

**Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi**

**Fondazione  
OPERA SANTA RITA  
PRATO**

**CARTA DEI SERVIZI  
del**

**Centro Diurno di Riabilitazione  
Per Giovani Autistici  
“Silvio Politano”**

# Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

## LA FONDAZIONE OPERA SANTA RITA (Onlus)

L'attuale Fondazione Opera Santa Rita (Onlus) è nata a Prato nel 1934 con il nome di "Istituto Santa Rita", per iniziativa di Virginia Frosini, con lo scopo di accogliere ed educare ragazzi orfani, abbandonati o bisognosi di cure.

Nel tempo è diventata un riferimento stabile per minori con problemi educativi, psicologici e sociali ed anche per giovani adulti portatori di handicap grave.

Attualmente offre sostegno a minori in difficoltà sul territorio pratese con servizi di tipo residenziale e servizi diurni.

La Fondazione garantisce, inoltre, un importante contributo in ambito sanitario a favore di minori e giovani in situazione di grave o gravissima disabilità psicofisica.

Le strutture disponibili per tale tipo di utenza sono due centri diurni di terapia per disabili gravi: i Centri diurni "F.Primi" e "S.Politano", ed una comunità per adulti inabili, via del Coderino, 6.

La Fondazione dipende dalla Diocesi di Prato.

# Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

## Indice

Sezione I -presentazione del centro

1. finalità e prestazioni offerte
2. principi fondamentali

Sezione II -informazioni sulla struttura e servizi forniti

1. informazioni generali
2. caratteristiche strutturali
3. informazioni sulle principali attività terapeutiche

sezione III - standard di qualità, impegni e programmi

1. standard di qualità  
prestazioni alberghiere  
assistenza sanitaria  
relazioni con i familiari
2. impegni e programmi

sezione IV -meccanismi di tutela e di verifica

1. reclami
2. rispetto della privacy
3. verifiche

allegato - carta dei diritti delle persone autistiche

# Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

## Sezione I - presentazione del centro

### 1. finalità e prestazioni offerte

Il centro è una struttura di riabilitazione per ragazzi e giovani con sindrome autistica e con disturbi generalizzati dello sviluppo. È una struttura integrata di servizi forniti alla popolazione del territorio pratese che si trova coinvolta in situazione di handicap autistico grave o gravissimo. Il centro si propone di ridurre l'handicap e di favorire per quanto possibile, l'autonomia e il parziale reinserimento sociale dei soggetti.

La finalità del servizio si identifica nel fornire e predisporre luoghi qualificati di accoglienza diurna e di terapia riabilitativa, nello spirito che anima le azioni dell'Opera S.Rita.

Il Centro, ai sensi dei D.Lgs. 502/92 e successive modificazioni e dell'art.6 della L.795/95, nonché in base a quanto stabilito dalla Giunta Regionale Toscana con delibera n.732 del 23.6.97, è una struttura accreditata per le prestazioni di seminternato per soggetti autistici.

Le prestazioni del Centro sono erogate in due sedi diverse dislocate in via Bisori n.19 ed in via Pomeria n.42.

Le principali attività terapeutiche praticate **nella sede di via Bisori n.19** (per soggetti oltre i 16 anni) sono:

- l'intervento psicologico e psicometrico;
- attività individuali;
- attività di ergoterapia;
- attività di logopedia;
- musicoterapia;
- attività di socializzazione.

**Nella sede distaccata di via Pomeria n.42** (per soggetti da 6 a 15 anni) si sviluppano le seguenti attività:

- intervento individuale;
- apprendimento funzionale della autonomia;
- logopedia.

**Nella sede ambulatoriale di via Pomeria n.42** (per soggetti in età pediatrica) le attività riabilitative proposte sono:

- valutazione funzionale;
- intervento educativo individuale;
- musicoterapia;
- psicomotricità.

# Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

## 2. principi fondamentali

### eguaglianza

i servizi e le prestazioni erogate dal Centro sono fornite secondo regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.

### Imparzialità

Il personale del Centro, nell'esercizio della propria attività, garantisce a tutti gli utenti l'adozione di comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.

### Continuità

L'assistenza ai nostri pazienti viene fornita in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

### Diritto di scelta

Il paziente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio nell'ambito delle istituzioni sanitarie pubbliche e private accreditate.

### Partecipazione

Al paziente e ai suoi familiari è garantita la partecipazione del servizio, sia in forma diretta che attraverso le Associazioni di volontariato ed organismi di tutela.

### Efficienza ed efficacia

Il Centro è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza ed efficacia. A questo scopo vi è una continua attenzione alla qualità dei servizi, che viene costantemente verificata.

# Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

## Sezione II - informazioni sulla struttura e servizi forniti

### 1. informazioni generali

Il Centro diurno di riabilitazione effettua complessivamente 21 trattamenti giornalieri che sono svolti in **due distinte strutture**.

**Nella sede di via Bisori n.19** si effettuano trattamenti per 16 pazienti in età dai 16 anni ed oltre. L'orario di apertura è il seguente: 8.30 - 16.30 dal lunedì al venerdì.

I soggetti sono assistiti da operatori esperti di diverse professionalità, tra cui:  
medico specialista;  
psicologo;  
psicopedagoga;  
logopedista;  
musicoterapista;  
educatori professionali;  
infermiere professionale.

**Nella sede distaccata di via Pomeria n.42** si svolgono 5 trattamenti giornalieri per soggetti dai 6 ai 15 anni circa. L'assistenza terapeutica è fornita da:

medico specialista;  
psicopedagoga;  
educatori professionali;  
logopedista.

L'orario di apertura è dalle ore 11.30 alle 18.30, oppure dalle 10 alle 17, nei periodi non scolastici.

**Nella sede di via Pomeria n.42** viene effettuata anche **attività ambulatoriale** con specifici trattamenti individuali per soggetti dai 6 ai 15 anni affetti da sindrome autistica e da disturbi generalizzati dello sviluppo.

*Tutti i professionisti che operano all'interno delle varie strutture del Centro possiedono una specifica formazione professionale in tema di autismo e disturbi della comunicazione. La formazione del personale è continua e permanente.*

## Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

**La segreteria del Centro** si trova in piazza San Rocco n.3 ed effettua il seguente orario: 9.00 -13.00 e 15.00 - 18.00. il numero telefonico (2 linee) è il seguente 0574/21245.

### **Accesso alle strutture**

L'accesso alle attività riabilitative del Centro diurno è consentito a soggetti affetti da sindrome autistica e da altri disturbi generalizzati dello sviluppo.

Le richieste relative ai singoli interventi e per i vari tipi di assistenza di cui sopra, sono rilasciate su documentata richiesta dai competenti uffici della Azienda U.S.L. ove ha la residenza anagrafica l'assistito.

**L'impegnativa** deve recare l'indicazione della diagnosi che dà luogo alla richiesta di intervento nonché la forma di trattamento ed il periodo autorizzato. **Le prestazioni sono gratuite.**

### **Modalità di ammissione**

La richiesta di inserimento alle strutture viene effettuata dai medici specialisti territoriali competenti in accordo con i familiari ed altri servizi territoriali (Assistente Sociale).

La lista di attesa è tenuta dalla U.O. Recupero e Rieducazione Funzionale dell'Azienda USL n.4 di Prato.

Semestralmente per i servizi diurni e trimestralmente per il servizio ambulatoriale possono essere richieste proroghe dopo specifica e dettagliata motivazione.

Alle prestazioni si applica la normativa generale di partecipazione alla spesa sanitaria; l'esenzione è prevista per pazienti con invalidità pari o superiore al 34%.

# Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

## 2. Caratteristiche strutturali

### **Sede di Via Bisori n.19** (per giovani oltre i 16 anni)

La struttura si sviluppa su una superficie di circa 2400 metri quadrati così suddivisi:

2000 mq. Circa di giardino (verde accessibile) con serra ed orto annessi;

210 mq. Circa di terrazzi (con accesso indipendente);

240 mq. Circa di locali per servizi ed attività (sala soggiorno, sala pranzo, locali attrezzati per: accertamenti medici, interventi psicologici e psicometrici, musicoterapia, accertamenti psicodiagnostici, logopedia, terapia occupazionale.)

### **Sede di via Pomeria n.42**

#### **Centro diurno**

La sede ha una superficie complessiva di circa 1000 metri quadrati ripartiti in 800 mq. circa di giardino (verde accessibile);

230 mq. di locali per servizi ed attività (sala soggiorno, sala pranzo, sala riposo, locali attrezzati per: interventi psicologici e psicometrici, trattamenti cognitivo comportamentali, logopedia.

#### **Attività ambulatoriale**

Viene svolta utilizzando specifici locali per: accertamenti psicodiagnostici, interventi psicologici e psicometrici, psicomotricità, musicoterapia, e trattamenti educativi secondo il metodo T.E.A.C.C.H.

## 3. informazioni sulle principali attività terapeutiche del Centro "S.Politano"

L'impostazione metodologica e organizzativa intende riferirsi a modelli psico-pedagogici di tipo cognitivo-comportamentale, sia per quanto riguarda gli aspetti relativi alla qualità dell'ospitalità, sia per quelli di trattamento dei bisogni individuali dei soggetti, secondo i criteri più attuali in materia di trattamento dei disturbi generalizzati dello sviluppo.

Lo scopo è di prevenire l'aggravamento della sintomatologia ed i problemi di comportamento e di attivare la riabilitazione delle competenze sociali, comunicative e immaginative nel rispetto delle caratteristiche cognitive dei soggetti.



## Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

Il modello di riferimento dell'intervento proposto dai servizi dell'Opera S.Rita è il programma di Stato per le persone affette da autismo realizzato nella Carolina del Nord ad opera della Division TEACCH di Schopler, basato fondamentalmente sui seguenti principi:

- una buona conoscenza teorica dell'autismo come definito dalle classificazioni internazionali;
- l'adattamento all'ambiente;
- una accurata valutazione individuale;
- un orientamento verso l'autonomia in età adulta;
- la collaborazione fra tutte le figure educanti (compresi i genitori);
- modalità di intervento adeguate;
- l'atteggiamento positivo, la valorizzazione dei successi.

### A) ATTIVITÀ SVOLTE NEL CENTRO DIURNO DI VIA BISORI N.19 (dai 16 anni in poi)

#### 1. INTERVENTO PSICOLOGICO E PSICOMETRICO

La psicoterapia di tipo psicanalitico non è attualmente considerata strumento appropriato al trattamento di soggetti portatori di disturbi generalizzati dello sviluppo, specie nei confronti di soggetti con deficit intellettivo associato.

Il servizio psicologico qui offerto è quindi volto a valutare le abilità individuali residue dei soggetti nelle aree colpite dalla triade sintomatologica (deficit comunicativo, sociale e immaginativo) e a sostenerle.

Vengono inoltre effettuate verifiche periodiche da parte del gruppo di lavoro in maniera da costruire anche una base concreta per le proposte lavorative e socializzanti programmate a favore dei singoli utenti.

Uno psicologo opera, inoltre, periodicamente a sostegno degli operatori in sedute di dialogo e confronto in gruppo per prevenire dinamiche conflittuali all'interno del gruppo medesimo.

#### 2. ATTIVITÀ INDIVIDUALI

in uno spazio apposito viene svolto un training di apprendimento specifico in un rapporto di un educatore con un soggetto.

Questo momento è dedicato ad insegnare specifiche competenze riguardanti:

- capacità cognitive
- capacità di lavoro
- capacità legate all'autonomia personale e alla gestione della casa.

## Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

Il materiale è individuale e continuamente modificato in base alle acquisizioni fatte dai soggetti e a una progressione finalizzata al raggiungimento di obiettivi.

### 3. LOGOPEDIA

gli interventi di logopedia sono finalizzati ad aumentare le possibilità di comunicazione.

Nei soggetti autistici, infatti, le capacità comunicative sono compromesse in modo primario ed è necessario individuare modalità alternative per poter comunicare con loro.

Attraverso tecniche specifiche, come ad esempio l'insegnamento di comunicazione aumentativa, viene svolto un lavoro che mira ad offrire strumenti per comprendersi, esprimere bisogni e necessità, esprimere stati d'animo.

Le sedute si svolgono individualmente o in piccolo gruppo.

### 4. ATTIVITÀ DI ERGOTERAPIA

l'ergoterapia è finalizzata alla acquisizione di autonomie lavorative degli utenti ed ha un momento funzionale che nel Centro si articola in attività manuali e creative di vario genere, quali: il laboratorio di falegnameria e decorazione, il giardinaggio.

### 5. MUSICOTERAPIA

La musica viene elaborata principalmente dall'emisfero cerebrale destro, o dalla sintesi percettiva immediata, e come tale costituisce una attività particolarmente conservata nelle persone affette da disturbi generalizzati dello sviluppo. L'attività di musicoterapia corrisponde quindi alla necessità di esercitare i punti di forza della persona portatrice di handicap allo scopo di consentire un sentimento di successo e conseguentemente migliorare l'autostima e di motivarla con attività particolarmente gradite e gratificanti.

Le attività di musicoterapia sono basate su un coinvolgimento globale del soggetto attraverso il suono, ma anche con il movimento e con la voce.

### 6. ATTIVITÀ DI SOCIALIZZAZIONE

poiché le difficoltà di interazione sociale costituiscono uno dei principali deficit che caratterizzano i disturbi generalizzati dello sviluppo, le attività di socializzazione costituiscono un momento riabilitativo fondamentale della riabilitazione individuale.

## Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

Vengono inoltre insegnate le regole di base del comportamento sociale attraverso l'accettazione graduale della prossimità sociale, della partecipazione ad attività di gruppo in parallelo, di scambio e di compartecipazione nelle attività.

Con attività esterne viene operata la generalizzazione delle abilità sociali acquisite nel Centro con programmi individuali commisurati alla valutazione delle reali possibilità del soggetto.

*B) ATTIVITA' SVOLTE NEL CENTRO DIURNO SEDE VIA POMERIA, 42  
( da 6 a 15 anni)*

L'approccio riabilitativo proposto dal Centro si basa su un programma di tipo cognitivo-comportamentale finalizzato a favorire nel bambino lo sviluppo e l'acquisizione delle capacità funzionali alla vita adulta.

Nel bambino più piccolo, pur senza perdere di vista l'importanza di intervenire precocemente nell'educazione all'autonomia, nella pulizia personale e nel quotidiano, viene privilegiato l'intervento individuale sulle aree di sviluppo, sulla base di una valutazione diagnostica e funzionale accurata all'occorrenza attraverso valutazioni informali e aggiuntive, in modo da individuare le capacità acquisite e le potenzialità nelle diverse aree e costruire un profilo di sviluppo che funga da base per il programma individuale.

Successivamente i programmi individuali saranno incentrati sulle aree di sviluppo, con l'intento di sviluppare il maggior grado possibile di autonomia e di adattamento all'ambiente sociale, nel rispetto delle specifiche difficoltà del bambino.

### L'INTERVENTO INDIVIDUALE

L'intervento individuale è quindi il momento privilegiato nella riabilitazione nel bambino e si propone come obiettivo, oltre all'acquisizione delle autonomie personali di base, di favorire i progressi nelle aree di sviluppo (imitazione, percezione, attività e linguaggio). Lo sviluppo di tali capacità si promuove attraverso uno scambio con l'operatore durante le sedute individuali in ambiente protetto dall'eccesso di stimoli, sulla base di un programma di sviluppo incentrato sulle predilezioni del bambino (eventualmente anche sulle attività stereotipate), sulle priorità della famiglia e sulla valutazione delle possibilità del bambino.

## Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

### L'APPRENDIMENTO FUNZIONALE DELL'AUTONOMIA

L'educazione all'autonomia riveste un'importanza fondamentale fin dall'età della scuola dell'obbligo.

In questa fase è ancora fondamentale l'intervento individuale, che sarà finalizzato alle acquisizioni sulla base di un programma individuale incentrato non più sulle aree di sviluppo, alla base della valutazione, ma sulle aree funzionali (comunicazioni, abilità sociali, attività di gioco e tempo libero, attività domestiche, prerequisiti e predisposizioni lavorative).

Il programma tiene conto sia delle capacità, delle emergenze e delle predilezioni del bambino, che delle risorse territoriali. Viene concordato fra tutte le figure educanti, compresi i familiari, per potenziare l'apprendimento e la generalizzazione delle acquisizioni nonché per evitare sovrapposizioni o contraddizioni nella presa in carico.

Il programma individuale in rapporto uno a uno con l'operatore, si prevedono sedute di lavoro autonomo organizzate in ambiente adattato (cioè strutturato nello spazio, nel tempo e nel materiale di lavoro) durante le quali il bambino svolge in situazione di autonomia e senza aiuto un lavoro acquisito durante le sedute di lavoro individuale. Lo scopo è di rendere il bambino indipendente nella futura vita adulta e di dargli il momento attuale un senso di sicurezza e fiducia nelle proprie possibilità.

In questa fase è indispensabile aiutare il bambino nell'apprendimento attraverso l'adattamento dell'ambiente alle sue caratteristiche cognitive e ai suoi punti di forza; occorre cioè sfruttare le sue generalmente buone capacità visuo-spaziali per mitigare l'ansia e i problemi di comportamento attraverso la prevedibilità nel tempo e la strutturazione visuale dello spazio.

### LOGOPEDIA

Gli interventi di logopedia sono finalizzati ad aumentare le possibilità di comunicazione.

Nei soggetti autistici, infatti, le capacità comunicative sono compromesse in modo primario ed è necessario individuare modalità alternative per poter comunicare con loro.

Attraverso tecniche specifiche, come ad esempio l'insegnamento di comunicazione aumentativa, viene svolto un lavoro che mira ad offrire strumenti per comprendersi, esprimere bisogni e necessità, esprimere stati d'animo.

Le sedute si svolgono individualmente o in piccolo gruppo

## Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

### TRATTAMENTI AMBULATORIALI SEDE VIA POMERIA N.42

(in età pediatrica)

Le prestazioni ambulatoriali si rivolgono ai bambini autistici in età pediatrica. I trattamenti si attuano sulla base di un processo valutativo individuale formale e informale accurato. Per ogni bambino viene effettuato un Piano di Trattamento Individuale concordato dall'équipe del Centro insieme ai familiari e agli specialisti territoriali.

I trattamenti effettuati sono specialistici e mirano a una presa in carico globale del bambino e della famiglia. È quindi un momento fondamentale del trattamento il rapporto fra gli specialisti (neuropsichiatria infantile e/o lo psicologo) e la famiglia al fine di definire insieme gli obiettivi di lavoro col bambino.

Le prestazioni attualmente offerte sono:

- riabilitazione cognitiva
- neuropsicomotricità
- supporto specialistico alle famiglie
- musicoterapia
- valutazione psicoeducativa
- consulenza per progetti in altri ambiti educativi.

L'approccio riabilitativo proposto dal servizio ambulatoriale si basa su un programma di tipo cognitivo-comportamentale finalizzato a favorire nel bambino lo sviluppo e l'acquisizione delle capacità funzionali alla vita adulta.

# Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

## Sezione III - Standard di qualità, impegni e programmi

### 1. Standard di qualità.

Di seguito sono riportati gli standard di qualità adottati dal Centro sulla base delle specifiche indicazioni ricavabili dal D.P.C.M. 19 maggio 1995 "schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari", del Decreto Ministeriale del 15.10.1996 concernente gli indicatori di qualità dei riferimenti regionali, delle caratteristiche peculiari della struttura e dell'esperienza degli operatori che vi prestano servizio.

Nelle tabelle che seguono, suddivisi nei tre aspetti maggiormente significativi per quanto riguarda la qualità delle strutture, sono riportati i vari fattori di qualità ed i rispettivi standard adottati dal Centro.

È prevista una struttura organizzativa dell'Opera santa Rita che presiede alle attività di verifica e promozione della qualità.

### CENTRI DIURNI

PRESTAZIONI ALBERGHIERE	
FATTORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Spazio verde (giardini) disponibile per i pazienti	100 mq. per ogni ospite
Comfort all'interno delle stanze	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3.5 mq. per paziente nella sala soggiorno</li><li>• condizionamento d'aria</li></ul>
Igiene nella pulizia dei pazienti	Utilizzo di materiale monouso

## Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

<b>ASSISTENZA SANITARIA</b>	
<b>FATTORI DI QUALITA'</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
Aggiornamento e monitoraggio dei progetti individuali di trattamento	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifica scritta trimestralmente del raggiungimento degli obiettivi proposti.</li> <li>2. Compilazione semestrale di una griglia di valutazione per aree (Autonomia-Comunicazione-Relazione-Cognitiva-Psicomotoria-Musicale)</li> <li>3. Somministrazione periodica di test funzionali.</li> </ol>
Tempo di assistenza ai pazienti	Circa 250 ore settimanali di assistenza medica e terapeutica
Formazione permanente del personale	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisione esterna</li> <li>2. Partecipazione annuale di tutti gli operatori ai corsi di formazione specifici sull'autismo.</li> </ol>

<b>RELAZIONI CON I FAMILIARI</b>	
<b>FATTORI DI QUALITA''</b>	<b>STANDARD DI QUALITA</b>
Informazioni ai familiari sui trattamenti terapeutici	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valutazione specifica per ogni ospite</li> <li>2. Colloqui individuali</li> </ol>
Possibilità di colloquio con i sanitari	Una volta alla settimana
Monitoraggio livello di soddisfazione degli utenti	Somministrazione periodica di un questionario di soddisfazione

# Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

## ATTIVITA' AMBULATORIALE

ASSISTENZA SANITARIA	
FATTORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Aggiornamento e monitoraggio dei progetti individuali di trattamento	<p>4. Verifica scritta trimestralmente del raggiungimento degli obiettivi proposti.</p> <p>5. Compilazione trimestrale di una griglia di valutazione per aree (Autonomia-Comunicazione-Relazione-Cognitiva-Psicomotoria-Misicale)</p> <p>6. Somministrazione periodica di test funzionali.</p>
Tempo di assistenza ai pazienti	Trattamento individuale
Formazione permanente del personale	<p>3. Supervisione esterna</p> <p>4. Partecipazione annuale di tutti gli operatori ai corsi di formazione specifici sull'autismo.</p>

RELAZIONI CON I FAMILIARI	
FATTORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Informazioni ai familiari sui trattamenti terapeutici	<p>1. Valutazione specifica per ogni ospite</p> <p>2. Colloqui individuali</p>
Possibilità di colloquio con i sanitari	Una volta alla settimana
Monitoraggio livello di soddisfazione degli utenti	Somministrazione periodica di un questionario di soddisfazione



# Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

## **Impegni e programmi**

L'impegno principale che il Centro intende assumere verso i propri utenti è quello di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle prestazioni offerte, garantendo il pieno rispetto dei principi fondamentali dell'assistenza riportati nella prima sezione della presente Carta dei Servizi. La Fondazione ha attivato il processo per il raggiungimento della Certificazione UNI EN ISO 9002.

## Sezione IV - Meccanismi di tutela e di verifica

### *1. Reclami e suggerimenti*

Presso le sedi del Centro è disponibile un apposito contenitore per la raccolta rilievi, reclami, suggerimenti da parte dell'utente e di associazioni rappresentative di tutela.

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiamo negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati presso la segreteria amministrativa ubicata in Piazza san Rocco, 3 - Prato dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13.

Per i reclami telefonici chiamare il numero 057421245.

La segreteria riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati da singoli utenti, loro familiari, associazioni che li rappresentano. Il reclamo va presentato entro 15 giorni dall'evento.

Verrà trasmesso alla Direzione entro 3 giorni che fornirà entro 7 giorni tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta scritta all'utente entro 15 giorni.

Gli utenti possono presentare reclami in forma scritta anche indirizzandoli presso U.O. Relazioni esterne Azienda USL n.4 di Prato Viale della Repubblica 240, 59100 Prato.

## Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

### 2. *rispetto della privacy*

Viene garantito l'assoluto rispetto della privacy di ogni utente, in base alla normativa vigente.

Viene richiesto il consenso per l'uso dei dati personali al momento dell'ingresso.

Ai familiari degli utenti ed agli utenti idonei è permesso per le loro necessità private l'uso del telefono del servizio in stanza riservata.

### 3. *Verifiche*

La Direzione del Centro verifica periodicamente il rispetto degli standard di qualità riportati nella Sezione III attraverso opportuni controlli.

Il Centro Politano ha individuato alcuni strumenti di controllo del processo:

- somministrazione di questionari sul grado di soddisfazione degli utenti;
- riunioni periodiche con i familiari degli utenti, sia individuali che di gruppo;
- somministrazione di test e griglie di valutazione per la verifica del grado di raggiungimento dei singoli obiettivi di lavoro;
- riunioni mensili di tutta l'équipe.

DIRETTORE SANITARIO

DOTT. PIERO BARDAZZI

RICEVE IL:

- GIOVEDÌ ORE 10.00-12.00 PRESSO IL CENTRO "S.POLITANO" DI VIA BISORI, 19
- MERCOLEDÌ ORE 11.00-14.00 PRESSO LA SEDE DISTACCATA DEL CENTRO "S.POLITANO" DI VIA POMERIA,42
- MERCOLEDÌ ORE 9.00-11.00 PRESSO LA SEZIONE AMBULATORIALE DEL CENTRO "S.POLITANO" DI VIA POMERIA,42

# Fondazione Opera Santa Rita - Carte dei Servizi

## *NUMERI UTILI*

**CENTRO "S.POLITANO"**

VIA BISORI N.19

PRATO TEL. 0574 39378

**CENTRO "S.POLITANO"**

SEDE DISTACCATA VIA POMERIA,42

PRATO TEL. 0574 21245 (2 LINEE)

**CENTRO "S.POLITANO"**

SEDE AMBULATORIALE VIA POMERIA,42

PRATO TEL. 0574 21245 (2 LINEE)

**SEGRETERIA**

PIAZZA SAN ROCCO, 3

59100 PRATO

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:

LUNEDI - VENERDÌ 9.00-13.00 15.00-18.00

SABATO 9.00-13.00

TEL E FAX. 0574 21245 (2 LINEE)

E-MAIL: [info@operasantarita.it](mailto:info@operasantarita.it)