



## CARTA DEI SERVIZI

### CENTRO DIURNO “Il Mosaico” C.P.L. SERVIZI

“Noi crediamo che ogni persona abbia diritto alla felicità e al benessere. Oggi questo non sempre è garantito ai minori, ai disabili, agli anziani e alle loro famiglie, perciò ci impegniamo a supportarli con professionalità e amore, continuando ad essere un punto di riferimento nell’ambito dei servizi alla persona”.

Questa è la mission della Cooperativa di tipo A “C.P.L. SERVIZI” di San Bonifacio, (Verona), nata nel 1976 per volere di alcuni genitori di persone disabili.

La Cooperativa, per il raggiungimento degli scopi e delle finalità previste nello Statuto, si propone di svolgere in modo organizzato e continuativo i servizi e le attività lavorative di cui all’art. 1 della Legge 381/91 e sue successive modificazioni ed integrazioni.

La Carta dei Servizi è stilata tenendo conto degli standard di accreditamento enunciati nel DGR n° 84 del 16/01/2007 allegato D e le *Linee Guida per la stesura della Carta dei Servizi* nel network Q.Re.S., cui la Cooperativa aderisce.

#### Riferimenti normativi

Il servizio Centro diurno “Il Mosaico” è gestito dalla Cooperativa C.P.L. SERVIZI, in convenzione con l’ULSS9 Scaligera di Verona rispettando i seguenti requisiti normativi:

- Legge Regionale n. 22 del 16/08/02 “Autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali”
- DGR n. 84 del 16 gennaio 2007 Standard relativi ai requisiti di autorizzazione all’esercizio e accreditamento istituzionale dei servizi sociali e di alcuni servizi socio sanitari della Regione Veneto (complemento di attuazione della legge regionale 16 agosto 2002 n.22)
- DGR n. 740 del 14/05/2015 “Nuova programmazione e modalità di determinazione delle rette tipo per i Centri diurni per persone con disabilità”

## Principi fondamentali

I principi fondamentali cui si attiene la Cooperativa per l'erogazione dei propri servizi, e nello specifico del Centro diurno, sono:

- eguaglianza dei diritti degli utenti,
- imparzialità nell'erogazione del servizio,
- partecipazione degli utenti al servizio (anche di tipo economico, cfr. par. *Modalità di inserimento*),
- efficacia ed efficienza del servizio,
- costante verifica, tramite strumenti di customer satisfaction, della qualità percepita dai beneficiari del servizio.

C.P.L. SERVIZI, Cooperativa Sociale di Solidarietà, nella promozione della Qualità, si riferisce al Consorzio Sol.Co. Verona, di cui è socia, e ne assume gli intenti fondamentali, le motivazioni, lo spirito e la cultura di fondo, interpretandoli nella realtà del territorio in cui opera con particolare riferimento all'azione di Federsolidarietà ed alle sue indicazioni.

Il Sistema di gestione per la Qualità aziendale è stato progettato con l'intento di rispettare i seguenti obiettivi:

- intervenire per arginare l'esclusione sociale e il disagio sociale con una forma aziendale di piccola e media impresa efficace ed efficiente;
- progettare nuovi percorsi e azioni innovative rispetto alle esigenze del mercato socio-sanitario pubblico e privato;
- lavorare in connessione con consorzi, cooperative e associazioni per condividere progettualità formative ed esperienziali utili per operatori ed utenti;
- reclutare figure professionali competenti e valide;
- favorire l'integrazione delle diverse competenze professionali e lavorative tra tutti i dipendenti;
- mantenere alta una costante motivazione al lavoro e una prassi tecnica e operativa il più possibile condivisa e condivisibile;
- ricercare una continua integrazione funzionale con altre equipe istituzionali.

Ai valori e principi di seguito elencati si richiamano le operazioni, i comportamenti e i rapporti, sia interni che esterni di C.P.L. SERVIZI, e quindi il perseguimento degli obiettivi e delle finalità di Cooperativa e del Servizio.

### ***Rispetto e inclusione delle persone***

Il rispetto delle persone viene assunto da C.P.L. SERVIZI come riferimento valoriale imprescindibile.

Il rispetto è un atteggiamento che favorisce relazioni interpersonali adeguate e soddisfacenti ed è necessario per una convivenza senza conflitti, in cui si accettano le differenze tra le persone promuovendo eguaglianza ed equità.

Riconoscere i diritti di ciascuno e favorire percorsi di integrazione sociale sono, per C.P.L. SERVIZI, convinzioni fondamentali per combattere ogni forma di discriminazione (sia agita che manifestata) basata su provenienza, nazionalità, religione, opinioni personali e politiche, identità sessuale e di genere, età, salute, fragilità, condizioni fisiche o economiche.

### ***Lavoro e valorizzazione professionale***

Il lavoro, così come sancito dall'art. 4 della Costituzione italiana, è un diritto di tutti i cittadini ed ognuno deve concorrere alla promozione di condizioni che rendano effettivo questo diritto. Peraltro, ogni cittadino ha il dovere di svolgere, secondo le proprie possibilità e la propria scelta, un'attività o una funzione che concorra al progresso materiale o spirituale della società.

Per C.P.L. SERVIZI, lo sviluppo di una comunità deve basarsi, appunto, sul lavoro e questo deve avvenire attraverso la promozione di una nuova "cultura sociale del lavoro" che contenga i requisiti fondamentali di dignità, gratificazione, non sfruttamento, sicurezza e giusta remunerazione.

### ***Solidarietà e mutualità***

La Cooperativa, nella consapevolezza che la solidarietà è una dimensione costitutiva dell'individuo e ciò che spinge a rimuovere gli ostacoli che si frappongono allo sviluppo integrale della persona, svolge la propria attività con spirito altruistico, nella convinzione che tale valore rappresenti un legame che unisce tutti i cittadini tra di loro rendendo possibile la convivenza civile.

La Cooperativa quindi, perseguendo lo scopo mutualistico che gli è proprio, eroga beni e servizi a terzi (mutualità esterna) e fornisce direttamente ai soci beni, servizi ed occasioni di lavoro a condizioni più vantaggiose di quelle che i soci stessi otterrebbero sul mercato (mutualità interna).

### ***Democrazia e partecipazione***

C.P.L. SERVIZI è un'impresa in cui il potere è delle persone e non del capitale.

La Cooperativa, infatti, è sottoposta all'indirizzo e al controllo dei soci che eleggono l'organo di governo e, attraverso l'Assemblea, partecipano alla definizione delle sue strategie organizzative. Il Consiglio di Amministrazione, peraltro, sottopone all'Assemblea dei soci il bilancio economico per un esame puntuale dei risultati raggiunti.

In base al principio "una testa, un voto" ogni socio ha diritto a un voto in Assemblea, indipendentemente dal valore della propria quota di capitale sociale.

### ***Autonomia e indipendenza imprenditoriale***

Tutti i soci sono anche imprenditori di C.P.L. SERVIZI. Ogni socio partecipa alla proprietà dell'impresa e concorre alle deliberazioni della società.

La Cooperativa è un'organizzazione che si autogoverna; le strategie economiche e di sviluppo vengono definite dal CdA e deliberate dall'Assemblea dei soci.

Chiunque lavori in Cooperativa contribuisce al suo sviluppo, non solo per rafforzarne la solidità ma anche per ampliare e differenziare la realizzazione di servizi e interventi.

La costituzione di riserve, la raccolta fondi, la progettazione innovativa, l'acquisizione di donazioni incrementano l'indipendenza della Cooperativa rendendola più autonoma rispetto agli istituti di credito, e quindi più libera di effettuare scelte imprenditoriali autodeterminate.

### ***Responsabilità***

Chi opera per C.P.L. SERVIZI deve farlo con responsabilità, ossia rendendo conto delle proprie azioni e facendosi carico delle conseguenze. Tutti i collaboratori devono avere un atteggiamento improntato alla diligenza, efficienza e correttezza utilizzando al meglio gli strumenti, i mezzi ed il tempo messi loro a disposizione.

### ***Collaborazione***

La Cooperativa non opera con logica autoreferenziale ed è pertanto aperta alla collaborazione con enti pubblici e privati per rispondere alle esigenze dei cittadini, in particolare di quelli più fragili, valorizzando le potenzialità dei territori nei quali gestisce i propri servizi.

C.P.L. SERVIZI è sempre disponibile alla stipula di accordi ed a collaborare con altre imprese sociali, consorzi, associazioni, agenzie formative ed altri enti del territorio per realizzare progetti o servizi che rientrino tra le sue finalità.

La Cooperativa riconosce nel volontariato una importante forma di cittadinanza attiva che persegue valori quali la gratuità, l'attenzione alla dignità della persona umana, lo spirito di solidarietà, e ritiene pertanto fondamentale collaborare attivamente con associazioni o singoli che desiderino dare il proprio contributo in tal senso.

### ***Rispetto e tutela dell'ambiente***

C.P.L. SERVIZI considera prioritaria la salvaguardia dell'ambiente e, anche se i progetti e i servizi di cui si occupa sono per loro natura a basso impatto ambientale, si impegna a svolgere le proprie attività nel rispetto di quanto previsto dalle norme in materia ambientale, a migliorare l'utilizzo delle risorse, a contenere la produzione di rifiuti e a curarne lo smaltimento, a utilizzare, per quanto possibile, prodotti ecologici, ecosostenibili, non inquinanti.

### ***Qualità e innovazione***

C.P.L. SERVIZI vede nella qualità un elemento fondamentale per dare senso alle proprie attività, in modo che si generi un legame profondo tra le persone e la mission della Cooperativa. Qualità è, prima di tutto, capacità di erogare servizi sempre migliori ed innovativi, che soddisfino l'ampio ventaglio di esigenze e aspettative del territorio.

Peraltro, aumentare la qualità dei servizi significa anche incrementare il benessere dei dipendenti e la soddisfazione dei clienti, poiché essa collega in un sistema virtuoso – e quindi etico – l'organizzazione, i clienti, il territorio e i fornitori.

### **Legalità e trasparenza**

Per C.P.L. SERVIZI il rispetto delle leggi è un principio irrinunciabile che non ammette eccezioni. Essa ritiene pertanto fondamentale promuovere la legalità nel mercato, ricercare rapporti corretti e costruttivi con committenti e clienti, sviluppare collaborazioni evolutive con alleati e fornitori, agire con onestà nei confronti dei concorrenti.

Al principio di legalità è connesso quello di trasparenza che la Cooperativa intende perseguire mettendo a disposizione dei soci e di tutti i collaboratori le informazioni necessarie affinché l'azione amministrativa risulti, non solo visibile e conoscibile, ma anche comprensibile.

Per la realizzazione, l'attuazione ed il monitoraggio del proprio Sistema di Gestione per la Qualità la Cooperativa si riferisce ad un sistema integrato proposto dal Consorzio Veneto Insieme: "Q.Re.S. Network – Qualità consorziata" (Qualità e Reti di Solidarietà) che vede coinvolti, in qualità di partner, altri consorzi con le proprie cooperative associate interessate alla certificazione dei propri servizi.

Il network si pone le seguenti finalità:

- migliorare la gestione dei SGQ delle aderenti attraverso la condivisione di un sistema integrato;
- favorire lo scambio dei reciproci know-how;
- garantire la sostenibilità dei costi della certificazione proponendo alle aderenti un sistema integrato che permetta di ottimizzare la spesa;
- favorire lo sviluppo di ulteriori iniziative interconsortili.

## **Definizione**

Il Centro diurno "Il Mosaico" è un servizio territoriale a carattere diurno rivolto a persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza, che fornisce interventi con finalità educativa, occupazionale, di socializzazione, di aumento e/o mantenimento delle abilità residue.

## **Finalità**

Il Centro diurno "Il Mosaico" realizza interventi di carattere educativo, formativo-addestrativo e di socializzazione destinati a persone disabili e persegue le seguenti finalità:

- favorire il benessere psico-fisico
- mantenimento e/o sviluppo dell'autonomia personale
- favorire la valorizzazione delle attitudini e delle potenzialità personali in un ambiente dove prevale l'attenzione alle dinamiche interpersonali, al clima, alla qualità dello stare insieme, nella consapevolezza dei bisogni delle persone disabili come soggetti principali dell'offerta del servizio educativo

- favorire le relazioni interpersonali e sociali con l'ambiente
- favorire l'acquisizione di capacità manuali.

Il Centro diurno "Il Mosaico" rappresenta un'opportunità di formazione, promozione, diffusione della cultura della disabilità e come tale svolge anche una funzione educativa all'interno delle famiglie delle persone disabili che accoglie e all'esterno attraverso la collaborazione con scuole, istituti ed università per l'accoglienza di tirocinanti.

## Coinvolgimento delle famiglie e del territorio

Il servizio mira al coinvolgimento delle famiglie mediante l'accoglienza, l'informazione ed il supporto, attraverso momenti individuali e collettivi.

Sono previsti:

- **un incontro annuale** ad ottobre/novembre con la partecipazione del gruppo familiari/amministratori di sostegno/tutori, della responsabile Centro diurno, del gruppo utenti e dell'équipe operatori dove:
  - vengono date informazioni e comunicazioni generali sulla Cooperativa;
  - viene presentato il calendario delle chiusure del Centro diurno per l'anno seguente
  - vengono condivise le attività del Centro diurno attraverso il Piano Annuale Programmatico, che viene consegnato ai familiari/amministratori di sostegno/tutori;
  - viene affrontato un argomento di interesse comune riguardante le attività, il progetto educativo individuale, ecc.
- **almeno un incontro annuale individuale** tra familiari/amministratori di sostegno/tutori, educatrice di riferimento e/o operatori di riferimento nel quale viene presentata la verifica degli obiettivi del Progetto Educativo Individuale precedente e vengono presentati e condivisi gli obiettivi del Progetto Educativo Individuale in corso relativi ai propri figli/assistiti e ne viene richiesta la firma per presa visione ed accettazione. Una copia firmata del nuovo PEI viene consegnata ai familiari/amministratori di sostegno/tutori.
- **incontri su richiesta** tra familiari/amministratori di sostegno/tutori, educatrici e/o operatori del Centro diurno, ogni qualvolta se ne verifichi la necessità.

Gli incontri avvengono previo appuntamento mediante lettera di invito o telefonata della coordinatrice e/o delle educatrici.

Le comunicazioni quotidiane, invece, avvengono tramite telefonata o messaggi scritti.

Talvolta può accadere di accogliere situazioni di fatica, di stanchezza o di problemi di cui non ci si può far carico; pertanto il Centro diurno, tramite un lavoro di rete con altri servizi territoriali, riesce a dare indicazioni più precise ai familiari/amministratori di sostegno/tutori.

Altri momenti in cui i familiari/amministratori di sostegno/tutori vengono coinvolti sono:

- l'assemblea dei soci della Cooperativa per i familiari/amministratori di sostegno/tutori che sono soci della medesima;
- feste e incontri conviviali in occasioni particolari.

## Obiettivi generali della progettazione

La progettazione del Centro diurno rispetta quanto convenuto nella Convenzione tra l'Azienda ULSS9 Scaligera e la Cooperativa C.P.L. SERVIZI e precisamente favorire nelle persone disabili il perseguimento degli obiettivi indicati nel verbale di UVMD.

L'apertura annuale del servizio corrisponde attualmente a 227 giorni lavorativi.

I restanti giorni lavorativi esclusi dalla Convenzione vengono ripartiti durante l'anno per programmazione attività, vacanze estive, vacanze di Natale, vacanze di Pasqua ed eventuale ponti.

Tale calendario di massima viene definito con precisione entro la fine dell'anno in corso per l'anno successivo e può subire delle variazioni che vengono comunque comunicate con anticipo nel corso dell'anno sia all'Azienda ULSS9 Scaligera che ai familiari/amministratori di sostegno/tutori.

**L'équipe è composta da educatori professionali, di cui una svolge funzioni di coordinamento, da Operatori Socio Sanitari e da autisti**, come da standard di accreditamento applicabili.

L'équipe si avvale della collaborazione della consulenza psicologica offerta dal servizio esistente sul territorio e da eventuali professionisti per l'attuazione di attività previste nella progettazione di servizio e individualizzata.

Altre figure presenti possono essere i soci volontari della Cooperativa, i volontari del servizio civile ed i tirocinanti.

Il servizio si rivolge a persone disabili prevalentemente in età adulta con disabilità psico-fisica di livello lieve, medio e alto.

È prevista la possibilità di accogliere minori disabili in presenza di una specifica richiesta del familiare/tutore e del servizio territoriale di competenza.

Tuttavia, essendo un Centro diurno privato, può stipulare convenzioni anche con altri enti e/o privati.

**Il centro può accogliere fino a un massimo di 30 utenti.**

Per ogni utente inserito dall'Azienda ULSS 9 Scaligera, il Centro diurno stila un **Progetto Educativo Individuale** (PEI) che presenta all'ente inviante con cadenza almeno annuale.

Il Centro diurno occupa lo spazio di un edificio, dove:

- al piano terra si trovano 3 laboratori, la zona WC, la stanza del cambio igienico e una saletta per attività individuali
- al primo piano si trova 1 laboratorio con WC, la mensa, la cucina con la dispensa e il magazzino igienico, l'ufficio.

Al di là di un cortile comune vi è un altro edificio che ospita la Comunità Alloggio "Casa famiglia Tizian" per persone con disabilità.

Ogni spazio è provvisto di bagni e lavandini sia per gli utenti che per il personale.

L'edificio è provvisto di scala dotata di corrimano e di un ascensore montacarichi.  
L'ambiente esterno è costituito da un cortile cementato e da uno spazio verde.  
Vengono utilizzati automezzi della Cooperativa per il trasporto degli utenti.

## Flessibilità dell'intervento educativo

All'inserimento dell'utente al Centro diurno segue un **periodo di ambientamento** da parte dell'utente stesso e di osservazione da parte degli operatori con graduale partecipazione alle attività.

Dopo tale periodo viene compilato il **Questionario ICF-ADAT** e il **Profilo di funzionamento**. Dalla elaborazione di tali documenti si procede alla stesura del **Progetto Educativo Individuale (PEI)** dove vengono evidenziati gli obiettivi specifici, le azioni, le attività che si intendono attuare per il raggiungimento degli stessi e i relativi indicatori di risultato.

Per ogni utente almeno una volta all'anno viene effettuata una verifica degli obiettivi del PEI: in tale occasione si verifica quali obiettivi sono stati raggiunti, quali sono da rilanciare per il PEI successivo e/o se ci sono nuovi obiettivi da attuare.

## Organizzazione del servizio

L'apertura settimanale va dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.30.

Il servizio trasporto è garantito dalla Cooperativa. Il pranzo viene fornito dalla Cooperativa stessa che dispone di una propria cucina e di una mensa attrezzata per il self-service.

Ognuna delle attività previste è definita secondo obiettivi specifici ed è inclusa nel **Piano Annuale Programmatico (PAP)**. Nelle varie attività sono previsti momenti di verifica e di rilevazione delle osservazioni in apposite schede.

Altre attività non previste nel PAP possono essere valutate e programmate nell'arco dell'anno a seconda delle esigenze educative e delle possibilità organizzative ed economiche della Cooperativa.

Entro i termini previsti dalla Convenzione con l'Ulss 9 Scaligera la coordinatrice provvede ad inviare al Committente una **Relazione di verifica** dei risultati che il Centro diurno ha raggiunto sulle attività svolte l'anno precedente e il **Programma operativo (PAP)** per l'anno in corso.



## La giornata tipo al Centro diurno

La giornata è articolata in momenti di grande gruppo (pausa, pranzo, pausa dopo pranzo) ed in momenti di piccolo gruppo (svolgimento delle varie attività):

Ore 9.00	Accoglienza ed inizio attività in laboratorio
Ore 10.00	Pausa con possibilità di consumare le bevande calde al distributore automatico e/o la propria merenda. Eventuale festeggiamento di compleanni o ricorrenze particolari (fine tirocinio, visite di persone amiche del Centro diurno, ecc.)
Ore 10.20	Comunicazioni da parte degli operatori e/o degli utenti Lettura del menù
Ore 10.30	Ripresa attività
Ore 11.45	Pranzo: i 3 laboratori entrano in mensa a distanza di 10 minuti uno dall'altro
Ore 12.30	Pausa dopo pranzo con possibilità di giochi al tavolo, di lettura, di conversazione, di stare in cortile, ecc.
Ore 13.30	Ripresa attività
Ore 16.30	Chiusura Centro diurno.

## Modalità di inserimento utenti in carico all'Ulss

La gestione delle modalità di inserimento al servizio Centro diurno è di competenza dell'Azienda ULSS9 Scaligera in base alla Convenzione tra la stessa e la Cooperativa C.P.L. SERVIZI.

Di seguito sono elencate le varie fasi di inserimento al servizio:

- i familiari/amministratori di sostegno/tutori della persona disabile contattano i Servizi Sociali dell'Azienda ULSS9 Scaligera nel Distretto Socio Sanitario di appartenenza;
- l'assistente sociale di riferimento contatta il Centro diurno per proporre l'inserimento dell'utente, dopo aver valutato la richiesta dei familiari/amministratori di sostegno/tutori, l'adeguatezza del servizio ai bisogni della persona disabile e la disponibilità dello stesso ad accogliere la persona disabile;
- incontro tra l'assistente sociale dei Servizi Sociali dell'Azienda ULSS9 Scaligera e la coordinatrice del Centro diurno per la presentazione della situazione della persona disabile proposta per l'inserimento;
- visita del Centro diurno da parte dell'utente con i familiari/amministratori di sostegno/tutori e l'assistente sociale dei Servizi Sociali dell'Azienda ULSS9 Scaligera;
- in caso di disponibilità all'inserimento da parte del Centro diurno e accettazione all'inserimento da parte dei familiari/amministratori di sostegno/tutori della persona disabile l'assistente sociale dei Servizi Sociali dell'Azienda ULSS9 Scaligera si attiva per convocare la UVMD (Unità Valutazione Multidimensionale) che valuta l'autorizzazione all'inserimento della persona disabile presso il Centro diurno;

- l’inserimento nel Centro diurno prevede una prima fase di osservazione, da concordare con l’assistente sociale e i familiari/amministratori di sostegno/tutori, per un periodo massimo di tre mesi. Al termine della fase di osservazione viene effettuato un incontro di verifica dell’inserimento tra la coordinatrice del Centro diurno, l’assistente sociale e i familiari/amministratori di sostegno/tutori;
- se dalla verifica risulta che l’inserimento nel servizio è positivo, viene confermato l’inserimento definitivo della persona disabile e viene redatto il Progetto Educativo Individuale;
- ogni eventuale modifica del progetto di inserimento dovrà essere valutata ed eventualmente autorizzata soltanto tramite nuova UVMD.

La frequenza al Centro diurno è gratuita se l’inserimento avviene tramite i Servizi Sociali dell’Azienda ULSS9 Scaligera.

Può essere richiesta una compartecipazione ai familiari/amministratori di sostegno/tutori per le attività aggiuntive elencate nella DGR n. 740 del 14/05/2015 – Allegato A

Documenti richiesti per l’inserimento:

- copia del Verbale di Invalidità ai sensi della Legge 118/71
- copia del Certificato dello Stato di handicap ai sensi della Legge 104/92
- documentazione socio-sanitaria

È di competenza dell’assistente sociale dei Servizi Sociali dell’Azienda ULSS9 Scaligera la raccolta della documentazione relativa all’utente e il relativo invio al Centro diurno.

Nel caso il Centro diurno necessiti di altri documenti può richiederli direttamente ai familiari/amministratori di sostegno/tutori.

Il Centro diurno si impegna a mantenere aggiornata la documentazione dell’utente ed è tenuto a trasmettere gli aggiornamenti all’Azienda ULSS 9 – Scaligera.

## **Modalità di inserimento utenti privati**

La gestione delle modalità di inserimento al servizio Centro diurno di un utente privato sono le seguenti:

1. il familiare/AdS/tutore contatta la responsabile del servizio per fissare un incontro per visitare il Centro diurno e presentare le caratteristiche dell’utente;
2. se entrambe le parti concordano sulla positività dell’inserimento viene stipulata convenzione che regola giorni e orari di frequenza, obiettivi dell’inserimento, aspetto economico;
3. verrà effettuato almeno un incontro annuale tra le parti per la condivisione dell’andamento dell’inserimento.

## **Modalità di dimissione utenti in carico all’Ulss**

La dimissione dal servizio Centro diurno può avvenire qualora si verificano una o più delle seguenti condizioni:

- per espressa volontà della persona disabile e suoi familiari/amministratori di sostegno/tutori;
- quando la verifica del Progetto Educativo Individuale determini l'impossibilità di proseguire l'inserimento al Centro diurno e si renda necessario il trasferimento in un altro servizio (diverso Centro diurno, struttura residenziale, ecc.);
- l'insorgenza di comportamenti e/o il verificarsi di condizioni incompatibili con la vita quotidiana del Centro diurno, pur avendo attuato tutti gli interventi educativi necessari a modificare la situazione e a mantenere l'utente al Centro diurno;
- aggravamento della patologia tale che l'offerta educativa non sia più adeguabile alle caratteristiche della persona disabile.

## Modalità di dimissione utenti privati

La dimissione dal servizio Centro diurno può avvenire qualora si verifichino una o più delle seguenti condizioni:

- grave inadempimento contrattuale dell'affidatario\*;
- scioglimento della Cooperativa da parte dell'autorità governativa;
- cancellazione dall'Albo Regionale delle Cooperative sociali;
- cessazione dell'attività oggetto di convenzione;
- mancato pagamento dei corrispettivi da parte dell'affidante\*;
- disdetta al termine della scadenza della convenzione;
- per espressa volontà della persona disabile e suoi familiari/amministratori di sostegno/tutori;
- saturazione della capienza del servizio da parte di utenti inviati dall'Azienda Ulss9 Scaligera.

\* Vi sarà risoluzione della convenzione qualora, a seguito di contestazione scritta degli addebiti e successiva diffida, una delle parti persista nelle inadempienze rilevate.

## Fattori di qualità

Il Centro diurno è un servizio autorizzato e accreditato presso la Regione Veneto per n. 30 posti ed è certificato il sistema di gestione per la qualità con l'ente certificatore RINA.

Il servizio Centro diurno viene svolto sulla base di standard, punti di riferimento che orientano l'azione del servizio e ne determinano il livello di qualità, definiti sia da organismi regionali (standard autorizzativi e di accreditamento) sia interni al centro stesso (Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001).

Fattore	Indicatore	Minimo garantito
Formazione continua del personale	% di formazione/supervisione rispetto alle ore lavorate	1% delle ore lavorate (almeno n°100 ore complessive)

Varietà delle proposte educative	Numero annuo di attività extra rispetto a quelle previste dalla DGR 740/2015	1 attività extra annua
Coinvolgimento delle famiglie	% di PEI condivisi con familiari/AdS/tutori	100%

## Soddisfazione del cliente, Suggerimenti e reclami.

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei familiari/amministratori di sostegno/tutori rispetto alla qualità del servizio offerto, i cui risultati vengono comunicati ai medesimi durante l'incontro annuale di presentazione delle attività.

I familiari/amministratori di sostegno/tutori che vogliono esprimere suggerimenti e/o avanzare reclami sul funzionamento del servizio di Centro diurno possono farlo:

- in forma scritta, indirizzando a: Centro diurno C.P.L. SERVIZI, Via Sandri, 31 - 37047 San Bonifacio (VR)
- chiedendo un colloquio alla Responsabile/Coordinatrice del Centro diurno oppure telefonando al 3371139042 e chiedendo della stessa.

La possibilità di avanzare suggerimenti e/o reclami sul servizio ricevuto ha lo scopo di offrire ai familiari/amministratori di sostegno/tutori delle persone disabili frequentanti il Centro diurno uno strumento agile e immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e con le finalità espressi nella Carta dei Servizi, relativi alle modalità di erogazione del servizio.

Una volta raccolto il suggerimento e/o il reclamo la Responsabile del servizio, dopo un'accurata indagine in merito, ha il compito di riferire alla direzione il risultato degli accertamenti e, ove necessario, ad indicare i tempi entro i quali si provvederà alla risoluzione del problema riscontrato.

## Informazioni

Per informazioni ci si può rivolgere alla Responsabile/Coordinatrice del servizio ai n° 0457610884 – 3371139042 dalle ore 9.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.

Sarà possibile visitare il Centro diurno previo appuntamento con la Responsabile/Coordinatrice.

Anche accedendo al sito della Cooperativa (<http://www.cplservizi.it>) si possono trovare informazioni sul Centro diurno "Il Mosaico".