

CENTRO SOCIALE POLIVALENTE PER DIVERSAMENTE ABILI

“DI.RE.”



CARTA DEI SERVIZI

ISTITUTO IMMACOLATA A.S.P. AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA GALATINA Via Scalfò n. 5 -
73013 Galatina (LE) - Tel/Fax 0836-567190 e-mail info@istitutoimmacolata.org
www.istitutoimmacolata.org

SOMMARIO

- CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI.....Pag.3
- Valori di riferimento.....Pag. 4
- Principi ispiratori.....Pag. 4
- PRESENTAZIONE DEL CENTRO SOCIALE POLIVALENTE PER DISABILI.....Pag.5
- DESTINATARI.....Pag. 6
- ORGANIZZAZIONE.....Pag. 6
- PERSONALE.....Pag. 7
- MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL CENTRO.....Pag. 9
- GIORNATA TIPO.....Pag. 10
- CHI SIAMO.....Pag. 14
- INFORMAZIONI E CONTATTI.....Pag. 16
- Fattori e indicatori di qualità del servizio.....Pag. 16

CHE COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale intendiamo fornirvi tutte le informazioni relative al Centro Sociale Polivalente per diversamente abili Di.Re. dell'Asp Istituto Immacolata di Galatina, allo scopo di dare sostanziale attuazione all'impegno per la "costituzione partecipata" dei servizi, funzionale alle necessità del territorio e, nello specifico, ai bisogni primari degli ospiti del Centro.

Secondo le ultime indicazioni di legge (art. 13 della Legge 328/2000) la Carta dei Servizi viene considerata un requisito indispensabile per l'accreditamento all'erogazione dei servizi e nella realizzazione di progetti.

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- enunciare i principi fondamentali che costituiscono il patrimonio culturale diriferimento;
- presentare il Centro e i servizi che offre ai cittadini
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi dei Servizi e controllando che vengano raggiunti.

Il Centro Sociale Polivalente per diversamente abili Di.Re. pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- la sua funzione e il suo scopo
- la sua organizzazione
- le modalità di funzionamento
- i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio
- le modalità di rilevazione della soddisfazione, dei suggerimenti e dei reclami in funzione del miglioramento continuo.

Valori di riferimento

L'ASP Istituto Immacolata assume come valori:

- la promozione del benessere delle persone e della comunità locale
- la scelta di operare sul territorio, che consente di dare risposte congruenti ai problemi valorizzando le risorse del contesto locale
- il lavoro sociale in rete con i diversi soggetti pubblici e privati, organizzati o informali, del territorio
- la professionalità degli interventi socio-assistenziali e socio-educativi
- la connessione progettuale e la collaborazione con realtà provinciali, nazionali e internazionali di cooperazione sociale.

Principi ispiratori

Uguaglianza: significa garantire ai cittadini l'erogazione delle prestazioni e del servizio senza distinzione di sesso, razza e religione.

Imparzialità: significa che la cooperativa e i propri operatori agiscono secondo criteri di obiettività e giustizia.

Continuità: significa garantire che le prestazioni sono erogate in maniera continuativa, con l'impegno da parte della cooperativa ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione del servizio.

Partecipazione: significa che la famiglia dell'utente e, ove possibile l'utente stesso, vengono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Progetto Individualizzato.

Professionalità: significa che la cooperativa opera attraverso operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro.

Lavoro di rete: significa per noi lavorare promovendo nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nel progetto e porre attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio.

Territorialità: significa conoscenza del territorio e del contesto sociale, cui la cooperativa e il servizio appartengono, così da poter pienamente valorizzare le relazioni e le opportunità esistenti.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO SOCIALE POLIVALENTE PER DISABILI

Il Centro offre servizi finalizzati a migliorare la qualità della vita e il benessere delle persone disabili che lo frequentano, facendo propria la definizione di salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità "Classificazione Internazionale del funzionamento, della salute e disabilità" (ICF 2001).

La classificazione ICF, strumento universale, rappresenta un'autentica rivoluzione nella definizione, e quindi nella percezione, della salute e della disabilità.

Il modello ICF propone un approccio integrato, biopsicosociale, che per la prima volta tiene conto dei fattori ambientali, dei fattori contestuali della persona, e non solo della diagnosi, classificandoli in maniera sistematica. Si tratta infatti di un nuovo orientamento culturale, di una nuova visione della disabilità.

Accettarla significa considerare la disabilità come un problema che non riguarda solo le persone che ne sono colpite e le loro famiglie, ma come un impegno di tutta la comunità, delle istituzioni in primo luogo, perché richiede uno sforzo ed una collaborazione multisetoriale integrata.

Il Centro Sociale Polivalente per diversamente abili Di.Re., pertanto, considera gli aspetti sanitari, personali e sociali di ogni ospite e la sua dimensione familiare in un modo unitario.

Il Centro realizza interventi personalizzati che permettono di:

- mantenere e migliorare le condizioni di salute fisica e psichica;
- sostenere e potenziare la capacità di svolgere gli atti quotidiani;
- sperimentare e mantenere delle relazioni interpersonali significative;
- valorizzare le caratteristiche personali.

Per il Centro le famiglie sono "ricche" di risorse concrete e non solo bisognose di aiuto. Per questo si ricerca con loro un'alleanza che permette di condividere la gestione della quotidianità,

connotata dalla fatica connessa alla presenza di un familiare con disabilità, coinvolgendole il più possibile direttamente nella scelta degli interventi più adeguati.

DESTINATARI

Il Centro è una struttura aperta alla partecipazione di soggetti diversamente abili, con bassa compromissione delle autonomie funzionali, alle attività ludico-ricreative e di socializzazione e animazione, in cui sono garantite le prestazioni minime connesse all'organizzazione delle suddette attività, ai presidi di garanzia per la salute e l'incolumità degli utenti durante lo svolgimento delle attività del centro.

ORGANIZZAZIONE

↳ Ricettività

Nel Centro possono essere accolti n.20 utenti, residenti nei sei comuni dell'Ambito Territoriale Sociale di Galatina: Galatina, Soleto, Sogliano Cavour, Cutrofiano, Aradeo, Neviano.

↳ Modalità di accesso

Per accedere al Centro occorre fare riferimento ai front-office di residenza, presenti in ogni comune dell'Ambito territoriale Sociale di Galatina, per essere informati, orientati e sostenuti in merito all'eventuale fruizione dei buoni di conciliazione.

↳ Dimissioni

Le dimissioni di un utente dal Centro Sociale Polivalente per diversamente abili Di.Re. possono avvenire:

- per un passaggio ad altre strutture;
- per aggravamento della situazione di salute, tale da non consentire più la frequenza;
- per altro.

↳ Apertura del servizio

Nel Centro Diurno socio-educativo riabilitativo, il servizio garantisce un'apertura per 36 ore settimanali, dal lun. al sab., dalle 8,30 alle 14,30, con chiusure per le festività natalizie, pasquali e nazionali.

↳ **Rette**

La quota oraria a carico della famiglia è di euro 3,11. La stessa potrebbe essere parzialmente o totalmente a carico di enti pubblici o privati.

Sono esclusi da tale retta i pasti per ogni giorno di frequenza effettiva.

↳ **Procedura per il beneficio dei buoni di conciliazione**

Ai fine della fruizione del beneficio dei buoni di conciliazione, si rimanda all'avviso pubblico n.4/2015 della Regione Puglia, scaricabile dal sito, rivolto ai nuclei familiari, per la domanda buoni servizio di conciliazione per l'utilizzo di strutture e servizi rivolti a persone con disabilità e anziane non autosufficienti iscritti al catalogo telematico dell'offerta

PERSONALE

L'ÉQUIPE DEL SERVIZIO

Tutti i componenti dell'équipe del servizio, Assistente Sociale, Educatore, Psicologo, Operatore socio-sanitario, sono tenuti a esibire un cartellino di riconoscimento appositamente fornito dall'ASP sia all'interno che all'esterno del Centro.

L'équipe elabora in modo integrato la programmazione annuale e i Progetti Individuali che vengono verificati ogni anno.

L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, assistenziali, sanitari e sociali.

Gli operatori si confrontano, definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, e di gruppo.

Settimanalmente l'équipe si riunisce per discutere delle problematiche legate alla vita quotidiana del Centro, ai Progetti Individuali degli ospiti, alle modalità di intervento e a questioni di tipo organizzativo.

L'ottica con cui si lavora è quella della ricomposizione di ogni percorso all'interno del progetto generale del servizio.

↳ **Coordinatore**

Il coordinatore dei Centri si occupa della programmazione, del coordinamento e del monitoraggio quotidiano delle attività, degli aspetti gestionali, organizzativi del servizio, dei rapporti con l'Ambito Territoriale Sociale di Galatina e del rapporto con le famiglie.

E' il riferimento per la conoscenza del Centro, del suo funzionamento e della sua organizzazione. Il Coordinatore si occupa annualmente di aggiornare le schede sociali relative a ciascun utente.

↳ **Educatore**

Ha uno sguardo attento in particolare a cogliere le caratteristiche distintive della persona, fatte di capacità e limiti. Questo permette di individuare, nel confronto con l'équipe, quali sono i cambiamenti possibili e gli equilibri da ricercare.

Declinano il Progetto Individuale in attività e proposte che realizzano secondo un'organizzazione settimanale.

Compito degli educatori è anche quello di documentare il lavoro svolto, aggiornare i documenti del servizio relativamente ai Progetti.

Per gli ospiti l'educatore è attento tutto ciò che li riguarda, mantiene il contatto periodico con la famiglia con cui costantemente raccoglie e scambia informazioni sul figlio.

↳ **Assistente sociale**

Cura il rapporto con gli ospiti e con le famiglie, attraverso colloqui individuali o con l'intero nucleo; facilita e sostiene il rapporto tra le famiglie e i servizi del territorio; collabora, d'intesa con

l'équipe, alla progettazione delle attività ed alla stesura del progetto individuale ed alla verifica dello stesso.

↳ **Psicologo**

Lo psicologo, in possesso di laurea specialistica e iscritto al relativo Albo professionale, dovrà avere esperienza di lavoro con soggetti disabili e nella conduzione di gruppi e dinamiche relazionali. Esso collabora con il coordinatore nella fase di inserimento degli utenti al Centro, supporta gli operatori nella formulazione e nella gestione dei progetti educativi individualizzati e fornisce consulenza alle famiglie degli utenti.

↳ **Operatore socio-sanitario**

L'operatore socio-sanitario possiede titolo specifico ed ha comprovata esperienza nella erogazione di interventi socio-sanitari a favore di soggetti diversamente abili. Esso assicura l'assistenza diretta e l'aiuto materiale all'utente partecipando in tal modo alla realizzazione delle attività programmate in collaborazione con gli educatori.

Grazie alla loro formazione specifica garantiscono attenzione agli aspetti di cura, dell'igiene personale e dei bisogni assistenziali di ogni ospite. Gestiscono inoltre l'igiene e la pulizia del servizio.

MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DEL CENTRO

↳ **Il progetto individualizzato**

L'accoglienza dell'utente avviene attraverso un inserimento graduale e programmato, che generalmente non supera i due o tre mesi, per osservare le competenze, i limiti e le necessità dell'utente stesso e che permette da ambo le parti di approfondire la conoscenza, con attenzione alle istanze che porta la famiglia.

Viene steso un progetto individualizzato per ogni ospite, che punta al raggiungimento di una soddisfacente qualità di vita, coerente con le sue capacità, aspettative, desideri e stile di vita della famiglia e finalizzato al raggiungimento del benessere possibile.

Individua una serie di obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività riabilitative, abilitative e di socializzazione per ogni utente.

Ad ognuno vengono fatte proposte diverse, a volte di tipo individuale, a volte di piccolo, medio e grande gruppo, ponendo attenzione alla strutturazione di un clima di accoglienza, di ascolto e di scambio.

Il Progetto Individualizzato viene rivisto annualmente, con una costante attenzione ai cambiamenti, all'evoluzione o involuzione del singolo, presentato alla famiglia, per condividere il più possibile gli aspetti dell'intervento.

↳ **Attività e servizi**

Il Centro pianifica le attività di seguito individuate, in base alle esigenze degli utenti:

- attività educative indirizzate all'autonomia;
- attività di socializzazione e animazione;
- attività espressive, psico-motorie e ludiche;
- attività culturali e di formazione;
- prestazioni a carattere assistenziale;
- attività di laboratorio ludico-espressivo e artistico;
- organizzazione di visite guidate, uscite sul territorio e giornate al mare nel periodo estivo.

GIORNATA TIPO

La giornata al Centro è articolata in fasce orarie, secondo un'organizzazione precisa. Le attività e le proposte variano di giorno in giorno in base ad un orario settimanale che dura tutto l'anno.

La giornata è normalmente così strutturata:

8,30 - 9,00 accoglienza utenti

9.00 - 10,45 attività

10,45 - 11,15 rilassamento/merenda

11.15 - 12.15 attività

12.15 - 12.30 igiene personale e preparazione per il pranzo

12.30 – 13.30 pranzo

13.30 – 13.45 igiene personale

13,45 – 14,30 attività ludico ricreative

* questa organizzazione varia per proposte sull'intera mattinata o giornata

Accoglienza

E' il momento dell'arrivo degli utenti al centro, che introduce la giornata e dà l'avvio alle varie attività. Durante questo momento gli operatori accolgono gli ospiti facilitando il delicato passaggio da casa alla struttura, rispondendo il più possibile alle esigenze personali di ciascuno e raccogliendo le informazioni della famiglia.

L'assistenza: presa in carico degli aspetti quotidiani.

Il Centro garantisce quotidianamente risposta ai bisogni assistenziali ed educativi attraverso:

- attività educative indirizzate all'autonomia personale ed all'autosufficienza;
- attività di pulizia e cura dell'igiene personale;
- somministrazione del pasto;

I laboratori

Si tratta di attività in cui si può sperimentare, esplorare materiali e tecniche diversi o arrivare alla produzione di prodotti precisi, predefiniti, mirate all'acquisizione e/o al mantenimento delle capacità motorie, comportamentali, cognitive e affettivo - relazionali. Vengono realizzati laboratori musicali, manipolativi, teatrali, artistico-espressivi, musicoterapia.

Le uscite

Sono proposte che si realizzano utilizzando risorse, anche di volontari, spazi ed opportunità del territorio; si tratta in particolare di:

- attività di socializzazione in contesti quotidiani che favoriscono la crescita globale della persona, attraverso l'acquisizione di un'autonomia sperimentata in contesti meno protetti e contenitivi del servizio;
- attività ludico motorie;

- attività sportive indirettamente terapeutico-riabilitative.

Le uscite riguardano attività quali uscite in contesti naturali, gite, uscite finalizzate a bar, supermercato.

Attività con altri servizi

Si inseriscono nell'ambito delle proposte sul/nel territorio finalizzate a favorire una apertura del Centro verso l'esterno e ad attuare una maggior conoscenza della realtà delle persone disabili. Si realizzano: Attività di incontro, sostegno, promozione di percorsi di integrazione, socializzazione, condivisione rivolti alle famiglie degli ospiti.

Si tratta di attività che vengono organizzate durante l'anno in collaborazione con persone esterne al Centro, gruppi organizzati e/o genitori che vedono coinvolti gli ospiti e gli operatori del Centro per la preparazione di eventi particolari (Feste natalizie, ad esempio).

Attività tipiche del servizio con le famiglie

Per progettare l'intervento di cura occorre pensare ad ogni soggetto disabile nella sua vita intera, con i suoi processi di organizzazione, interazione, adattamento e riflettere su di lui come persona con una storia, un suo processo evolutivo, una sua modalità relazionale, innestato in una serie di legami con un tutto, che, per quanto diverso, è il suo essere.

Questo rimanda alla necessità di gestire un equilibrio fra la complessità delle domande emergenti negli ospiti e nelle loro famiglie, fra le istanze valoriali del servizio e quelle dei genitori, fra stili educativi e di vita diversi. Diventa allora importante lavorare nel senso di una mediazione finalizzata a scelte e proposte condivise.

La famiglia è vista come portatrice di risorse sia per la cura del congiunto che per la partecipazione alla vita del servizio. Questa visione implica accettare il punto di vista della famiglia come risorsa progettuale.

Tuttavia aprire a dimensioni di ascolto porta inevitabilmente ad accogliere dimensioni di fatica, di stanchezza che possono essere accolte, ma anche di problemi di cui non ci si può fare carico.

Diventa qui indispensabile il lavoro di rete con altri operatori sociali e la possibilità di dare indicazioni più precise alla famiglia.

Sono previsti, inoltre, incontri a tema con esperti, focus group rivolti agli ospiti ed alle famiglie sulle tematiche riguardanti l'affettività, la sessualità, in relazione alla propria disabilità, alla relazione tra il diversamente abile e i genitori e a quella tra lo stesso e il contesto sociale.

Inserimento al Centro Sociale Polivalente

I familiari, attraverso alcuni momenti d'incontro con la coordinatrice e le altre figure di riferimento, hanno l'opportunità di far presente le loro richieste e di farsi una idea più precisa di come sarà la giornata del familiare disabile nel Centro.

Oltre a poter dare informazioni più precise sulle necessità del figlio, rispetto alle abitudini e dalle modalità comunicative, i familiari possono valutare con gli operatori la validità di alcune proposte orientate allo sviluppo delle potenzialità presenti negli ospiti.

Ascolto

I genitori ed i familiari sono considerati interlocutori privilegiati e fonti di conoscenza per la lettura delle necessità del disabile.

Insieme alla famiglia si avvia una collaborazione utile a costruire modalità di lettura e comprensione del figlio disabile e del proprio essere genitori.

Sollecitati da un continuo lavoro di formazione gli operatori sono particolarmente attenti a porsi in una posizione d'ascolto, raccogliendo quotidianamente le richieste dirette e indirette che le famiglie esprimono rispetto all'utilizzo del servizio. Questo permette al Centro di modularsi dando voce alle richieste che emergono. Inoltre gli operatori sono attenti a cogliere gli interrogativi e le fatiche vissute dai genitori riconoscendoli come parti significative del loro lavoro. Indirizzano e accompagnano verso altri servizi le domande a cui non sono in grado di rispondere. Questo è possibile grazie alla rete costruita con i servizi territoriali e specialistici.

Riunioni con i genitori

Il Centro Di.Re. organizza momenti formali di incontro fra i genitori ed i responsabili della struttura finalizzati ad informare su scelte gestionali e ad accogliere perplessità, domande, suggerimenti.

In momenti di cambiamento, in genere legato ad aspetti normativi e/o organizzativi, gli incontri con i genitori hanno l'obiettivo di mettere a tema e condividere con loro la filosofia dell'intervento.

Colloquio

È un momento privilegiato di scambio tra coordinatrice e/o educatori di riferimento e genitori in cui costruire un'alleanza sulle scelte educative/assistenziali.

Feste e occasioni di socialità

Sono momenti che favoriscono, nell'informalità, la conoscenza tra famiglie facilitando la possibile costruzione di una rete di relazioni tra loro e tra loro e gli operatori.

Pranzi e feste nel periodo natalizio e in chiusura d'anno sono da anni importanti occasioni per offrire ai familiari momenti di socialità che, attraverso una cura nell'offrire ambienti e proposte piacevoli, li facciano sentire non solo accolti, ma anche importanti per la vita del Centro.

CHI SIAMO

L'Azienda di Servizi alla Persona (A.S.P.) "Istituto Immacolata" è un Ente Pubblico senza scopi di lucro che ha come obiettivo fondante la promozione e la gestione di attività sociali, socioassistenziali e socio-sanitarie, finalizzate alla cura, al consolidamento e alla crescita del benessere personale, relazionale e sociale degli utenti.

Nell'ambito delle proprie finalità, l' A. S. P. collabora con le altre realtà del settore terziari operanti sul territorio e in particolare con l'Ambito di zona di Galatina, con i Comuni di Galatina, Soleto, Sogliano Cavour, Aradeo, Neviano e Cutrofiano e il Presidio Ospedaliero Santa Caterina Novella.

Riconosciuta "A.S.P." nel 2008, l'Istituto Immacolata, e il complesso monumentale di cui fa parte, vanta una storia centenaria: esso, infatti, insieme con l'Ospedale, l'Asilo Comunale Infantile, l'Orfanotrofio e l'Asilo infantile faceva parte di quattro Enti Morali tutti dipendenti dalla Congregazione di Carità sino al 1937 e dall'Ente Comunale di Assistenza (E.C.A.) fino al 1978.

A seguito della soppressione degli E.C.A., l'Istituto Immacolata venne riconosciuto giuridicamente, con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, I.P.A.B. (Istituto Pubblico di Assistenza e

Beneficenza) avente come finalità l'attività sociale, morale religiosa, assistenziale svolta a favore di categorie particolari o bisognose.

L'edificio dell'Istituto è situato nel cuore del centro storico di Galatina nei pressi di "Porta Nuova" e, insieme al Castello Castriota Scanderberg, Palazzo Mezio, Vecchio Seggio, Palazzo Calofilippi, Corte Cavoti e la chiesa dedicata alla Vergine della Purity, rappresenta una delle testimonianze più vive del fervore religioso e civile cinquecentesco galatinese e successivo imbarocchimento di derivazione tardo settecentesca

Oggi l'Istituto Immacolata rappresenta un centro di aggregazione al servizio dei bisogni del territorio e un incubatore di idee per progetti atti a favorire l'integrazione e l'inclusione sociale.

Nell'ambito delle attività dell'Istituto sono attivi i seguenti servizi:

- Centro Sociale Polivalente Di.Re;
- Centro Diurno socio-educativo riabilitativo;

Per conto dell'Ambito Territoriale di Galatina, infine, l'Istituto gestisce :

- Sportello Informagiovani;
- Segretariato Sociale Professionale e Porta Unica di Accesso;
- Servizio Sociale Professionale;
- Welfare di presa in carico e Pronto intervento sociale;
- Sportello immigrazione
- Servizi di integrazione scolastica ed extrascolastica per diversamente abili

INFORMAZIONI E CONTATTI

Per ogni informazione o comunicazione sul servizio o sul regolamento interno, è possibile rivolgersi:

- all'Assistente Sociale Coordinatrice dei Centri, dott.ssa Silvia De Lorenzis, negli orari d'ufficio,

al n° di telefono 0836/567190 e-mail info@istitutoimmacolata.org

- alla segreteria amministrativa dell'ASP negli orari d'ufficio, al n° di telefono/fax 0836/567190

Fattori e indicatori di qualità del servizio

Il Centro Sociale Polivalente Di.Re., al fine di assicurare una migliore qualità del Servizio, si impegna a garantire:

- **Piani Educativi Individualizzati** per ogni singolo ospite, articolati attraverso una diagnosi funzionale, un progetto educativo annuale, verifiche costanti;
- **Personale qualificato:** gli operatori sono in possesso del titolo di studio previsto dalla normativa vigente, e con esperienza di oltre tre anni nel campo, beneficiano di momenti di formazione e di aggiornamento a scadenza periodica e di interventi di supervisione metodologica;
- **Personale specializzato esterno:** per attività integrative e complementari;
- **Struttura** priva di barriere architettoniche e **arredi** completamente fruibili dagli ospiti realizzati per garantire un benessere fisico, psicologico e relazionale;
- **Integrazione con gli altri Servizi:** Il Centro collabora con l'Ambito Territoriale Sociale di Galatina ed intrattiene rapporti di rete con gli altri servizi, territoriali e non, presenti sul territorio;
- **Integrazione con il Territorio:** Il Centro realizza una serie di progetti e di interventi di partnership con il territorio rivolti ad una maggiore integrazione sociale degli ospiti e del Servizio; realizza inoltre interventi rivolti alla generalità dei cittadini quali azioni di sensibilizzazione alla tematica della disabilità.

Per migliorare la qualità

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE DEGLI OSPITI E DEGLI OPERATORI

Suggerimenti e reclami

Nel caso si vogliano fare delle segnalazioni, delle lamentele o degli apprezzamenti sul funzionamento del servizio, i familiari possono rivolgersi alla Coordinatrice del Centro.

I reclami o le segnalazioni possono essere verbali, telefoniche o scritte.

Il punto di vista delle famiglie e/o degli ospiti, degli operatori, la loro soddisfazione e *percezione della qualità* offerta dal servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi. A tale scopo l'ASP propone annualmente alle famiglie e/o ai destinatari dell'intervento, un questionario di soddisfazione perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del servizio.

Rispetto alla *valutazione della qualità erogata*, vengono periodicamente somministrati questionari e schede di valutazione agli operatori del centro, al fine di migliorare costantemente la qualità delle prestazioni offerte, nel tentativo di garantire una verifica e revisione sistematica del proprio lavoro.

La sintesi dei risultati dei questionari viene presentata successivamente agli attori coinvolti.