



CARTA DI QUALITA' DEI SERVIZI SOCIO SANITARI INTEGRATI CENTRO DIURNO ADOLESCENTI 12-17 ANNI DELL'OFFERTA FORMATIVA SOCIO-SANITARIA ED EDUCATIVA

I - LIVELLO STRATEGICO

La Carta della Qualità dell'Ente "Proxenia" società coop. Sociale si pone come obiettivo quello di rendere note le caratteristiche dei servizi offerti ai propri clienti/utenti ed è ispirata ai criteri e principi di uguaglianza di efficacia e trasparenza. La Carta della Qualità è un documento di informazione e documentazione che "Proxenia" società coop. Sociale utilizza sia verso l'interno nel coinvolgimento di tutti i collaboratori, sia verso l'esterno con i propri clienti.

11 Mission

"Proxenia" società coop. Sociale è un Ente di formazione che opera nel campo dell'alta e Media Formazione attraverso percorsi di Master Universitari e corsi di alta e Media formazione in collaborazione con le Università, formazione superiore e continua orientamento inserimento socio lavorativo, integrazione sociale, sia, per giovani e adulti che fasce svantaggiate della popolazione, nonché gestisce servizi socio sanitari integrati per la salvaguardia e tutela della salute soprattutto con interventi preventivi diretti alle fasce giovanili della popolazione con la gestione di un *Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per Adolescenti*, accreditato dalla con la Regione Lazio, DCA n. U00251 del 04/07/1917

Il Centro formativo permanente accreditato con la Regione Lazio ed i servizi socio sanitari di cui al *Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per Adolescenti*, fondano la propria mission operativa sui seguenti principi etici operativi organizzativi:

-sviluppare sul territorio interventi e politiche attive di crescita e sviluppo personale e professionale delle persone, tutela della salute e prevenzione del disagio minorile in particolare con interventi appropriati terapeutici riabilitativi, qualificazione e riqualificazione, aggiornamento professionale, specializzazione e alta formazione, sostegno e supporto alle attività di istruzione e formazione integrate con le realtà locali nazionali e internazionali secondo un modello di formazione permanente e continua nell'arco della vita al fine anche di promuovere la salute ed il benessere psicofisico delle persone con interventi di assistenza, sostegno supporto e accompagnamento all'inserimento dei giovani in particolare

-tradurre in operatività principi etici di solidarietà e sostegno alle fasce svantaggiate come descritto nel sistema accreditamento regionale (utenze speciali) come da scopi sociali della cooperativa sociale promotrice e gestore dell'Ente di Formazione ECOSTUDI ROMA E LAZIO per svolgere attività formative integrate dirette anche a immigrati, minori e adulti portatori di handicap ai fini dell'inserimento socio lavorativo nella società, ex detenuti, ex tossicodipendenti, nomadi, emarginati

PROXENIA SOC. COOP. SOCIALE P. IVA 02341690598	CARTA DI QUALITA'	DICEMBRE 2018	
		REV 02	

fasce svantaggiate di cui ai regolamenti comunitari, sviluppo di attività formative per gli operatori impegnati nei servizi per l'istruzione la formazione, i servizi socio sanitari territoriali e di

accompagnamento al lavoro e all'inserimento delle fasce svantaggiate, particolare attenzione alle donne ed alle politiche di mainstreaming di genere per le pari opportunità, giovani disoccupati, adulti che attraverso particolari stati di disagio e che attraverso la formazione possono reinserirsi nel mondo del lavoro, volgere attenzione ai minori adolescenti in condizioni di svantaggio psico-sociale con le attività socio sanitarie del centro diurno terapeutico riabilitativo gestito dalla cooperativa sociale;

-operare secondo metodologie didattiche formative e terapeutiche riabilitative, di accompagnamento inserimento, facendo riferimento costante e continuo alla ricerca scientifica in tal senso, utilizzando metodologie innovative in grado di migliorare la vita delle persone con disagio psicofisico, trasmettere le conoscenze, i saperi, il saper fare ed il saper essere attraverso il coinvolgimento attivo, la partecipazione guidata, la cooperazione assistita, con le moderne tecniche di trasferimento dei saperi nei diversi contesti operativi ed organizzativi con l'approccio innovativo dell'operatore empatico autorevole;

-adesione al modello della prevenzione primaria, della formazione permanente nell'arco della vita e fondamentalmente attraverso le verifiche ed il monitoraggio costante delle professionalità dei propri operatori coinvolti nei processi terapeutici riabilitativi, di formazione-apprendimento-

1.2 Obiettivi ed impegni

La Carta della Qualità di "Proxenia" società coop. Sociale è un documento di garanzia per i propri utenti dell'area socio sanitaria di gestione del centro diurno per adolescenti e di formazione; infatti, in essa sono esplicitate tutte le azioni che la società cooperativa sociale si impegna a mettere in atto affinché i servizi siano efficienti ed efficaci.

La Carta della Qualità è lo strumento necessario per garantire un livello di progettazione ed organizzazione al passo con le esigenze organizzative dei servizi per gli utenti. In particolare ed in virtù della Mission espressa stabilisce i seguenti obiettivi da perseguire:

- raggiungimento di servizi socio sanitari per l'area minorile in particolare e formativi con uno standard sempre più elevato aspirando all'eccellenza;
- raggiungimento di una professionalità adeguata alle nuove esigenze della realtà economica e del territorio, con particolare riferimento alla comunicazione e alla promozione internazionale;
- gestire i fabbisogni delle risorse adeguandole a prospettive di crescita continua con la partecipazione degli operatori tutti impegnati nel processo di gestione;
- migliorare le condizioni di vita delle persone svantaggiate e dei minori adolescenti ospiti del centro diurno collaborando attivamente con la rete delle risorse e sinergie territoriali deputate allo scopo;
- rilevare soddisfazione dei partecipanti alle attività gestite;
- aumento della capacità erogativa.

PROXENIA SOC. COOP. SOCIALE P. IVA 02341690598	CARTA DI QUALITA'	DICEMBRE 2018	
		REV 02	

Per il conseguimento della Mission di ECOSTUDI ROMA E LAZIO si prefigge di monitorare continuamente gli obiettivi sopra elencati, affinché vi sia un miglioramento continuo volto a rispondere alle aspettative degli utenti

1.3 Modalità e strumenti adottati affinché la Politica della Qualità sia compresa, attuata e sostenuta

Per il perseguimento dei propri obiettivi e della propria Mission il Centro ECOSTUDI ROMA E LAZIO ritiene indispensabile sensibilizzare tutti i livelli dell'organizzazione; la Direzione, che è la responsabile, si impegna a diffondere la propria Politica della qualità (Mission ed obiettivi) a tutta l'organizzazione nel corso delle riunioni con il proprio personale con azioni informative di aggiornamento costante nella prospettiva della formazione permanente degli operatori e dell'educazione continua scientifico operativa.

Il Responsabile della qualità affiancherà e sosterrà la Direzione nella divulgazione e realizzazione della Politica per la qualità.

2 - LIVELLO ORGANIZZATIVO

2.1 Informazioni generali sui servizi offerti

L'attività formativa svolta dalla cooperativa sociale Proxenia ECOSTUDI ROMA E LAZIO nella gestione dei servizi socio sanitari in particolare centro diurno per adolescenti 12-17 anni è così articolata

- Analisi
- Analisi dei fabbisogni dell'utenza in raccordo con le strutture territoriali competenti e
- analisi dei bisogni formativi e di sviluppo competenze ed abilità;
- Informazione e accoglienza per l'orientamento, assistenza, progetti individualizzati per piani
- terapeutici riabilitativi e inserimento in attività pre-formative, formative specifiche;
- Ascolto. accoglienza orientamento utenza speciale;
- Ideazione e progettazione socio sanitaria e formativa
- Progettazione esecutiva sulla gestione dei processi per risultanze di prodotto;
- Gestione logistica, terapeutica riabilitativa didattica ed economica dei percorsi nei diversi
- luoghi operativi;
- Erogazione;
- Certificazioni e/o attestazioni;
- Monitoraggio e valutazione dei risultati conseguiti.

Le attività riguardano:

- *Gestione Centro Diurno "Dire e fare" terapeutico riabilitativo per adolescenti 12-17 anni autorizzato all'esercizio dalla regione Lazio e accreditato dalla con la Regione Lazio, DCA n. U00251 del 04/07/1917, socio sanitario in sintonia con le linee guida operative specifiche e carta dei servizi redatta e approvata dagli operatori del centro diurno;*

PROXENIA SOC. COOP. SOCIALE P. IVA 02341690598	CARTA DI QUALITA'	DICEMBRE 2018	
		REV 02	

- Formazione superiore che comprende la formazione , Alta e Media formazione relativa ad interventi all'interno e successivi ai cicli universitari;
- Formazione continua che è destinata a soggetti occupati, in CIG e in mobilità, a disoccupati per i quali la formazione è propedeutica all'occupazione, nonché ad apprendisti che abbiano assolto l'obbligo formativo.

Orientamento , assistenza' socio sanitaria e formativa, tutoraggio e accompagnamento all'inserimento giovani disagiati e utenze speciali

sviluppo delle potenzialità, il supporto nei processi di scelta, la visione processuale e la consapevolezza della necessità della continuità dell'azione e l'idea di formazione permanente. Sviluppo di una diagnosi psico-attitudinali sulle potenzialità centrate sulle capacità e sulle motivazioni nonché quelli caratterologico - emozionali. Attuazioni di azioni informative, spunti di riflessione etica e ecologica e le varie forme di consulenza individuale (coaching motivazionale, counselling, mentoring e metodi narrativi che valorizzano la storia personale e sociale dell'utente).

2.2 Le risorse professionali

La Proxenia soc. cooperativa sociale si avvale per lo svolgimento delle proprie attività, oltre che del personale interno soci della cooperativa e dei collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, Neuropsichiatra infantile, psicologo, assistente sociale, infermiere professionale, tecnici della riabilitazione e tecnici di psicologia, educatori, operatori socio sanitari, istruttori per attività specifiche, animatori, e volontari, per la gestione del centro diurno per adolescenti e docenti universitari e di scuola media superiore che collaborano occasionalmente o stabilmente con la struttura per le attività di orientamento e formative Le prestazioni di tutti sono poi monitorate sia ex post che in itinere e alla fine di ogni percorso, attraverso questionari appositi che misurano la qualità percepita il soddisfacimento sia di operatori che degli utenti.

La Proxenia soc. cooperativa sociale , per tutti gli altri processi (progettazione, organizzazione e gestione, coordinamento, direzione e attività di segreteria) si rivolge a personale interno e/o esterno in relazione a specifiche esigenze valutate e scelte in base alle necessità.

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi La Proxenia soc. cooperativa sociale dà ampio spazio all'attività di formazione di tutto il personale con appositi interventi di aggiornamento e formazione

2.3 Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza la Proxenia soc. cooperativa sociale per la gestione del centro diurno terapeutico per adolescenti 12-17 anni, per erogare il servizio ai propri utenti sono locali facilmente accessibili ,posti al piano terra di un istituto scolastico di nuova costruzione con ampi parcheggi e giardini antistanti, palestra sportiva, campo di calcio altre risorse strumentali consone alla gestione del progetto terapeutico riabilitativo stabilito dagli organi competenti. privi di barriere architettoniche che, dotati di attrezzature tecnologicamente avanzate. Inoltre ,le attività di orientamento e formazione sono svolte presso Istituto statale per l'Agricoltura e l'ambiente di

PROXENIA SOC. COOP. SOCIALE P. IVA 02341690598	CARTA DI QUALITA'	DICEMBRE 2018	
		REV 02	

Priverno in appositi locali accreditati dalla regione Lazio e dedicati alla formazione. , si utilizzano per entrambi i servizi laboratori specializzati, avendo comunque cura che tali strutture siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la tutela della salute, dell'igiene e della sicurezza degli individui soprattutto nei luoghi sanitari e/o di studio e di lavoro.

2.4 Le risorse per la diffusione e la pubblicità dei servizi offerti

L'Ente *Proxenia soc. cooperativa sociale* attiverà tutti canali di diffusione delle informazioni sia moderni che classici. Intanto sul sito dedicato www.ecostudiroma lazio.it saranno tempestivamente comunicate tutte le iniziative in essere. Così gli altri mezzi di informazione saranno utilizzati per diffondere le informazioni sulle attività svolte, in particolare per il centro diurno è stata predisposta apposita carta dei servizi in opuscolo di facile consultazione per informare la cittadinanza tutta i servizi territoriali e gli utenti sulle opportunità offerte dal centro., inoltre il servizio orientamento garantirà in loco un sistema informativo basato sul colloquio informativo motivazionale per le diverse tipologie di utenze, tra cui le utenze speciali ed i minori adolescenti che vogliono intraprendere un percorso terapeutico riabilitativo in raccordo con le strutture socio sanitarie territoriali, TSMREE e servizi sociali comunali.

3— LIVELLO OPERATIVO

Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi , l'ente *La Proxenia soc. cooperativa sociale* intende pianificare, attuare e controllare le attività dell'organizzazione in linea con quanto stabilito nella Politica della Qualità.

La misurazione della customer satisfaction è indispensabile al fine di evitare di basarsi solo su analisi sensoriali e di creare aspettative nell'utente che possono venire disattese. La gestione dei reclami/insoddisfazioni/non conformità espressi dagli utenti, è l'occasione per trarre degli spunti utili al miglioramento del servizio offerto. Il monitoraggio costante del servizio offerto, è fondamentale per ottenere il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e, di conseguenza, per aumentare la competitività aziendale.

Nella tabella sottostante viene evidenziato il modello di rilevazione e verifica degli aspetti ritenuti strategici per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti; ovvero intendiamo per:

Fattori di qualità- elementi fondamentali da presidiare in relazione alla gestione della qualità;
Indicatori di qualità - criteri di misurazione quantitativa e/o valutazione qualitativa per programmare e controllare il presidio dei fattori di qualità individuati
Standard di qualità- corrispondono all'obiettivo di qualità che *Proxenia soc. cooperativa sociale* si impegna ad assumere in corrispondenza di ciascun fattore, in funzione del relativo indicatore, come ad esempio indicato nella carta dei servizi per la gestione del centro diurno per adolescenti 12-17 anni

Strumenti di verifica- modalità attraverso cui periodicamente o in continuo viene controllato il rispetto degli standard fissati, a garanzia e tutela del sistema cliente.

PROXENIA SOC. COOP. SOCIALE P. IVA 02341690598	CARTA DI QUALITA'	DICEMBRE 2018	
		REV 02	

Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

FATTORI DI QUALITA'	INDICATORI	STANDARD DI QUALITA'	STRUMENTI DI VERIFICA
Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	i settimana lavorativa	Sistema di registrazione delle informazioni (registro)
Soddisfazione del cliente	% grado di soddisfazione	60%	Questionario
Tempo gestione dei reclami	Numero di giorni che intercorrono per la gestione del reclamo	Almeno il 50% dei reclami risolti in 30 gg	Schema di rilevazione delle non conformità

4— POLITICHE E GOVERNO DELL'ORGANIZZAZIONE procedure e compiti

La struttura redige il presente documento sul governo pianificato in coerenza con le politiche dei livelli gestionali e sottoposti a verifica periodica attraverso monitoraggio costante delle funzioni e dei ruoli assegnati. Le funzioni sono ordinate nella logica della flessibilità organizzativo gestionale dell'integrazione tra competenze, con lo sviluppo del lavoro d'equipe strutturata in grado di rispondere ai bisogni dell'utenza in un'ottica dell'umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza socio sanitaria e nella fornitura di tutti i servizi. Tutto il personale è coinvolto nella gestione organizzativa attraverso il metodo della partecipazione cooperativa guidata, coinvolgimento attivo per la definizione degli obiettivi e dei piani terapeutici riabilitativi concordati e discussi in equipe come attesta tutta la documentazione sulle procedure espresse nella cartella clinica integrata per la gestione del centro diurno e come confermano ruoli e competenze riferiti alla formazione e all'orientamento.

Gli obiettivi terapeutici riferiti al centro diurno sono discussi con tutte le strutture territoriali competenti in merito alla cura e riabilitazione nel rispetto della privacy degli utenti e delle famiglie, sul piano della formazione il coinvolgimento delle forze sociali avviene su ogni progettazione con manifestazioni di interesse specifico di enti ed istituzioni come previsto dai bandi pubblici.

A seguito vengono riportate funzioni flessibili e ruoli preordinati a garanzia del governo dei processi:

Descrizione delle attività dei responsabili posti a presidio dei processi di direzione a gestione del governo amministrativo gestionale approvvigionamenti ecc

PROXENIA SOC. COOP. SOCIALE P. IVA 02341690598	CARTA DI QUALITA'	DICEMBRE 2018	
		REV 02	

Attività previste per il responsabile del processo di direzione

- definizione di strategie organizzative, commerciali e standard del servizio
- coordinamento delle risorse umane, tecnologiche, finanziarie e organizzative dell'ente nel suo complesso progettazione e pianificazione esecutiva delle azioni
- supervisione della manutenzione e miglioramento dei servizi generali gestiti dall'ente
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza e garanzie di attuazione degli interventi in raccordo con gli altri responsabili di servizio
- valutazione e sviluppo delle risorse umane fermo restando il coinvolgimento degli altri responsabili, formazione e aggiornamento responsabile settore formazione
- Rappresentanza per l'ente gestore nei contesti istituzionali operativi e aziendali nei settori di competenza e non
- Promotore di progetti e programmi di sviluppo in accordo con le potenzialità competitive dell'ente
- Supervisione attività di centro diurno in raccordo con il responsabile sanitario del centro -Referente operativo per gli aspetti organizzativi funzionali e di contesto sia per i servizi socio sanitari che formativi gestiti dall'ente
- Leadership autorevole e creativa per favorire i processi di sviluppo e miglioramento dei servizi

Il responsabile sanitario del centro Diurno per adolescenti svolge funzioni:

- Direzione e coordinamento del servizio di centro diurno ai fini igienico organizzativi (tutela e sorveglianza dell'igiene ambientale ed e servizi alberghieri e di ristorazione collettiva, aspetti igienico sanitari complessivi;
 - organizzazione del lavoro del personale impegnato in rapporto alle esigenze dei protocolli e dei progetti terapeutici riabilitativi individuali;
 - applicazione della documentazione riferita all'organizzazione della struttura come predisposto dalle normative e dall'ente gestore;
 - collabora con il responsabile della qualità per il miglioramento continuo del servizio
 - promuove metodi per la gestione e la prevenzione del rischio
 - promozione per sua competenza specifica della formazione del personale individuando particolari fabbisogni;
 - tenuta archivio sanitario e cartelle cliniche e lo destino in caso di cessata attività come da normativa
 - Vigila sulla riservatezza, raccolta dati, anche a fini scientifici in raccordo con il resp. qualità rilascia copie cartelle cliniche o chi per lui in raccordo con altri responsabili, controlla dati anagrafici ospiti, e regolarità titoli personale impegnato nel centro, vigila in materia di sicurezza sul lavoro, collabora per gli approvvigionamenti necessari al centro con i responsabili amministrativi di struttura;
 - collabora con l'equipe curante e terapeutica riabilitativa nonché con gli enti territoriali dei servizi socio sanitari per concordare ammissioni e dimissioni dal centro e piani terapeutici riabilitativi individuali.
- Controlla e vigila sulle terapie farmacologiche



Attività previste per il responsabile economo e dei processi economico-amministrativi

- gestione contabile e degli adempimenti amministrativo—fiscali
- controllo economico e approvvigionamenti
- rendicontazione delle spese
- gestione amministrativa del personale
- gestione amministrativa di risorse finanziarie pubbliche nel settore socio sanitario e della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di analisi e definizione dei fabbisogni

- diagnosi generale (quadro nazionale) dei fabbisogni di figure e competenze professionali
- diagnosi specifica (regione/PA) di bisogni professionali e formativi in settori, sistemi produttivi territoriali ed imprese anche a livello locale
 - analisi individuale dei bisogni formativi e di orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di progettazione

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione proposta
- progettazione di percorsi individualizzati nel settore socio sanitario della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Attività previste per il responsabile del processo di erogazione dei servizi

- pianificazione del processo di erogazione;
- gestione delle risorse umane, tecnologiche e finanziarie del processo di erogazione;
- gestione delle relazioni e degli accordi con la committenza;
- monitoraggio delle azioni o dei programmi;
- valutazione dei risultati ed identificazione delle azioni di miglioramento nel settore della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

Gestione servizi utenze speciali e giovani in condizioni di disagio

La Proxenia società cooperativa sociale in quanto cooperativa sociale intrattiene rapporti costanti e continui con i servizi sociali e gli enti no profit dei comuni del territorio. Un operatore incaricato avrà incontri con gli operatori dei servizi sociali territoriali, nonché con gli operatori dei servizi socio sanitari TSMREE per verificare le esigenze formative e assistenziali delle utenze speciali; In corso d'opera, mentre si svolgono attività dirette ad utenza speciale, gli operatori incaricati terranno incontri con l'equipe di operatori inviati dei servizi interessati come da protocolli operativi stabiliti in funzione delle varie utenze. In particolare per il centro terapeutico riabilitativo diretto ad adolescenti 12-17 anni, sono previste apposite procedure operative di organizzazione e registrazione delle attività come stabilito nella carta dei servizi specifica

PROXENIA SOC. COOP. SOCIALE P. IVA 02341690598	CARTA DI QUALITA'	DICEMBRE 2018	
		REV 02	

5 - LIVELLO PREVENTIVO

4.1 Dispositivi di garanzia e tutela nei confronti degli utenti/clienti

L'Ente Proxenia cooperativa sociale ECOSTUDI ROMA E LAZIO assicura un percorso di crescita e di miglioramento progressivo, attraverso la rilevazione dei bisogni e delle aspettative dei clienti/utenti.

L'Ente si impegna ad esaminare con tempestività ed attenzione ogni eventuale suggerimento, segnalazione e/o reclamo ricevuto in relazione agli indicatori contenuti nella presente Carta della Qualità. L'azione di ascolto della clientela si esplica, quindi sia attraverso l'effettuazione, sia attraverso i seguenti canali:

-4 per **posta** all'indirizzo di cui sotto, sia per il servizio socio sanitario di centro diurno che per i servizi formativi:

"Proxenia" società coop. Sociale CENTRO DIURNO TERAPEUTICO RIABILITATIVO 12-17 ANNI Dire e fare" sito in FONDI VIA MOLA DI SANTA MARIA SNC 04022-FONDI LT

-4 per **fax** al n°0771 901128

-4 per **e-mail** all'indirizzo info@ecostudiromaelazio.it

-4 **direttamente** al Direttore tecnico dell'ente.

Entro 30 gg successivi alla segnalazione l'Ente comunicherà l'esito degli accertamenti compiuti e gli eventuali provvedimenti adottati.

5— CONDIZIONI DI TRASPARENZA

Inoltre, allo scopo di garantire la trasparenza nei confronti dei propri utenti/clienti, Proxenia soc. cooperativa sociale si impegna a consegnare una copia della Carta della Qualità, nonché la carta dei servizi del centro diurno per adolescenti 12-17 anni a tutte le persone che lo richiederanno all'Ente. L'avvenuta consegna della Carta è annotata in apposito modulo con la firma del ricevente. La presente Carta verrà diffusa, inoltre, pubblicandola sul sito www.ecostudiromaelazio.it

La *Carta della Qualità* viene revisionata annualmente dal Responsabile Qualità ed è validata dalla Direzione

La Direzione



Il Responsabile Qualità

