

HOME

CARTA

CHI SIAMO

PROGETTO

SERVIZIO

PERSONALE

SPAZI E  
AMBIENTI

QUALITÀ

VALUTAZIONE



**Carta dei Servizi  
comunità educativa  
SPAZIO LUCE  
VERGONZANA (CR)  
Gennaio 2022**

## RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Silvana Cucchi: 349 2900608

[Silvana.cucchi@consorziofa.it](mailto:Silvana.cucchi@consorziofa.it)

## COORDINATRICE DEL SERVIZIO

Debora Ravasio: 342 8580010

[Debora.ravasio@consorziofa.it](mailto:Debora.ravasio@consorziofa.it)

## UFFICIO AMMINISTRATIVO

Vanda Sangalli

[Vanda.sangalli@consorziofa.it](mailto:Vanda.sangalli@consorziofa.it)

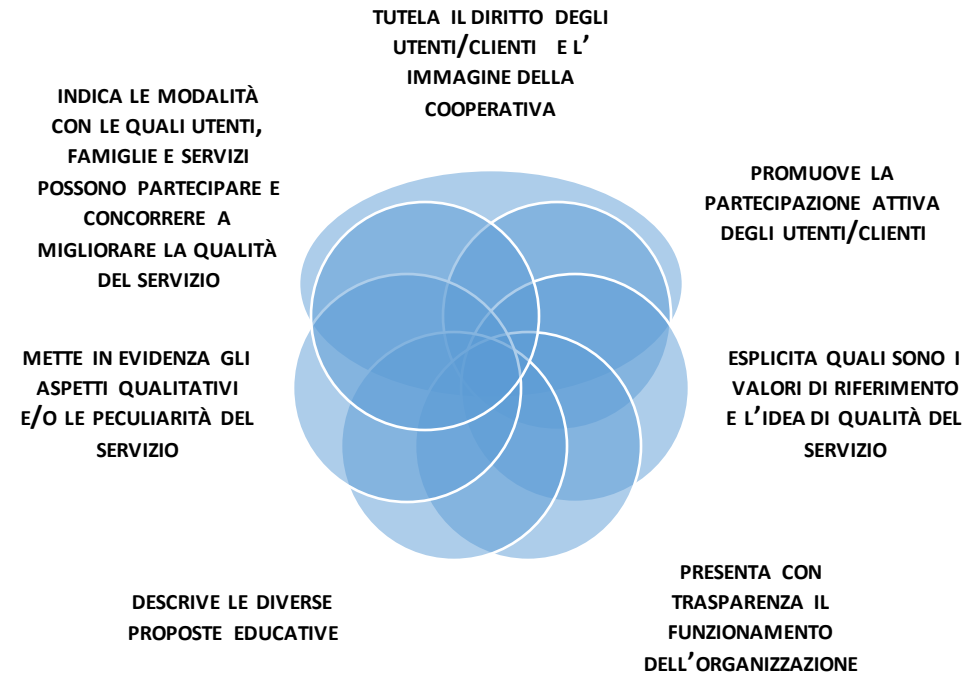
Partita Iva 03856400167

## Modalità di accesso

Le richieste di accoglienza devono pervenire alla Responsabile del Servizio mediante telefonata o richiesta scritta a cura dell'Ente inviante, con allegata relazione da cui si evinca la situazione complessiva del nucleo familiare, I motivi per I quali si prevede l' inserimento in ambito protetto del minore, I primi obiettivi e una stima dei tempi di permanenza. La richiesta deve essere corredata da opportuna documentazione legale e psico-sociale con particolare riferimento a copia o stralcio del decreto del Tribunale per I Minorenni che dispone il collocamento comunitario, relazione psico-sociale e valutazione psicodiagnostica di adulto/minore laddove esistente. Le richieste di inserimento che risultano pertinenti alle finalità ed obiettivi del Servizio e compatibili con il gruppo dei ragazzi in quel momento presenti in comunità, vengono discusse e vagliate in ambito di equipe.

La **Carta dei Servizi** rappresenta uno strumento di dialogo tra la Cooperativa che eroga il servizio e gli utenti dei servizi.

La **Carta** illustra in dettaglio quali caratteristiche e standard di qualità contraddistinguono concretamente i servizi e con quali modalità gli utenti possono contribuire a far sì che tali standard siano rispettati. In questo modo si esplicitano gli obiettivi, si verifica e si migliora la qualità del servizio e la **Carta** diventa uno strumento per la partecipazione attiva, informata e consapevole della Cooperativa, del personale, dei clienti, della committenza pubblica, degli utenti e delle loro famiglie.



La Cooperativa Sociale **Cascina Paradiso FA** si propone “di promuovere con ogni mezzo, ispirandosi ai principi cristiani, l’educazione globale dei minori a rischio, di prevenire il disadattamento e la devianza, di sensibilizzare persone e le strutture ai bisogni psico-sociali dei minori privi di idonee cure familiari”, riaffermando a fondamento delle proprie attività la centralità della persona nel pieno rispetto delle diversità individuali, l’accoglienza, la famiglia, la tutela dei minori e delle loro famiglie.

**Cascina Paradiso FA** è una Cooperativa Sociale di tipo misto. La parte A della Cooperativa si occupa di bambini, adolescenti e famiglie, con particolare attenzione a quei soggetti che si trovano in situazione di fragilità.

Opera tutela attraverso l’accoglienza dei minori in piccole comunità residenziali. Opera prevenzione gestendo servizi territoriali rivolti ai minori ed alle loro famiglie. Gli interventi sono strutturati in progetti individualizzati e/o territoriali.

Le nostre equipe sono formate da psicologi, assistenti sociali, pedagogisti ed educatori professionali che hanno l’obiettivo di lavorare a sostegno dei minori e delle loro famiglie. La Cooperativa intende la famiglia come primo luogo dell’umanizzazione della persona e come luogo privilegiato per la costruzione dell’identità.

La parte B della Cooperativa si occupa invece di inserimento lavorativo e realizzazione di percorsi di propedeutica al lavoro per persone in situazioni di difficoltà.

**Cascina Paradiso FA** è parte del gruppo FA Famiglie e Accoglienza, costituito dal Consorzio FA e da altre due Cooperative Sociali (Fili FA e Generazioni FA). Attualmente Il Consorzio e le Cooperative associate impiegano più di 200 operatori suddivisi su circa 25 unità operative.

La Comunità «Spazio Luce» di Vergonzana è progettata per accogliere ragazze e ragazzi preadolescenti ed adolescenti (dai 6 ai 18 anni), italiane e straniere, vittime di abbandono, grave trascuratezza, maltrattamento fisico e psicologico, abuso sessuale, provenienti dalla famiglia d'origine, da situazioni di affido o da altre comunità educative. L'accoglienza avviene anche in regime di pronto intervento. La permanenza in comunità permette di effettuare, in ambiente protetto, un'osservazione dei bisogni e delle risorse della minore ed un'analisi del suo vissuto. Sempre nell'ottica di poter offrire una presenza educativa continuativa, si prevede inoltre la possibilità di avvalersi del Progetto Autonomia per le adolescenti che, durante il periodo di permanenza in comunità, abbiano maturato i requisiti della maggior età, ottenimento del provvedimento di prosieguo amministrativo da parte del Tribunale per i Minorenni ed adeguatezza rispetto agli obiettivi minimi di autonomia.

Il servizio fornisce immediata protezione ed accoglienza allo scopo di:

OSSERVARE I BISOGNI E LE RISORSE DELLA MINORE

ANALIZZARE IL VISSUTO DELLA MINORE

ELABORARE L'ESPERIENZA VISSUTA PRIMA DELL'ARRIVO IN COMUNITA'

COSTRUIRE IL PROPRIO PROGETTO DI VITA

Presso la comunità Spazio Luce di Vergonzana il progetto e gli interventi educativi, riassunti all'interno del PEI (progetto educativo individualizzato) passano attraverso l'esperienza della quotidianità che aiutano i minori « a diventare grande ».

La comunità si propone quindi come luogo di *accoglienza e promozione*, nel quale offrire la possibilità di elaborare un proprio progetto di vita. Nel corso dell'inserimento vengono valorizzate le dimensioni e gli strumenti che possono aiutare in questo cammino, ovvero:

**CURA DELLA PERSONA**, IGIENE ED ATTENZIONE ALLA PROPRIA IMMAGINE, SCELTA E CURA DEL VESTIARIO, ALIMENTAZIONE, IDENTITÀ PERSONALE E SESSUALE, AFFETTIVITÀ, SCUOLA/LAVORO

PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITÀ DOMESTICHE PER GARANTIRE UN'ESPERIENZA DIRETTA NEL FARE, RISPETTO E CURA DEGLI SPAZI DI VITA, INDIVIDUAZIONE, PERSONALIZZAZIONE E CURA DI UN AMBIENTE PERSONALE

**GESTIONE DEL TEMPO LIBERO**, ATTIVITÀ EXTRASCOLASTICHE, O LAVORATIVE, ATTIVITÀ SPORTIVE E DI VOLONTARIATO, ATTIVITÀ CON IL TERRITORIO, RELAZIONI INTERPERSONALI, DIVERTIMENTO

**SVILUPPO DELLE AUTONOMIE** ATTRAVERSO ESPERIENZE CHE POSSANO RAFFORZARE LE PROPRIE CAPACITÀ E ABILITÀ NELL'OTTICA DELLA COSTRUZIONE DI UN PROGETTO DI VITA FUTURO

## LA FAMIGLIA

Ogni famiglia dona le basi necessarie per crescere e costruire un proprio progetto di vita positivo: «è il *magico intreccio delle relazioni*», La comunità infatti si propone come *luogo di affettività*: laddove possibile ricrea e/o mantiene legami con la famiglia d'origine ed offre accoglienza, sicurezza e relazioni significative, premesse indispensabili per un' emancipazione affettiva.

Il **punto di vista dei genitori**, la visione che essi hanno del proprio figlio e di loro stessi, le loro competenze genitoriali ed i loro stili educativi, le risorse delle ragazze e dei ragazzi e quelle presenti nel contesto in cui la famiglia vive sono il motivo per cui la famiglia è parte integrante del lavoro educativo che viene implementato attraverso:

**VISITE PROTETTE CON I FAMILIARI ALLA PRESENZA DI PERSONALE EDUCATIVO** (COMPRESI NELLA RETTA DI ACCOGLIENZA). LA COOPERATIVA HA UNO SPAZIO NEUTRO DEDICATO IN SEDE DIVERSA DA QUELLA DELLA COMUNITÀ

POSSIBILITÀ PER I GENITORI DI VISITARE LA STRUTTURA

**PARTECIPAZIONE E COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI DELLE OSPITI** A FESTE, GITE, CENE DI NATALE E FESTA D'ESTATE

**SPAZIO DI CONFRONTO TELEFONICO O ATTRAVERSO DEI COLLOQUI** AL BISOGNO



- La comunità Spazio Luce di Vergonzana è aperta 365 giorni all'anno, 7 giorni su 7, 24 ore su 24

Nel periodo estivo è previsto un periodo di soggiorno vacanza con la presenza degli operatori del servizio e dei volontari.

Nelle giornate di festività vengono organizzate delle gite ( montagna, lago, luoghi di interesse) e nel week end uscite serali e pomeridiane con gli educatori del servizio.

E' garantito il rapporto operatore/utenti compreso tra 1:5 e 1:3 nelle ore diurne e la presenza serale/notturna di un operatore con garanzia di reperibilità h24 di un secondo operatore.





Il percorso di crescita di ogni minore è fatto di obiettivi, mete ,traguardi, che permettono all'adolescente di raggiungere piccole o grandi autonomie, legate all'età, alle capacità ed alle caratteristiche di ciascuno. Ecco perché, insieme agli operatori del Servizio Sociale ed alle famiglie d'origine, ciascuno per le proprie responsabilità e competenze, si valutano i "passi per diventare grandi" maggiormente adeguati:



**USCITE SENZA ACCOMPAGNAMENTO EDUCATIVO** IN GRADUALE AUTONOMIA, PER ANDARE A SCUOLA, FARE SPORT, INCONTRARE GLI AMICI O SEMPLICEMENTE PER IMPARARE A PRENDERE IL PULLMAN ALL'ORARIO GIUSTO

**STAGE E TIROCINI FORMATIVI** ,ORIENTAMENTO LAVORATIVO E DI ACCOMPAGNAMENTO NELLA RICERCA DI UN IMPIEGO. LA COOPERATIVA GESTISCE AL SUO INTERNO UN SERVIZIO DI PROPEDEUTICA ED INSERIMENTO LAVORATIVO PROTETTO

**VOLONTARIATO** SUL TERRITORIO ED IMPEGNI SETTIMANALI FUNZIONALI A VIVERE ESPERIENZE DIVERSE

**SUPPORTO ED ACCOMPAGNAMENTO AL PERCORSO SCOLASTICO**

## I COSTI

La **retta giornaliera pro-capite**, comprendente vitto, alloggio, abbigliamento, presenza educativa e copertura delle spese ordinarie, è così determinata: **bambine/i dai 6 ai 10 anni € 97,00 (novantasette) + IVA al 5%, ragazze/i dai 11 ai 18 anni € 106,00 (centosei) + IVA al 5%.**

Dalla retta base sono **escluse spese straordinarie** per eventuali:

- **prestazioni specialistiche eccezionali** (come ad esempio psicoterapie, spese scolastiche, interventi dentistici, oculistici, visite mediche specialistiche, ecc.)
- presenza educativa in occasione di ricoveri ospedalieri

La Cooperativa ha la possibilità di attivare percorsi di supporto psicologico per la minore e/o la famiglia

d'origine. In tal caso la retta giornaliera sarà pari rispettivamente a 102,00 (6/10 anni) e 111,00 (11/18 anni) euro per il periodo di attivazione di tale supporto.

La Cooperativa è disponibile a valutare l'attivazione di convenzionamenti con Ambiti, Aziende speciali consortili e Comuni al fine di calmierare la retta d'accoglienza.

## MISURA 6

La comunità è disponibile ad accogliere minori vittime di abuso, violenza e grave maltrattamento secondo quanto previsto dal DGR 7626/2017.

Si specifica a tal fine:

La disponibilità della struttura di risorse umane, esterne alla stessa, per interventi di accompagnamento psicologico o di psicoterapia rivolti al minore e di accompagnamento nelle diverse fasi dell'iter giudiziario.

L'attività dei professionisti esterni è definita all'interno di protocolli e specifici incarichi.

L'attività descritta viene costantemente verificata ed annualmente vengono verificati gli esiti dei percorsi.

OGNI ATTIVITÀ E PROPOSTA VIENE CONDIVISA E COSTRUITA INSIEME AL SERVIZIO INVIANTE, AI SERVIZI SPECIALISTICI, E, SE POSSIBILE, COINVOLGENDO IN MODO ATTIVO IL MINORE.

I MOMENTI DI VERIFICA E VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO ALL'INTERNO DELLA RETE SONO FONDAMENTALI ED INDIRIZZANO E RIORIENTANO LUNGO TUTTO IL PERCORSO DI PERMANENZA GLI OBIETTIVI DEL PROGETTO.

Siamo consapevoli che la **competenza e l'affidabilità degli operatori** rappresenta un **fattore di qualità** fondamentale per i nostri portatori di interesse. Per questo la nostra organizzazione è particolarmente attenta a garantire la costante formazione del personale e gli ambiti di lavoro (incontri di gruppo, equipe...), che consentono di sviluppare e di valorizzare le competenze relazionali ed educative e la capacità di attenzione alla cura dei particolari da parte degli operatori.

Il **Coordinatore** del Servizio è **presente** come riferimento sia per gli educatori che per gli utenti e le loro famiglie su questioni che riguardano sia gli aspetti educativi sia gli aspetti organizzativi del servizio

In Comunità Spazio Luce di Vergonzana operano:

1 **RESPONSABILE** CHE GARANTISCE IL PRESIDIO PEDAGOGICO E GESTIONALE DEL SERVIZIO

1 **COORDINATORE** CHE GESTISCE L'EQUIPE EDUCATIVA E PRESIDIA LA RETE CHE C'È ATTORNO AL MINORE ED ALLA SUA FAMIGLIA

1 **ASSISTENTE SOCIALE** CHE PRESIDIA LA TENUTA DOCUMENTALE DEI FASCICOLI UTENTI

6 **EDUCATORI** CHE GARANTISCONO IL LAVORO EDUCATIVO QUOTIDIANO CON I MINORI

2 **OPERATORI AUSILIARI** CHE SI OCCUPANO DI PREPARARE IL PRANZO E PULIRE GLI SPAZI

TIROCINANTI, LEVE CIVICHE, VOLONTARI

La comunità Spazio Luce di Vergonzana ha sede al piano terra e al primo piano di una struttura completamente ristrutturata.

La comunità consta, al piano interrato di una cucina e spazi lavanderia, al piano terra di un ampio soggiorno e sala pranzo oltre agli uffici e sala riunioni, al secondo piano di tre ampie camere da letto soppalcate con servizi igienici e della camera degli educatori.

Gli spazi esterni e la lavanderia saranno in futuro condivisi con altri servizi della cooperativa Cascina Paradiso

L'organizzazione dello spazio è parte integrante del progetto educativo e si pone come obiettivo principale il benessere di coloro che vi «abitano» riproducendo, il più fedelmente possibile, la normale abitazione di un nucleo familiare.

**L'organizzazione dello spazio della Comunità dà un preciso messaggio educativo ed orienta l'agire educativo stesso.** Il pensiero e l'organizzazione dello spazio deve pertanto essere parte integrante del progetto educativo e tenere in considerazione i bisogni degli utenti.



La Cooperativa ha sempre reputato fondamentale il rispetto delle **norme di sicurezza** al fine di evitare, per quanto possibile, infortuni ai propri utenti, ai lavoratori o a terzi.

A tal fine, nell'ottica di una responsabilizzazione dell'intera organizzazione, sono state messe in atto una serie di azioni tese ad implementare il controllo ed il governo degli adempimenti previsti e delle **misure necessarie** per una **corretta gestione della sicurezza** all'interno dei Servizi:

ADEGUAMENTO DEI DISPOSITIVI DI SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO

ADOZIONE DEI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE PER I LAVORATORI

IDONEE ASSICURAZIONI ANTINFORTUNISTICHE

PERIODICI CONTROLLI ALLA SALUTE DEI LAVORATORI

CORSI DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE



Per noi la qualità è:

- la capacità di soddisfare i bisogni dichiarati o impliciti dei nostri portatori di interesse, ovvero degli utenti che accogliamo, delle loro famiglie, delle istituzioni, della rete dei servizi, dei nostri soci, dei dipendenti e di tutti coloro che con noi collaborano
- la capacità di garantire che i nostri servizi soddisfino i requisiti e le attese di coloro che a noi si rivolgono
- la capacità di predisporre le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione ed alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone ed ai loro bisogni

L'orientamento alla Qualità coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.

La **qualità organizzativa** è determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività.

La **professionalità del personale** è determinata dalle possibilità di crescita, in un percorso di apprendimento che si sviluppa durante tutto l'arco della vita lavorativa.

La **qualità del progetto pedagogico** è determinata dalla capacità di definire gli obiettivi educativi ed i percorsi necessari per il loro raggiungimento. È orientata allo sviluppo dell'autonomia degli utenti, al rispetto dei loro bisogni individuali ed all'elaborazione del loro "progetto di vita".

Il sistema di gestione per la qualità dei servizi della Cooperativa è certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008



FATTORI DI QUALITÀ

FLESSIBILITÀ'

- PUR IN PRESENZA DI SERVIZI STRUTTURATI, OGNI PROGETTO È PERSONALIZZATO, STUDIATO E REALIZZATO SULLE SPECIFICHE ESIGENZE DEL SINGOLO UTENTE

MODALITÀ' DI  
AMMISSIONE

- È GARANTITA LA VALUTAZIONE INIZIALE E LA STESURA DI UN PROGETTO DI BASE ENTRO 30 GIORNI DALL'INGRESSO NEL SERVIZIO
- È GARANTITA L'APERTURA DI UNA CARTELLA UTENTE ENTRO 10 GIORNI DALL'ENTRATA NEL SERVIZIO

RAPPORTO NUMERICO  
OPERATORI/UTENTI

- È GARANTITA LA SOSTITUZIONE DEL PERSONALE EDUCATIVO E DI SUPPORTO PER ASSENZE LUNGHE. PER ASSENZE BREVI O IMPROVVISE IL PERSONALE IN SERVIZIO SI RIORGANIZZA INTERNAMENTE
- GLI ADDETTI GARANTISCONO LA PULIZIA E IL RIORDINO DEGLI AMBIENTE COLLABORANO CON GLI EDUCATORI IN TUTTI I MOMENTI SIGNIFICATIVI DELLA GIORNATA (PRANZO, ACCOGLIENZA, ECC.)

PROGRAMMAZIONE E  
COORDINAMENTO

- ORE ANNUALI PER ATTIVITÀ DI PROGRAMMAZIONE EDUCATIVA, DOCUMENTAZIONE, AGGIORNAMENTO: DA UN MINIMO DI 200 ORE/ANNO AD UN MASSIMO DI 400 ORE/ANNO
- ORE ANNUALI PER ATTIVITÀ DI RACCORDO TRA PERSONALE EDUCATIVO: DA UN MINIMO DI 50 ORE/ANNO AD UN MASSIMO DI 70 ORE/ANNO
- CADENZA DELLE RIUNIONI D'ÉQUIPE: SETTIMANALE

TITOLO DI STUDIO

- IL TITOLO DI STUDIO DEL PERSONALE EDUCATIVO E DEL PERSONALE DI SUPPORTO È QUELLO PREVISTO DALLE NORMATIVE DI LEGGE VIGENTI
- È INCENTIVATA LA FORMAZIONE PERMANENTE DEL PERSONALE E GARANTITO IL DIRITTO ALLO STUDIO

ESPERIENZA PROFESSIONALE

- I COLLOQUI PER L'ASSUNZIONE DEL PERSONALE SONO GESTITI MEDIANTE PROCEDURE DI CONTROLLO DEDICATE
- ALL'INTERNO DEI GRUPPI È GARANTITA LA PRESENZA DI PERSONALE EDUCATIVO CON ESPERIENZA LAVORATIVA MATURATA NEI SERVIZI
- IL PERSONALE EDUCATIVO CON MAGGIORE ESPERIENZA AFFIANCA SEMPRE, CON FUNZIONI DI FORMAZIONE, IL PERSONALE NEOASSUNTO

AGGIORNAMENTO E FORMAZIONE

- È GARANTITO ANNUALMENTE L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE EDUCATIVO ALMENO PER 16 ORE PRO CAPITE. E' GARANTITO L'AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE AUSILIARIO
- ANNUALMENTE VIENE SVOLTA LA VALUTAZIONE DEL PERSONALE E DEI RESPONSABILI; VALUTATI I BISOGNI FORMATIVI, VIENE PROGRAMMATO UN PIANO ANNUALE PER LA FORMAZIONE

AMBIENTAMENTO ED  
INSERIMENTO

- IL COORDINATORE DEL SERVIZIO SEGUE UNA PROCEDURA CODIFICATA PER LA FASE DI INSERIMENTO E DI VALUTAZIONE DEL BISOGNO
- VIENE EFFETTUATO UN PERIODO DI OSSERVAZIONE E VALUTAZIONE

ATTIVITÀ EDUCATIVE

- LE ATTIVITÀ VENGONO PROGRAMMATE ALL'INTERNO DELLA PROGETTAZIONE ANNUALE INDIVIDUALE, CONSIDERANDO LA SPECIFICITÀ DI OGNI SINGOLO UTENTE
- LE ATTIVITÀ VENGONO MONITORATE DALL'ÉQUIPE EDUCATIVA E VENGONO VERIFICATE A CADENZA REGOLARE

## MODALITÀ EDUCATIVE

- IL LAVORO EDUCATIVO È GOVERNATO E CONTROLLATO DA ISTRUZIONI OPERATIVE E PROCEDURE SPECIFICHE
- SONO FORMALIZZATI I PASSAGGI OPERATIVI E GLI STRUMENTI IN FASE DI AVVIO DEL SERVIZIO
- LA PRESA IN CARICO E LA PROGRAMMAZIONE DELLE ATTIVITÀ AVVENGONO CON MODALITÀ STRUTTURATE E CONTROLLATE
- LE ATTIVITÀ DI VALUTAZIONE, PROGETTAZIONE E VERIFICA SONO STABILITE A CADENZA PROGRAMMATA, MEDIANTE L'UTILIZZO DI STRUMENTI E MODALITÀ SPECIFICHE
- LA DOCUMENTAZIONE SOCIO-EDUCATIVA E GLI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE INTERNA SONO RINTRACCIABILI E CONTROLLATI
- SONO PREVISTE E PROGRAMMATE SIA RIUNIONI D'EQUIPE E DI COORDINAMENTO, SIA MOMENTI DI SUPERVISIONE E DI FORMAZIONE ALL'EQUIPE
- SONO PROGRAMMATI E GOVERNATI GLI INCONTRI E I COLLOQUI CON GLI ENTI E I SERVIZI

## DOCUMENTAZIONE

- TUTTA LA DOCUMENTAZIONE E LE REGISTRAZIONI RELATIVE ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO SONO GESTITE MEDIANTE PROCEDURE DI CONTROLLO DEDICATE
- I DATI PERSONALI E LE INFORMAZIONI RISERVATE SONO GESTITI NEL RISPETTO E NELLA TUTELA DELLA PRIVACY, SECONDO I CRITERI DEL D. LGS 196/03

Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la qualità del servizio erogato sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario.

La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari in atto, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia. A questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorare e misurare i propri processi.

Tali indicatori consentono di stabilire gli obiettivi della Qualità, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia e quindi definire le eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso. La valutazione della soddisfazione degli utenti/clienti è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi durante l'intero ciclo di vita: dalla definizione dell'offerta alla fornitura del servizio fino alla cessazione.

Il coinvolgimento e la partecipazione dei diversi portatori di interesse sono ritenuti essenziali: i risultati dei questionari di soddisfazione, i rilievi e le proposte degli utenti e della committenza vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative.

Annualmente l'Assistente sociale della Comunità propone alla rete dei Servizi Sociali la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare la soddisfazione degli stakeholder rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio.

In qualsiasi momento gli interessati possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi al Responsabile, al Coordinatore ed agli operatori.

Gli utenti ed i familiari degli utenti possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità.

Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni ed i reclami, di cui si inserisce allegato.