



Carta dei Servizi KAROL WOJTYLA

*Centro Diurno
Socioeducativo
e Riabilitativo
per Disabili*

R.R. 21 GENNAIO 2019, n. 5



 *Cragma s.r.l.*

BARI
(BA)

AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO E RILASCIO
DELL' ACCREDITAMENTO CON D.D. n. 258 del 09/08/2023



Che cos'è la carta servizi

p. 3



Premessa -Mission

p. 4



Ammissione, Presa in carica
eDimissione protetta

p. 5



Come si accede al Centro Diurno

p. 6



Chisiamo, cosa offriamo e dov'è siamo

p. 7



A chi ci rivolgiamo

p. 9

Tariffe



Il Personale

p. 11



Il Responsabile Sanitario

p. 12



Giornata tipo

p. 13



Le Attività

p.14



Standard general e specifici di qualità

p.17



Regole del Centro Diurno

p. 20



Principi generali

p. 21



Diritti Utenti e delle Famiglie

p. 22



Il Volontariato

p. 24



Reclami

Valutazione grado di soddisfazione

p. 27





Che cos'è la Carta Servizi

La "Carta dei Servizi" è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore.

Attraverso la Carta dei Servizi il Centro Karol Wojtyla si impegna a rispettare gli standard qualitativi e quantitativi dichiarati ed a monitorare e migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti agli Ospiti.

Il Centro Karol Wojtyla redige e pubblicizza, in conformità al decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 Maggio 2005, la Carta dei Servizi che costituisce un obbligo di legge ed offre alla organizzazione l'opportunità di rivedere e gestire i propri processi in efficienza, focalizzandoli sulla soddisfazione dell'utente, partendo dalla definizione degli impegni circa il servizio da erogare

La carta viene redatta e, quando necessario, aggiornata con la consultazione delle categorie professionali e delle associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza.

Premessa ~ Mission

Gentile Cliente

il documento che sta per leggere è la "Carta Servizi" del nostro Centro Diurno.

La nostra Mission è offrire un modello assistenziale volto a prendersi cura dell'utente e del familiare.

La carta dei servizi sanitari è il patto tra le strutture del SSN ed i cittadini, secondo i seguenti principi informatori:

- a. imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- b. piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- c. impegno del nostro Centro al rispetto degli standard di qualità dettati dal R.R. n 5 del 21 Gennaio 2019;
- d. ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi direttamente dalle famiglie tramite l'associazione di volontariato AGEV, tribunale per la tutela dei diritti del cittadino e del malato, che li rappresenta attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

La struttura è conforme al Regolamento (UE) 2016/679 sulla protezione dei dati personali (GDPR).

Con questo spirito La invitiamo a confrontarsi con noi.
A Sua disposizione per ogni approfondimento.

LA DIREZIONE

Ammissione, presa in carico e dimissione protetta

Per l'ammissione nel Centro le famiglie, informate sulla eventuale lista di attesa del centro, devono consegnare all'ufficio PUA (Porta Unica di Accesso) del DSS territoriale i seguenti documenti:

- modulo di accesso al servizio
- modulo compilato dal medico curante
- richiesta di prenotazione visita specialistica
- modello ISEE ORDINARIO E NUCLEO RISTRETTO

La procedura di ammissione nel Centro Diurno avviene secondo la seguente modalità:

- La richiesta di inserimento è formulata dalla famiglia/tutore del disabile attraverso la mediazione dei servizi sociali territoriali P.U.A. (Porta Unica di Accesso)
- I servizi territoriali U.V.M. (Unità di Valutazione Multidisciplinare) valutano la situazione clinica e sociale del soggetto, elaborano il progetto in collaborazione con la famiglia/tutore e inviano la richiesta di inserimento al Centro Diurno.
- Accertata la disponibilità di poter inserire l'utente nel Centro Diurno, il Comune capofila, ove possibile, attiva l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere della retta.

Le dimissioni dal Centro possono avvenire per i seguenti motivi:

1. Su richiesta dell'utente o dei familiari
2. Dopo l'accertamento effettuato dall'équipe degli operatori del Centro nel constatare l'ineadeguatezza del Centro nel rispondere alle necessità dell'utente
3. Persopraggiunti nuovi bisogni dell'utente
4. L'utente potrà essere dimesso dagli operatori del Centro per mancata adesione dello stesso o della famiglia, al progetto educativo-riabilitativo
5. Per gravi inadempienze dell'utente o dei familiari al Regolamento del Centro.

La dimissione per iniziativa dell'interessato e della sua famiglia avviene previa comunicazione al Responsabile del Centro, il quale provvede a comunicarlo tramite apposito modulo al DSS competente. In caso di trasferimento c/o un'altra struttura l'ospite rimane in carico al centro fino al momento dell'effettivo trasferimento che viene comunicato al DSS competente. Al fine di una corretta continuità assistenziale trasferendo altresì, previo consenso/autorizzazione, la cartella sanitaria

Come si accede al Centro Diurno

Al Centro diurno per disabili si accede con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del Distretto di residenza del paziente, previa redazione del PAI (progetto assistenziale individuale):

- su prescrizione-proposta del MMG;
- per trasferimento da struttura di post-acuti o dagli ospedali di comunità o da altra struttura territoriale di diverso livello assistenziale con preventiva autorizzazione rilasciata dalla UVM del Distretto ove ha residenza il paziente su prescrizione-proposta del MMG.

La durata della degenza non è preordinata.

Il Centro diurno disabili è organizzato in nuclei di 30 posti.

La frequenza di utilizzo del Centro per ciascun utente potrà essere di 3 o 6 accessi alla settimana, in base a quanto definito nel PAI.

La non frequenza immotivata del centro per periodi superiori ai 10 gg. consecutivi equivale alla dimissione volontaria.

La durata del trattamento semiresidenziale di mantenimento per trattamenti di lungoassistenza è fissata in base alle condizioni dell'assistito, così come indicato nel PAI redatto dall'UVM, e può essere soggetto a proroga.

La richiesta di proroga per l'ulteriore permanenza nel Centro diurno deve essere preventivamente autorizzata dall'UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante.

A tal fine la struttura che ha in carico il paziente, almeno 30 giorni lavorativi prima della scadenza, notifica inderogabilmente la richiesta di proroga alla UVM del DSS nel quale insiste la struttura erogante, all'Area Socio Sanitaria della ASL nella quale insiste la struttura erogante, e per conoscenza, ai fini del monitoraggio del percorso assistenziale, all'Area Socio Sanitaria della ASL di residenza del paziente.

Al termine del percorso di trattamento assistenziale di mantenimento, in assenza di proroga per l'ulteriore permanenza nel nucleo e persistendo il bisogno del paziente di assistenza, questi sarà trasferito in altro setting assistenziale appropriato, preferibilmente di tipo domiciliare, dietro nuova valutazione da parte dell'UVM.

Decorso inutilmente i termini dei 30 gg. lavorativi, la proroga s'intende tacitamente accordata. Resta impregiudicata l'attività di verifica dell'appropriatezza da parte dell'UVPARP territorialmente competente sui trattamenti erogati (ingressi e/o proroghe) in sede di verifica dell'appropriatezza che vale fatto salvo il periodo di proroga tacitamente accordato.

Presso il Centro è possibile richiedere assistenza per il disbrigo delle pratiche necessarie per l'ammissione e la presa in carico.

CHI SIAMO, COSA OFFRIAMO E DOVE SIAMO

Il Centro Diurno Socio-Educativo Riabilitativo è la struttura socio-assistenziale a ciclo diurno finalizzata al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia della persona e al sostegno della famiglia.

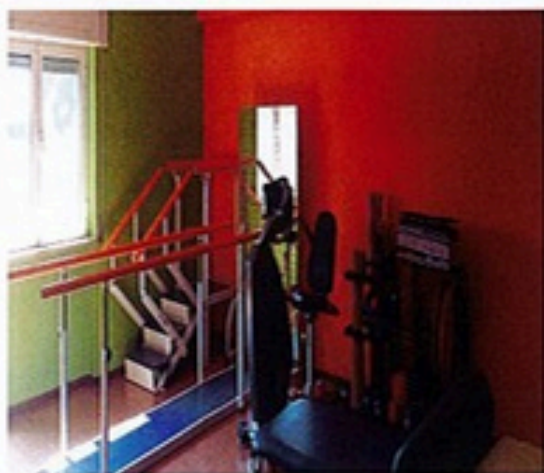
Il nostro Centro Diurno è ubicato alla Via Napoli 332 e può accogliere 30 ospiti; la struttura è aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 16,30 e il sabato, dalle 8,30 alle 14,30, con possibili variazioni di orario per iniziative di turismo sociale e tempo libero.

Assicura l'assistenza nell'espletamento delle attività e delle funzioni quotidiane anche attraverso prestazioni a carattere assistenziale (igiene personale), nonché la somministrazione dei pasti, in relazioni agli orari di apertura. Per il raggiungimento del centro diurno la fermata dell'autobus è esattamente a 100m dall'ingresso dello stesso.

TELEFONO: 080/5348652 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ
MATTINA DALLE 08.30 ALLE 10.30 / POMERIGGIO DALLE 14.30
ALLE 16.30



GLI AMBIENTI e LE NORME IGIENICHE



In merito alle norme igienico sanitarie viene garantito un continuo e costante regime di pulizia e sanificazione di tutti gli ambienti, con interventi a frequenza giornaliera regolarmente registrati come previsto dalle procedure del Sistema di Gestione della Struttura.

La struttura garantisce settimanalmente un servizio di pulizia gestito da una ditta esterna.

A CHI CI RIVOLGIAMO

DESTINATARI

Il Centro Diurno Socio Educativo e Riabilitativo "Karol Wojtyla" è rivolto a soggetti dai 6 ai 64 anni di età, con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali stabilizzate, con notevole compromissione delle autonomie funzionali, che necessitano di prestazioni riabilitative di carattere sociosanitario.

STRATEGIA

Il processo strategico di implementazione non si rivolge solo al paziente colpito dalla malattia, ma vuole coinvolgere la famiglia sulla quale ricade il maggiore carico assistenziale ed emotivo. Per questo motivo il Centro diurno nasce come servizio a carattere territoriale, il più vicino possibile alle necessità della cittadinanza.

L'accesso al Centro Diurno avverrà su segnalazione dei Centri ospedalieri e dei medici di base.

TARIFFE

La retta giornaliera comprende le attività sanitarie, riabilitative, socio educative inclusi i costi ed i materiali annessi alle attività.

La retta ad oggi ammonta ad Euro 77,35 al giorno di cui Euro 54,15 (70%) a carico della Asl ed Euro 23,21 a carico della famiglia e/o del Comune nella misura dei Buoni Servizio ed in funzione al reddito ISEE ed alle dovute autorizzazioni. Quanto su detto regolamentato dal R.R. del 21 Gennaio 2019 n 5.

La quota di compartecipazione a carico delle famiglie dovrà essere versata entro i primi dieci giorni del mese successivo al mese di frequenza.

La quota del trasporto è a carico del sistema sanitario, previa autorizzazione e dei buoni servizio se beneficiari.



Il Personale

Il progetto riabilitativo che il Centro persegue comporta un approccio globale ed integrato che abbraccia diverse aree, implicando la presenza programmata di diverse professionalità qualificate:

- 1 Responsabile Sanitario / 1 Medico Specialista Fisiatra
- 1 Psicologo
- 1 Assistente sociale
- 6 Educatori professionali
- 1 Fisioterapista
- 2 Operatori Socio Sanitari
- 1 Personale ausiliario
- 1 Amministrativa

Tutto il personale è costantemente formato e aggiornato attraverso attività didattiche interne ed esterne (es. ECM).

Il personale operante nel Centro diurno è in possesso delle necessarie qualifiche professionali e di idoneo titolo legalmente riconosciuto.

IL Responsabile Sanitario

Il Responsabile Sanitario del Centro diurno garantisce la presenza in Struttura per almeno 4 ore settimanali.

Il Medico cui è affidata la Direzione Sanitaria:

- garantisce la formulazione e l'applicazione del regolamento interno;
- risponde della idoneità del personale, delle attrezzature e degli impianti;
- vigila sulla puntuale osservanza delle norme igienico sanitarie,
- sulla efficienza e sicurezza dello strumentario e dei locali, sulla validità e corretta applicazione delle metodologie in uso;
- vigila sulla gestione dei farmaci;
- vigila sul rispetto delle norme che regolamentano le incompatibilità del personale;
- garantisce la regolare presenza del personale;
- è responsabile della predisposizione del PAI per ciascun paziente e della regolare erogazione;
- è responsabile della registrazione delle cartelle cliniche degli ospiti, del loro aggiornamento periodico e dell'archiviazione;
- vigila sull'aggiornamento formativo dell'équipe della struttura;
- vigila sul rispetto delle norme comportamentali e igienico-sanitarie.

Giornata Tipo

Ore 8.30 - 9.30

- Arrivo al centro con trasporto ospiti
- Accoglienza
- Merenda
- Risveglio muscolare con il fisioterapista

Ore 9.30 - 12.30

Il centro organizza:

- attività educative indirizzate all'autonomia;
- attività di socializzazione ed animazione;
- attività espressive, psico-motorie e ludiche;
- attività culturali e di formazione;
- prestazioni sociosanitarie e riabilitative.



Ore 12.00 - 13.30

Pranzo e riordino sala

Ore 13.30 - 16.30

- igiene e cura della persona
- rilassamento pausa the
- attività occupazionali
- attività di animazione
- web radio/web tv
- rientro trasporto ospiti

- ☐ Stanza per il riposo, nella struttura, in uno spazio adeguatamente arredato per il relax degli ospiti, con numero 2 letti.
- ☐ Servizio trasporto andata e ritorno secondo gli orari concordati

LE ATTIVITA'

Il miglioramento psicosociale degli ospiti è garantito attraverso la realizzazione di numerose attività riabilitative che vengono strutturate e programmate in base a diverse aree di intervento.

Area personale: sviluppo dell'identità personale, miglioramento dell'igiene, valorizzazione ed accettazione del proprio corpo, cura del Sé e miglioramento dell'autostima ad esso connessa.

Area manuale: acquisizione di una maggiore autonomia personale e sviluppo di abilità manuali.

Area espressiva: miglioramento della capacità linguistica ed espressiva, sviluppo della creatività, favorire l'auto realizzazione e l'affermazione del sé, maggiore socializzazione con la capacità di adeguarsi ai tempi di attesa dell'altro, migliorare il senso estetico e sviluppare la capacità auto-ironica.

Area sportiva: favorire la coordinazione motoria e le attività sportive di gruppo.

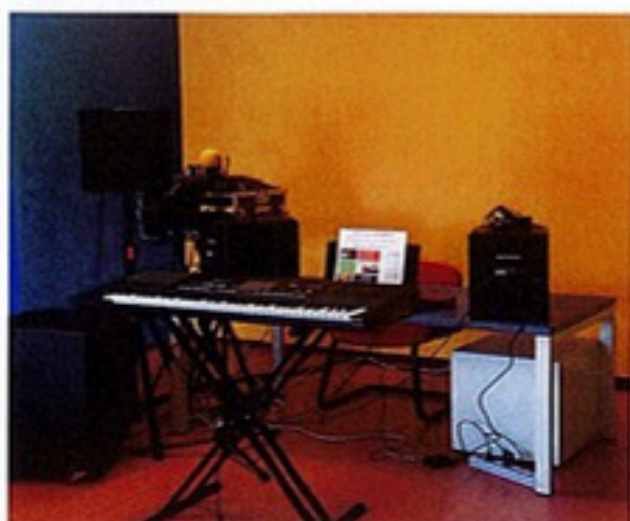
Area territoriale e sociale: saper stare con gli altri accettazione delle disabilità, collaborazione con le agenzie culturali e parrocchie del territorio, sviluppo del senso di appartenenza alla cittadinanza.

Le attività che si realizzano sono attuate sotto forma di "laboratorio" da intendersi come momenti esperienziali dove si vive una situazione gruppale di sperimentazione e condivisione in uno spazio comune. I laboratori che normalmente si realizzeranno rientreranno in quelle attività che sviluppino e migliorano l'integrazione degli ospiti per cui si avranno laboratori:

- Fotografico -Psicomotricità
- Musicoterapia -Teatrale
- Proiezione di film -Falegnameria
- Didattico e di alfabetizzazione
- Pet-therapy -Orto Sociale
- Yoga -Arti terapia
- Escursioni e Gite -Autonomie
- WEB RADIO/WEB TV/ GIORNALISMO

RELIGIOSE

Per le attività religiose il centro si impegna ad individuare strutture di carattere religioso affinché gli ospiti possano adeguatamente essere seguiti.



STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITÀ

Il **CENTRO DIURNO** si configura come un'opportunità terapeutica intensiva rivolta a soggetti disabili che necessitano di assistenza socio riabilitativa di lunga durata. Il trattamento socio riabilitativo si svolge secondo un progetto condiviso da tutti gli operatori e redatto con gli occhi dei nostri ospiti.

Accanto ai servizi incentrati sugli aspetti clinici dei nostri ospiti, nel nostro centro diurno si fa strada un nuovo programma di assistenza, definita "protesica". Esso fornisce un sostegno, o protesi, per la persona, promuovendo un adattamento dell'ambiente fisico e sociale in cui l'operatore deve lavorare. Un modello Protesico, che persegue l'obiettivo del benessere inteso come miglior livello funzionale possibile attraverso tre fondamentali elementi di cura:

PERSONE

PROGRAMMI

SPAZIO FISICO

Si tratta dunque di un modello sistemico che si sviluppa a partire dalla comprensione della disabilità provocata, per poi cogliere e valorizzare a 360° le capacità residue dell'ospite, la sua storia e i suoi desideri.

La buona riuscita di tale modello socio- riabilitativo è determinata dall'integrazione, dalla condivisione, dalla partecipazione dell'UVM, dell'équipe del centro diurno, degli ospiti e delle loro famiglie.

La qualità dei servizi offerti rappresenta un obiettivo fondamentale per la crescita del centro diurno, per mantenere e migliorare la soddisfazione dei nostri ospiti e delle loro famiglie.

Per ogni ospite viene stilato un progetto terapeutico individualizzato, condiviso con l'équipe, con l'utente e la famiglia: IL PAI

Si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- controllare e contenere il disturbo comportamentale;
- recuperare e sviluppare l'autonomia personale e sociale, promuovendo la frequenza di strutture esterne, sportive e sociali, per permettere al disabile di svolgere attività psicomotorie e sportive, anche nei luoghi destinati a tutti;
- sostenere e coinvolgere la famiglia nel compito socio-educativo per evitare l'istituzionalizzazione del disabile, attraverso un supporto psicologico alle famiglie stesse.

Il progetto terapeutico riabilitativo si intende qualitativamente soddisfatto una volta raggiunti gli obiettivi individuati per ciascun utente e una volta sviluppata e consolidata una maggiore autonomia individuale e sociale, condizione necessaria per un'eventuale possibilità di vita indipendente.

Nello specifico la qualità dell'intervento è data da:

- personalizzazione dell'intervento in base alla capacità residue dell'ospite ed ai suoi bisogni
- individuazione di obiettivi generali e specifici a breve, medio e lungo termine declinati in diverse attività,
- condivisione delle modalità di intervento e delle cartelle di lavoro mediante il diario operatori, riunioni,
- verifiche e revisione annuale del progetto e condivisione con la famiglia
- formazione degli operatori
- valutazione della soddisfazione delle famiglie e degli ospiti
- professionalità dell'assistenza: personale qualificato, rispetto dei codici deontologici, tutela degli ospiti.



Particolare attenzione è riservata al

'Progetto Famiglia'

dove ogni giorno i familiari potranno avvalersi della costante presenza dell'assistente sociale o psicologo (in presenza programmata) del centro diurno, sia per contribuire con la loro esperienza ad un migliore approccio psico-attitudinale nei confronti del loro caro, ma soprattutto i familiari potranno partecipare ad attività di "Sostegno alla famiglia", strutturate in percorsi formativi svolti in sede.

REGOLE DEL CENTRO DIURNO

Gli utenti del Centro Diurno sono tenuti a rispettare le seguenti regole del centro diurno al fine di poter permettere il corretto svolgimento delle attività all'interno della struttura. In tal modo saranno tutelati i diritti di tutti.

- Rispettare gli orari e i giorni di frequenza previsti dal PAI
- Rispettare gli orari del trasporto evitando i ritardi
- I cambiamenti delle eventuali terapie farmacologiche degli utenti devono essere comunicati tempestivamente
- Le certificazioni mediche degli esami eseguiti dall'utente devono essere presentate in amministrazione in maniera tempestiva, per poter consentire una migliore gestione dell'ospite.
- Presentare eventuali reclami nei confronti dei servizi offerti, del personale in servizio o delle modalità di accoglienza in modo tempestivo, attraverso anche la cassettona reclami presente in struttura.
- Le cartelle degli ospiti possono essere richieste in amministrazione al Responsabile Sanitario
- Comunicare tempestivamente la mancata frequenza specificando la durata e la motivazione dell'assenza.
- Il Centro Diurno non è responsabile dello smarrimento di valori e/o oggetti che non vengano consegnati in amministrazione all'ingresso in struttura.
- Non è consentito introdurre nel centro diurno oggetti di valore e denaro per i quali non ci riterremo responsabili.

PRINCIPI GENERALI

Tutte le attività e le prestazioni sono organizzate e gestite in modo da garantire sempre:

- La Centralità della persona: l'ospite è primariamente una "Persona" con una sua storia ed una sua identità personale e sociale.
- L'Eguaglianza: ogni Ospite del Centro è titolare del medesimo diritto a ricevere un'assistenza personalizzata, mirata al soddisfacimento dei bisogni fondamentali nel rispetto della sua patologia, delle sue credenze ed abitudini.
- L'Integrazione: particolare cura sarà dedicata al perseguimento di una positiva integrazione con il Territorio, affinché l'inserimento nel Centro Diurno non costituisca una scelta emarginante e privi la persona del diritto a essere parte viva del proprio contesto sociale.
- Coinvolgimento delle famiglie e delle rispettive associazioni nelle attività del nostro Centro Diurno

Diritti degli utenti



L'utente è Attore del proprio progetto terapeutico, con le sue difficoltà e con le sue capacità residue da valorizzare.

In qualità di Soggetto attivo, con la famiglia accetta e condivide il progetto socio-riabilitativo.

La soddisfazione degli utenti e delle famiglie viene rilevata attraverso un questionario sottoposto individualmente ogni 6 mesi e consegnato alle famiglie.

I reclami degli utenti e delle famiglie vengono rilevati attraverso una scheda messa a disposizione all'ingresso del centro diurno.

La Direzione dopo adeguata valutazione del reclamo si riserva di adottare i giusti provvedimenti.

I reclami dovranno pervenire entro una settimana dall'evento che ha causato il disservizio e da riporre nell'apposita "cassetta reclami".

Il Centro Karol Wojtyła si impegna a garantire come diritto dell'utente il rispetto delle norme igienico-sanitarie.

Diritti Delle Famiglie

La famiglia ha diritto di essere informata su tutto quanto concerne la cura e i programmi del progetto assistenziale-riabilitativo del loro familiare.

La famiglia ha diritto di conoscere e ricevere le dovute informazioni, attraverso colloqui con gli operatori. E' supportata nella gestione del proprio familiare tramite incontri mirati di tipo psico-educazionali.

La famiglia con l'utente è soggetto attivo nella realizzazione del progetto assistenziale-riabilitativo, deve essere consenziente, condividere e contribuire anch'essa alla sua realizzazione.

La famiglia viene, quanto più possibile, coinvolta direttamente al fine di partecipare alla realizzazione dei programmi, non escludendo anche la compartecipazione in attività di laboratorio (feste sociali, cinema, ecc.).

Alla famiglia viene garantita la possibilità di esprimere, attraverso la compilazione di schede, il proprio sapere e la propria soddisfazione relativa alle prestazioni erogate nei confronti dei propri parenti.

Il Volontariato

Attraverso la Federazione Uneba Puglia sono stati sottoscritti protocolli d'intesa con L' AGEV , ovvero il L TRIBUNALE PER LA TUTELA DEI DIRITTI DEL CITTADINO E DEL MALATO e con l'UFFICIO DEL GARANTE DELLE PERSONE CON DISABILITA' della Regione Puglia.

Anche con l'Associazione ADELFA IN CAMMINO la struttura ha intrapreso un percorso che ingloba la continuità della presa in carico dei nostri ospiti.

Questi partenariati con il mondo del volontariato rientrano all'interno del progetto della promozione di una cultura dei diritti delle persone con disabilità e dei soggetti fragili facilitando il processo di attuazione di quanto previsto dal R.R. n 5 del 21 Gennaio 2019, in merito alla raccolta di idee e contributi per il miglioramento della qualità da parte degli organismi di rappresentanza e di volontariato.





FAX -SIMILE

RECLAMI

Con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di recepire i problemi dell'utente, la invitiamo qualora avesse delle lamentele a compilare questo modulo, affinché i nostri responsabili possano intervenire per eliminare il problema e attivare delle azioni correttive al fine di impedire il ripetersi del disservizio. Il modulo dovrà essere imbuicato nell'apposita cassetta reclami.

Nome: _____

Cognome: _____

Telefono: _____

Reclamo rilevato:

Data _____

Firma _____

A CARICO DEL CENTRO

Valutazione del reclamo: ☐ FONDATO ☐ NON FONDATOAllegata nota di risposta al reclamo: ☐ SI ☐ NO

Nota di risposta al reclamo da comunicare all'intestatario del reclamo
tramite convocazione.

FAX -SIMILE

Valutazione del grado di soddisfazione

In riferimento al servizio offerto, le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione per ciascuna delle caratteristiche di seguito elencate, barrando la casella di gradimento

CARATTERISTICHE	NON SODDISFATTO	SODDISFATTO	MOLTO SODDISFATTO
Professionalità del personale			
Cortesia del personale			
Pulizia della struttura			
Ordine della struttura			
Qualità delle attività proposte agli utenti			
Prontezza di risposta ai bisogni degli utenti			
Attività ricreative svolte			
Comunicazioni con i familiari			

Tale scheda di soddisfazione sarà presentata alle famiglie con cadenza semestrale con la facoltà di poter aggiungere eventuali suggerimenti al fine di raggiungere un livello di miglioramento continuo.

Centro Diurno KarolWojtyla

Servizio autorizzato al funzionamento con

Autorizzazione Comunale definitiva n. 474 del 05/07/2017

Iscritto al Registro Regionale con Atto n. 791 del 10/08/2017

**AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO E RILASCIO
DELL'ACCREDITAMENTO CON D.D. n. 258 del 09/08/2023**



PRAGMA S.R.L.

GESTORE DEL

Centro Diurno Socio Educativo-Riabilitativo

VIA NAPOLI, 332 – 70132 BARI

www.karolwojtyladiurno.it - email: info@karolwojtyladiurno.it

PEC : pragmasrl2016@legalmail.it

e-mail: pragmasrl2016@libero.it

TEL - 0805348652 /FAX - 0802140969