

Carta dei servizi



Centro Diurno

Cooperativa
Sociale
AttivaMente

Struttura semiresidenziale psichiatrica

Iscritta nel registro generale delle strutture accreditate Regione Lombardia
N. 731 - Delibera n. 19012 del 22.10.2004.

Indice

Presentazione della Carta dei servizi	2
Mission	2
Vision	2
Valori	3
La Cooperativa Sociale AttivaMente	3
Il Centro Diurno: descrizione e finalità	5
Destinatari del Servizio	6
Informazioni generali sulle strutture	6
Orario di apertura	7
Modalità di accesso e procedure	7
Il Progetto Riabilitativo Personalizzato (PR)	8
Attività e servizi offerti	8
Équipe operativa	10
Altre figure coinvolte nell'organizzazione	12
Formazione e aggiornamento del personale	12
Standard di sicurezza	12
Privacy	13
Costi del Servizio per gli utenti	13
Tutela dell'utenza	13
Rilevazione grado di soddisfazione	13

Presentazione della Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** del Centro Diurno è il risultato di un percorso che ha coinciso con una riflessione interna su Mission, Vision e Valori della Cooperativa, rivalutando, in chiave di responsabilità sociale, l'impatto diretto ed indiretto delle proprie attività ed i rapporti con i propri portatori di interesse.

La Carta evidenzia le caratteristiche del servizio, e descrive le modalità di accoglienza e di risposta ai bisogni dell'utente del Centro Diurno.

Essa non rappresenta un semplice opuscolo informativo, bensì uno strumento di verifica e di controllo della coerenza tra quanto effettivamente erogato dal Servizio e quanto delineato nel documento. La Carta dei Servizi costituisce una dichiarazione di impegno che ci assumiamo di fronte ai cittadini, con lo scopo di migliorare nel tempo la qualità del servizio e del rapporto con le persone che ne usufruiscono, una garanzia di trasparenza delle modalità con cui i servizi sono erogati.

Mission

Come previsto dall'articolo 3 dello statuto societario vigente, e conformemente alla legge 381/91, la Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi.

L'utilità sociale è il valore intorno al quale è stata costituita la Cooperativa. Ciò significa lavorare senza avere come scopo principale il lucro ma il benessere e l'integrazione dell'individuo nella comunità.

Nello svolgere la propria attività la Cooperativa promuove i valori della centralità della persona, dell'accoglienza, della solidarietà e del rispetto della diversità, con l'obiettivo di offrire pari opportunità alle fasce socialmente più deboli.

Vision

La Cooperativa Sociale AttivaMente vuole continuare ad operare nel campo dei servizi alla persona ed essere riconosciuta sul territorio per le competenze nell'ambito della salute mentale, per la professionalità dei suoi operatori, la qualità delle prestazioni erogate e la capacità di garantirne la sostenibilità nel tempo anche con soluzioni innovative.

L'impegno nostro è anche verso progetti che sviluppino servizi a favore della comunità e verso un percorso di formazione e specializzazione continua dei propri collaboratori e volontari, al fine di mantenere sempre un buon livello qualitativo delle prestazioni offerte.

Nelle proprie iniziative la Cooperativa cerca di coinvolgere la comunità e le istituzioni per raggiungere nuovi e significativi traguardi.

Valori

I principali **valori** su cui la Cooperativa si fonda sono:

- **La cura, il rispetto e l'ascolto dell'utente sono principi guida fondamentali.** Mettere al centro l'utente, offrire servizi attenti e rispettosi della dignità della persona, significa prestare ascolto ai bisogni degli utenti e dei loro familiari, passare dall'uniformità delle prestazioni alla personalizzazione dei servizi.
- **Attenzione alla salute, salvaguardando l'autosufficienza e contrastando i processi invalidanti fisici e psicologici.** La salute è intesa come massimo stato di benessere raggiungibile in rapporto alle condizioni di autonomia esistenti, rispetto alle esigenze fisiche, psichiche e relazionali.
- **Attenzione al benessere,** lavorando per conservare la voglia e le capacità di fare di ognuno, favorendo il massimo coinvolgimento degli utenti in attività relazionali e in rapporti interpersonali, sia all'interno che all'esterno, creando e mantenendo un clima familiare, garantendo a ciascuno il pieno rispetto della libertà personale e religiosa.
- **Attenzione alla continuità dei servizi, regolare, senza interruzioni;** affrontando eventuali problemi organizzativi e gestionali con tempestività.
- **Attenzione alla dignità, rispettando la volontà di ogni persona,** i valori in cui ciascuno crede, la privacy e l'intimità, riconoscendo fino all'ultimo il valore pieno e irripetibile dell'esperienza umana di ciascuno.
- **Attenzione alla partecipazione di utenti, familiari, operatori e comunità locale per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio;** garantendo il diritto di accesso alle informazioni; favorendo l'esplicitazione di osservazioni e suggerimenti per migliorare il servizio; acquisendo periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

La Cooperativa Sociale AttivaMente (breve storia)

La Cooperativa Sociale Attivamente (fino al gennaio 2013 cooperativa di tipo B) nasce nel 1989, come spin-off della Verde Cooperativa Sociale.

In particolare, alcuni soci di quest'ultima avevano rilevato la mancanza sul territorio di strutture protette per l'inserimento lavorativo di persone con patologie psichiatriche, che spesso non potevano essere inseriti in altri contesti lavorativi.

La Cooperativa, come si evince anche dal nome scelto all'atto della costituzione (Verde Agricola Cooperativa Sociale), nacque con lo scopo di utilizzare l'attività agricola come funzione sociale, offrendo spazi inclusivi a persone in situazioni di svantaggio, in particolare a persone con problematiche psichiatriche.

Nel luglio 1990 la Cooperativa stipula la prima convenzione con l'Asl di Sondrio (l'attuale ATS della Montagna) per la gestione di un "day-hospital psichiatrico". Il Centro, allora sito nel Comune di Castione Andevenno, a pochi chilometri da Sondrio, disponeva di una vasta area agricola dove si svolgevano attività di orticoltura e allevamento di animali.

L'attività legata al day-hospital psichiatrico ha avuto un notevole sviluppo, soprattutto nei primi anni. Nel giro di poco tempo, il Dipartimento di Salute Mentale del territorio chiede infatti l'inserimento, presso la suddetta struttura protetta, di più di 15 utenti.

Nel 2004 la Cooperativa apre una sede anche nel Comune di Sondrio che, essendo collocata in un contesto residenziale urbano, verrà utilizzata prevalentemente per svolgere attività risocializzanti, e per alcune esperienze laboratoriali (sartoria, realizzazione oggettistica). Nell'ottobre dello stesso anno ottiene l'iscrizione al registro generale delle strutture accreditate della Regione Lombardia come Centro Diurno in ambito psichiatrico (n. 731). L'unità d'offerta ha una capacità ricettiva di 20 posti.

Nel 2008 la Cooperativa abbandona la sede di Castione Andevenno e si trasferisce nel Comune di Postalesio in una sede più prestigiosa e adatta a questo tipo di attività. Qui la Cooperativa può infatti usufruire di una struttura più idonea ad accogliere gli utenti, in quanto dispone di tutti gli spazi coperti necessari e inoltre può disporre di una superficie circostante di circa 19.000 mq.

Gli utenti vengono occupati principalmente in attività di tipo riabilitative-occupazioni, quali: orticoltura, coltivazioni di piccoli frutti, allevamento di animali, piccoli lavori di falegnameria, ecc.

Dal 2006 al 2017, in convenzione con l'Azienda Ospedaliera della Valtellina e Valchiavenna, la Cooperativa ha effettuato prestazioni riabilitative con valenza terapeutica a favore di altri pazienti psichiatrici (massimo numero quattro) che necessitavano di programmi riabilitativi volti al recupero delle potenzialità psico-fisiche da svolgersi in ambito protetto.

La Cooperativa, dal febbraio 2014 al dicembre 2016, ha avuto una breve esperienza anche nella gestione di un Centro Socio Educativo (CSE).

La Cooperativa è stata coinvolta inizialmente dalla C.R.I. di Sondrio nella gestione del loro CSE che si trovava all'interno del Centro Polifunzionale di Teglio. Tale iniziativa ha portato alla scelta di intraprendere un nuovo percorso nell'area disabilità che ha portato all'accreditamento del suddetto centro. L'Unità d'offerta, denominata "Kairos", è stata gestita direttamente dalla Cooperativa dall'aprile 2015 al dicembre 2016. Il servizio è stato poi sospeso a causa del numero esiguo di utenti inviati dalle strutture preposte.

La Cooperativa si occupa anche di altre attività, quali:

- accompagnamento e supporto di percorsi riabilitativi risocializzanti rivolti a soggetti svantaggiati (disabili, pazienti psichiatrici, ecc.);
- tutoraggio e sostegno a percorsi di inserimento lavorativo per conto della consociata Verde Cooperativa Sociale;
- progettazione e realizzazione di iniziative rivolte alle fasce deboli.

Il Centro Diurno: descrizione e finalità

Il Centro Diurno (CD) è una struttura semiresidenziale con funzioni terapeutico-riabilitative-risocializzanti, rivolta a persone con disturbi psichici.

Il Centro si colloca nella rete dei Servizi che operano nell'ambito della psichiatria sul territorio della A.T.S. della Montagna, e a livello provinciale rappresenta uno dei principali servizi diurni privati.

L'orientamento su cui si fonda il Centro è in linea con l'attuale concetto di Psichiatria di Comunità e di Recovery. La funzione riabilitativa del servizio, in questo senso, è rivolta, alla soggettività degli individui e contribuisce alla realizzazione di percorsi di reinserimento sociale, offrendo nel contempo uno spazio accogliente e sufficientemente protetto.

Dentro questo spazio, la persona è facilitata nell'individuazione delle proprie abilità cognitive e manuali, reali o potenziali, esercitandole in un clima di fiducia e sperimentando opportunità socializzanti individuali e di gruppo per la costruzione/ricostruzione di legami sociali.

La riabilitazione è strettamente legata alla storia personale di ciascun paziente: alla sua rete affettiva, amicale e sociale, al suo percorso di studio e a quello professionale, alle sue risorse personali e a quelle economiche. Questo richiede una complessità di interventi che presuppongono necessariamente una condivisione di intenti con la **persona**, la **famiglia** e il **servizio inviante** e solo attraverso i quali è possibile concretizzare soluzioni abitative, occupazionali, di accoglienza e prossimità.

Gli **obiettivi generali** che il Centro Diurno si prefigge di raggiungere sono:

- Riconoscere, valorizzare e potenziare le competenze e autonomie dei singoli utenti;
- Garantire e favorire le condizioni che rendono praticabile e fruibile il percorso di cura;
- Offrire uno spazio accogliente che svolga una funzione "protetta" attraverso un clima affettivo e di costante rinforzo emotivo;
- Supportare le persone nello sviluppare relazioni di fiducia, offrendo possibilità inclusive ed esperienze di prossimità;

- Attivare e consolidare legami, connessioni con le risorse del territorio nell'ottica di un lavoro di rete e di integrazione sociale.

Destinatari del Servizio

Possono accedere al Servizio **adulti in età superiore ai 18 anni**, che necessitano di programmi di riabilitazione psicosociale.

Informazioni generali sulle strutture

Sede di Sondrio – Via Bonfadini n. 2

E' l'Unità d'offerta accreditata ed è in possesso dei requisiti strutturali, organizzativi e funzionali, come previsto dalle disposizioni vigenti in materia.

Questa sede, che si trova al piano terra di una casetta di tre piani, dispone di un'ampia area per attività prevalentemente di gruppo, di un locale per gli operatori, servizio igienico e magazzino.

Essendo collocata in un normale contesto residenziale urbano, viene utilizzata soprattutto per favorire i processi di socializzazione degli utenti e per alcune esperienze laboratoriali.

Poiché il Centro Diurno è improntato su attività di tipo riabilitative-occupazionali e di integrazione sociale, diverse sono le attività proposte e realizzate al di fuori della sede accreditata.

Sede di Postalesio – Via San Colombano n. 2

Una struttura nuova (terminata nel 2009), ridente, in mezzo al verde e ben integrata nel territorio circostante. Si trova a otto chilometri da Sondrio e a 500 mt. dalla statale per Morbegno.

Il terreno circostante alla casa è coltivato in parte a prato e in parte è suddiviso in aree destinate alla coltivazione di ortaggi, piccoli frutti, serra. Un settore, fatto di casette di legno e recinti, è adibito al pascolo/ricovero degli animali (cavalli, galline, oche) e a magazzino.

La struttura al piano terra presenta un'accogliente veranda, la falegnameria, la cucina, un bagno e due magazzini. Al piano superiore vi sono gli uffici, lo studio per i colloqui, lo studio degli operatori, un grande salone per gli utenti e due bagni.

La struttura è raggiungibile sia con mezzi privati che con servizio di trasporto pubblico.

Orario di apertura

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.15 alle ore 16.15 e il sabato mattina.

La frequenza al servizio può essere **a tempo pieno** o a **tempo parziale** in modo da essere modulata sulle esigenze del singolo utente. Sono previste chiusure estive e in occasione delle principali festività.

Nel corso dell'anno possono essere programmate ulteriori giornate di chiusura al fine di favorire la partecipazione del personale a corsi di formazione e aggiornamento.

Modalità di accesso e procedure

Le ammissioni e dimissioni sono concordate congiuntamente con il Centro Psico Sociale (CPS) del Dipartimento di Salute Mentale (DSM) dell'ASST Valtellina e Alto Lario, sulla base di apposite valutazioni psichiatriche, e con l'équipe del Centro Diurno.

Ammissioni/Fasi dell'inserimento

- Proposta inserimento effettuata dallo psichiatra di riferimento di competenza;
- Presentazione del servizio a utente, case manager e figure di sostegno;
- Inserimento con frequenza adeguata alle esigenze dell'utente;
- Fase di conoscenza e osservazione;
- Incontro di condivisione con CPS di appartenenza e identificazione obiettivi specifici, stesura del *Progetto Riabilitativo Personalizzato*;
- Incontri di verifica trimestrale con équipe CPS, valutazione e ridefinizione di obiettivi, frequenza, attività.

Dimissioni

La necessità di intraprendere il percorso di dimissione viene valutata congiuntamente da entrambe i servizi, sulla base delle valutazioni cliniche/riabilitative/sociali e viene condivisa con l'utente e la famiglia.

La dimissione potrà avvenire anche su formale richiesta da parte dell'utente, qualora voglia interrompere spontaneamente il percorso riabilitativo presso il Centro.

Il Progetto Riabilitativo Personalizzato (PR)

La centralità del Progetto Riabilitativo (PR) è basata sui bisogni e le caratteristiche specifiche dell'utente e coerente con il Piano di Trattamento Individuale (PTI) elaborato dal Centro Psico Sociale.

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

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

La scheda di PR di norma contiene:

- l'individuazione dell'operatore responsabile del Progetto;
- la valutazione dell'utente e gli obiettivi specifici d'intervento;
- l'informazione ed il coinvolgimento dell'utente o del Servizio inviante, oltre che dei familiari;
- la pianificazione degli interventi e delle attività specifiche e dei tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi;
- le modalità di attuazione delle verifiche periodiche e finali;
- la firma dell'utente e degli operatori responsabili del progetto.

Ad integrazione del Progetto Riabilitativo Personalizzato l'utente sottoscrive il contratto di inserimento, le norme relative al **consenso informato** e alla **tutela dei dati personali**.

Lo strumento utilizzato per la valutazione delle abilità e la definizione degli obiettivi è **il VADO**.

Attività e servizi offerti

I servizi offerti e i progetti personalizzati all'interno del servizio, consentono di attuare percorsi terapeutici e di sperimentare e apprendere abilità nella cura di sé, nelle attività della vita quotidiana e nelle relazioni interpersonali individuali e di gruppo, anche ai fini dell'inserimento lavorativo.

Le principali **aree di intervento** sono:

- **Area dell'identità e dell'autonomia personale:** sviluppo delle capacità di gestione delle proprie emozioni; lo sviluppo dell'autonomia, della cura del sé, dell'acquisizione di un'identità di un ruolo all'interno di un contesto sociale.
- **Area della famiglia:** acquisizione o riacquisizione di capacità e competenze di tipo relazionale all'interno della comunità-famiglia (gestione dei compiti di vita quotidiana e della cura dell'ambiente in cui si vive).

- **Area del sociale:** acquisizione o riacquisizione di capacità e competenze di tipo relazionale, interpersonali e sociali anche raccordate con la rete sociale formale e informale.
- **Area del lavoro:** recupero e acquisizione di abilità di tipo occupazionali /lavorative.

Il Centro Diurno propone attività individuali e di gruppo che facilitino il più possibile l'acquisizione di "abilità di vita".

Le **attività** sono così suddivise:

Attività occupazionali/manuali: il Centro propone diverse attività che permettono il coinvolgimento del paziente in occupazioni manuali. Queste consentono di riattivare o recuperare abilità personali migliorando la capacità attentiva e di concentrazione.

Attualmente sono attivi quattro laboratori:

- Allevamento, agricoltura-coltivazione orti e piccoli frutti
- Cura del verde/giardinaggio
- Falegnameria
- Realizzazione di oggettistica.

Le attività occupazionali/manuali rappresentano inoltre un valido supporto per valutare le reali capacità dell'utente, anche al fine di attivare percorsi lavorativi (tirocini, ecc.) in contesti meno "protetti".

Attività domestiche: gli utenti vengono coinvolti nella gestione degli spazi del Centro diurno: pulizia, riordino, ecc.. Questa attività è finalizzata anche a favorire il miglioramento della capacità di occuparsi degli spazi del proprio ambiente di vita.

Attività corporee: si tratta di attività che mirano al benessere globale della persona, con particolare attenzione agli aspetti della cura di sé, dell'igiene personale, dell'alimentazione e dell'esercizio fisico.

Le attività proposte sono:

- Laboratorio benessere e cura di sé
- Montagnaterapia
- Judo.

Attività Reti Sociali: obiettivo primario di queste attività è quello di costruire, ricostruire e riqualificare il tessuto affettivo, relazionale e sociale tramite interventi che coinvolgono l'utente in maniera attiva e partecipata. Per le persone che attraversano l'esperienza del disagio mentale, *inclusione sociale* significa anche assumere un ruolo attivo nell'utilizzare gli strumenti e le risorse necessarie per ricostruire una

propria identità sociale e un senso di appartenenza e partecipazione alla vita della comunità, al di fuori dal contesto dei servizi.

Attività risocializzanti: attività sul territorio che migliorano le competenze sociali, comunicative e permettono di fare esperienze di vita vicine alla normalità (visita a mostre, iniziative culturali, cinema, concerti). Si propongono percorsi di avvicinamento a gruppi, associazioni e organizzazioni del territorio in grado di significare il tempo libero e aumentare le possibilità di scambio e relazione.

Attività di sostegno all'abitare: si tratta di interventi domiciliari di un educatore dedicato per favorire un percorso di progressiva organizzazione e adeguata presa in carico delle operazioni di gestione e conduzione della casa.

Attività clinica/supporto psico-sociale: agli utenti del Centro è garantita anche l'assistenza psichiatrica e psicologica, svolta da due collaboratori esterni, con finalità cliniche e relazionali, ed articolata in:

- colloqui individuali di sostegno al percorso riabilitativo (psichiatra);
- interventi strutturati cognitivo-comportamentale di gruppo (psicologa).

Le attività previste annualmente nel Centro Diurno sono attuate nella misura richiesta da ciascun tipo di programma di **bassa, media, alta** intensità riabilitativa e in coerenza con il **PR**.

ALTRI SERVIZI

Oltre ai servizi e alle prestazioni sopradescritti a tutti gli utenti viene garantito:

- **Il servizio mensa:** anche al fine di favorire l'integrazione nel contesto sociale, gli utenti, accompagnati dagli operatori, pranzano presso un ristorante della zona.
- **Il servizio trasporto:** la Cooperativa dispone di tre pulmini che utilizza per il trasporto degli utenti e per gli spostamenti necessari per le attività programmate sul territorio.
- **La somministrazione della terapia farmacologica,** ove prescritta dal medico curante, viene garantita durante la giornata di frequenza in forma autogestita con il supporto dell'operatore.

Équipe operativa

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato e integrato al fine di garantire un adeguato intervento secondo il progetto individualizzato.

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

Settimanalmente si svolge la riunione d'équipe, in cui i tutti gli operatori verificano i piani di lavoro individuali, pianificano l'organizzazione del servizio e valutano l'efficacia dell'intervento e delle prestazioni realizzate nel Centro.

L'équipe è costituita da:

- Medico Psichiatra (Direttore Sanitario)
- Coordinatore
- Psicologo
- Educatori professionali.

Psichiatra (Direttore Sanitario)

Lo psichiatra è un consulente esterno al quale è stato affidato anche l'incarico di Direttore Sanitario. E' presente in struttura in giorni e orari concordati a seconda delle esigenze.

- Effettua visite e colloqui periodici con gli utenti
- Effettua attività di valutazione degli utenti
- Partecipa alle riunioni d'équipe fissate dal Coordinatore del Centro.

Coordinatore

E' responsabile della direzione generale del Centro Diurno.

- Valuta la pertinenza delle nuove richieste di ingresso
- Supervisiona i vari PR e le metodologie d'intervento per la loro realizzazione
- Supporta l'organizzazione pratica delle varie attività
- Incontra le famiglie e gli operatori dei servizi.

Psicologo

Lo psicologo è un consulente esterno che effettua presenza in struttura in giorni e orari concordati a seconda delle esigenze.

- Conduce attività psicoeducativa con gli utenti
- Effettua colloqui con gli utenti
- Partecipa ad alcune riunioni dell'équipe operativa.

Educatori professionali

- Sono responsabili della predisposizione e realizzazione di progetti riabilitativi come definiti nei singoli PR

- Organizzano, di concerto con il coordinatore, l'attività di cui sono responsabili
- Progettano e gestiscono gli interventi previsti per l'integrazione sul territorio.

Volontari

- Collaborano con gli educatori professionali e partecipano alle attività del CD.

Altre figure coinvolte nell'organizzazione

Presidente Cooperativa

- E' il rappresentante legale della Cooperativa.

Responsabile Generale Cooperativa

- Supervisiona i servizi generali
- Gestisce il personale dipendente e non, presente all'interno del Centro
- Può partecipare alle riunioni di équipe.

Formazione e aggiornamento del personale

L'équipe operativa predispone un piano annuale di formazione e aggiornamento, valutati sulla base del bisogno formativo rilevato nella struttura.

Standard di sicurezza

Il Centro Diurno è dotato di sistemi di sicurezza adeguati alle normative vigenti in funzione alla prevenzione dei rischi per ospiti ed operatori:

- documento valutazione dei rischi (DVR)
- dotazione di mezzi e impianti di estinzione degli incendi
- piano delle verifiche periodiche degli impianti.

Tutti gli operatori hanno frequentato i corsi di formazioni obbligatori previsti dal D.Lgs. 81/2008.

Un numero adeguato di operatori ha frequentato i corsi di pronto soccorso e antincendio previsti dal D.Lgs. 81/2008.

Privacy

La Cooperativa ha adottato il Modello Organizzativo/Sistema Gestione sulla protezione dei Dati, ai sensi del Reg. UE 2016/679.

Costi del Servizio per gli utenti

Presso il Centro Diurno attualmente vengono accolti esclusivamente utenti inviati dalle Strutture Psichiatriche del Territorio.

La retta per il servizio è interamente a carico dell'ATS della Montagna.

Tutela dell'utenza

Per reclami o comunicazioni ci si può rivolgere alla Segreteria Amministrativa presso la sede di Postalesio (SO), Via San Colombano n. 2.

Tel./fax: 0342/492302

e-mail: info@coop-attivamente.it

Rilevazione grado di soddisfazione

Il Centro si è dotato di strumenti adatti alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti, dei loro familiari, dei Servizi di riferimento e degli operatori.

Essi permettono di individuare le aree critiche e quindi apportare i correttivi necessari al fine di migliorare la qualità del servizio.

Le schede di valutazione vengono distribuite una volta all'anno. L'analisi complessiva dei dati raccolti viene effettuata da un gruppo di lavoro composto dal Responsabile Generale della Cooperativa, dal Coordinatore del servizio e da un operatore.