



CARTA DEL SERVIZIO

CENTRO DIURNO per persone con disabilità "GERMOGLIO"

Germoglio Società Cooperativa Sociale





Indice

INTRODUZIONE	3
1. CENNI STORICI	3
2. PRESENTAZIONE	3
3. MISSION	4
4. VALORI	5
5. UBICAZIONE	6
6. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA	7
7. UTENZA	8
8. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO	8
9. RISORSE	9
10. METODOLOGIE E STRUMENTI	11
11. STANDARD DI QUALITA'	13
12. GLI STRUMENTI DI RELAZIONE CON L'UTENTE E LA FAMIGLIA	15
13. MODULO SEGNALAZIONE RECLAMI	17



Introduzione

Che cos'è la Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è il principale strumento di una organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e intervento.

È pensata inoltre per essere uno strumento che permetta ai cittadini il controllo, anche in termini di qualità, sulla erogazione dei servizi stessi.

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sulla erogazione dei Servizi Pubblici" e la Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi Pubblici, anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni, a dotarsi di una propria "Carta dei Servizi".

La Carta dei Servizi rappresenta quindi l'impegno dell'Ente che la emette definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;
- tempestività delle risposte;
- accessibilità;
- correttezza e regolarità gestionale.

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che l'Ente adotti strumenti e procedure idonee a:

- definire gli standard di qualità dei Servizi erogati e valutarne l'efficacia;
- semplificare il più possibile gli aspetti burocratici;
- gestire i reclami.

1. CENNI STORICI

La Cooperativa Germoglio nasce ad Arzergrande nel 1989 e con essa il Centro Diurno per persone con disabilità. Sorge grazie alla volontà di alcuni volontari soci fondatori che dopo una attenta e seria mappatura del territorio riescono a dare una concreta risposta di servizio alle persone con disabilità e alle relative famiglie del territorio.

Dopo il primo periodo di avvio il Centro Diurno trova la sua sede definitiva presso il Centro Polifunzionale Sant'Antonio del comune di Arzergrande: l'attuale stabile in Via Bassa, 1 in uno spazio che confina con il Centro Anziani del comune.

Il Germoglio è una tra le prime cooperative nate e cresciute nel periodo degli anni Ottanta all'interno della provincia di Padova con lo scopo di rispondere principalmente ai bisogni dell'utenza disabile.

2. PRESENTAZIONE

Il Germoglio Società Cooperativa Sociale mediante l'iscrizione alla Sezione P dell'Albo Regionale per le Cooperative Sociali attualmente gestisce:



- ❖ **Centro Diurno**, con sede ad Arzergrande, che fornisce percorsi di socializzazione, integrazione sociale, mantenimento e sviluppo dell'autonomia personale, sociale e lavorativa a persone con disabilità psico-fisica;
- ❖ **Tam Tam** la Bottega del Germoglio, con sede a Piove di Sacco, che si pone l'obiettivo di promuovere il consumo critico tramite la vendita di prodotti del commercio equo e di formare ed integrare nel territorio alcuni utenti che svolgono la loro attività presso il laboratorio bottega;
- ❖ **Spaziaperto**, con sede a Codevigo, che fornisce percorsi di autonomia e vita indipendente per alcune persone con disabilità psico-fisica;
- ❖ **Senape Catering Solidale**, con sede a Piove di Sacco, che fornisce pasti a varie realtà del territorio garantendo al suo interno l'inserimento lavorativo di persone appartenenti alle categorie protette;
- ❖ **Sem**, Servizi Educativi rivolti ai minori mediante: doposcuola, servizio educativo domiciliare, spazio neutro per l'incontro tra genitori e figli in incontri protetti, laboratori creativo-educativi, progettualità educative individuali e di gruppo rivolte ad adolescenti;
- ❖ **Centro Lavoro Guidato**, si rivolge a persone con svantaggio sociale di vario genere, al fine di sondare, testare e valutare le abilità e competenze lavorative, in prospettiva di un eventuale futuro inserimento lavorativo.

3. MISSION

La Cooperativa, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro; suo fine è quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini attraverso:

- La gestione di servizi socio-sanitari ed educativi;**
- Lo svolgimento di attività diverse - agricole, industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone appartenenti alle categorie protette.**

Entrambi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, alla risposta ai bisogni di persone con disagio psico-fisico e/o sociale.

Allo stato attuale la Cooperativa si rivolge, mediante i propri servizi, in particolar modo alle diverse categorie dello svantaggio sociale, alle persone con disabilità psichica, intellettiva e motoria oltre che ai minori.

Le attività di tipo b) vengono svolte in modo coordinato e funzionalmente collegato alle attività di cui al punto a).



La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche, ed ha anche per scopo quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i soci lavoratori.

4. VALORI

I soci della cooperativa sentono inoltre di condividere anche i seguenti valori:

- la centralità della persona umana;
- la solidarietà;
- la giustizia, la pace, la legalità, la reciprocità;
- il diritto al lavoro;
- l'attenzione all'ambiente;
- il dialogo, la democrazia partecipata, la non-violenza;
- la gratuità.

La cooperativa intende farsi promotrice di questi valori anche attraverso l'esperienza del **servizio civile nazionale** (L.64/01) momento di formazione e crescita etico sociale, culturale per i giovani del territorio.

Essa intende inoltre realizzare i propri scopi sociali anche mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo - grazie all'apporto dei soci - l'autogestione responsabile dell'impresa.

Intende altresì realizzare i propri scopi sociali, operando di preferenza nell'ambito territoriale del Piovese mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, e in special modo volontari, fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo - grazie anche all'apporto dei soci lavoratori - l'autogestione responsabile dell'impresa.

Altra caratteristica che contraddistingue il Germoglio consiste nel fatto di **operare in forma mutualistica e senza fini speculativi** tramite la gestione in forma associata dell'impresa che ne è l'oggetto, dando continuità di occupazione lavorativa ai soci alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali.



5. UBICAZIONE

La struttura è ubicata nelle immediate vicinanze del centro di Arzergrande paese a 5 km da Piove di Sacco in Provincia di Padova, in ambiente abitativo residenziale, è dotata di spazio circostante adibito a parcheggio e di giardino.

indirizzo: Via Bassa, 1 Arzergrande (PD) 35020

telefono: 049.9720205

fax: 049.9720690

e-mail: info@germoglioweb.it

persone di riferimento: Calzavara Federica e Ferron Lara - Coordinatrici del Centro

orario di apertura servizio:

dalle 08.30 alle 15.30 dal lunedì al venerdì

modalità per l'accesso al servizio:

- Domanda al U.O.Dis.A.

A.U.L.S.S. n. 6 - Distretto di Piove di Sacco Via S. Rocco 35028 (PD)

- Valutazione Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale per Disabili



documentazione necessaria:

Certificato invalidità civile e L.104/92

Scheda di valutazione multidimensionale (S.Va.M.Di.)

possibilità n° utenti inseribili: 30

tipologia disabilità: Intellettiva e pluridisabilità

età: Dai 18 anni

attività: Educative, occupazionali e di socializzazione

Come raggiungere il Centro:

Auto

Provenendo dalla Strada dei Pescatori SS 516 (proveniente sia da Piove di Sacco che da Chioggia) imboccare Via dell'Industria/Via Leonardo Da Vinci

Edizione n° 10 del 07/05/2018

pag. 6 di 16



centrodiurno@germoglioweb.it

T. +39 049 9720205
M. +39 389 9986136



sede legale, amm. e operativa
via Bassa 1,
35020 Arzergrande (PD)
T. /F. +39 049 9720205
M. +39 327 6683548

info@germoglioweb.it
www.germoglioweb.it

cooperativagermoglio@pec.confcooperative.it

PIVA 02299150280 CCIAA 220511
Trib. 33401 Reg. Soc. 38720 Vol. Doc.
Registro delle imprese di Padova:
Numero di Iscrizione 33401
Albo Società Coop. A102267



Direzione Arzergrande (si attraversa tutta la zona industriale di Piove di Sacco)
quindi Via Bassa,1

Treno

Linea proveniente da Cavarzere verso Venezia S. Lucia
Stazione FS di Arzergrande (10 minuti a piedi dalla Sede)

Bus

Linea: Piove di Sacco - Chioggia
Ferma presso la Strada Provinciale 4 a 100 mt. di distanza dalla Sede della Cooperativa.

6. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

La struttura è costituita da un unico corpo distribuito su due piani, totalmente ristrutturato e rinnovato nel marzo del 2006: a norma di legge e secondo i nuovi parametri standard di Legge previsti dalla Regione Veneto L.22/02.

Il Centro è strutturato su un piano rialzato cui si accede mediante uno scivolo per carrozzine ed un piano superiore raggiungibile tramite scale interne o elevatore.

I locali interni sono così suddivisi:

4	Stanze adibite a Laboratorio per gli utenti
7	Servizi igienici per gli utenti di cui 3 attrezzati e 1 assistito
1	Servizio igienico per gli operatori
2	Spogliatoi per gli operatori (di cui 1 spogliatoio mensa)
1	Spogliatoio per utenti
2	Uffici amministrativi
1	Ufficio operatori/Sala Riunioni
2	Biblioteca-Emeroteca specializzata/Stanza per svolgimento di attività in piccolo gruppo
1	Locale Mensa
1	Stanza per il relax e riposo degli utenti
1	Stanza per colloqui con utenti e/o familiari

Tutti i locali sono climatizzati.



7. UTENZA

Il Centro Diurno per persone Disabili del Germoglio ospita 30 utenti con disabilità intellettiva o pluridisabilità, non autosufficienti.

8. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

• Orario del servizio

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì con il seguente orario: 8.30 - 15.30.

Gli utenti vengono accolti dalle ore 8.20-8.30 alle ore 15.30.

I genitori o familiari sono invitati a segnalare l'assenza o qualsiasi variazione di orario dei figli o parenti entro le ore 07.35 per permettere di riorganizzare il servizio trasporto.

• Giornata tipo

08.20 - 08.30	Arrivo - accoglienza utenti
08.30 - 10.30	Avvio attività occupazionali ed altre Attività del Centro secondo quanto stabilito nel corso della Programmazione Organizzativa Annuale: <ul style="list-style-type: none">- Ergoterapia: assemblaggio, decorazione carte e cartotecnica, manutenzione e cura del verde- Attività occupazionali, di integrazione sociale, di implementazione delle abilità sociali presso La Bottega Tam Tam- Attività Espressive- Attività motoria- Attività per il miglioramento delle autonomie personali, sociali, relazionali- Corsi in piccolo gruppo e individuali per l'aumento e il mantenimento delle competenze nell'area dell'apprendimento e applicazione della conoscenza- uscite e gite secondo quanto programmato dal laboratorio di riferimento o dal Centro stesso
10.30 - 10.45	Pausa merenda
10.30 - 12.30	Continuazione delle Attività
11.30 - 12.15	Preparazione della mensa per il pranzo (ciascun laboratorio si turna una/due volte alla settimana)



12.30 - 13.45	Pranzo comunitario presso la mensa del Centro Pausa del dopo pranzo e momento di relax
13.45 - 15.30	Ripresa delle attività nei laboratori
15.30 - 16.15	Rientro a casa dell'utenza

In tutti i momenti della giornata si cerca di favorire i rapporti di socializzazione con e tra gli utenti; creare e mantenere un clima positivo; contenere manifestazioni comportamentali problematiche; favorire la circolarità delle informazioni tra gli operatori, al fine di promuovere un intervento educativo-assistenziale condiviso e coerente.

9. RISORSE

- **Personale del servizio**

N.	QUALIFICA	ORARIO
1	Coordinatore del Centro Diurno	Tempo parziale
1	Coordinatore Logistico	Tempo parziale
1	Personale amministrativo	Tempo pieno
5	Educatori Professionali	Tempo parziale
13	Operatori Socio Sanitari	2 Tempo pieno 11 Tempo parziale

- **Risorse di supporto**

ATTIVITA'	RISORSA	RAPPORTO
Progetto Personalizzato (Supervisione dei casi e colloqui diretti con l'utenza oltre che con i familiari)	Psicologa	Collaborazione esterna
Consulenza e supporto agli operatori per la gestione dei casi e dinamiche professionali	Psicologa	Collaborazione esterna



Festa sociale annuale "TuttaUnaFesta"	Volontariato	Socio della Cooperativa
Attività di socializzazione e ricreazione nel tempo libero	Associazioni del territorio (Associazione La Tela, Ass. Grido Alè, Associazione Elmer, Insieme per Magnolia, GVS, A mani aperte, Psiche 2000, Le Ginnastiche)	Collaborazione esterna e lavoro di rete
Servizio mensa e distribuzione pasti	Cooperativa sociale "Germoglio" Centro Cottura "Senape"	Sezione B della Cooperativa
Servizio pulizia	Cooperativa sociale "Il Melograno"	Convenzione

Il pasto viene fornito quotidianamente dal Centro Cottura Senape sezione B della Cooperativa.

• **Attrezzature e ausili**

4	Pulmini (di cui 1 attrezzato con pedana per il sollevamento di carrozzine)
1	Sollevatore per persone con disabilità
1	Sedia da bagno per persone con disabilità
5	Computer (uno per laboratorio)
1	Videoproiettore

• **Altre risorse**

Il C.D. accoglie periodicamente studenti universitari (in particolare laureandi in Scienze dell'Educazione) per un periodo di tirocinio;

Allo stesso scopo si accolgono allievi di corsi base per Operatore Socio Sanitario (O.S.S.);

Con cadenza regolare settimanale sono presenti all'interno dei laboratori alcuni volontari provenienti dal territorio circostante e dall'Associazione La Tela (associazione di supporto e sostegno alla cooperativa Germoglio).



Cospicua la presenza, durante tutto l'anno, di studenti delle scuole superiori del territorio, che effettuano presso il centro diurno e il Tam Tam un periodo di tirocinio attraverso il progetto "Alternanza scuola lavoro".

Sono presenti inoltre i gruppi Scout del territorio, che prestano il loro servizio presso il Centro Diurno collaborando alle diverse attività.

10. METODOLOGIA E STRUMENTI DI LAVORO

• Il Progetto Operativo Annuale

La gestione del Centro prevede che l'utenza sia suddivisa in quattro laboratori secondo le capacità individuali ed i ritmi operativo/ prestazionali conseguenti, considerando le diverse tipologie di disabilità e le abilità residue, tenendo presenti le competenze socio-relazionali e le capacità di interrelazione di ciascun utente, con particolare attenzione al ciclo di vita della persona.

Secondo i parametri appena descritti la suddivisione si presenta in tal maniera:

Laboratorio Viola: è un gruppo omogeneo per età anagrafica e bisogni legati al ciclo di vita; l'attività svolta all'interno di questo laboratorio è prevalentemente basata sulla decorazione della carta riciclata e sulla cartotecnica ma si svolgono anche lavorazioni di assemblaggio più elementare e semplice ad una, massimo due fasi. In questo ambiente e gruppo vengono prese in considerazione con maggior attenzione e cura soprattutto necessità legate allo sviluppo delle autonomie personali relative al progetto di vita, oltre che il mantenimento delle abilità cognitive e socio-relazionali.

Laboratorio Verde: è il laboratorio che accoglie persone con maggiori necessità assistenziali ma anche quello dove ampio spazio hanno i percorsi individuali, più che gruppalari, di accrescimento delle abilità. L'attività occupazionale precipua è la decorazione carte e cartotecnica, ma vengono svolti anche compiti semplici in relazione all'assemblaggio.

Laboratorio Giallo: è il laboratorio a prevalente presenza di giovani, rispetto ai quali gli interventi sono rivolti al potenziamento di autonomia nell'area personale ma dove largo spazio hanno attività nell'area dell'apprendimento e dell'applicazione della conoscenza. L'attività prevalente è l'assemblaggio semplice, ma con una costante presenza di lavorazione di decorazione carte.

Laboratorio Archimede: è un laboratorio composto da persone adulte sia per età che per abilità operativo prestazionali, relative all'autonomia personale e socio relazionale, ed è quello maggiormente in evoluzione dal punto di vista dell'identità: l'assemblaggio, anche svolto attraverso compiti articolati, un tempo attività prevalente, sta lasciando il passo alla decorazione carte e cartotecnica e ad una più importante partecipazione delle persone alle diverse attività trasversali realizzate in virtù del piano operativo annuale. L'identità di lavoratore, fondata sulla storicità e sulle sovrastimate aspettative di alcuni, sta modificandosi ed evolvendosi verso una maggiore partecipazione alla vita del centro e del riconoscimento del ruolo di utente.



Le scelte operative che portano alla individuazione e realizzazione delle attività rispondono coerentemente agli obiettivi previsti nel progetto operativo, rispondente sempre più ad una metodologia inclusiva.

Il laboratorio bottega Tam Tam è lo spazio di sperimentazione che alcuni utenti hanno la possibilità di frequentare, con un orario personalizzato, per mettere a frutto e sviluppare abilità socio relazionali, nonché operativo prestazionali, in un contesto integrante.

L'orario personalizzato prevede per alcune persone, in funzione dei bisogni e delle abilità, la presenza dalla tarda mattinata e fino al tardo pomeriggio previo accordo con il committente, con la famiglia o chi ne fa le veci.

Ogni anno a gennaio il Coordinamento Congiunto di tutte le équipes di operatori del Centro stila il progetto annuale delle Attività del Centro e lo condivide con le famiglie durante un incontro assembleare che viene svolto entro il mese di febbraio .

Entro il mese di ottobre si procede alla verifica e valutazione del progetto attraverso colloqui individuali con gli utenti e le singole famiglie.

• Il Progetto Personalizzato

Il Progetto Personalizzato

- prende in considerazione l'intero arco della giornata della persona con disabilità
- si colloca in una dimensione temporale longitudinale, ponendosi il problema degli sviluppi e dei cambiamenti che interverranno con lo scorrere del tempo.
- viene costruito a partire dalle richieste dell'utente in un'ottica di autodeterminazione della persona stessa

Il Progetto Personalizzato è presentato e condiviso con le singole famiglie, almeno due volte l'anno mediante colloquio individuale.

Il Progetto Personalizzato di ogni utente viene aggiornato periodicamente secondo la seguente metodologia :

- osservazione
- pianificazione obiettivi
- attuazione
- verifica e controllo
- riprogrammazione

• Attività

Per la realizzazione del Progetto Personalizzato si utilizzano in maniera trasversale ai vari laboratori:



1. **Attività interne:**

- Ergoterapia occupazionale (assemblaggio e cartotecnica)
- Corsi individuali per l'aumento e il mantenimento delle competenze nell'area dell'apprendimento e applicazione della conoscenza (corsi di computer, lettura, scrittura, calcolo, uso del denaro, uso del telefono)
- Assistenza e cura alla persona
- Uscite e gite secondo quanto programmato dal laboratorio di riferimento o dal Centro stesso

2. **Attività esterne:**

- Attività con le scuole e in collaborazione con Servizio Educativo Minori (area minori della Cooperativa)
- Attività ergoterapiche presso serre, aziende agricole ed anche in spazi messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale
- Attività occupazionali presso Centro Lavoro Guidato
- Attività bottega Tam tam (ergoterapia esterna)
- Attività di miglioramento delle autonomie domestiche presso l'Appartamento a Codevigo

11. **STANDARD DI QUALITÀ**

Gli standard di qualità sono intesi come le prestazioni "minime" garantite dai servizi, intendendo con "minimo" non tanto un'idea di "appena sufficiente", bensì come un livello di prestazioni considerato soddisfacente per la qualità della vita della persona disabile. Nelle situazioni che lo richiedano, tali standard possono essere aumentati.

Giorni di apertura	227 annui
Relazione con le famiglie	2 colloqui individuale all'anno per condivisione e verifica Progetto Personalizzato
	1 incontro assembleare per presentazione e verifica del Progetto di Centro
	Per ogni tipo di comunicazione del Centro viene garantita la comunicazione scritta con la famiglia e il contatto telefonico
Progetto di Centro	presentato annualmente alle famiglie entro il mese di marzo (Progetto partito a gennaio)
Progetto Personalizzato	Aggiornato annualmente per ogni utente secondo una verifica che si attua per almeno 1 volta nel corso dell'anno
Incontri con i servizi	All'occorrenza incontro di aggiornamento con Assistente Sociale del Distretto



Uscite e gite	Almeno 2 uscite o gite all'anno per ciascun laboratorio
Attività'	Almeno 2 attività individuali alla settimana per ogni utente in grado di svolgerle; Il Centro offre l'opportunità di svolgere attività di: <ul style="list-style-type: none"> - Ergoterapia occupazionale (assemblaggio, cartotecnica, laboratorio-bottega) - Corsi individuali sull'aumento od il mantenimento delle autonomie personali pianificate e stabilite all'occorrenza dal Progetto Personalizzato (corsi di computer, lettura, scrittura, calcolo, uso del denaro, uso del telefono) - Attività con le scuole - Laboratorio-bottega
Attività di integrazione con la comunità	Organizzazione di "TuttaUnaFesta": festa sociale per l'integrazione e sensibilizzazione del territorio di appartenenza Partecipazione a feste- mercatini- eventi realizzati nel territorio aventi lo scopo di promozione- sensibilizzazione
Collaborazione con altri servizi	Collaborazione con le assistenti sociali dei Comuni nei quali le persone che frequentano il centro diurno sono residenti
Visite ispettive sistema di Gestione della Qualità	Essendo il Centro Diurno certificato secondo il Sistema di certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001 è prevista almeno una visita ispettiva all'anno con la presenza di valutatori esterni

12. GLI STRUMENTI DI RELAZIONE CON L' UTENTE E LA FAMIGLIA

· Collaborazione con i familiari

Il servizio propone la partecipazione e la collaborazione delle famiglie nell'ottica di una condivisione di finalità e obiettivi sul progetto di vita dell'utente diretto. Le famiglie possono rivolgersi al servizio in orario di apertura chiedendo del Coordinatore del Centro o dell'Educatore di riferimento, per chiedere, proporre colloqui, spiegazioni o altro.

Per semplici e veloci comunicazioni è possibile utilizzare il colloquio telefonico, negli altri casi è preferibile richiedere un appuntamento.

Il servizio per garantire questa condivisione predisponde:



- colloqui individuali, fissati dal servizio o richiesti dalle famiglie.
- riunioni particolari con famiglie su tematiche specifiche, al bisogno.
- riunioni generali con famiglie.
- colloqui con la figura dello psicologo a disposizione presso la struttura una volta alla settimana

• Soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente, inteso come familiare dell'utente, viene rilevata sia attraverso l'apposita riunione generale e colloqui individuali di presentazione del programma e di verifica dello stesso che si svolge all'inizio dell'anno (tra gennaio e febbraio), sia attraverso appositi questionari.

Per quanto riguarda invece la soddisfazione dell'utenza, viene rilevata sia tramite colloqui personali fatti con ciascuno degli utenti ad inizio e fine programmazione, nell'ascolto dei bisogni e valutazioni di ciascuno sia mediante questionario.

• Gestione dei reclami

Il Centro Diurno cerca di instaurare con i suoi portatori di interesse un rapporto di collaborazione e dialogo in un'ottica di miglioramento continuo dei servizi offerti. A tal fine gli utenti, i familiari, gli operatori, i volontari, i committenti ecc. possono presentare alla cooperativa in qualsiasi momento segnalazioni, suggerimenti, reclami sia in forma verbale sia in forma scritta (utilizzando il modulo predisposto e allegato al termine del presente scritto) o rivolgendosi presso il C.D. direttamente al coordinatore del Centro o suo delegato.

All'interno del servizio è predisposta apposita procedura per il rilevamento e la gestione dei reclami. Annualmente viene effettuata un'analisi dei reclami per individuare quali risultino le aree particolarmente carenti e per controllare la capacità del servizio di risposta e di risoluzione dei reclami.



MODULO Segnalazioni Reclami Suggestimenti

SEGNALANTE

Utente

Genitore

Tutore

Organizzazione _____ Altro _____

Cognome e Nome _____

Indirizzo _____

Numero di telefono _____

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

Reclamo, segnalazione, suggerimento:
