della Legge 8 Novembre 2000, N.328), N.4 del 7Aprile 2014
* DGRM N.107 del 23 Aprile 2014, Approvazione della Legge Regionale 23 Ottobre 2007, N.11.

All. 1 IL SENTIERO

 **Modulo per la segnalazione di disfunzioni/reclami/suggerimenti**

|  |
| --- |
| **La Sig.ra/Il Sig. Tel. Cell.**  **sporge reclamo segnala disservizi dà suggerimenti****In merito a**  |
|  |
|  |
|  |
|  |
|  |
| **Ottaviano (NA), lì** **Firma**  |