

## **SOMMARIO**

### **FINALITÀ**

Obiettivi specifici

Principi

### **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

Localizzazione

Apertura

Condizioni di servizio

Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione

Organigramma

Funzionigramma

### **PRESTAZIONI EROGATE**

Articolazione organizzativa

Piano di formazione

Metodologia di intervento integrazione socio sanitaria-lavoro di rete

Attività

### **FINANZIAMENTO E RESPONSABILITÀ**

Spese di finanziamento del centro

Responsabilità della gestione del servizio

Responsabilità dell'utente e delle famiglie

### **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

Partecipazione famiglie ed ospiti

Contestazioni e reclami

### **QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Standard di qualità

## FINALITÀ

La Carta dei Servizi vuole dare sostanziale attuazione all'impegno della Cooperativa Sociale La Riforma, titolare del centro di riabilitazione psicosociale, per la *"costituzione partecipata"* dei servizi e, nello specifico, ai bisogni primari degli utenti del Centro Diurno di Riabilitazione Psicosociale per persone in condizioni di disabilità.

Con queste finalità la Carta dei Servizi:

- vuol mettere l'utente in condizione di conoscere il servizio attraverso una chiara informazione su tipologia, modalità di accesso, prestazioni offerte;
- facilitare la consapevolezza e l'esercizio dei propri diritti agli e alle utenti, esplicitando chiaramente ruolo e funzione del personale e dei e delle responsabili, nella certezza di un reciproco rispetto;
- favorire la consapevolezza dell'impegno degli operatori e delle operatrici;
- favorire il miglioramento della qualità attraverso la definizione e il monitoraggio di standard prestabiliti;
- garantire a tutte e tutti il diritto di partecipazione al controllo della qualità;
- rendere trasparenti gli impegni che la Cooperativa Sociale La Riforma assume nei confronti dei fruitori del servizio consolidando un rapporto di sempre maggiore fiducia con il servizio stesso;
- promuovere l'inclusione sociale dell'utenza nel contesto sociale esterno e nei rapporti interni.

La Carta dei Servizi rappresenta la continuità di un rapporto in divenire tra ospiti e Cooperativa e proprio per tale ragione dovrà essere arricchita e modificata con il supporto e la collaborazione attiva di chi fruisce del servizio in direzione del miglioramento continuo della qualità del servizio prestato.

In sintesi, le finalità specifiche che si intendono perseguire con la Carta dei Servizi del Centro Diurno di Riabilitazione Psicosociale "La Riforma" sono:

- informare gli utenti e i loro familiari e gli altri soggetti del territorio delle prestazioni che il Centro offre;
- impegnarsi attraverso azioni di verifica, monitoraggio e confronto a migliorare le prestazioni offerte in relazione ai bisogni rilevati;
- raccogliere e valutare il grado di soddisfazione per migliorare la qualità delle prestazioni erogare.

## Obiettivi specifici

Il Centro di Riabilitazione Psicosociale "La Riforma" è una struttura territoriale a ciclo diurno rivolta a soggetti in condizione di disabilità un'età compresa fra i 18 e 65 anni.

È un servizio aperto al territorio dell'area metropolitana fiorentina, con funzioni di accoglienza e supporto alle persone accolte ed alla famiglia, teso a promuovere interventi educativi e riabilitativi

Sono possibili anche progettualità di formazione ed orientamento al lavoro, di produzione e condivisione di cultura, di miglior utilizzo del tempo libero. In particolare, il centro deve sviluppare il grado di autonomia personale e sociale e perseguire la finalità della inclusione nell'ambiente sociale e, se possibile, lavorativo.

Particolare impegno è dedicato alla realizzazione di un ambiente ospitale e familiare, per il perseguimento della valorizzazione delle relazioni interpersonali e soprattutto in ambito socioeducativo.

Il servizio è aperto con funzioni di accoglienza, sostegno alla domiciliarità, promozione della vita di relazione, sviluppo delle competenze personali e sociali.

### **Principi**

Le attività ed i servizi erogati presso il Centro avvengono nel rispetto dei principi di eguaglianza delle e degli utenti, di imparzialità e del diritto a prestazioni ed interventi socio educativi personalizzati sulla base delle specifiche esigenze individuali. Sono garantiti la partecipazione dell'utente e dei suoi familiari alla prestazione del servizio, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, il diritto ad una risposta in tempi ragionevoli relativamente ad osservazioni e reclami.

## **PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Localizzazione**

Il Centro di Riabilitazione Psicosociale si trova a Firenze in via Alessandro Manzoni n.21, il suo recapito telefonico è 055 2341128 e l'indirizzo e-mail è [direzione@lariforma.com](mailto:direzione@lariforma.com).

La struttura è priva di barriere architettoniche, di barriere sensoriali e della comunicazione.

Sono presenti locali ad uso collettivo, ricreativo, di lavoro e socioculturali. Sono presenti servizi igienici adeguati e rispondenti alla normativa regionale e nazionale di settore.

Non è presente una sala pranzo, il pranzo viene consumato nella vicina mensa dell'ASP Montedomini.

### **Apertura**

Il Centro resta aperto ogni settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 ed il sabato dalle 9:00 alle 15:00.

La frequenza, in base agli accordi presi al momento dell'ingresso in struttura, avviene in due turni:

- mattina dalle 9:00 alle 15:00
- pomeriggio dalle 12:00 alle 18:00. Il sabato si svolge un turno unico.

### **Condizioni di servizio**

Il Centro è gestito per un'utenza complessiva massima di trenta persone diversamente abili. Le attività educative sono realizzate privilegiando al massimo il rapporto e la collaborazione con le risorse del territorio.

**Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione**

Come dalle procedure stabilite nella Regione Toscana, i servizi territoriali delle SdS dell'area metropolitana fiorentina, i servizi sociali dei comuni, i servizi sociali della ASL Toscana Centro, a seguito di valutazione multidisciplinare della situazione della persona con disabilità e/o disagio psichico, propongono l'ingresso al Centro Diurno. Successivamente la direzione del Centro concorda con i servizi di riferimento, la famiglia o gli eventuali tutori, e la persona interessata un incontro per approfondire la possibilità di inserimento. Successivamente a tale incontro, se la persona risulta idonea ed interessata, si procede all'inserimento per un periodo di prova di due settimane al cui termine, se non vi fossero indicazioni contrarie, si intende l'inserimento a tempo indeterminato.

A tal fine il Servizio Sociale di riferimento della persona inserita invierà alla direzione del Centro Diurno l'impegnativa relativa all'inserimento contenente il periodo, i giorni di frequenza e la retta giornaliera. Al momento dell'ingresso dovrà essere fornita alla direzione del Centro Diurno la seguente documentazione:

- relazione di un medico di riferimento (psichiatra, neuropsichiatra) sulla storia e situazione attuale dell'ospite;
- relazione da parte del servizio sociale di riferimento sulla situazione sociale e familiare;
- certificazione del medico curante su eventuali patologie contenente la terapia farmacologica in corso;
- eventuale relazione socio-educativa se l'ospite ha frequentato in precedenza un altro centro oppure se è stato seguito individualmente da un servizio educativo domiciliare;
- fotocopia del documento d'identità e tessera sanitaria e di tutti i documenti richiesti per legge (es. carta verde covid-19).

Tale documentazione farà parte del fascicolo socio-sanitario dell'Ospite, compilato al momento dell'inserimento.

**Inserimento**

Al momento dell'inserimento verrà effettuato un periodo di prova con l'obiettivo, tramite una prima conoscenza dell'ospite all'interno del Centro, di valutarne l'ammissibilità in relazione alle caratteristiche individuali e al gruppo degli ospiti inseriti. Il periodo di prova si svolge in un arco di tempo massimo di due settimane. Qualora l'ospite stia usufruendo di un servizio educativo domiciliare, egli potrà recarsi presso la struttura accompagnato dalla figura educativa domiciliare.

Durante il periodo di prova, l'ospite sarà affiancato da una figura educativa di riferimento del Centro che, insieme alle altre figure educative, avrà il compito sia di guidarlo nella conoscenza della struttura nonché di effettuare una prima osservazione delle sue abilità. Al termine del periodo, il Centro invia al Servizio di riferimento un riscontro circa l'idoneità dell'Ospite nei confronti della struttura e le prime linee di intervento individuate. Da quel momento l'ospite è inserito per il periodo ritenuto necessario dalla valutazione iniziale dell'unità valutativa multidisciplinare.

Nei primi quindici giorni l'ospite sarà inserito nelle attività in modo graduale. Entro il termine del primo mese d'inserimento il Centro compila la scheda personale ed elabora, dopo i tre mesi di osservazione, una relazione contenente la valutazione sul primo periodo d'inserimento, la verifica dell'idoneità dell'Ospite al Centro e della

rispondenza della struttura ai suoi bisogni, gli obiettivi del progetto individuale ed il programma di intervento personalizzato. Al termine del primo trimestre viene svolto un incontro di verifica tra l'equipe educativa del Centro, il Servizio Disabilità dell'ASL e la famiglia dell'Ospite (o eventuali tutori) inserito: in tale incontro vengono condivise le osservazioni svolte dalla struttura e definiti gli obiettivi futuri del progetto.

### **Dimissione**

La dimissione dal Centro può avvenire per:

- compimento dei 65 anni di età;
- richiesta dell'Ospite e/o tutore/amministratore di sostegno e dei familiari;
- passaggio ad altra struttura;
- inidoneità del Centro nel rispondere ai bisogni del soggetto;
- incompatibilità con altri soggetti inseriti;
- l'assenza dell'Ospite per un periodo superiore a 30 giorni;
- il mancato pagamento della retta per due mensilità consecutive da parte dell'Ente Inviante.

L'ospite che ha compiuto 65 anni potrà proseguire la frequenza attraverso un accordo con i servizi sociali territoriali.

### **Organigramma**

- Direzione della Cooperativa La Riforma
- Coordinatore/trice del Centro
- Educatori/trici Professionali
- Operatori/trici Socio Sanitari
- Ausiliari e personale pulizia
- Collaborano Psicologo, Psicopedagogo, Musicoterapeuta e Maestri d'Arte su specifiche progettualità.
- Funzionigramma

### **Coordinatrice/tore:**

È un'educatrice professionale individuata dal Centro quale responsabile dell'organizzazione operativa del Centro stesso.

- Risponde in merito all'efficacia, all'efficienza del servizio e al raggiungimento degli obiettivi di qualità al Direttore della Cooperativa La Riforma.
- Coordina ed è responsabile della stesura ed attuazione dei PEI ed organizza le attività, in stretta collaborazione con gli educatori e le educatrici.
- Coordina le équipe Educative e multidisciplinare, redigendone i verbali.
- Supervisiona le attività degli operatori per il buon andamento del servizio.
- Cura i rapporti con le famiglie e con i servizi del territorio. Effettua, insieme con gli/le educatori/trici di riferimento, colloqui con le famiglie e con le figure referenti dell'ospite per illustrare e condividere i PEI.

- Cura i rapporti con gli enti e le istituzioni per quanto di competenza, ivi compreso i rapporti con l'Università e le scuole superiori per lo svolgimento dei tirocini.
- Collabora alla individuazione dei bisogni formativi specifici.
- Cura la tenuta corretta di tutta la documentazione relativa allo svolgimento dei servizi (accreditamento).

#### **Educatore/trice professionale**

- Predisporre, stendere e realizzare i PEI, in stretta collaborazione con la coordinatrice.
- Partecipa ai colloqui con le famiglie e con le figure professionali referenti dell'ospite.
- Si prende cura del benessere psicofisico dell'ospite.
- Propone ed organizza le attività del Centro.
- Partecipa alle riunioni programmate dell'équipe e collabora con le altre figure professionali presenti.
- Assiste la persona secondo le indicazioni dei PEI, nella sfera dell'alimentazione degli spostamenti e dell'igiene personale.
- Distribuisce i pasti nel rispetto delle diete e delle differenti necessità alimentari
- Tiene costantemente aggiornate le schede progetto e le schede giornaliere delle attività.
- Collabora nelle attività per il mantenimento delle capacità residue, per il recupero funzionale e per la riabilitazione psicosociale.

#### **Operatore Socio-Sanitario**

- Cura del benessere psicofisico dell'Ospite.
- Assiste la persona secondo le indicazioni dei PEI, nella sfera dell'alimentazione, degli spostamenti e dell'igiene personale.
- Collabora nelle attività per il mantenimento delle capacità residue, per il recupero funzionale e per la riabilitazione psicosociale.
- Cura l'ambiente in cui opera.
- Effettua la pulizia, disinfezione e sanificazione degli ambienti.
- Distribuisce i pasti nel rispetto delle diete e delle differenti necessità alimentari.

#### **Ausiliario**

- Cura dell'ambiente in cui opera.
- Effettua la pulizia, disinfezione e sanificazione degli ambienti.

### **Professioni esterni**

Su specifiche progettualità può essere richiesta la collaborazione esterna a professionisti quali musicoterapisti, psicologi, psicoterapeuti, maestri d'arte.

## **PRESTAZIONI EROGATE**

### **Attività educative/riabilitative**

In base dell'osservazione e dei PEI il Centro Diurno di Riabilitazione Psicosociale offre una gamma di attività diversificate che si svolgono all'interno o all'esterno del Centro nell'ottica di favorire una crescita personale degli Ospiti, volta a raggiungere un più adeguato rapporto con sé stessi, con gli altri e con il contesto di vita.

La continuità del personale educativo ha permesso di mettere a punto attività di laboratorio costanti nel tempo, che fornissero validi strumenti atti a perseguire gli obiettivi prefissati nel Piano Educativo Individualizzato; ogni figura educativa, infatti, ha sviluppato qualità professionali e competenze ulteriori rispetto a quelle strettamente educative, risorse aggiuntive che hanno contribuito a raggiungere l'attuale configurazione del Centro Diurno. I laboratori presenti al Centro hanno tipologie sia occupazionali, che motorie e riabilitative.

Gli obiettivi sono diversificati e vanno dall'incremento di alcune abilità, con la possibilità di trasferirle anche nell'ambito della quotidianità, all'espressione ed al potenziamento, attraverso l'arte, delle caratteristiche personali. La maggior parte delle attività svolte all'interno della struttura ha un'interfaccia con l'esterno attraverso mostre e spettacoli.

### **Prestazioni psicologiche**

Stesura e aggiornamento del fascicolo socio-sanitario, colloqui con gli Ospiti, colloqui con le famiglie, supervisione dell'equipe e della programmazione individualizzata in relazione ai bisogni psicologici e ai relativi interventi.

### **Prestazioni assistenziali**

Assistenza diretta alla persona nei limiti d'autonomia previsti dal piano di lavoro e secondo il PEI e prestazioni di collaborazione e supporto alle attività infermieristiche e educative.

### **Articolazione organizzativa**

L'articolazione organizzativa dell'attività del centro è ispirata al lavoro di gruppo e pertanto presso il CD La Riforma opera stabilmente:

L'Equipe educativa, sede naturale della condivisione progettuale, del monitoraggio e della verifica dei risultati. Essa assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con il Progetto generale di struttura. È costituita dal/la Coordinatore/trice del Centro e dagli/le Educatori/trici e si riunisce, di norma, settimanalmente per due ore e mezzo, dalle ore 9.30 alle ore 12.00.

Il/la Coordinatore/trice ha la responsabilità della organizzazione interna del servizio, dell'intervento educativo contenuto nel piano delle attività e nelle programmazioni annuali elaborate d'intesa con gli/le educatori/trici all'inizio dell'anno di lavoro. Ha compiti di indirizzo e sostegno tecnico al lavoro degli operatori, di monitoraggio e verifica delle attività e dei percorsi educativi, della produzione di documentazione e/o comunicazioni, di attivazione di corsi di aggiornamento o di formazione, di raccordo ed integrazione con i servizi territoriali. Ha funzioni di referente per il Centro nei confronti della Direzione della Cooperativa.

Gli/le educatori/trici assicurano le funzioni educative attraverso:

Progettazione di interventi educativi finalizzati dopo aver valutato le abilità e le potenzialità dei singoli soggetti;

Organizzazione e gestione di attività di laboratorio, di attività di gruppo ed individuali;

Relazioni significative con gli utenti anche attraverso la comunicazione non verbale, tonica ed emozionale.

Gli educatori inoltre sono impegnati nel perseguire ed applicare condizioni migliorative e qualitative della ospitalità del Centro, attraverso la partecipazione attiva al lavoro di gruppo e la predisposizione di periodici momenti di incontro e confronto con gli utenti e con i familiari.

L'équipe del Centro può essere integrata da altre professionalità di supporto e di integrazione operativa quali, ad esempio: volontari del servizio civile, soggetti del volontariato, tirocinanti, ai quali verrà richiesta continuità di supporto e di collaborazione nonché correttezza nei rapporti con gli assistiti e con gli operatori del Centro.

L'attività del centro è adeguatamente documentata con particolare riferimento a:

- programmazione generale;
- schede dei progetti individuali e verifiche degli interventi;
- diario delle attività;
- redazione ed aggiornamento della cartella personale dell'ospite;
- verbali degli incontri e delle riunioni di servizio;
- registro di presenza degli utenti;
- registro/schede di presenza degli operatori;
- interventi e percorsi di formazione.

L'organigramma del personale prevede le professionalità necessarie per lo svolgimento delle funzioni di coordinamento del servizio; assistenza educativa ed assistenza socio-educativa

### **Piano di formazione**

Per garantire un migliore svolgimento del lavoro educativo/formativo dell'équipe, sono previste due modalità formative:

- percorsi di autoformazione interni all'équipe;
- percorsi di formazione con figure esterne di supporto alla progettazione.



Obbiettivi generali:

- approfondimenti teorici sul lavoro di educatore;
- lavoro sulle motivazioni degli operatori;
- approfondimento sul lavoro in rete;
- acquisizione di un linguaggio comune;
- acquisizione di una metodologia comune e condivisa;
- messa a punto di strategie educative condivise.

Approfondimento degli strumenti educativi da adottare nella conduzione delle attività, in particolare per il tramite di:

- un progetto comune;
- un piano delle attività;
- una programmazione di laboratorio;
- un piano educativo personalizzato;
- la scelta di materiali e attrezzature;
- l'organizzazione di spazi e tempi;
- la documentazione;
- l'osservazione;
- la valutazione/verifica.

#### **Metodologia di intervento integrazione socio SANITARIA – lavoro di rete**

La metodologia di intervento è improntata sul lavoro di gruppo. Il/la coordinatore/trice e gli/le educatori/trici in équipe utilizzano specifici strumenti educativi quali l'osservazione, la programmazione, il sostegno individuale, la documentazione. Il Piano Educativo Personalizzato viene elaborato congiuntamente dall'Equipe del Centro con gli operatori dei Servizi Sociali territoriali e le famiglie.

L'équipe del Centro si incontra settimanalmente allo scopo di discutere della programmazione, dei casi particolari, delle attività, delle verifiche in itinere e finali con eventuali direttive ed aggiustamenti sugli obiettivi individuali e di gruppo, per percorsi di formazione e per tutto ciò che concerne la vita del Centro.

Per garantire la migliore qualità educativa si rende opportuna e funzionale, l'integrazione territoriale ed il lavoro di rete con le Istituzioni Pubbliche (Servizi Sociali dei Comuni, Società della Salute, ASL).

L'équipe degli educatori è inoltre autorizzata a fruire fino ad un massimo di 4 ore settimanali, per ogni figura educativa, per l'aggiornamento, la progettazione e la valutazione, inerenti alle attività ed i servizi offerti dal Centro Diurno.

### **Attività**

Il piano delle attività è personalizzato in base all'analisi degli interessi, delle competenze, delle difficoltà e dei bisogni degli ospiti.

L'équipe prepara la documentazione contenente la descrizione dettagliata delle attività che si intendono svolgere nel corso dell'anno e formula per ogni soggetto un progetto educativo individualizzato (PEI) coerente con il progetto di struttura e con il piano delle attività annuali.

Durante l'anno sono previsti momenti per la valutazione e verifica del progetto educativo individualizzato (PEI) sia finale che in itinere.

Sono inoltre previsti momenti di informazione e coinvolgimento partecipativo dei familiari rispetto al progetto generale.

### **FINANZIAMENTO E RESPONSABILITA'**

#### **Spese di finanziamento del centro**

La retta giornaliera viene stabilita dalla convenzione in essere con il Comune di Firenze e/ la Società della Salute di Firenze, tutti gli inserimenti da parte di altri enti si adegueranno a tale convenzione

La retta, al momento, risulta in carica in modo totale all'ente pubblico. Nel caso in cui vi fossero inserimento di persone a livello privato la retta è comunque quella prevista dalla convenzione con l'ente pubblico.

#### **Responsabilità della gestione del servizio**

L'utente ha il diritto alla:

- partecipazione alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- sicurezza, nelle ore di frequenza al Centro, ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o pericolo da parte ed a cura della gestione del centro.
- mantenimento e garanzia della sicurezza dei propri dati personali, utilizzabili e trattabili esclusivamente ai fini della gestione e dell'attività di servizio.

L'utente e la sua famiglia hanno il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, nonché il diritto ad una tempestiva informazione sull'esito degli stessi, di norma, salvo casi particolari e di specifica complessità, da comunicarsi entro trenta giorni dalla ricezione dei reclami stessi. La gestione del centro ha l'obbligo di assicurare che l'attività socio-educativa ed assistenziale prestata sia conforme alla qualità ed alle condizioni indicata nella presente carta dei servizi, rispondendone, in difetto, alle famiglie ed alla Società della Salute.

### **Responsabilità dell'utente e della famiglia**

L'utente e la sua famiglia hanno il dovere di:

- rispettare il personale;
- informare tempestivamente i responsabili del Centro dell'intenzione di rinunciare, secondo propria decisione ad attività e prestazioni programmate, in conformità di quanto al riguardo stabilito al precedente paragrafo contenente le condizioni di recesso;
- attenersi alle regole interne della struttura;
- collaborare al fine di permettere che il progetto educativo e le attività svolte possano essere sviluppate al meglio;
- rispettare, nel caso vi fosse compartecipazione nella retta, il pagamento della quota mensile alla spesa di funzionamento del centro.

### **TUTELA E PARTECIPAZIONE**

#### **Partecipazione famiglie ed ospiti**

Si prevede che sia costituito un Comitato di Partecipazione delle Famiglie composto da 6 membri:

- il/la direttore/trice della cooperativa sociale La Riforma;
- il/la coordinatore/trice del Centro Diurno;
- 4 rappresentanti delle famiglie degli/Ile ospiti.

I familiari degli/delle ospiti hanno diritto a riunirsi in assemblea almeno una volta al mese, alla presenza o meno del/Ila direttore/trice della cooperativa e del/Ila coordinatore/trice del Centro Diurno.

Il Comitato di Partecipazione ha il compito di collegamento fra le famiglie ed il Centro Diurno e di verifica e controllo dello svolgimento corretto delle varie attività previste, nonché di proposta e stimolo.

Il Comitato si dovrà riunire almeno una volta ogni due mesi, anche da remoto.

Almeno due volte l'anno è previsto un incontro assembleare con tutte le famiglie degli/Ile ospiti per la presentazione e/o valutazione delle attività.

Gli e le ospiti hanno diritto ad incontrarsi assemblearmente, insieme alle educatrici ed agli educatori, per proporre iniziative ed attività.

#### **Contestazioni e reclami**

In caso di contestazioni relative ad eventuali inadeguatezze o disagi provocati nei confronti degli utenti o dei loro familiari, vanno informati, contemporaneamente, sia gli operatori della struttura sia i servizi sociali territoriali di riferimento.

Di regola la contestazione deve essere risolta rapidamente e l'utente ha il diritto di essere informato delle decisioni prese e delle azioni svolte per la risoluzione del problema rilevato.

Le modalità previste per esporre formale reclamo sono:

- colloqui con il/la coordinatore/trice o gli educatori/trici;
- eventuale colloquio con la direzione della cooperativa;
- eventuale segnalazione scritta alla direzione della cooperativa La Riforma;
- assemblea con i genitori qualora la contestazione coinvolga più di un utente;
- eventuale reclamo rivolto ai servizi sociali territoriali di riferimento dell'ospite;
- eventuali reclami scritti inviati ai responsabili dei servizi Sociali territoriali.

In ogni caso la direzione della Cooperativa Sociale La Riforma per la procedura di gestione dei reclami si impegna ad assicurare:

- l'acquisizione e la valutazione di tutti i reclami e la parità di trattamento;
- il rispetto della riservatezza dei dati segnalati;
- la garanzia di una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo e, nell'eventualità in cui tale termine non garantisce una completa istruttoria per la particolarità o complessità del caso, la comunicazione all'utente con l'indicazione dei termini entro cui comunque verrà fornito apposito riscontro;
- la valutazione dei reclami pervenuti finalizzata alla elaborazione anche della proposizione ed applicazione di eventuali condizioni di adeguamento migliorativo del servizio, ove ne ricorressero le condizioni.

## **QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **Standard di qualità**

La Cooperativa Sociale La Riforma si impegna:

- al raggiungimento degli standard di qualità del servizio, per quanto sopra indicato a livello di attività del centro, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni al riguardo eventualmente fornite e formulate dall'utenza e dal Comitato di gestione;
- a perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo tempi e modalità prestabiliti e comunque con referto, possibilmente semestrale ovvero comunque almeno annuale;
- ad informare periodicamente gli utenti sull'esito dei monitoraggi effettuati.

I fattori di qualità sui quali basare gli standard e gli indicatori di qualità sono, di norma, così individuati:

Standard strutturali:

- Controllo costante della situazione dell'immobile e dei mobili del Centro Diurno

Standard gestionali:

- Personalizzazione degli interventi;
- efficacia dell'intervento / progetto educativo, individuale;
- diritto di accesso, tempo di attesa; semplificazione procedure;
- validità funzionale dei servizi ausiliari: mensa, trasporto, pulizie.

Standard normativi:

- formazione e aggiornamento del personale;
- obblighi relativi alla sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro;
- rispetto riservatezza dati personali.

La Cooperativa Sociale La Riforma si impegna:

- a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza ogni due anni;
- ad esaminare e divulgare fra l'utenza e le famiglie i risultati ed analizzare lo scostamento dagli standard prefissati;
- ad attivare conseguentemente, ove e qualora necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili;
- ad adeguare ed aggiornare il regolamento per il funzionamento del centro socio-educativo in compatibilità ed in rispondenza dei principi sanciti con la presente carta dei servizi.

**Data**

01/05/2023

**Direzione**

Davide Arca

