

Centro diurno terapeutico "Le Rondini"

CENTRO DIURNO TERAPEUTICO LE RONDINI

VIA CITELLA 79, BUSSOLENGO (VR)



CARTA DEI SERVIZI

Edizione del 05/07//2023

Via P.Vassanelli 11, 37012 BUSSOLENGO (VR)

spazioaperto@allcoop.it

www.spazioapertocoop.it



INDICE

PREMESSA

L'ente gestore SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale Onlus

Presentazione sintetica dei servizi offerti

Che cosa è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi Centro Diurno Terapeutico "Le Rondini"

Che cos'è il Centro Diurno "Le Rondini"

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. Il contesto territoriale

2. La struttura e i destinatari

3. Principi Fondamentali

3.1. Eguaglianza

3.2. Imparzialità

3.3. Continuità

3.4. Umanità

3.5. Partecipazione

3.6. Privacy

3.7. Libertà di movimento

3.8. Essere parte del territorio

3.9. Efficacia ed efficienza

5. Rispetto della Carta dei Diritti della persona

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura e i servizi erogati

1. Come raggiungere la struttura

1. La struttura

3. Modalità organizzative

4. Tipologia di utenza

5. Tipologia delle prestazioni erogate

6. Inserimento: modalità ed informazioni generali

7. Attività

8. Orari e modalità di accesso

9. Monitoraggio

10. Rete

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

1. Fattori e standard di qualità

SEZIONE QUARTA

Modalità di tutela e di verifica

1. Reclami

2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

PREMESSA

Gentile ospite,

La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo avvenga nel migliore dei modi e che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena; da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità, confidando che la nostra mission “Accoglienza, passione, professionalità e innovazione” possa essere con Lei realizzata e da Lei pienamente vissuta.

Questo documento nasce dalla volontà di Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus, di tutelare gli ospiti del Centro Diurno “Le Rondini”, come previsto dalla legge 328/00 art. 13 e dal Regolamento Attuativo della Regione Veneto (n. 3 del 10/05/2001) che prevedono la definizione dei criteri per l’accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli ospiti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, comprese le procedure per assicurare la tutela degli ospiti stessi.

La Carta dei Servizi diventa quindi strumento fondamentale per adempiere ai principi della trasparenza e del coinvolgimento diretto delle persone ospitate, che dovranno essere la risorsa per favorire la crescita delle strutture interessate.

Per questo motivo abbiamo preparato per Lei la carta dei servizi aggiornata a dicembre 2022, con la quale Lei avrà in mano un valido strumento di tutela dei diritti e altresì uno strumento per aiutarci a migliorare l’efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.

La preghiamo di leggere con attenzione questa carta dei servizi che illustra i vari aspetti della vita della nostra struttura.

Cordialmente

Lo Staff



L'ente gestore: SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale Onlus

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus nasce il 30/06/93 in osservanza dei disposti della Legge 381 dell'8/11/91, che regola l'attività specifica delle cooperative sociali. L'oggetto sociale della cooperativa, rientra nella tipologia delle cooperative sociali di tipo A della citata Legge 381, ed è rivolto allo svolgimento dei servizi socio-sanitari ed educativi.

La nostra impresa, cooperativa sociale, trova la propria radice nei principi e nei valori enunciati nell'art. 1 della legge 381/91 e cioè "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed alla integrazione sociale dei cittadini".

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus rientra tra gli organismi non lucrativi di utilità sociale (onlus) previsti dal D.Lgs. 460/97.

SPAZIO APERTO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS realizza il suo impegno sociale attraverso l'erogazione di servizi a differenti tipologie di utenti, quali anziani, minori, diversamente abili, stranieri, psichiatrici e disagiati sociali.

PRESENTAZIONE SINTETICA DEI SERVIZI OFFERTI:

- Assistenza residenziale ad anziani presso i Centri di Servizi di Lazise e di Castelnuovo del Garda (VR).
- Assistenza domiciliare ad anziani, minori e famiglie in convenzione con le amministrazioni dei Comuni del territorio veronese.
- Assistenza diurna a minori presso strutture, delle quali 6 in convenzioni con le amministrazioni comunali di Povegliano Veronese, Pressana, Costermano sul Garda, Malcesine, Brentino Belluno e Valeggio sul Mincio, una in General Contractor con il Consorzio Sol.Co Verona.
- Assistenza residenziale in gruppi appartamenti – GAP - per persone con disagio psichiatrico in convenzione con il Dipartimento Di Salute Mentale dell'ULSS9 e per disagiati sociali in convenzione con il comune di Bussolengo.
- Servizi socio-sanitari ed educativi in convenzione con l'azienda ULSS9 e con enti pubblici quali: servizi educativi a minori sul territorio, interventi individualizzati a disabili, servizi di appoggio educativo domiciliare a minori, gestione di centri ricreativi estivi per minori dai 3 agli 17 anni.
- gestione servizio di accoglienza richiedenti protezione internazionale in strutture nel territorio veronese.

Che cosa è la Carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è un documento nel quale l'utente trova:

- la presentazione dell'Ente gestore e la dichiarazione dei propri fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali l'Ente intende uniformare l'erogazione dei servizi
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole della prestazione e dei servizi;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che l'Ente intende raggiungere
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente rispetto ai disservizi
- le modalità di verifica degli impegni assunti

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino-utente e permette sia agli Enti erogatori, sia agli utenti di orientare l'attività dei servizi.

La Carta dei Servizi è una forma di impegno verso i cittadini-utenti e un potente strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che l'Ente gestore è in grado di offrire e di quello che vorrà essere nell'immediato futuro.

La Carta dei Servizi del Centro Diurno "Le Rondini"

Con la Carta dei Servizi si mette a disposizione dell'utente (ospite e suoi familiari) un idoneo strumento per conoscere con chiarezza i servizi offerti e per essere informati su tutta l'organizzazione generale della struttura.

Nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale è in grado di offrire ma anche gli obiettivi e i traguardi che la struttura intende raggiungere.

Tutto il personale lavora per garantire al meglio le proprie attività in sintonia con le esigenze dell'utente, in un'ottica di progressiva evoluzione dei servizi erogati, anche in base ai suggerimenti e consigli del singolo utente.



Centro Diurno "Le Rondini"

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus persegue le finalità di solidarietà sociale nel campo dei servizi socio-assistenziali, nell'area della salute mentale, presso:

- CENTRO DIURNO "LE RONDINI"

La struttura è in possesso dell'autorizzazione all'esercizio rilasciata dalla Regione Veneto.

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi erogati la cooperativa garantisce che il servizio è erogato attraverso modalità riferite a procedure, istruzioni e modulistica che consentono al personale di operare in termini di efficacia ed efficienza nell'ottica del monitoraggio e del miglioramento continuo.



Centro Diurno "Le Rondini"

Con il progetto obiettivo salute mentale 1998-2000 vi è stata un'organizzazione dei servizi e delle componenti dei dipartimenti di salute mentale.

Il Centro Diurno (CD) è una struttura semiresidenziale con funzioni terapeutico-riabilitative, collocata nel territorio.

Nell'ambito di progetti terapeutico-riabilitativi personalizzati, consente di attuare percorsi terapeutici e di sperimentare e apprendere abilità nella cura di sé, nelle attività della vita quotidiana e nelle relazioni interpersonali individuali e di gruppo, anche ai fini dell'inserimento lavorativo.

Nel rispetto degli standard nazionali per l'accreditamento, i rapporti con il DSM sono regolati da apposite convenzioni, che garantiscano la continuità della presa in carico.

Utenza: gli utenti che sono presi in carico dal servizio sono persone con disagio psichico, per le quali l'intervento può evitare un ulteriore peggioramento della situazione e per un contenimento delle problematiche causanti l'emarginazione e laddove non sia possibile il reinserimento in famiglia.

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura e principi fondamentali

Il contesto territoriale

Il Centro Diurno le Rondini è situato presso Via Citella 79,

La struttura e i destinatari

L'immobile del Centro Diurno è di proprietà della Cooperativa SPAZIO APERTO che, nel 2022 ha costruito la struttura con lo scopo di adibirla per tale servizio. Il centro è stato spostato al fine di inserire l'unità di offerta in un contesto urbano, ben servito dai mezzi pubblici e che si differenzia dal contesto ospedaliero, in linea con la DGR 1512.

Gli ospiti entrano a fare parte integrante della struttura e per questo in ogni azione, gesto, il nostro personale esprime quella che è la mission del nostro agire:

accogliere i nostri ospiti ed i loro familiari con professionalità!

Principi Fondamentali

L'erogazione dei servizi offerti presso il Centro Diurno viene effettuata nel rispetto dei principi di seguito elencati.

- **Uguaglianza**
L'impegno ad erogare servizi nel rispetto di regole uguali per tutti senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali (grado di istruzione, opinione politica ecc.)
Il personale prende in considerazione l'individuo come “persona”, cui prodigare l'assistenza socio-assistenziale di cui necessita, consapevole di svolgere un servizio “vitale” che come tale deve essere prestato a tutti coloro che lo necessitano, senza discriminazione di alcun genere.
- **Imparzialità**
Tutti il personale è impegnato a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti.
- **Continuità**
Tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.

□ **Umanità**

L'attenzione centrale degli operatori è posta alla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali.

Il personale si rivolge agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.

□ **Partecipazione**

La partecipazione alle prestazioni del servizio offerto dal Centro di Servizi è garantita all'utente (ospite o suo familiare) sia mediante suo intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti per migliorare il servizio) sia attraverso la partecipazione agli incontri periodici dei familiari.

La Cooperativa si impegna a dare immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate.

□ **Privacy**

Il personale opera nel massimo rispetto della riservatezza nei colloqui e nelle prestazioni socio-assistenziali-sanitarie con ospiti e familiari. Tutti i dati che riguardano l'ospite sono gestiti nel rispetto della normativa sulla privacy. I dati personali e sensibili sono trattati solo da personale abilitato. All'ingresso in struttura l'utente, o un suo familiare, autorizza la struttura al trattamento dei dati ed esprime il consenso informato.

□ **Libertà di movimento**

L'ospite è inserito in un contesto formato da una comunità di persone con provenienze ed abitudini di vita diverse. Compatibilmente con il suo stato di salute l'ospite può muoversi liberamente all'interno del GAP, nel giardino ed andare all'esterno e vivere quindi la cittadina di Bussolengo nelle sue molteplici attività. E' pertanto messo in atto il principio delle "porte aperte", dove il controllo non limita la libertà di movimento dell'ospite e dei familiari.

□ **Essere parte del territorio**

Le attività proposte agli ospiti sono finalizzate ad attivare rapporti con il territorio e con le realtà esistenti, divenendone pertanto parte integrante; a tal fine sono organizzati, nel corso dell'anno, momenti aperti all'esterno (gite, feste, passeggiate, ecc.).

□ **Efficacia ed efficienza**

Presso i GAP le risorse disponibili vengono impiegate in modo razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili sia in termine di soddisfazione degli utenti, sia di gratificazione del personale.

La Cooperativa si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

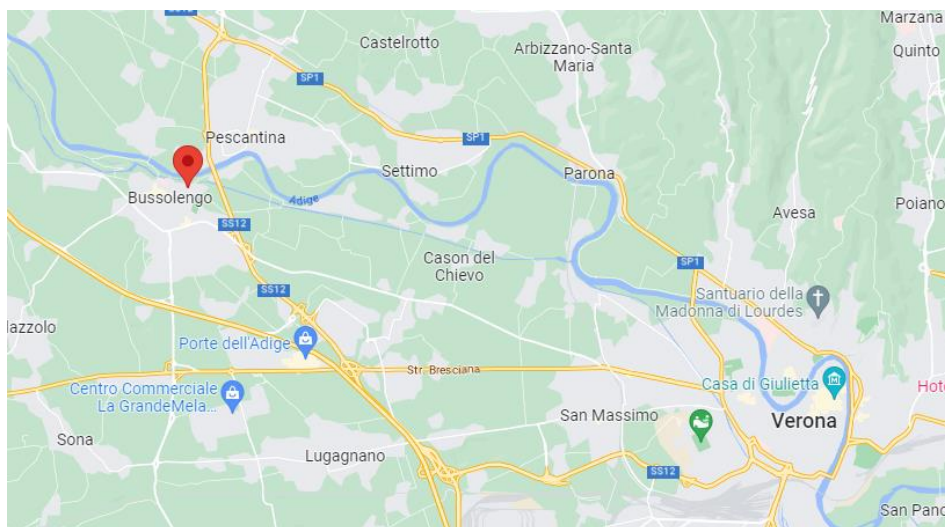
Come raggiungere la struttura

Il Centro Diurno è situato in via Citella 79 a Bussolengo, a circa 13 km da Verona. Si può raggiungere mediante i servizi di trasporto di linea dell'Azienda Trasporti di Verona e provincia.

Come indicato sulla DGR 1512 la struttura è ubicata in un contesto urbano nella città di Bussolengo e differenziata dal contesto ospedaliero. La struttura è inserita all'interno di una zona residenziale che ne impedisce la stigmatizzazione.

L'edificio si sviluppa su due piani. I collegamenti verticali sono assicurati da un ascensore.

La struttura ha una capacità ricettiva di 20 posti.



Modalità organizzative

Il Centro Diurno è una struttura semiresidenziale e riabilitativa attiva 8 ore al giorno per 5 giorni, dal lunedì al venerdì.

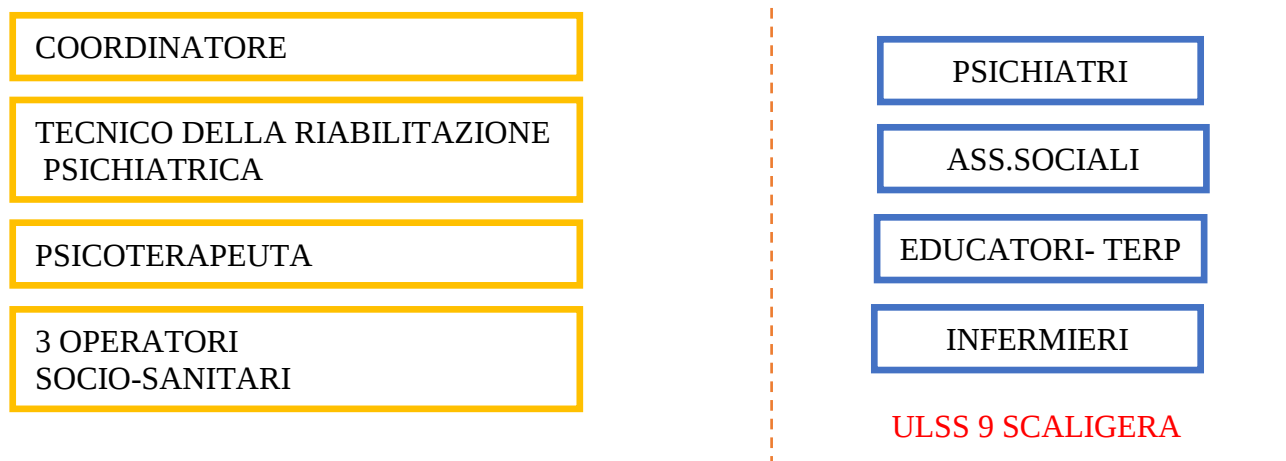
Centro diurno terapeutico “Le Rondini”

Caratteristiche salienti del modello organizzativo attuato ed implementato secondo la DGR1512 sono:

- Apertura di 40 ore settimanali, nei giorni feriali per complessivi almeno 240 giorni annui. Nelle ore sono compresi i trasporti per gli utenti che faticano a raggiungere la struttura in autonomia.
- Ciascun ospite ha una cartella personale compilata e costantemente aggiornata con gli eventi significativi.
- Presenza del PTI (Piano Terapeutico Individualizzato) che viene utilizzato per monitorare l'ospite in più ambiti e viene verificato da tutte le figure professionali, le quali si prefissano degli obiettivi di mantenimento e miglioramento delle capacità.
- Modalità di lavoro in équipe.
- Presenza di protocolli operativi
- Presenza di una carta dei servizi aggiornata annualmente.

1.1. Risorse umane:

Personale sulla base degli standard organizzativi previsti dalla D.G.R. 1512 del 29/11/2022 – allegato B “Requisiti di autorizzazione all’esercizio e accreditamento dell’unità di offerta Centro Diurno salute mentale”



Il Gruppo Appartamenti Protetti ospita utenti con problematiche di tipo psichiatrico. Utenza: gli utenti che sono presi in carico dal servizio sono persone con problematiche temporanee o croniche, per le quali l'intervento può evitare un ulteriore peggioramento della situazione e per un contenimento delle problematiche causanti l'emarginazione e laddove non sia possibile il reinserimento in famiglia.



Tipologia delle prestazioni erogate

Il Servizio del Centro Diurno ha lo scopo di sostenere, promuovere e realizzare iniziative sociali e di assistenza, a favore di persone con disagio psichico e/o sociale.

Il personale è presente presso la struttura come da standard regionale.

Coordinamento

Il Coordinatore dell'Unità Operativa è in possesso della laurea in Tecnica della Riabilitazione Psichiatrica. Ha il compito di:

- gestire l'Unità Operativa in termine di raggiungimento degli obiettivi (qualità, tempi e costi), al fine di ottemperare ai requisiti contrattuali e per la soddisfazione degli Utenti
- collaborare con il RQ – Responsabile Qualità alla redazione e all'aggiornamento delle procedure specifiche afferenti al servizio erogato nella propria Unità Operativa
- organizzare il personale del Centro Diurno e provvedere a segnalare i bisogni formativi al Responsabile Formazione
- coordinare e controllare le azioni del personale per lo svolgimento delle attività
- curare l'aggiornamento, l'archiviazione e la conservazione delle Cartelle Utente
- organizzare riunioni periodiche con il personale del Centro Diurno e con il personale del settore psichiatria dell'Ulss9
- partecipare ad incontri o progetti di formazione promossi dalla Cooperativa, dal Consorzio o da altri Enti
- lavorare con il territorio per favorire l'integrazione della struttura

Psicoterapeuta

All'interno del centro diurno è presente una psicoterapeuta ad orientamento cognitivo-comportamentale. È a disposizione per percorsi psicoterapeutici individuali o per singoli colloqui in situazioni di emergenza e/o difficoltà

Assistenza medico/psichiatrica

È la figura di riferimento per ogni utente. Si tratta di uno psichiatra territoriale dell'ULSS 9 Scaligera a disposizione per situazioni di emergenza e/o colloqui con gli utenti del Centro Diurno.

Assistenza sociale

È disponibile per gli utenti del Centro Diurno che hanno bisogno di sostegno nelle pratiche burocratiche (richiesta invalidità, patente...). Tiene le fila dei progetti terapeutici individuali dei singoli utenti ed è dipendente dell'ULSS 9 Scaligera.

Assistenza di base

L'Operatore Socio-Sanitario supporta gli utenti per favorire la concreta acquisizione delle competenze sociali attraverso le normali pratiche di vita quotidiana. Tutte le attività vengono svolte infatti con attenzione e rispetto dell'iniziativa dell'utente e delle sue abitudini particolari, della disposizione e conservazione degli effetti personali e delle necessità della vita di gruppo.

L'Operatore collabora inoltre con l'Équipe nella realizzazione degli specifici programmi riabilitativi e di promozione sociale; è attento a rassicurare la persona, a coadiuvarla per il mantenimento degli interessi di tipo culturale/intellettuale o che comunque possono essere utili a mantenere attiva e vivace l'attività mentale. Si preoccupa di favorire l'integrazione e l'inserimento in gruppi che operano sul territorio, di promuovere attività che stimolino gli utenti inseriti.

Amministrazione

Spazio Aperto Società Cooperativa Sociale Onlus, ente gestore del Centro Diurni "Le Rondini" ha sede amministrativa e legale in via Pietro Vassanelli 11 Bussolengo (VR). La gestione amministrativa (relativa alla contabilità, acquisti, formazione, personale, segreteria generale, fatturazione, tecnica-normativa, sistemi informativi, ecc.) viene pertanto svolta nella sede centrale della cooperativa.



Inserimento: informazioni generali

L'ingresso di un utente all'interno del Centro Diurno viene gestito in collaborazione con il Servizio psichiatrico dell'Azienda Ulss9 Scaligera.

L'utente viene presentato dallo psichiatra territoriale di riferimento e talvolta anche dall'assistente sociale. Viene formulato il Progetto Terapeutico Individuale (PTI), concordati obiettivi per cui l'utente viene inviato al Centro Diurno e la frequenza dello stesso. L'utente visita la struttura e valuta le attività che ritiene più consone ai propri interessi e alle proprie attitudini.

Nel primo periodo d'inserimento del nuovo utente si procede all'osservazione iniziale, tale attività è finalizzata alla verifica dello stato psico-fisico del soggetto e alla relazione instaurata con gli altri utenti; vi è un costante confronto tra i professionisti del centro diurno sull'andamento del progetto. Una volta al mese il confronto avviene con la psichiatra referente della struttura al fine di lavorare in sinergia per il benessere della persona.

L'Utente è invitato a firmare e seguire un regolamento. La permanenza di un utente può interrompersi al verificarsi di specifici eventi. Alcuni di questi eventi determinano una dimissione dal servizio, altri possono configurare una sospensione temporanea del servizio erogato e comportare un'eventuale ripresa in carico.

La permanenza dell'utente è costantemente pianificata e monitorata mediante la predisposizione dei PTI, che vedono coinvolte tutte le figure che "ruotano" attorno all'utente (dallo psichiatra referente ai familiari).

La definizione del PTI è fondamentale, sia perché permette all'operatore di orientare le proprie azioni quotidiane al raggiungimento di obiettivi chiari, sia perché consente una verifica del lavoro svolto, monitorando le attività svolte, dando la possibilità di ridefinire obiettivi, metodologie e strumenti adottati, tipologia dell'intervento.



Attività

Per ciascun utente presente è predisposta la Cartella Utente, psico-medico-sociale, da aggiornare costantemente a cura di tutti gli operatori coinvolti.

Nel servizio vengono erogate principalmente le seguenti prestazioni:

- colloqui psicologici;
- attività terapeutiche;
- attività riabilitativo-occupazionali: falegnameria, orto, giardinaggio, cucina, riordino...;
- attività socializzanti ed espressive: training sull'assertività, social skills training, lettura, cinema e dibattito, pittura, scrittura...;
- attività sportive: pallavolo, nordic walking, piscina...;
- uscite e gita, anche in collaborazione con enti esterni;

Le attività variano in base alla stagione e alle esigenze/ desideri dei frequentanti. Gli operatori sono disponibili ad accogliere proposte e idee.

Tutte le attività vengono svolte con attenzione e rispetto dell'iniziativa dell'ospite, delle sue abitudini e delle sue necessità.

L'equipe del Centro Diurno è attenta a favorire l'integrazione della struttura all'interno del territorio (collaborando con gruppi di , parrocchiali, ecc.) al fine di garantire il re-inserimento dell'utente all'interno della società.

Sono previste attività ricreative, meno strutturate, al fine di soddisfare il bisogno di relazione e sollecitare la capacità di rapporto sociale.

Ogni anno il Centro Diurno organizza delle vacanze estive al fine di favorire dei momenti di "distacco" dalla quotidianità e garantire dei soggiorni rilassanti che consentano agli utenti di riposare e socializzare. Le vacanze permettono ai professionisti di osservare l'utente fuori dal contesto del centro diurno per conoscerlo più a fondo e alla persona di viaggiare, visitare posti mai visti e godere momenti di relax.



Orari e modalità di accesso

Il Centro Diurno è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 16,00. Talvolta vengono organizzate delle attività anche di sabato.

Lavoro con i familiari

Ogni ospite può scegliere se coinvolgere o meno i familiari nel proprio progetto. Qualora l'utente approvi che vengano condivisi con i familiari i contenuti del progetto l'equipe mantiene dei contatti con la famiglia.

Il Centro Diurno prevede 1 o 2 incontri annuali per raccontare alle famiglie cosa viene fatto all'interno della struttura, raccogliere opinioni e idee e rispondere ad eventuali quesiti.

Monitoraggio attività

Il Centro Diurno monitora la soddisfazione degli utenti almeno una volta l'anno attraverso dei questionari.

Si ritiene fondamentale conoscere il parere, i suggerimenti e i consigli di chi fruisce della struttura, il tutto finalizzato al miglioramento continuo.

A tal proposito annualmente viene somministrato agli ospiti una volta l'anno un questionario al fine di promuovere azioni volte al miglioramento della qualità del servizio.

La Coordinatrice è comunque disponibile per ogni esigenza.



SEZIONE SECONDA

Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati



Fattori e standard di qualità

Obiettivi legati alla scelta di adottare un Sistema Qualità.

Il principale obiettivo legato alla scelta di adottare un sistema di controllo della Qualità, è legato alla volontà di ***mettere al centro la persona***, sia che si tratti dell'utente del servizio, che degli operatori addetti al servizio o alla gestione.

1. ***Porre al centro l'utente***, come persona significa pensare il servizio che si sta offrendo come qualcosa in ***continuo miglioramento***, che deve essere in grado di ***rispondere ai bisogni espressi***, ma anche di venire incontro e prevenire quelli non espressi, attraverso:
 - un continuo lavoro di analisi dei bisogni,
 - di verifica della soddisfazione,
 - di aggiornamento a proposito delle nuove procedure e dei progressi della ricerca.

L'applicazione del sistema qualità alle modalità di erogazione del servizio, implica un loro attento controllo e valutazione, per garantire un determinato livello dell'offerta e per monitorare costantemente dove e come apportare ulteriori miglioramenti.

2. ***Porre al centro l'operatore*** come persona significa garantirgli la possibilità di fare ***affidamento su delle procedure chiare e verificabili***, che danno in ogni momento la possibilità di:
 - avere un punto di riferimento (responsabile) all'interno del gruppo di lavoro;
 - sapere come gestire determinati eventi, sia relativi alla gestione ordinaria, che straordinari;
 - rilevare il sorgere di eventuali problematiche e di intervenire adeguatamente. Inoltre, l'applicazione del Sistema Qualità, nell'ottica di una verifica dell'efficacia del servizio, dal punto di vista degli operatori, implica anche un'attività di rilevazione del loro grado di soddisfacimento e di condivisione della mission, in modo che si sentano partecipi e non meri esecutori delle loro mansioni.
3. Offrire all'ospite tutte le prestazioni che garantisca la ***piena valorizzazione e rispetto della persona***

4. Instaurare una serie di attività ed iniziative finalizzate a **coinvolgere l'ospite e la famiglia nella gestione della struttura**
5. agire in modo da perseguire e conseguire il **miglioramento continuo** nell'erogazione dei servizi offerti.

INDICATORE	DESCRIZIONE	VALORE ATTESO
Accessibilità alle informazioni	Pagina web, posta elettronica / posta elettronica certificata, uffici amministrativi e sedi U.O., telefono/fax, posta ordinaria,	Garanzia accessibilità attraverso tutti i canali previsti
Trasparenza	Aggiornamento Carta dei servizi	Annuale o secondo necessità
Coinvolgimento utenti / famiglie Orientamento all'utente	Riunioni con gli utenti Incontri con i familiari (quando presenti)	Almeno un incontro all'anno
Puntualità e tempestività	Tempo massimo di risposta ai reclami ed alle richieste di informazioni	5 giorni lavorativi
Erogazione del servizio	Regolamento Riparazione del guasto tecnico che causi l'interruzione (sono escluse cause di forza maggiore di carattere naturale ecc.)	Applicato integralmente entro 8 ore
Rapporto con gli utenti	Visita della struttura e scelta dell'attività	prima dell'accoglienza al Centro Diurno
Servizio educativo/riabilitativo	Predisposizione del Progetto Terapeutico Individuale	Entro la tempistica stabilita

Sono inoltre monitorati gli indicatori previsti dall'accreditamento istituzionale della Regione Veneto

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Cooperativa ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati- così come previsto dalle procedure per la gestione del servizio.

SEZIONE TERZA

Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati



Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Cooperativa offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati alla Coordinatrice della struttura sia mediante colloquio con l'utente (ospite o suo familiare) sia in forma scritta alla mail spazioaperto@allcoop.it

Il responsabile che riceve i reclami porta all'attenzione della direzione della cooperativa che provvede a formulare le necessarie risposte con la tempistica stabilita.



Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

2.1. Relazione sullo stato degli standard

La Cooperativa garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale (Riesame della direzione) sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione redatta dalla Direzione avrà adeguati momenti di discussione con il personale e verrà resa pubblica. Scopo della relazione è di verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e riadeguando i fattori e gli standard di qualità.

2.2. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

La Cooperativa garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo incontri periodici con gli ospiti ed i familiari coordinati dalla Coordinatrice della struttura, al fine di favorire lo scambio reciproco di informazioni, proposte ed osservazioni e la somministrazione di un questionario.

2.3. Indagini sulla soddisfazione del personale

La Cooperativa garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione del personale o mediante la somministrazione periodica di un questionario appositamente predisposto o con incontri collettivi e mediante la somministrazione di un questionario. I risultati vengono successivamente presentati al personale interessato.



Centro Diurno “Le Rondini”

si trova:

via Citella 79- Bussolengo

Per ulteriori informazioni di dettaglio sulla struttura, sulle attività e prestazioni erogate sono fornite dalla responsabile della struttura:

Dott.ssa Alibrio Valentina
(Coordinatore Unità Operativa)

Riceve su appuntamento scrivendo a:

valentina.alibrio@allcoop.it

o chiamando il numero:

3371562194

o presso gli uffici amministrativi di

SPAZIO APERTO Società Cooperativa Sociale Onlus

Tel. 045 7156901 – fax 045 7156902

spazioaperto@allcoop.it

spazioaperto@pec.allcoop.it

sito internet:

www.spazioapertocoop.it