



Carta del servizio  
La Renetta - Centro Diurno  
Piazza XXVIII Aprile c.n. 17, Saint-Vincent, Aosta

**D.S.M. AZIENDA A.U.S.L.  
VALLE D'AOSTA**

**Indice**

Perché la Carta del Servizio .....	3
Presentazione e <i>mission</i> del Centro Diurno.....	4
Indirizzo, ubicazione e <i>orienteeing</i> .....	5
Modalità di accesso e procedure.....	6
I servizi offerti .....	6
Modalità di contribuzione dell'utente .....	8
Il D.S.M. dell'Azienda A.U.S.L. Valle d'Aosta.....	8
L'équipe del Centro Diurno.....	9
La tutela dell'utenza .....	9
La Cooperativa SAVAL.....	11
La Qualità.....	12



## Perché la Carta del Servizio

La **Carta del Servizio** evidenzia le caratteristiche del Servizio e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'Utente del **Centro Diurno**.

La Carta non rappresenta un semplice opuscolo informativo, bensì uno strumento di verifica e di controllo della corrispondenza tra il Servizio **Centro Diurno** effettivamente erogato e quanto promesso.

Rappresenta una dichiarazione di impegno che ci assumiamo di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono, una garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati.

Questa è nuova una versione che tiene conto anche delle novità legislative.

A questa versione ne seguiranno successive con ulteriori sviluppi, integrazioni e miglioramenti e con il pieno coinvolgimento dell'utenza e di tutti coloro che in qualsiasi modo si relazionano ad essa secondo il modello della analisi partecipata della qualità.

### *Modalità di utilizzo e diffusione del documento*

La diffusione avviene tramite:

- presentazione e distribuzione diretta agli utenti ed ai familiari;
- distribuzione agli operatori del DSM. AUSL VALLE D'AOSTA;
- distribuzione attraverso la Di.A.Psi <sup>1</sup>;
- disponibilità presso medici di base.

---

<sup>1</sup> La Di.A.Psi. è un'Associazione di Volontariato nata per sostenere i malati psichici e le loro famiglie. Riferimenti in coda al documento.

## **Presentazione e *mission* del Centro Diurno**

Il **Centro Diurno** è un servizio non residenziale con funzioni terapeutico-riabilitative tese a impedire o arrestare processi di isolamento relazionale e di emarginazione e a prevenire e contenere il ricovero per le persone con problematiche di tipo psichiatrico così come indicato anche dalla deliberazione della giunta regionale 1610 che stabilisce i requisiti di funzionamento per i servizi semiresidenziali..

La sua **mission** è la valorizzazione della persona intesa come risorsa della società, favorendone per quanto possibile la permanenza al proprio domicilio o presso il nucleo familiare di appartenenza anche sfruttando e potenziando le risorse presenti sul territorio in sinergia con le altre agenzie..

Il Centro Diurno è una struttura aperta alle persone ed al territorio.

Il servizio fornisce ospitalità, assistenza e servizi per l'aiuto nelle attività quotidiane, occasioni di vita comunitaria, stimoli e possibilità di attività occupazionali e ricreativo/culturali, di mantenimento e attività socio/riabilitative.

Pertanto si configura come struttura capace di accogliere e soddisfare le esigenze personali dell'utente e di garantire una risposta adeguata ai bisogni primari (come l'accoglienza e la cura della persona) ed ai bisogni di relazione, autonomia e recupero delle risorse e delle potenzialità della persona ospitata.

Gli obiettivi che caratterizzano l'intervento sono:

- **assicurare il benessere della persona che lo frequenta**
- **favorire l'integrazione sociale e le relazioni interpersonali**
- **garantire alla persona inserita il raggiungimento o mantenimento della massima autonomia possibile**

Il **Centro**, inoltre, ha tra le sue finalità quella di promuovere e realizzare attività, iniziative ed eventi in stretto raccordo con la comunità locale, favorendo la partecipazione e l'inserimento sociale delle persone che lo frequentano.

Il servizio è attivo **12 mesi l'anno fino a 6 giorni la settimana indicativamente dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 16.00.**

La frequenza al servizio può essere variabile ed è personalizzata in base alle esigenze individuali declinate nel progetto individuale.

Il servizio offre una ampia gamma di attività interne ed esterne al servizio.

Vengono organizzate uscite serali e pomeridiane sul territorio, gite di un giorno e brevi soggiorni.

Il servizio offre la possibilità di consumare colazione, pranzo e merenda agli utenti che ne abbiano necessità nel rispetto delle normative in tema di igiene e salubrità degli alimenti.

Per alcune di queste attività potrà essere richiesta una contribuzione come definito dalla già citata normativa.

**Se necessario per favorire la frequenza al centro e l'accesso agli altri servizi del territorio vengono garantiti degli accompagnamenti.**

## Indirizzo, ubicazione e orienteering

La sede del **Centro Diurno** si trova nel Comune di **Saint-Vincent** in **Piazza XXVIII Aprile al civico 17**.

La localizzazione nel cuore di Saint Vincent consente di raggiungere facilmente anche a piedi le infrastrutture presenti e questo ha interessanti risvolti sul piano della fruizione del servizio e delle opportunità di integrazione.

Presso il Centro si trovano, ad esempio, piscina, bocciodromo, biblioteca e comune.

La struttura è facilmente raggiungibile tramite i mezzi pubblici ed è dotata nelle immediate vicinanze di parcheggi coperti e non.



Il **Centro** ha una sua sede autonoma con cucina autorizzata, ampia zona soggiorno, locali adeguatamente attrezzati per le attività, spogliatori e bagni per utenti, ospiti e personale, bagni attrezzati per eventuali utenti diversamente abili ed ha spiccate caratteristiche di accoglienza e vivibilità.

Il centro è dotato di rampe di accesso e monta persone per utenti con ridotta capacità motoria.

E' garantita la cura dell'ambiente degli spazi perché diventi significativo da un punto di vista affettivo (la scelta dell'arredamento, la possibilità di identificare spazi personali e collettivi) e fonte di apprendimento (acquisizione di livelli di autonomia personale, di regole sociali...) non banalizzando la quotidianità, ma valorizzandone ogni aspetto.

## Modalità di accesso e procedure

Il **Centro Diurno** è parte delle attività del **Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda U.S.L. della Valle d'Aosta**.

Le **ammissioni e dimissioni** sono concordate con il competente **Centro di Salute Mentale** del D.S.M. sulla base di apposite valutazioni psichiatriche.

La **domanda di ammissione** deve essere sottoscritta dal paziente o dal suo legale rappresentante nel caso sia stata disposta la tutela legale.

La **dimissione** è parimenti disposta dal **Direttore del Dipartimento di Salute Mentale** sentiti tutti i soggetti interessati come sopra individuati.

### Il PROGETTO PERSONALIZZATO (PTRP)

Per ciascun utente viene predisposto il **progetto personalizzato** sulla base: delle caratteristiche della persona, dei suoi bisogni del suo contesto familiare e sociale.

Il Progetto deve essere concordato, a seguito della condivisione del paziente, con il D.S.M. inserente, sulla base del progetto individuale dallo stesso definito e deve essere preventivamente discusso, nell'ambito della struttura, con gli operatori coinvolti.

Il Progetto deve comprendere:

- l'individuazione dell'operatore responsabile del Progetto.;
- la valutazione dell'utente e gli obiettivi specifici d'intervento;
- l'informazione e il coinvolgimento del paziente o del tutore e del D.S.M. inviante, oltre che dei familiari;
- la pianificazione degli interventi e delle attività specifiche e dei tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
- le risorse e la dotazione di strumenti impiegati;
- le modalità di attuazione delle verifiche periodiche e finali (indicatori, procedure, tempi e strumenti).

Ad integrazione del Progetto Personalizzato viene siglato il contratto di ospitalità fra la struttura stessa, il paziente e il D.S.M. inserente: sono esplicitati i servizi resi, gli impegni del paziente, le norme relative al consenso informato e alla tutela dei dati personali.

### I servizi offerti

Il **Progetto Centro Diurno** oltre a realizzarsi come un luogo fisico, uno spazio di accoglienza con orari predefiniti (a cui si "accede"), è da contemplare come Progetto di intervento comprendente diversi livelli quali:

- a) interventi educativi tramite attività terapeutiche e riabilitative di gruppo presso il Centro Diurno;
- b) interventi educativi di gruppo svolti al di fuori del Centro Diurno (gite, uscite, soggiorni estivi, attività svolte in altre sedi di accoglienza diurna);
- c) progetti educativi individuali concordati con il Responsabile del DSM per il Centro Diurno;
- d) individuazione di eventuali altri spazi specifici per attività risocializzanti e/o di addestramento professionale.

La programmazione delle diverse attività farà riferimento alle indicazioni dei **PROGETTI PERSONALIZZATI**

Possiamo distinguere le attività previste all'interno del Centro Diurno in due gruppi: attività del quotidiano; attività strutturate.

Le prime, **LE ATTIVITÀ DEL QUOTIDIANO** comprendono l'accoglienza, il pranzo (pianificazione, acquisto e preparazione) e momenti conviviali e ludici concordati con i pazienti.

Le **ATTIVITÀ STRUTTURATE** del Centro Diurno sono invece costituite da veri e propri laboratori di attività manuali ed espressive e da iniziative di vario genere a carattere socializzante e di integrazione con il territorio. Sono, a titolo esemplificativo così suddivisibili:

- **ATTIVITÀ MIRATE ALLA RI-ACQUISIZIONE DI AUTONOMIE SOCIALI DI BASE**  
(autonomia; cura del sé; rapporti interpersonali; gestione del tempo libero; gestione dei farmaci)
- **ATTIVITÀ MOTORIE E DI CARATTERE SPORTIVO**  
(es.: piscina; palestra; passeggiate; ginnastica dolce )
- **Attività ludiche e del tempo libero**  
(es.: gite e feste,)
- **Attività espressive**  
(es.: laboratorio di manipolazione della creta laboratorio di pittura laboratorio di espressione corporea, découpage)
- **Arti terapie**  
(es.: danza-movimento-terapia)
- **Laboratori di costruzione della propria storia personale**  
(es.: laboratorio di autobiografia gruppo ascolto)
- **Cura della quotidianità**  
(es.: i pasti cura dell'igiene personale)
- **Attività terapeutico artigianali**  
(es.: Laboratorio di cartotecnica e decorazione delle terrecotte)

La decisione su quali laboratori effettivamente attivare e con quali tempistiche e modalità, dipende dal fatto che :

- le attività proposte ad ogni singolo utente devono essere integrate ed armonizzate nel suo piano di trattamento individualizzato, in modo che siano ben chiari gli obiettivi terapeutici, educativi e riabilitativi di ogni singola attività in relazione al percorso pensato per lui;
- la programmazione delle attività, laddove e per quanto possibile, verrà effettuata secondo i desideri e le singole inclinazioni degli utenti.

## **Ristorazione**

I pasti vengono preparati direttamente presso il Centro con l'utilizzo di menù autorizzati.

I menù, che potranno essere occasionalmente modificati con il contributo degli utenti, terranno presente l'equilibrio fra i vari nutrienti e la stagionalità.

Con i Laboratorio di cucina gli utenti potranno anche essere coinvolti nella scelta del menù, nell'effettuazione della spesa, nel riordino delle derrate acquistate e nella preparazione dei pasti.

È prevista la somministrazione di diete speciali a seguito di prescrizione medica. In occasione di particolari ricorrenze o festività viene somministrato un menu speciale.

Di norma: il pranzo è servito alle 12:30; la merenda è servita alle 15,30 e comprende una bevanda calda o fredda e quantità sufficiente di dolce/frutta/salato a scelta.

Per motivi igienico/sanitari e a tutela della salute dell'utente, non è consentito portare e somministrare alimenti preparati presso il proprio domicilio salvo iniziative programmate. Per le azioni di somministrazione pasti saranno rispettate le procedure previste dal sistema HACCP,

### **Pulizia dell'ambiente**

Sarà assicurata l'igiene di tutti gli ambienti della struttura; in particolare si garantisce la pulizia quotidiana dei bagni, degli spazi e servizi comuni interni ed esterni. Ove necessario, sono previsti interventi ripetuti durante la giornata.

### **Trasporti**

Il servizio trasporto è organizzato, laddove necessario ed in base al progetto individualizzato, al fine di favorire l'accesso al Centro con l'impiego di mezzi attrezzati. Sono previsti trasporto di sola andata, solo ritorno o andata e ritorno dal domicilio al Centro Diurno; trasporti per la realizzazione di attività, uscite, gite.

### **Modalità di contribuzione dell'utente**

La fruizione del Centro Diurno non comporta una contribuzione economica a carico dell'utente. Potranno essere chiesti dei contributi per i pranzi, le uscite sul territorio, i soggiorni e le attività straordinarie. I rapporti tra il Centro Diurno e l'Azienda AUSL della Valle d'Aosta sono disciplinati in apposita convenzione.

Si provvede inoltre a stipulare un'assicurazione per la copertura della responsabilità civile.

### **Il D.S.M. dell'Azienda A.U.S.L. Valle d'Aosta**

Il Dipartimento di Salute Mentale è l'interlocutore dell'Azienda AUSL Valle d'Aosta al quale la Cooperativa Saval fa riferimento per la progettazione delle attività del Centro Diurno e per l'ammissione e dimissione dell'utenza.

Fermo restando l'autonomia gestionale della Cooperativa, riteniamo che la collaborazione nel confronto, elaborazione e messa in atto di attività interne od esterne al Centro Diurno siano strumenti necessari di lavoro al fine di ottimizzare le risorse delle due parti (DSM e Cooperativa) per il raggiungimento di obiettivi condivisi/condivisibili. Si ritiene altresì importante il coordinamento fra il Centro Diurno e le altre strutture presenti sul territorio regionale sia per evitare la sovrapposizione di attività uguali/simili in più strutture, sia per far condividere agli utenti, ma anche agli operatori, delle varie strutture attività effettuate in sedi differenti da quella di inserimento.

Il DSM si impegna al confronto costante con la Cooperativa non soltanto sulle attività in essere e sui percorsi educativi – riabilitativi degli utenti, ma anche ed in particolare sulle prospettive di crescita delle attività del Centro Diurno nell'ottica di un costante miglioramento dell'offerta per l'utenza.

Il DSM è riferimento inoltre, attraverso la Struttura di Psichiatria e le relative équipe territoriali di riferimento, ed in stretto accordo con la Cooperativa, per l'utenza del Centro Diurno ed i familiari.



## L'équipe del Centro Diurno

Per la gestione del servizio **Centro Diurno** la **Cooperativa Saval** mette a disposizione un'équipe secondo gli standard legislativi e contrattuali previsti, proporzionata al numero di utenti effettivamente inserito e fino ad un massimo di:

- **1 COORDINATORE** (Assistente Sociale, Educatore Professionale, Laureato in Scienze dell'Educazione o in Psicologia) a tempo parziale. Tale figura ricopre il ruolo di **Responsabile per il Centro Diurno**;
- **3 OPERATORI** (Educatori professionali/tecnici della riabilitazione/assistenti sociali) a tempo parziale
- **2 OPERATORI (OSS)** a tempo parziale

Nel Centro diurno è assicurata la collaborazione di esperti (**artigiani, maestri d'arte**) per la conduzione di attività specifiche.

L'équipe è composta da operatori in possesso dei requisiti professionali richiesti dalla normativa regionale in vigore.

L'attività educativa è finalizzata a:

- garantire un'attenzione adeguata ai bisogni educativi riabilitativi delle persone che frequentano il Centro;
- garantire la partecipazione ad attività e laboratori così come previsto dai Progetti personalizzati

Gli operatori, al fine di migliorare e sostenere continuamente la propria professionalità, partecipano a corsi di formazione ed aggiornamento.

È effettuata una riunione settimanale, in cui i tutti gli operatori verificano i piani di lavoro individuali, pianificano l'organizzazione del servizio e valutano l'efficacia dell'intervento e delle prestazioni realizzate nel Centro. Le équipe è costantemente in relazione con il sistema di supporto tecnico, scientifico ed amministrativo della cooperativa.

E' organizzato anche un incontro mensile aperto a tutti gli utenti i loro familiari e le altre persone. Anche non facenti parte dei servizi, a vario titolo coinvolte nel progetto dell'utente.

Gli operatori saranno in possesso di patente di guida e di due mezzi di trasporto assicurato anche per il trasporto degli utenti.

Gli operatori impiegati operano in consapevolezza delle indicazioni fornite dal Responsabile della Sicurezza della Cooperativa in applicazione della Normativa di riferimento e sono dotati di strumenti di protezione ai rischi ed agli incidenti.

## La tutela dell'utenza

### I diritti

L'utente ha il diritto di:

- partecipare alla messa a punto, attuazione, verifica del proprio progetto personalizzato
- essere assistito e curato con cortesia, premura e disponibilità all'ascolto, nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni politiche, filosofiche e religiose, nonché ai propri orientamenti e modelli culturali
- ottenere informazioni sulle proprie condizioni di salute, e sulle prestazioni assistenziali e sanitarie a lui dirette, con un linguaggio comprensibile, semplice e chiaro. In caso di incapacità della persona accolta, tali informazioni devono essere rese al parente di riferimento o a persona da lui precedentemente indicata.
- identificare immediatamente le persone che lo assistono e veder rispettata la propria privacy
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

## **I doveri**

L'ospite ha il dovere di:

- di rispettare quanto previsto nella presente Carta dei Servizi, che si configura anche come elemento di integrazione e applicazione del regolamento del servizio, che l'Utente riceve al momento dell'ingresso
- di rispettare il personale che lo assiste.
- mantenere un comportamento responsabile e dignitoso nei confronti delle altre persone presenti.
- dovere di avere cura per gli ambienti, le attrezzature, gli arredi ed i presidi presenti nel Servizio.
- L'utente ed i familiari hanno il dovere di attenersi alle disposizioni ricevute in materia di sicurezza e di collaborare nelle attività di prevenzione dei rischi e durante le esercitazioni relative al piano di evacuazione del presidio.

## **I reclami**

L'utente e/o il familiare possono segnalare disservizi, dare suggerimenti, reclamare o esprimere il proprio apprezzamento, contribuendo così al costante monitoraggio del livello qualitativo dei servizi erogati. Il reclamo, infatti, è considerato, come uno stimolo per migliorare il servizio.

Titolari ad esprimere i reclami, oltre all'utente, sono anche i suoi referenti e le associazioni di rispettiva rappresentanza.

Il reclamo può essere inoltrato al Responsabile per il DSM dell'Azienda USL o al Responsabile del servizio attraverso le seguenti modalità:

- personalmente e verbalmente;
- con nota scritta;
- tramite apposito modulo disponibile presso il presidio.

Il Responsabile, dopo avere attuato ogni possibile verifica in merito, risponde, sempre, in forma verbale o scritta con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

## **Suggerimenti**

Al fine di raccogliere elementi utili alla valutazione dei servizi erogati, è possibile compilare il "modulo per i suggerimenti". Il modulo ( di seguito riportato) deve essere compilato in maniera chiara e non anonima e consegnato o spedito al Centro. Il Responsabile del Centro provvederà mensilmente, a porli all'attenzione del Responsabile del DSM.

## **I principi fondamentali del gruppo di lavoro**

Ogni azione educativa perché sia il più possibile efficace deve essere pensata, elaborata e costruita.

D'altra parte ogni pensiero per essere creativo e propositivo deve basarsi su dati e osservazioni di realtà.

La circolarità tra pensiero ed azione è il presupposto per il lavoro d'equipe. Questi due elementi devono stare in un rapporto circolare per garantire la dinamicità dell'intervento.

L'equipe è intesa come lo strumento d'unione tra questi due fattori che sostanziano non solo l'agire educativo ma anche l'agire organizzativo per la gestione del Servizio Centro Diurno avendo come principi di riferimento:

### **Principio di eguaglianza e di solidarietà**

È l'impegno a operare senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni individuali e sociali.

### **Principio di Coerenza, Condivisione e Trasparenza**

Mira a creare un clima di fiducia reciproco tra istituzioni coinvolte, utenti, familiari, personale della struttura, garantendo, nel rispetto della riservatezza dei dati personali degli assistiti, la massima trasparenza e conoscenza del proprio operato.

#### **Principio di Competenza**

È l'impegno a svolgere le attività del progetto con competenza, diligenza, responsabilità, valorizzazione del lavoro di équipe, e accettazione della verifica costante del proprio operato.

#### **Principio di Qualità**

È l'impegno di tutti gli operatori a lavorare in una ottica comune di qualità diffusa e fondata sull'obiettivo del miglioramento continuo.

#### **Principio di Informazione e Formazione**

È l'impegno a informarsi e formarsi con costanza e serietà, prevedendo adeguati percorsi per ciascun operatore che ne sostenga e qualifichi costantemente l'azione, trasmettendo abilità e competenze specifiche per il lavoro e la valutazione dei risultati.

#### **Principio di Efficienza ed Economicità**

Costituisce l'impegno ad operare in modo da ottimizzare l'impiego delle risorse destinate al servizio rispetto al risultato atteso.

#### **Principio di Efficacia**

Costituisce l'impegno a garantire il perseguimento degli obiettivi di servizio e dei progetti individuali secondo specifici standard.

#### **Principio di Riservatezza**

Intendiamo la riservatezza non solo come privacy, ma anche come capacità di discernimento tra ciò che va mantenuto riservato e ciò che è utile e necessario comunicare in un lavoro integrato con altri professionisti.

#### **Principio di Imparzialità e Continuità**

Svolgiamo le nostre attività garantendo un comportamento obiettivo ed imparziale e prestazioni continue e regolari.

La partecipazione del collettivo degli operatori alla stesura e realizzazione del progetto del servizio è effettiva sin dalla fase di **avvio di un nuovo servizio**, attraverso la procedura del percorso di avvio e, annualmente, mediante uno **specifico percorso di verifica del servizio**.

## **La Cooperativa SAVAL**

### **Saval – Società Cooperativa Sociale Impresa Sociale ONLUS – Saint Vincent (AO)**

La Cooperativa Saval è una impresa sociale, una cooperativa sociale di produzione lavoro, non ha fini di lucro.

La politica della qualità di SAVAL è rappresentata dalla nostra mission aziendale:

*“La nostra è una cooperativa sociale: la nostra missione è di occuparci di esclusione e di disagio sociale, progettando e gestendo servizi socio sanitari ed educativi. Lo facciamo per nome e per conto dell'Amministrazione Pubblica locale, espressione della Comunità in cui siamo inseriti, mettendo a disposizione la nostra professionalità, la nostra creatività ed esercitando il diritto al lavoro e all'impresa.”*

Per la Cooperativa risulta determinante sviluppare una competenza relativamente alla ricerca e attivazione di percorsi di integrazione con le realtà istituzionali e non del territorio, scuole, enti locali, associazioni. Pertanto l'esplorazione di tutte le opportunità informali che il contesto, il territorio possono offrire costituiscono occasioni di integrazione avendo come principi di riferimento:

- la concezione che interventi e/o servizi siano intesi come punto di una rete/sistema di servizi e ad essa implementabili.
- la specificità del contributo educativo che, tra le altre, ha nelle sue corde metodologiche e competenze il lavoro di contatto con il territorio ed il radicamento territoriale.
- Il territorio inteso sia come spazio di appartenenza storica degli utenti, sia come luogo dove costruire (nuove) relazioni significative prevedendo azioni di informazione e sensibilizzazione; di individuazione e coinvolgimento di stakeholders territoriali.

La Cooperativa è iscritta all'Albo delle cooperative a mutualità prevalente – sezione Cooperative di Produzione e Lavoro - al n°.A 193345 dal 13.08.08. L'iscrizione all'Albo Provinciale delle Cooperative Sociali è in corso. Aderisce a Legacoop e all'Associazione Legacoopsociali, a livello sia nazionale che regionale.

Sede Legale Piazza XXVIII Aprile 17 – 11027 Saint Vincent (AO) Sede Amministrativa Via Le Chiuse 59 – 10144 Torino (TO). Partita Iva 01124160076 Numero REA Aosta 69411 Numero Iscrizione Albo Società Cooperative A193345

## La Qualità

La politica e gli obiettivi per la qualità sono stabiliti per fornire indirizzi della Cooperativa. La politica per la qualità fornisce un quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità.

“Il Sistema di Gestione per la Qualità è inteso dal Consiglio di Amministrazione come espressione professionale della capacità di sviluppo del lavoro, per attivare strategie di miglioramento e coordinamento interno che permettano a Cooperativa Saval di ottenere una maggiore competitività avendo come obiettivo finale la soddisfazione dei seguenti punti:

- Concorrere, localmente alla programmazione, all'organizzazione e alla gestione del “Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali, in maniera partecipata con gli interventi sanitari e dell'istruzione, nonché con le politiche attive di formazione e di avviamento e di reinserimento al lavoro”
- Offrire servizi rispondenti alle esigenze, aspettative e bisogni dei nostri committenti, utenti, destinatari e delle comunità locali ove operiamo
- Responsabilizzare, motivare, formare professionalmente e coinvolgere il personale interno
- Garantire la qualità dei servizi offerti intesa come valutazione condivisa e dialettica tra tutti gli attori coinvolti
- Definire obiettivi annuali per mantenimento e il miglioramento del Sistema.”

## Risultati attesi

- Miglioramento della qualità delle prestazioni attraverso processi partecipati di verifica da parte degli Utenti (*customer satisfaction*)
- Miglioramento della qualità delle prestazioni riferita a fattori ed indicatori preventivamente definiti (linee guida, *best practices*, protocolli, etc.);
- Coinvolgimento di tutti gli operatori sui temi della qualità del servizio e della comunicazione e previsione ed attuazione di percorsi di aggiornamento costante, di qualificazione del personale, di formazione mirata degli operatori dedicati;
- Concreta utilizzazione degli strumenti previsti in una logica di processo continuo di miglioramento.

## Questionari

Gli strumenti utilizzati per la valutazione del livello di qualità del servizio:

- il questionario dell'Unità di Servizio (basato su rilevazioni degli operatori coinvolti nella prestazione del servizio che supervisionerà le seguenti aree: sistema di supporto della cooperativa; grado di integrazione con i servizi; la gestione del Servizio; il lavoro dell'équipe;
- la valutazione del livello di qualità del servizio mediante rilevazioni del cliente (Committente) mediante questionari predisposti.
- le segnalazioni del Committente, oggetto di verifica e di intervento dal momento del loro ricevimento.

La Cooperativa attua la rilevazione delle necessità di azioni correttive, sia in senso preventivo che per evitare il ripetersi di non conformità (di servizio, di processo, di sistema). Sono tenuti in considerazione i punti deboli registrati durante le verifiche ispettive interne, i dati rilevati con i questionari di rilevazione della qualità del servizio, i trend relativi alle non conformità ricavati dai rapporti di non conformità, i trend relativi ricavati dall'elaborazione delle contestazioni dei committenti.

**Modulo per osservazioni e suggerimenti**

***DATI RELATIVI AL PROPONENTE***

<b>COGNOME:</b>	
<b>NOME:</b>	
<b>INDIRIZZO:</b>	
<b>RECAPITO TELEFONICO:</b>	

***DATI RELATIVI AL SERVIZIO IN OGGETTO***

<b>TIPOLOGIA DEL SERVIZIO</b>	
<b>FREQUENZA DI UTILIZZO</b>	

**SUGGERIMENTO PROPOSTO**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali ai sensi del D.Lgs 196/2003.

Saint Vincent , \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



**Info:**

Centro Diurno La Renetta

**Piazza XXVIII Aprile c.n. 17, Saint-Vincent AO**

**Tel.** 0165513357 - 3666397918

**Responsabile: Walter Alesina**

Appunti