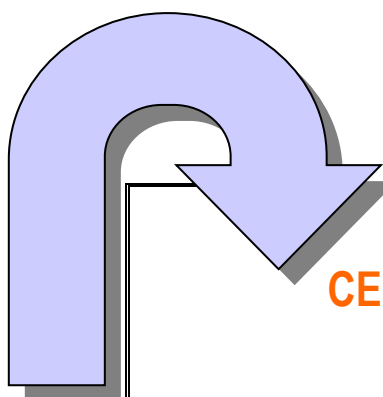


CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNATA A GENNAIO 2026



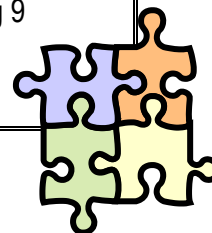
CENTRO DIURNO DISABILI "IL MOSAICO"

Presentazione

La carta dei servizi	pag. 2
La Cooperativa e i suoi servizi.....	pag. 2
Organigramma della cooperativa e contatti.....	pag. 3

Centro Diurno Disabili

1 - Informazioni generali.....	pag 4
2 - Ammissione.....	pag 4
3 - Presa in carico.....	pag 5
4 - Dimissione.....	pag 5
5 - Come funziona il Centro Diurno.....	pag 6
6 - Prestazioni e servizi.....	pag 7
7 - Retta, assenze, mantenimento posto.....	pag 8
8 - Rapporti con le famiglie e con il territorio.....	pag 9
9 - Gradimento, qualità, codice etico.....	pag 9



PRESENTAZIONE

LA CARTA DEI SERVIZI

- E' una mappa con informazioni utili sulla cooperativa e sui servizi offerti.
- Serve a far conoscere al cittadino i suoi diritti nell'ambito dei nostri servizi.
- Garantisce il rispetto dei principi fondamentali che vengono di seguito indicati:
- Eguaglianza - tutti i cittadini che utilizzano i servizi di Bucaneve hanno pari dignità,
- Imparzialità - il personale agisce con imparzialità nei confronti di tutte le persone,
- Continuità - i servizi e le prestazioni vengono forniti con continuità e regolarità,
- Partecipazione - l'interessato riceve tutte le informazioni che lo riguardano, condivide i piani di intervento e concorre al miglioramento dei servizi.
- Efficienza ed efficacia - Bucaneve cerca il giusto equilibrio tra le risorse impegnate, le prestazioni offerte e i risultati raggiunti.

LA COOPERATIVA BUCANEVE

- ♦ La cooperativa Bucaneve è una cooperativa sociale che organizza dal 1983 servizi sociali, educativi e sanitari a sostegno della fragilità e dell'handicap.
- ♦ La cooperativa è costituita da familiari, da volontari e da operatori specializzati nel campo del disagio, della disabilità e dell'emarginazione.
- ♦ La cooperativa ha sede a Castel Goffredo (Mn -Italia), è radicata a livello locale, è collegata con la rete regionale e nazionale delle cooperative, è aperta all'Europa e alla dimensione internazionale.
- ♦ La cooperativa assicura continuità di presa in carico nel territorio di appartenenza e mira alla cittadinanza attiva della persona disabile.
- ♦ La cooperativa opera in stretto collegamento con le famiglie, con le Istituzioni, con i servizi e con le associazioni di volontariato del territorio.
- ♦ La cooperativa, in questi anni, ha offerto aiuto concreto a più di 200 persone.

I SERVIZI DELLA COOPERATIVA

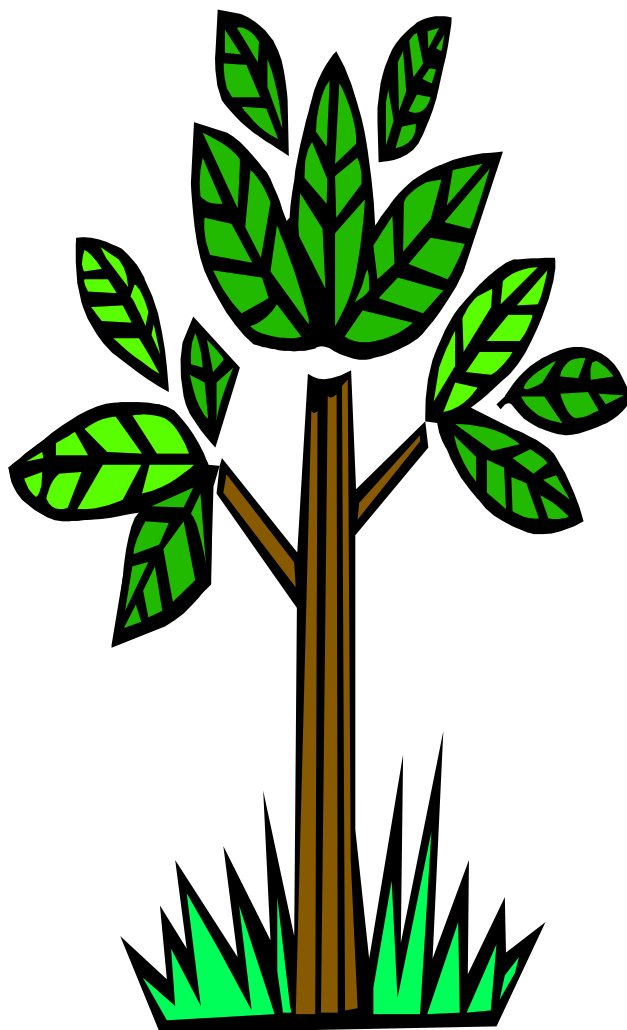
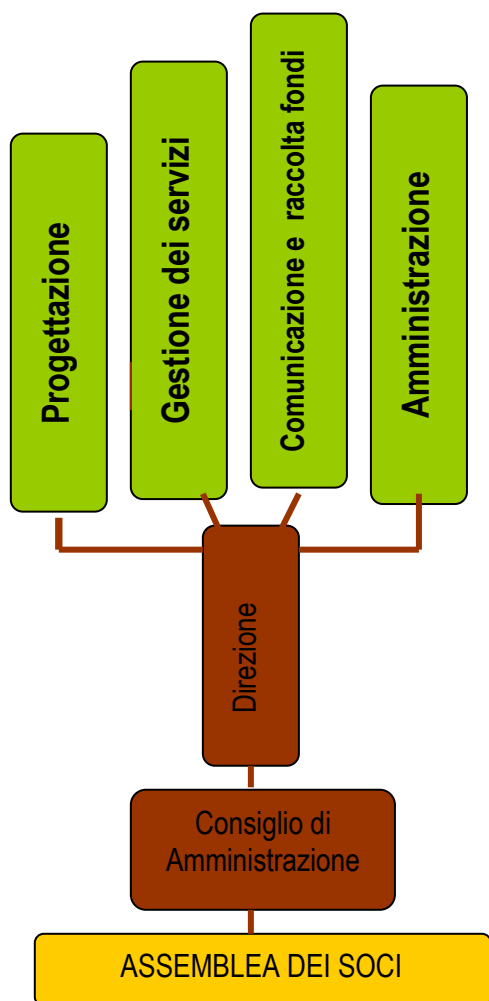
- Centro Diurno Disabili, attivo dal 1983, per adulti con limitata autonomia.
- Comunità Socio Sanitaria, attiva dal 1993 per persone con disabilità inserite nel territorio.
- Servizio di Progettazione Mirata, attivo dal 1987, per bambini, adulti e famiglie con necessità di sostegno personalizzato a casa, a scuola, nel lavoro, in società.
- Centro Bucaneve, moderna struttura, attiva dal 2009, che accoglie e integra al suo interno tutti i servizi della cooperativa.

Frutto di un progetto innovativo, segna

- una svolta nel modo di concepire i servizi per la disabilità: in una struttura inserita nella città con spazi e attività aperte a tutti (caffetteria, negozi, palestra), le persone con disabilità ricevono cura, assistenza e riabilitazione; utilizzano laboratori multimediali e creativi; possono vivere una vita indipendente. Il Centro, nel suo complesso, può offrire servizi e prestazioni a più di 50 persone disabili e alle loro famiglie.

Organigramma della Cooperativa

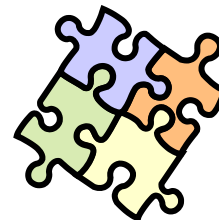
Radici profonde, tronco solido e rami flessibili
per affrontare insieme le sfide di oggi e di domani.



Informazioni e contatti

La cooperativa ha sede a **Castel Goffredo** (Mantova- Italia) in via F. Ferrari 71/A.
Il nostro numero di telefono è 0376/780675 Il nostro indirizzo e-mail è info@cooperativabucaneve.it
Il sito internet www.cooperativabucaneve.it

Centro Diurno “IL MOSAICO”



1. Informazioni generali

1.1 Cos'è e a chi si rivolge

E' un servizio diurno per persone con disabilità. Nasce come risposta al diritto del cittadino disabile alla salute, all'assistenza e alla promozione sociale. Si rivolge a giovani e adulti (da 18 a 65 anni) che hanno bisogno di assistenza negli atti quotidiani della vita, di sostegno nelle relazioni personali e sociali, di supporto per una maggior autonomia.

Il Centro Diurno della cooperativa Bucaneve è fortemente orientato all'inserimento e all'integrazione sociale della persona disabile; fornisce prestazioni assistenziali, socio-sanitarie, riabilitative ed educative; organizza attività formative, occupazionali e ricreative; aiuta la persona a costruire il proprio progetto di vita.

Il servizio è accreditato al sistema socio-sanitario Regionale come Centro Diurno Disabili (CDD) e beneficia di quote a carico del Fondo Sanitario (DGR 18334/2004 e successive).

1.2 Dove si trova

Il Centro Diurno si trova a Castel Goffredo (Mn) in via Ferrari 71/A (c.a.p. 46042) all'interno del Centro Bucaneve: una moderna struttura, che si inserisce nella città offrendo vari spazi e servizi.

1.3 Come mettersi in contatto

Per informazioni e contatti ci si può rivolgere alla segreteria del Centro Bucaneve (info@cooperativabucaneve.it) o al Responsabile del Centro Diurno ilde.arenghi@cooperativabucaneve.it - tel 0376.780675.

2. Ammissione

2.1 Visite guidate

Per conoscere il servizio si può prenotare una visita guidata rivolgendosi alla segreteria del Centro Bucaneve. La visita viene programmata, di norma, nel giro di 15 giorni.

2.2 Richiesta di accesso

Il Comune di residenza è l'Ente erogatore del servizio (legge 328/2000), la Cooperativa Bucaneve è l'Ente gestore. La richiesta per frequentare il Centro Diurno va pertanto indirizzata contemporaneamente al Comune di residenza e alla Direzione della Cooperativa Bucaneve. Per accedere al servizio basta presentare una domanda in carta semplice firmata dal diretto interessato, o da chi lo rappresenta. Al suo arrivo, la richiesta viene inserita nella lista d'attesa.

2.3 Lista di attesa

La lista di attesa raccoglie tutte le domande di ammissione indirizzate alla cooperativa. L'ordine di precedenza è determinato da un punteggio come da regolamento. La richiesta di ammissione è valida per 24 mesi, trascorsi i quali la domanda viene cancellata dalla lista. E' possibile evitare la cancellazione confermando il proprio interesse con una comunicazione scritta.

2.4 Valutazione della domanda

La Direzione della cooperativa valuta l'appropriatezza della domanda avvalendosi di un'equipe multidisciplinare composta da medico, psicologo, educatore e pedagogo. La valutazione viene effettuata quando la richiesta si trova al primo posto della lista di attesa. L'esito della valutazione viene comunicato al richiedente e al Comune di residenza. Se la domanda risulta ammissibile, il Comune, fatte le proprie valutazioni, delibera l'ammissione al Centro Diurno e assume l'impegno di spesa corrispondente. Nessun corrispettivo è dovuto per pratiche e procedure preliminari all'ingresso.

2.5 Contratto d'ingresso

Acquisita la delibera del Comune, il responsabile del servizio concorda con l'interessato la data di inserimento e predispose un Piano di Accoglienza. Contestualmente viene sottoscritto un Contratto d'Ingresso tra ospite, Comune e cooperativa. Il contratto definisce gli accordi tra le parti.

3. Presa in carico

3.1 Fascicolo Personale

Con la sottoscrizione del contratto di ingresso viene aperto un fascicolo personale che raccoglie le informazioni e la documentazione dell'ospite e lo accompagna per tutto il tempo di permanenza nel Centro Diurno. La documentazione contenuta nel fascicolo personale viene custodita con riservatezza.

3.2 Piano di Accoglienza

Nella fase preliminare all'inserimento, il responsabile del servizio, insieme all'interessato e alla sua famiglia, predispone il Piano di Accoglienza in cui vengono indicati: data di ingresso, tempi e modalità di inserimento, obiettivi di lavoro, prestazioni offerte. Il Piano può prevedere, se necessario, una fase di osservazione presso il domicilio e una presa in carico graduale all'interno del servizio.

3.3 Definizione della fascia di fragilità

Per ogni persona inserita nel Centro Diurno viene compilata la scheda S.I.Di. (Sistema Informativo Disabili della Regione Lombardia). Attraverso la scheda S.I.Di, la Regione attribuisce alla persona con disabilità una classe di fragilità, determina il livello di assistenza a cui ha diritto (espresso in minuti di assistenza settimanale) e prevede una quota giornaliera a carico della sanità. La scheda SIDI viene compilata al momento dell'ingresso, viene aggiornata semestralmente o al bisogno e nel rispetto delle indicazioni Regionali. E' conservata nel fascicolo personale.

3.4 Piano d'Intervento personalizzato (PAI)

Il servizio assicura ad ogni ospite un piano d'intervento personale. Le prestazioni garantite al singolo ospite sono descritte nel Piano di Assistenza Individuale (PAI) condiviso con l'interessato o con chi lo rappresenta. Il Piano viene predisposto in forma provvisoria prima dell'ingresso (piano di Accoglienza), successivamente viene verificato e aggiornato semestralmente o al bisogno ed è custodito nel fascicolo personale.

3.5 Progetto Personale

Le informazioni raccolte durante l'osservazione hanno lo scopo di chiarire le necessità e le potenzialità della persona, di mettere a fuoco motivazioni e aspettative, di delineare un progetto educativo individualizzato e un piano di assistenza personalizzato. Il percorso diagnostico e il progetto personale sono definiti insieme all'interessato e alla sua famiglia con il contributo di più figure: medico di base e medici specialisti, assistente sociale, educatore e operatore socio-sanitario.

Ai fini diagnostici il servizio utilizza la Classificazione Internazionale del Funzionamento della Disabilità e della Salute (I.C.F.) elaborata dalla Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) per descrivere la salute e la disabilità. Si tratta di uno strumento bio-psico-sociale applicabile a qualsiasi persona che si trovi in qualunque condizione di salute, ove vi sia la necessità di valutare il funzionamento a livello corporeo, personale e sociale. La scheda diagnostica è parte integrante del Progetto Personale, è sottoscritta dalle figure che ne curano la stesura ed è conservata nel fascicolo personale.

Ai fini della stesura del Progetto Personale si fa riferimento al modello pedagogico-relazionale che tiene conto della persona inserita nel contesto delle sue relazioni. E' un modello che presta grande attenzione alle motivazioni, alla capacità di autodeterminazione e alle possibilità di auto-mutuo-aiuto. Strumenti privilegiati sono la relazione educativa e la relazione di aiuto. Il Progetto Personale è verificato con cadenza semestrale ed è custodito nel fascicolo personale.

4. Dimissione

La dimissione dal Centro Diurno può avvenire:

4.1 Su richiesta dell'interessato

La dimissione su richiesta dell'interessato, o di chi lo rappresenta, è possibile in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 15 giorni e comunicazione scritta indirizzata al Comune e alla Cooperativa Bucaneve.

4.2 Su programma concordato

La dimissione su programma prevede un percorso fatto insieme coinvolgendo più realtà: l'interessato e la sua famiglia, il tutore/amministratore di sostegno, il Comune, altri soggetti interessati. Anche in questo caso è previsto un preavviso di 15 giorni.

4.3 Per perdita dei requisiti

Durante il periodo di frequenza possono verificarsi situazioni che non permettono più alla persona di rimanere nel Centro Diurno: ad esempio può presentarsi un grave rischio per l'incolumità personale dell'ospite o di terzi, qualche

incompatibilità che rende impossibile la gestione dell'ospite nella struttura, un aggravamento/miglioramento delle condizioni di salute psicofisica tali da non rientrare più nei profili di bisogno del Centro Diurno. La perdita dei requisiti da parte dell'ospite viene comunicata dalla Cooperativa all'interessato, all'ATS e al Comune che procede alla dimissione impegnandosi a gestirla in forma assistita.

4.4 Per perdita del diritto al posto

Il diritto al mantenimento del posto è collegato all'impegno di pagare la retta.

In caso di frequenza irregolare (più di 45 giorni di assenza consecutivi nell'arco di un periodo di 90 giorni di apertura del servizio) l'Ente gestore è tenuto a segnalare la situazione all'Ente inviante, che darà avvio alla rivalutazione del progetto individuale per stabilire l'eventuale sospensione e/o dimissione dal servizio. La dimissione per perdita del diritto al posto viene deliberata dal Comune, viene comunicata dal Comune stesso all'interessato e alla Cooperativa.

5. Come funziona il Centro Diurno

5.1 Autorizzazione e Accreditamento

Il Centro Diurno "Il Mosaico" è autorizzato al funzionamento e accreditato come Centro Diurno Disabili dalla Regione Lombardia per n. 30 posti (d.g.r. n. 10061 del 07/08/2009).

5.2 La struttura e gli spazi

Il Centro Diurno occupa parte del Centro Bucaneve: un edificio con giardino e piazzetta interna che si affaccia su un vasto parco pubblico in un quartiere residenziale, poco distante dal centro storico della città di Castel Goffredo. Il Centro Diurno dispone di un ingresso, un ampio salone e una sala da pranzo, una palestra e un locale per terapie con acqua, cinque laboratori, uno studio medico, infermeria, caffetteria e magazzino. I bagni per gli ospiti sono cinque, tutti attrezzati. La cucina, la lavanderia e gli uffici sono comuni con altri servizi.

5.3 Il personale

Nel Centro opera un'équipe di operatori qualificati (Educatori, Infermieri, Animatori, Operatori Socio Sanitari, Ausiliari Socio Assistenziali). L'équipe è coordinata da un responsabile che è garante del buon andamento complessivo del Servizio. Per attività di programmazione il personale dispone di un monte ore mensile. Tutti gli operatori partecipano alla formazione interna ed esterna prevista nel piano annuale. Il Servizio si avvale di alcuni specialisti esterni per consulenze mirate. Per la gestione del servizio la cooperativa si avvale anche di altro personale: addetto alle pulizie e alle manutenzioni, cuoco, autista, tecnico informatico, personale amministrativo. Tutto il personale è dotato di cartellino di riconoscimento con nome e fotografia, tuttavia, dal momento che al Centro Diurno tutti si conoscono, il cartellino viene esposto solo quando è necessario e utile per riconoscere, o per imparare a conoscere, persone nuove: operatori, ospiti, volontari, visitatori.

5.4 Giornate e orari di apertura

Il Centro Diurno è aperto almeno 230 giornate all'anno con due settimane consecutive di chiusura nel periodo estivo (mese di agosto) e due settimane nel periodo invernale (dicembre e gennaio). Il Servizio è aperto da lunedì a venerdì, dalle 8,00 alle 16,00 con presa in carico degli ospiti dal domicilio. Nell'ambito del monte ore di funzionamento (7 ore al giorno per almeno 230 giorni l'anno) è possibile concordare con gli ospiti e con le famiglie un diverso calendario di apertura (ad es. orario a ciclo continuato durante i soggiorni estivi, apertura in giorni festivi e prefestivi per attività mirate) con chiusura compensativa nella settimana successiva, oppure una variazione degli orari giornalieri (es. apertura serale per attività particolari, o chiusura anticipata di un'ora nel periodo invernale) con compensazione delle ore in altri giorni o periodi dell'anno. Le soluzioni adottate sono sempre concordate con gli interessati, puntano ad aumentare il numero dei giorni di apertura, ampliare l'offerta disponibile, adattare l'orario ai ritmi di vita e alle esigenze delle persone che frequentano il Centro.

5.5 Giornata tipo del Centro Diurno

La giornata tipo all'interno del Centro Diurno ha il seguente andamento:

ore 7,45 – 9,30	presa in carico dal domicilio con nostro servizio trasporto per le persone non autonome;
ore 8,00 – 9,30	arrivi e attività di accoglienza
ore 9,30 – 12,30	attività programmate
ore 12,30 – 13,30	pranzo, riordino
ore 13,30 – 14,30	igiene personale, riposo, attività libere
ore 14,30 – 15,00	attività programmate
dalle ore 15,00	attività di congedo e partenze con accompagnamento al domicilio delle persone non autonome.

Un giorno alla settimana le attività si concludono con un'ora di anticipo per consentire lo svolgimento delle riunioni di équipe e attività di programmazione.

6. Prestazioni e Servizi

Il Centro Diurno offre agli ospiti una molteplicità di servizi e prestazioni:

6.1 Presa in carico

Il Centro Diurno assicura agli ospiti una presa in carico a tempo pieno o a tempo parziale: la presa in carico a tempo pieno è pari a 1610 ore l'anno come da standard regionale di funzionamento (7 ore al giorno per almeno 230 giorni l'anno); la presa in carico a tempo parziale prevede una riduzione dei giorni di frequenza (meno di 5 giorni la settimana) o delle ore (da 3 a 4 ore al giorno). Il tempo di presa in carico non deve comunque essere inferiore al minutaggio settimanale riconosciuto all'ospite dal Sistema Informativo Disabili (SIDI) della Regione.

Se l'ospite non è in grado di raggiungere autonomamente la sede del servizio, e non può usufruire di trasporto organizzato, può essere preso in carico a partire dal domicilio con mezzi e personale del Centro Diurno. La presa in carico dal domicilio inizia quando l'ospite parte dalla propria abitazione e termina quando rientra a casa; viene richiesta dall'interessato e dal Comune; viene attivata solo in presenza di effettiva necessità, compatibilmente con le potenzialità organizzative del servizio, nel limite massimo di 10 chilometri di distanza dalla sede del Centro; può essere sospesa se subentrano problemi di sicurezza durante il tragitto.

6.2 Prestazioni sanitarie e riabilitative

Nell'ambito dei compiti che gli sono propri, Il Centro Diurno offre prestazioni per assicurare e mantenere la salute, la funzionalità e il benessere psicofisico dell'ospite. Nello specifico il Servizio assicura:

- valutazione e integrazione del quadro diagnostico e dei piani di trattamento in collaborazione con il medico di base, con le Unità Operative di Psichiatria e Neuropsichiatria Infantile e con specialisti di fiducia dell'ospite;
- consulenza da parte di fisiatra, neurologo, psichiatra, psicologo, tramite il percorso Delfino di Mantova.
- monitoraggio e comunicazione di tutte le variazioni relative allo stato di salute dell'ospite.

Il Centro non dispone di fisioterapisti interni, ma organizza attività di stimolazione psico-motoria e sensoriale con piano riabilitativo del fisiatra e supervisione di un fisioterapista consulente; offre attività terapeutiche con la musica, il teatro, il canto, la danza, il colore; offre inoltre attività in vasca con idro-massaggio e terapia occupazionale.

6.3 Prestazioni assistenziali

Il Servizio assicura la necessaria assistenza nelle azioni e nelle incombenze della vita quotidiana che l'ospite non è in grado di svolgere da solo (alimentazione, abbigliamento, igiene e cura della persona, mobilità, comunicazione, assunzione di terapie orali programmate, supervisione e assistenza durante la veglia e durante il sonno...). Le modalità sono definite nel Piano di Assistenza Individuale condiviso con l'interessato o con chi lo rappresenta.

6.4 Prestazioni educative e sociali

Il Centro Diurno organizza attività didattiche e formative, laboratori artistici e occupazionali, animazione sociale, sportiva e culturale, allo scopo di sviluppare/consolidare abilità, competenze, interessi personali e sociali dell'ospite, nonché favorire il suo inserimento sociale.

Il Centro Diurno fornisce a tutti gli ospiti sostegno educativo e psicologico, supporto/mediazione nella relazione e nella comunicazione, interventi e supporti di comunicazione aumentativa e alternativa.

6.5 Altre prestazioni

Il Centro Diurno assicura inoltre agli ospiti:

- cura e custodia di effetti personali e piccole somme di denaro, solo se concordati e consegnati ad un responsabile;
- cura e custodia di ausili/attrezzature dell'ospite in uso al Centro - con manutenzione a carico dell'ospite;
- utilizzo di ausili/attrezzature del Centro - con manutenzione a carico del Servizio;
- postazioni con collegamento gratuito alla rete internet;
- pasti preparati nella cucina interna, salvo eventuale utilizzo di azienda di ristorazione esterna in caso di necessità;
- possibilità di dieta personalizzata con prescrizione medica;
- possibilità di consumare pasti fuori sede in occasione di attività mirate, gite, uscite;
- servizio di pulizia e igienizzazione degli ambienti;
- messa a disposizione di biancheria da bagno e da tavola con annesso servizio lavanderia;
- messa a disposizione di prodotti generici per la cura e l'igiene della persona quali salviettine e fazzoletti, detersivi, disinfettanti, prodotti di primo soccorso. Il Servizio **non fornisce**, e sono pertanto **a carico dell'ospite**,

prodotti specifici o personali per l'igiene e la cura quali: farmaci e terapie, creme, spazzolino da denti e dentifricio, prodotti per il trucco, assorbenti e prodotti per l'incontinenza, vestiti e biancheria di ricambio, ecc.).

6.6 Prestazioni e obiettivi di qualità aggiuntivi

Il Centro Diurno stabilisce annualmente alcuni obiettivi per migliorare la qualità del servizio e delle prestazioni offerte agli ospiti e alle loro famiglie. Gli obiettivi di qualità riferiti singolarmente ad un ospite sono indicati nel suo PEI.

Contribuiscono inoltre ad aumentare la qualità del servizio anche prestazioni aggiuntive (ossia offerte, ma non dovute) quali :

- a) soggiorni in località di villeggiatura (con costo alberghiero e di trasporto a carico dell'ospite e chiusura compensativa nella settimana successiva);
- b) altri servizi a domanda individuale :
 - temporaneo ampliamento dell'orario di presa in carico per situazioni particolari,
 - assistenza nel disbrigo di pratiche burocratiche,
 - prestazioni e attività complementari o integrative non comprese nel PEI.

I servizi aggiuntivi a domanda individuale sono assicurati compatibilmente con i vincoli organizzativi del Centro Diurno e comportano il rimborso delle spese eventualmente sostenute (albergo, trasporto, ticket, prestazione professionale).

6.7 Utilizzo del Volontariato

Il Centro prevede e organizza la presenza di volontari che partecipano alle attività del Servizio. Alcuni volontari possono essere impegnati nell'ambito di interventi mirati e personali a favore dell'ospite: in questo caso, obiettivi e modalità di utilizzo del volontario sono definiti nel PEI e sono concordati con l'interessato o con chi lo rappresenta.

6.8 Referente

Il responsabile del servizio è referente per l'interessato, per la famiglia e per il Comune per tutto ciò che attiene le prestazioni del Centro Diurno.

7. Retta, assenze e mantenimento posto

7.1 La retta giornaliera

La frequenza comporta la copertura di un costo ripartito su base giornaliera. Regione e Comune concorrono a coprire il costo del servizio per quanto a ciascuno compete: la Regione tramite erogazione di quota sanitaria giornaliera differenziata su 5 profili di fragilità, il Comune di residenza con retta socio-assistenziale che va a coprire la differenza. La retta socio-sanitaria a carico del Comune è di € 55,66 al giorno, per la presa in carico con orario pieno (7 ore), e di € 39,14 al giorno, per la presa in carico con orario ridotto. La presa in carico al domicilio comporta una maggiorazione di € 16,06 al giorno (per viaggi di andata e ritorno). Gli importi indicati sono comprensivi di IVA.

La retta è dovuta anche quando la persona è assente finché permane il diritto al mantenimento del posto.

7.2 Costi a carico dell'ospite

La retta giornaliera non comprende, e sono quindi a carico dell'interessato, le spese personali (consumazioni al bar, biglietti di ingresso, abbonamenti, palestra, piscina,...), il costo dell'albergo e del viaggio per chi partecipa ai soggiorni di vacanza, eventuali costi per i servizi a domanda individuale.

7.3 Assenze e mantenimento del posto

L'ospite assente dal Servizio per motivi personali o di salute, viene considerato "in carico" al Servizio, con conseguente diritto al mantenimento del posto, fino al momento della dimissione (come indicato al punto 4.4.)

8. Rapporti con le famiglie e con il territorio

8.1 La collaborazione con le famiglie

La famiglia è insostituibile riferimento, luogo primario di vita e principale nucleo educativo, di cura e assistenza per il disabile, come per qualsiasi altra persona. Nessun progetto di vita può essere costruito a prescindere dalla famiglia. Per queste ragioni il Servizio opera sulla base di un'alleanza alla pari con la persona e la sua famiglia. I familiari, nel rispetto dei ritmi e delle attività in corso, possono accedere al servizio previo appuntamento con il coordinatore. Il responsabile ha

contatti costanti e frequenti con la famiglia che viene coinvolta nella stesura e nella verifica del Progetto Individuale dell'ospite. Il Servizio organizza periodicamente incontri individuali e collettivi con i familiari.

8.2 Rapporti con il territorio e con il volontariato

Il rapporto con il territorio è elemento di vitale importanza, non solo ai fini dell'inserimento sociale del disabile, ma anche, e soprattutto, per generare percorsi di scambio reciproco e di crescita umana, sociale e civile per tutta la comunità. Il volontariato rappresenta il principale veicolo per lo scambio e il reciproco arricchimento. Il Centro Diurno è frequentato da numerosi volontari ed è aperto alle iniziative del territorio di cui il servizio è parte attiva.

9. Gradimento del servizio, qualità, codice etico

9.1 Grado di soddisfazione degli ospiti e delle famiglie

Il grado di soddisfazione degli ospiti e delle famiglie è l'elemento su cui si basa la verifica quotidiana del servizio.

Ogni informazione, diretta o indiretta, in relazione al gradimento dell'ospite nei confronti del servizio viene annotata dagli operatori su apposito diario ed è oggetto di confronto e valutazione durante le riunioni di équipe.

Il responsabile tiene contatti quotidiani e colloqui settimanali con ciascuno degli ospiti, durante i quali rileva anche la percezione di adeguatezza e qualità del servizio, annotando le eventuali osservazioni nel diario personale dell'ospite. Il responsabile del Servizio intrattiene anche contatti e colloqui con tutte le famiglie nel corso dei quali viene dato spazio anche ad una valutazione della qualità del servizio. Le rilevazioni del responsabile sono oggetto di confronto e valutazione con il personale e con l'équipe.

Una volta all'anno viene consegnato un questionario ad ogni ospite, o al suo tutore, o alla sua famiglia, per rilevare, in forma anonima, il grado di soddisfazione del cliente. I dati raccolti sono comunicati agli ospiti e alle famiglie in apposito incontro, o con relazione scritta.

9.2 Grado di soddisfazione del personale

La soddisfazione del personale è determinante per il buon funzionamento del servizio. Il clima organizzativo è oggetto di frequenti confronti in équipe, di contributi formativi mirati, di interventi di supervisione, di colloqui individuali con il responsabile. A tutto il personale viene consegnato annualmente un questionario sul grado di soddisfazione individuale. I dati raccolti in forma anonima, sono condivisi nelle équipe di servizio.

9.3 Modalità di reclamo

La segnalazione di reclami, disservizi, malfunzionamenti di qualsiasi genere, è importante ed è considerata un aiuto prezioso per il miglioramento del servizio. Il reclamo può essere presentato in forma verbale o scritta, va indirizzato alla Direzione della Cooperativa, che è impegnata a rispondere entro 15 giorni dall'avvenuta segnalazione.

9.4 Miglioramento del servizio

Il miglioramento continuo della qualità fa parte della cultura organizzativa del servizio.

Annualmente viene predisposto Il Piano della Qualità e di miglioramento del servizio: la Direzione pianifica e mette in atto gli obiettivi specifici che si intendono raggiungere, gli strumenti per realizzarli, il personale coinvolto, gli indicatori di qualità e i tempi di attuazione e verifica.

Gli ospiti, i familiari e il personale partecipano attivamente al processo di miglioramento della qualità con proposte e suggerimenti che possono essere presentati in forma verbale o scritta alla Direzione della Cooperativa o attraverso il questionario di soddisfazione.

9.5 Codice etico

Un codice etico, deliberato dall'Assemblea dei soci, esplicita i valori che sono alla base dell'operato della cooperativa.