

CARTA DELLA QUALITA'

REVISIONE E VALIDAZIONE		Firma Resp. Qualità	Firma per validazione
REVISIONI	DATA		
06	30/04/2021		

INDICE

1	LIVELLO STRATEGICO	Pag	1
1.1	Mission	"	1
1.2	Obiettivi ed impegni	"	2
1.3	Modalità e strumenti adottati	"	3
2	LIVELLO ORGANIZZATIVO	"	3
2.1	Informazioni generali sui servizi offerti	"	3
2.2	Le risorse professionali	"	4
2.3	Le risorse logistico-strumentali	"	5
2.4	Le risorse per la diffusione e la pubblicità	"	5
3	LIVELLO OPERATIVO	"	6
4	POLITICHE E GOVERNO	"	7
5	LIVELLO PREVENTIVO	"	9
5.1	Dispositivi di garanzia e tutela	"	9
6	CONDIZIONI DI TRASPARENZA	"	10

<p>PROXENIA SOCIALE COOP. SOCIALE</p> <p>P. IVA 02 341 690 598</p>	<p><i>CARTA DI QUALITA'</i></p>	<p>Aprile 2021</p>	
		<p>REV: 06</p>	

CARTA DI QUALITA' DEI SERVIZI SOCIO SANITARI INTEGRATI CENTRO DIURNO PER 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


La "*Proxenia*" società coop. Sociale 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 12-17 anni*, Accreditamento Istituzionale Regione Lazio n. 48 del 02/02/2021 già DCA n. U00251 del 04/07/1917, nel Comune di Fondi (LT), nonché opera in percorsi di formazione e orientamento rivolti a giovani e adulti, si occupa maggiormente di fasce svantaggiate, immigrate e socialmente danneggiate da eventi e/o condizioni sociali.


Dal 2020 è impegnata nella realizzazione di percorsi formativi, con altri partner nell'ambito del progetto FAMI-PROG-3072 "Percorsi di Emersione Regolare del Lavoro in Agricoltura" – ente capofila Regione Lazio - CUP_F85G20000060006


La *Proxenia soc. coop. Sociale*, attraverso servizi socio-sanitari, nello specifico, nella gestione dei Centri Diurni Terapeutici Riabilitativi per Adolescenti fonda 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. Tali attività svolte a Priverno nella sede accreditata presso l'istituto Stale per l'Agricoltura e attualmente dismesse per difficoltà logistiche, sono in corso di accreditamento nella nuova sede di Frosinone in Viale dei Volsci, 142, adiacente al nuovo *Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo per Adolescenti* in fase di avvio.

PROXENIA SOCIALE COOP. SOCIALE P. IVA 02 341 690 598	<i>CARTA DI QUALITA'</i>	Aprile 2021	
		REV: 06	

- 
 -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 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 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 il 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;

PROXENIA SOCIALE COOP. SOCIALE P. IVA 02 341 690 598	<i>CARTA DI QUALITA'</i>	Aprile 2021	
		REV: 06	

- ✓ 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.

Per il conseguimento della Mission la *Proxenia Soc. Coop. Sociale* 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 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

Le attività della Proxenia soc. cooperativa sociale nella gestione dei servizi socio sanitari in particolare dei Centri Diurni 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;

PROXENIA SOCIETA' COOP. SOCIALE - Sede legale: Via San Carlo da Sezze,18 – 04100 – Latina
info@ecostudiroma lazio.it - www.ecostudiroma lazio.it – ecostudiroma lazio@pec.it
 Sedi operative: Corso Italia,96-04022 Fondi (LT) – TEL/FAX 0771 90 11 28
 Viale dei Volsci,142 03100 Frosinone (FR) - TEL/FAX 0775/15 20 899

<p>PROXENIA SOCIALE COOP. SOCIALE</p> <p>P. IVA 02 341 690 598</p>	<p><i>CARTA DI QUALITA'</i></p>	<p>Aprile 2021</p>	
		<p>REV: 06</p>	

- 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 di un *Centro Diurno "Dire e fare" terapeutico riabilitativo per adolescenti 12-17 anni* Accredimento Istituzionale Regione Lazio n. 48 del 02/02/2021 già accreditato dalla 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 dall'Ente/Cooperativa, con sede in Fondi (LT) – C.so Italia n. 96.
- Gestione di un secondo *Centro Diurno "Dire e Fare" Terapeutico Riabilitativo per Adolescenti 12-17 anni – Frosinone con sede in Viale dei Volsci,142 03100 - Frosinone – autorizzazione all'esercizio sanitario con D.D. n. 03705 del 06/04/2021 già autorizzato a Pontecorvo con D.D. n. G07454 del 31/05/2019, in corso di Accredimento istituzionale.*

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/espressive e animatori per la gestione dei Centri Diurni per Adolescenti. Le prestazioni dei professionisti 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.

PROXENIA SOCIALE COOP. SOCIALE P. IVA 02 341 690 598	CARTA DI QUALITA'	Aprile 2021	
		REV: 06	

Allo scopo di migliorare la gestione dei processi *La Proxenia soc. cooperativa sociale* dà ampio spazio all'attività di formazione e aggiornamento di tutto il personale impegnato a vario titolo

2.3 Le risorse logistico-strumentali

Le risorse logistico-strumentali che utilizza la *Proxenia soc. cooperativa sociale* per la gestione dei Centri Diurni per adolescenti 12-17 anni:

- **CDT "Dire e Fare" sede di Fondi**, la Cooperativa ha realizzato una struttura residenziale in pieno centro cittadino, facilmente accessibile, adiacente a tutti i servizi di prima necessità, (parchi pubblici, aree sportive attrezzate, piazze, biblioteche, musei, mezzi pubblici e locali) la struttura sanitaria è posta al primo piano di un palazzetto storico adeguatamente ristrutturato in funzione delle esigenze degli ospiti del Centro e nel rispetto della normativa vigente.
- **CDT "Dire e Fare" sede di Frosinone**, l'Ente ha individuato e realizzato una sede residenziale in un edificio di nuova costruzione, Il locali destinati al centro sono luminosi e spaziosi, adeguatamente arredati, attigui ai principali servizi.
Per la gestione operativa, in base al DCA 07/11/2017 n.U00469, ci si attiene scrupolosamente al Manuale di Accreditamento di cui alle linee guida e disposizioni della Regione Lazio appositamente adottato e approvato per il Centro Diurno Terapeutico Riabilitativo "Dire e Fare" . parte integrante alla presente Carta della Qualità.

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 elazio.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 i Centri Diurni, sono state predisposte apposite *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.

A novembre del 2019, in occasione della "Giornata per i diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza", *la Proxenia soc. Coop. Sociale* ha presentato un Convegno sul tema "Adolescenza difficile: si può fare di piu" – con il Patrocinio del Consiglio Regionale del Lazio, Asl di Latine e Asl di Frosinone, Ordine dei Medici e Chirurghi della provincia di Latina, Latina Formazione e Lavoro e Banca Popolare di Fondi.

PROXENIA SOCIALE COOP. SOCIALE P. IVA 02 341 690 598	<i>CARTA DI QUALITA'</i>	Aprile 2021	
		REV: 06	

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.

Fattori di qualità, indicatori e strumenti di verifica

<i>FATTORI DI QUALITA'</i>	<i>INDICATORI</i>	<i>STANDARD DI QUALITA'</i>	<i>STRUMENTI DI VERIFICA</i>
Tempestiva individuazione dei bisogni del cliente	Numero di giorni intercorrenti tra la data della richiesta e la data della risposta	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

<p>PROXENIA SOCIALE COOP. SOCIALE</p> <p>P. IVA 02 341 690 598</p>	<p><i>CARTA DI QUALITA'</i></p>	<p>Aprile 2021</p>	
		<p>REV: 06</p>	

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

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.

PROXENIA SOCIALE COOP. SOCIALE P. IVA 02 341 690 598	<i>CARTA DI QUALITA'</i>	Aprile 2021	
		REV: 06	

Il Responsabile Sanitario del Centro Diurno per Adolescenti :

- 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.
- 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.
- A partire già dal 25/03/2019 controlla e vigila attentamente sul corretto utilizzo del Manuale di Accreditamento di cui al DCA 469/2017 adottato e approvato dal Consiglio di Amministrazione

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

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

Responsabile del processo di progettazione:

- progettazione di massima, esecutiva e di dettaglio di un'azione proposta

PROXENIA SOCIALE COOP. SOCIALE P. IVA 02 341 690 598	CARTA DI QUALITA'	Aprile 2021	
		REV: 06	

- progettazione di percorsi individualizzati nel settore socio sanitario della formazione, dell'educazione e dell'orientamento

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

5 - LIVELLO PREVENTIVO

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

L'Ente Proxenia cooperativa sociale 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 ann Dire e fare sito in FONDI (LT) 04022- Corso Italia, 96 –

- per **e-mail** all'indirizzo info@ecostudiromaellazio.it – segreteria.proxenia2021@gmail.com

- **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.

PROXENIA SOCIALE COOP. SOCIALE P. IVA 02 341 690 598	CARTA DI QUALITA'	Aprile 2021	
		REV: 06	

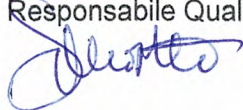
6 - CONDIZIONI DI TRASPARENZA

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 Centri Diurni 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.ecostudiroma lazio.it

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



La Direzione

Il Responsabile Qualità


REVISIONE E VALIDAZIONE		Firma Resp. Qualità	Firma per validazione
REVISIONI	DATA		
06	30/04/2021	