

CARTA DEI SERVIZI

Centro socio - educativo diurno per Minori "Il Sogno"

Indice

Sommario

1.	Introduzione	3
1.1	Che cos'è la carta dei servizi	3
1.2	Validità della Carta	3
1.3	Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi	4
2.	La Cooperativa Il Sogno.....	5
2.1	Mission.....	5
2.2	Anagrafica dell'Ente e Autorizzazioni	5
3.	Il Centro socio - educativo diurno per minori.....	7
3.1	Struttura organizzativa interna. Organigramma.....	9
3.2	Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali.....	9
3.3	La metodologia: l'approccio preventivo-promozionale.	9
3.4	Gli obiettivi del progetto:	10
3.5	Gli strumenti	10
3.6	Organizzazione del Centro diurno	11
3.7	Modalità che consentono all'utente di utilizzare arredi e suppellettili personali.....	12
3.8	Organizzazione del personale	12
3.9	Rapporti con le famiglie	13
3.10	La formazione del personale	13
3.11	Gli utenti e il miglioramento.....	13
3.12	Dove siamo.....	14
4	Allegati	15

1. Introduzione

1.1 Che cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi¹ ha come finalità quella di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale, alle Pubbliche Amministrazioni, i principi e le metodologie di servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto.

La Carta dei Servizi offre quindi un vero e proprio strumento di conoscenza e di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra destinatari, operatori ed amministratori. Tale strumento rende possibile la comunicazione diretta e trasparente tra la Cooperativa, i cittadini e i committenti dei servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario.

Le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono le seguenti:

- 1) Presentazione della Cooperativa e i principi fondamentali che ispirano l'attività.
- 2) Servizi offerti.
- 3) Standard di qualità dei servizi offerti.
- 4) Informazioni sulla tipologia dei servizi offerti e le modalità di accesso.
- 5) Modalità di tutela dei cittadini-utenti e relative procedure di reclamo.

I Contenuti sono:

- 1) Notizie generali sulla storia, la struttura e i valori della Cooperativa.
- 2) Esposizione dei principi attuati nel processo di erogazione.
- 3) Descrizione e informazione sui servizi che la Cooperativa svolge nelle sue aree di intervento.
- 4) Definizione degli standard di qualità.
- 5) Misure per la tutela e la partecipazione dei destinatari dei servizi.

1.2 Validità della Carta

La Carta dei Servizi ha efficacia tra le parti dal momento della sottoscrizione fino a quando non interverranno disposizioni legislative che ne modifichino le condizioni di applicazione.

La Cooperativa può promuovere una revisione della Carta dei Servizi anche su proposta di Committenti e Utenti. La Cooperativa può in ogni caso sospendere la validità della Carta dei Servizi e promuovere la revisione della stessa per incompatibilità con norme comunitarie, nazionali o regionali, emanate successivamente alla sua adozione.

La presente "Carta dei Servizi Sociali" verrà esposta all'interno della struttura della Cooperativa, al fine di rendere pubblico il suo contenuto; inoltre, la stessa sarà a disposizione di coloro che ne facciano richiesta.

¹ Strumento previsto e richiesto dall'art. 13 della L. 328/2000

1.3 Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

La Cooperativa Il Sogno indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

Art 1. Uguaglianza

Non può essere compiuta alcuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnia, religione, opinioni politiche, sesso e orientamento sessuale, condizioni psicofisiche o socio-economiche. E' garantita parità di trattamento, parità di condizioni di servizio tra gli utenti delle diverse aree di intervento.

Art. 2. Imparzialità

Il comportamento della Cooperativa nei confronti degli utenti dei servizi è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Art. 3. Continuità

L'erogazione dei servizi è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi. Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Cooperativa informa tempestivamente l'utente e concorda le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

Art. 4. Riservatezza

Il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei servizi è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta. Il personale della Cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni di cui viene a conoscenza secondo quanto previsto dal D.L. 196 del 30 giugno 2003 aggiornato con il nuovo d./lgs. 101/2018.

Art. 5. Diritto di scelta

La Cooperativa garantisce ai cittadini l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove sia prevista l'offerta differenziata di modalità attuative del servizio.

Art. 6. Partecipazione e informazione

La Cooperativa garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e tutela dei diritti di partecipazione. Garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi, secondo quanto previsto dalla Direttiva Ciampi in materia di informazioni agli utenti.

Gli strumenti utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- accesso telefonico
- sito internet: www.cooperativailsogno.org
- pubblicazioni specifiche e supporti multimediali
- carta dei servizi

Art. 7. Efficienza ed efficacia

La Cooperativa assicura la conformità dei servizi erogati ai parametri di efficienza ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela agli utenti, valorizzando al massimo le risorse umane, economiche, logistiche e di rete a disposizione.

2. La Cooperativa Il Sogno

La Cooperativa "Il Sogno" nasce nel settembre del 2003, acquisendo l'esperienza della Cooperativa "Stella Polare" nata nel 1998 e l'esperienza dell'Associazione di Volontariato salesiano "Il Sogno" fondata nel 1998 dai Salesiani della Sardegna e affidata al sacerdote Don Gaetano Galia e ai suoi collaboratori, per proseguire le attività salesiane rivolte ai giovani presenti a Sassari.

2.1 Mission

La Cooperativa Sociale Il Sogno è presente nel territorio con finalità preventiva, di recupero del disagio e promozione dell'agio e del benessere dei minori e dei giovani e si ispira all'insegnamento di Don Bosco. Si distingue, in particolar modo, per l'attivazione di un forte sistema di rete con gli Enti, Servizi e Istituzioni che operano con il medesimo fine (Servizi Sociali degli Enti Locali, istituzioni scolastiche, enti formativi, agenzie educative, associazioni ed enti del privato sociale).

Offre un servizio qualificato nell'ambito della promozione e prevenzione educativa allo scopo di:

- Favorire la crescita, la maturazione individuale e la socializzazione del minore con i coetanei, promuovendo e valorizzando la sua capacità di scegliere.
- Promuovere nel sociale l'ottica preventiva e promozionale attraverso il lavoro del gruppo di progettazione formativa ed educativa della Cooperativa.
- Promuovere ed incrementare le forme di aggregazione sociale che hanno come scopo lo sviluppo integrale della persona.

2.2 Anagrafica dell'Ente e Autorizzazioni

Denominazione	Società Cooperativa Sociale a.r.l. "Il Sogno"
Natura giuridica	Società Cooperativa A Responsabilità Limitata Di Tipo A
Codice fiscale/partita IVA	01819690908
Codice univoco	SU9YNJA
Data di costituzione	08/07/1998
Data registrazione	21/07/1998
Atto n.	n. 953/98

durata Impresa	data termine: 31/12/2050
Posizione INPS	n. 7305826818-00
Posizione INAIL	cod. ditta 013880330/43 PAT 91426417/08
Sede legale	Via de Martini n. 18 - CAP 07040 Città Sassari
Tel.	079/398300 - 338 8785605
PEC	alsogno@pec.it
email	alsogno@libero.it
sito	www.cooperativailsogno.org
Consiglio di Amministrazione	Dott. Marco Pondi. Legale Rappresentante nato a Sassari (SS) il 16/09/1975 domiciliato per la sua carica a Sassari in via De Martini, 18. Dott.ssa Monica Loriga. Vicepresidente Nata a Sassari (SS) il 11/02/1980 Dott.ssa Valentina Pittalis. Consigliere Nata a Sassari (SS) il 27/11/1977.
Iscrizioni	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Albo della Cooperazione Sociale</u> n. 1946/LAV del 09.07.2004 (per la L.R. 22.04.97, n.16) 2. <u>Registro Prefettizio delle Cooperative</u>, con decreto prefettizio n. 1626/2° Sett. del 26/11/99 Settore Produzione e Lavoro n.594 e settore Cooperazione Sociale al n.80 3. <u>Iscrizione al n. 563 del Registro Regionale delle Istituzioni e degli Organismi Privati</u> - legge regionale n. 4 del 25/01/1988, art. 42. 4. <u>Registro delle Imprese</u>, iscrizione nella sezione ordinaria con il numero di repertorio economico amministrativo 128186
Convenzioni con Enti	Comuni - Università degli studi di Sassari
Collaborazioni stabili	Servizio Sociale del Comune di Sassari, Università degli studi di Sassari, Tribunale per i minorenni, Procura Minori, Consultorio, U.O.N.P.I.A, G.L.A.M.M., Scuole di primo e secondo grado del territorio, Associazioni sportive, A.I.Pre. - Associazione italiana di psicologia preventiva, COSPES - Centro di Orientamento Scolastico Professionale e Sociale, Associazione di Volontariato Salesiano IL SOGNO, Coop. di tipo B Differenze, CNOS/FAP Sardegna - formazione professionale, APS Salesiani per il Sociale.
Autorizzazione al funzionamento comunità di accoglienza per minori	PUP DU/20/180 prot. inserito n. 2020/111776 rilasciata dal Comune di Sassari in data 16/07/2020
Autorizzazione al funzionamento Centro	Codice univoco SUAP 01819690908-28122020-1818.255361 Data presentazione 29/03/2021 Data protocollo 29/03/2021

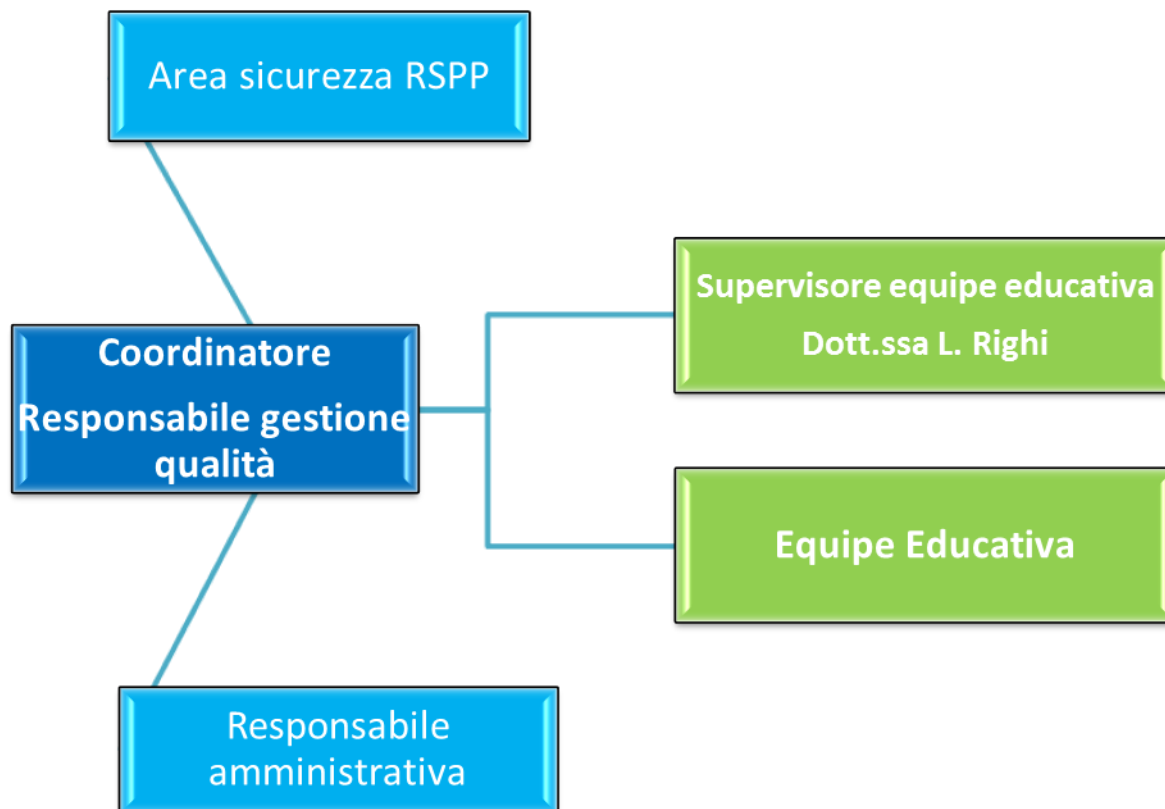
socio educativo diurno per minori	Numero protocollo 0059253 Codice Univoco Nazionale AA0
Iscrizione al registro delle Imprese	Camera di Commercio di Sassari dal 24/11/1998 al n. 128186. Attività di Iscrizione: educative, di aggregazione sociale, inserimento minori presso comunità alloggio.
Albo regionale delle cooperative sociali	L.R. 16/97 nella Sez. A al n. 281 con Determina n. 1946/LAV del 09/07/2004
Polizza Infortuni	Generali Italia Spa n. 400429414
Polizza responsabilità civile verso terzi e dipendenti	Generali Italia Spa n. 390868959
Sistema certificato di controllo della qualità	Sistema di Gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 - Certificato n° SGQ049/10 rilasciato dal CERSIST

3. Il Centro socio - educativo diurno per minori

FUNZIONE	Centro socio - educativo diurno per minori
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	<p>Il servizio si propone di garantire un sostegno alla famiglia del minore, guidando e accompagnando i bambini e i ragazzi nell'esecuzione dei compiti scolastici, nel superamento delle difficoltà di apprendimento, nell'assiduità alla frequenza scolastica e nell'acquisizione di abilità relazionali.</p> <p>Il centro ha una funzione preventiva alla fuoriuscita del minore dalla propria famiglia o per agevolarne il rientro ponendosi come un sostegno ad alta intensità educativa.</p> <p>L'attività del centro socio educativo è attuato in stretta collaborazione con i Servizi Territoriali, con particolare riferimento al Servizio Sociale.</p>
DESTINATARI	Minori di età compresa tra i 3 e i 17 anni che hanno necessità di un sostegno ad alta intensità educativa per una parte della loro giornata.
ATTIVITÀ E SERVIZI PREVISTI	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnamento dei minori per raggiungere il Centro e per far rientro presso la propria abitazione. • Programmazione di attività educative, ludiche, sportive e di animazione dirette a sviluppare le capacità di autonoma iniziativa del minore e a migliorarne la vita di relazione. • Sostegno scolastico personalizzato: in raccordo con il personale

	<p>docente della scuola.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il materiale didattico, qualora necessario. • Il pranzo e la merenda. • Il sostegno psicologico presso strutture pubbliche o specialisti privati (se concordato precedentemente, anche sotto l'aspetto economico, con l'Assistente Sociale referente). • La fruizione di spazi attrezzati all'aperto di proprietà.
<p>MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE</p>	<p>DURATA DEL SERVIZIO: in base al progetto educativo individuale. PERIODO DI ATTIVITA' DEL SERVIZIO E ORARIO: il servizio è attivo 5 giorni la settimana 12 mesi l'anno. L'orario invernale è 13.00/20.00. Quello estivo 9.00/16.00. Orari indicativi: 13.00 apertura del Centro 13.30 ritiro da scuola 14.00 pranzo 15:00 studio pomeridiano (durante il periodo scolastico) 17.00 merenda e attività di animazione, sportive e laboratoriali 19.00 - 20.00 accompagnamento a casa dei minori.</p> <p>CAPACITA' DI ACCOGLIENZA: 17 posti.</p> <p>L'AMMISSIONE NELLA STRUTTURA: Attraverso formale richiesta dell'assistente sociale referente del caso e successivo invio di una specifica relazione.</p> <p>RETTA GIORNALIERA: da convenzione con l'Ente inviante.</p> <p>MODALITA' DI CORRESPONSIONE DELLA RETTA: data fattura attraverso bonifico bancario su c/c dedicato.</p> <p>STRUTTURA IN CUI VIENE SVOLTA L'ATTIVITA': Centro socio - educativo diurno per minori "Il Sogno" - Via G. De Martini 18 - 07100 Sassari.</p> <p>RECAPITO TELEFONICO: 3388785605 / 3938495261.</p>

3.1 Struttura organizzativa interna. Organigramma.



3.2 Rapporti con la comunità locale ed i servizi territoriali

L'attività della Centro socio educativo diurno è attuata in stretta collaborazione con i Servizi Territoriali e con i servizi specialistici presenti sul territorio.

L'accesso del Servizio Sociale alla struttura non necessita di preavviso alcuno.

3.3 La metodologia: l'approccio preventivo-promozionale.

L'equipe educativa assume al suo interno l'approccio preventivo-promozionale che mira a:

- analizzare ed individuare i fattori ambientali e le risorse personali in grado di produrre agio al singolo, al gruppo, alla collettività;
- programmare ed attuare interventi finalizzati ad incrementare i fattori di protezione e a potenziarli in vista del benessere integrale.

A questo proposito gli interventi educativi saranno finalizzati a promuovere l'acquisizione dei fattori protettivi fondamentali per fronteggiare i compiti di sviluppo dei bambini e degli adolescenti.

Il sistema preventivo si ispira agli insegnamenti del sacerdote ed educatore salesiano Don Giovanni Bosco che mette la persona al centro, protagonista dell'intervento di crescita.

L'educatore preventivo:

- a) è presente, ascolta, ragiona, dialoga;
- b) rende le sue richieste ragionevoli e trasforma il dovere in piacere;
- c) è un punto di riferimento che offre gli strumenti per pensare in modo critico, si fida della ragione ed è continuamente impegnato ad “allargarla” per comprendere se stesso, gli altri, il mondo;
- d) è aperto al confronto e al dialogo.

3.4 Gli obiettivi del progetto:

- Supportare le famiglie nei compiti educativi con i loro figli, nel lavoro scolastico, nell’inserimento nel gruppo dei pari, anche al fine di evitare l’inserimento in strutture residenziali.
- Assistenza ai minori accolti nell’espletamento delle normali attività e funzioni quotidiane.
- Favorire la crescita e lo sviluppo nelle relazioni con se stessi e con gli altri.
- Acquisire nuove ed adeguate competenze di consapevolezza e di comunicazione.
- Riconoscere e gestire le emozioni.
- Favorire il successo scolastico e formativo.
- Agevolare una visione cooperativa ed armonica dei rapporti interpersonali.
- Sviluppare nuove ed adeguate competenze di consapevolezza e di comunicazione efficace.
- Far fronte alle difficoltà scolastiche e favorirne il superamento attraverso una gestione autonoma delle stesse.
- Favorire il benessere e l’autonomia personale e relazionale.
- Favorire l’autoascolto e l’auto osservazione
- Prevenire e risolvere costruttivamente i conflitti.

3.5 Gli strumenti

Il personale educativo viene costante formato. La formazione erogata viene individuata nel “Piano annuale di formazione e addestramento” ed annotata nella scheda individuale di ciascun educatore.

Il Coordinatore, al momento dell’accoglienza del minore, predispose la scheda personale che contiene i dati attinenti la situazione familiare, scolastica e, se necessario, sanitaria.

Gli educatori, giornalmente, avranno cura di compilare un “diario di bordo” contenente la descrizione dei comportamenti e le attività effettuate dal minore durante la giornata.

Gli impegni (visite mediche, attività scolastiche, sportive e di socializzazione) vengono annotate in una agenda/planning.

Il “diario di bordo” e l’agenda/planning sono conservati presso l’ufficio degli educatori.

Per ciascun minore viene predisposta una cartella sociale contenente: documenti anagrafici, documentazione medico/sanitaria, scolastica, comunicazioni del Servizio Sociale, provvedimenti del Tribunale per i Minorenni e della procura Minori.

Dopo un mese di attività e di osservazione si procede alla compilazione del Progetto Educativo Individuale (PEI), strumento elaborato dall’equipe educativa per programmare gli interventi, le prestazioni e le attività per ogni singolo minore afferente al servizio. Il PEI nasce dal confronto degli educatori con il coordinatore e l’Assistente Sociale e viene aggiornato ogni 4 mesi.

La scheda di intervento educativo riporta le informazioni generali sul minore al momento dell'accoglienza e le osservazioni su:

- rapporto con i genitori
- rapporti famiglia/educatori

Riporta le rilevazioni su:

- autonomia personale e sociale
- valori dati dal minore a: scuola, sport.
- partecipazione alle attività
- partecipazione alla gestione delle comunità
- rispetto delle regole
- valori dati dal minore a: sentimento di appartenenza alla famiglia di origine, alla comunità, amicizia, solidarietà ecc.
- rapporto col gruppo dei pari
- rapporto con gli educatori
- rapporto con altre figure esterne
- sviluppo cognitivo e personale

Il progetto educativo contiene inoltre:

- gli obiettivi che riprendono:
 - ✓ atti professionali
 - ✓ descrizione dei comportamenti positivi del minore
 - ✓ descrizione dei comportamenti negativi del minore
- verifica sul raggiungimento degli obiettivi
 - ✓ descrizione delle competenze raggiunte
 - ✓ descrizione delle competenze da acquisire o potenziare

3.6 Organizzazione del Centro diurno

Le attività proposte vengono diversificate il più possibile in modo tale da stimolare il minore a crescere, conoscere le proprie attitudini e prendere coscienza delle proprie potenzialità.

Sono garantiti i seguenti servizi: attività di socializzazione e ricreativo - culturali; attività educative volte all'acquisizione e al mantenimento delle abilità fisiche, cognitive, relazionali e alle autonomie personali.

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 13.00 alle 20.00. Nei periodi di chiusura delle scuole l'attività potrà essere svolta dalle 9.00 alle 16.00 in accordo con le famiglie dei minori.

- Orari indicativi:

13.00 apertura del Centro	17.00 merenda
13.30 ritiro da scuola	17.30 attività laboratoriali, sportive e di animazione
14.00 pranzo	19.00 - 20.00 accompagnamento a casa dei minori.
15.00 gioco libero	
15:30 studio pomeridiano (durante il periodo scolastico)	

3.7 Modalità che consentono all'utente di utilizzare arredi e suppellettili personali

Ciascun minore avrà a disposizione gli arredi presenti all'interno di ciascun ambiente da utilizzare a seconda della loro destinazione d'uso.

Gli oggetti personali possono essere custoditi dal minore all'interno di uno zainetto preparato dalla famiglia o, se necessario conservati dagli educatori all'interno dell'ufficio.

3.8 Organizzazione del personale

- **Il coordinatore** è colui che tiene i contatti con il Servizio Sociale, il Tribunale per i Minorenni, la Procura Minori ed i servizi sanitari specialistici. Stabilisce la linea educativa che l'equipe deve seguire. Si preoccupa che gli educatori predispongano le relazioni ed i progetti educativi ed ha il compito di visionarli prima di inviarli agli enti preposti. Il coordinatore organizza e gestisce le riunioni di equipe preparando un ordine del giorno per facilitare il lavoro in riunione. Se necessario, tiene colloqui individuali con i minori e con i familiari. È presente nella struttura dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00 ed assicura la reperibilità per le successive ore e nel fine settimana al numero 3388785605. Organizza e calendarizza la formazione annuale del personale educativo.
- **Lo psicologo** è una figura esterna all'equipe educativa; è un professionista convenzionato di formazione sistemico relazionale. Il suo ruolo è quello di seguire le due equipe degli educatori, in incontri svolti settimanalmente, in un lavoro di supervisione.
- **Gli educatori** lavorano dal lunedì al venerdì con orario 13.00 - 20.00 nel periodo scolastico e 9.00 - 15.00 nel periodo estivo.

Gli educatori si occupano di predisporre e gestire tutte le attività relative al raggiungimento degli obiettivi educativi individuati per il minore nelle seguenti aree: formazione, socializzazione, supporto scolastico.

Mantengono contatti quotidiani con le famiglie al fine di condividere il progetto educativo individuale, predisposto e aggiornato dall'educatore referente ogni quattro mesi. Mantengono i contatti con il Servizio Sociale e con gli insegnanti dei minori.

Dopo aver condiviso il pasto con i minori gli educatori li affiancano nell'attività di studio. Predispongono ed effettuano gli accompagnamenti per eventuali attività svolte fuori dal Centro o per altri appuntamenti o impegni riguardanti i minori. Dopo la merenda propongono attività ludico ricreative, organizzate anche secondo il modulo del laboratorio, diversificate per età.

Alla fine di ogni turno l'educatore compila il "diario di bordo", dove annota i fatti maggiormente rilevanti. Nell'ufficio educatori sono presenti le bacheche dove vengono

riportate tutte le informazioni utili: planning attività settimanali, visite mediche, colloqui scolastici, appuntamenti.

Durante il turno l'educatore ha a disposizione il cellulare di servizio; è tenuto a rispondere a tutte le chiamate ricevute e ad utilizzarlo per permettere i contatti tra i minori e i familiari.

Ogni decisione relativa ai minori che deroga rispetto a quanto deciso in equipe educatori viene portata all'attenzione del coordinatore.

- **Amministrativo:** si occupa degli aspetti burocratici, amministrativi e contabili inerenti la condizione economica e finanziaria del Centro socio - educativo. Ha rapporti diretti con il consulente del lavoro e il commercialista. Si occupa dei fornitori. È un dipendente a tempo pieno.
- **Il personale addetto ai servizi generali** effettua l'accurata pulizia giornaliera dei locali in terni ed esterni della struttura, comprese le attrezzature fisse e le cose mobili.

3.9 Rapporti con le famiglie

Gli educatori avranno un contatto diretto con le famiglie, attraverso colloqui personali e telefonici, con lo scopo di supportarle nei compiti educativi con i loro figli, nel lavoro scolastico, nell'inserimento nel gruppo dei pari, anche al fine di evitare l'inserimento in strutture residenziali.

3.10 La formazione del personale

Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione, convegni e seminari sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

Il personale in servizio è tenuto a partecipare alle iniziative di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti, i comportamenti nella logica del lavoro e a partecipare alla riqualifica professionale.

Sono inoltre previsti incontri settimanali di equipe, volti all'autoaggiornamento e al confronto diretto tra tutti i partecipanti.

3.11 Gli utenti e il miglioramento

La Cooperativa Il Sogno utilizza metodologie di raccolta, analisi ed elaborazione dei dati, al fine di stabilire l'adeguatezza e l'efficacia dei servizi e definire possibili miglioramenti, al fine di studiare e valutare la variabilità dei processi, elaborando e quantificando indicatori di qualità. In particolare, il loro impiego è finalizzato a monitorare gli indicatori degli obiettivi di qualità, quali:

- la soddisfazione del cliente;
- i reclami e le non conformità;
- le aree e/o i processi che necessitano di miglioramenti;
- indicatori relativi allo svolgimento dei servizi (ritardi, quantità, livello di qualità dei lavori svolti, rispetto dei requisiti, ecc.);
- caratteristiche e andamento dei processi e del servizio, incluse le opportunità per Azioni Preventive;
- il comportamento del personale interno (educatori);
- il comportamento dei fornitori.

Attraverso la misura di tali indicatori è possibile conoscere e rappresentare l'andamento temporale del livello qualitativo del servizio erogato.

Sulla base dei dati così elaborati e rappresentati, vengono individuati gli aspetti carenti, su cui operare prioritariamente per migliorare i processi.

Il Responsabile Gestione Qualità è responsabile della raccolta ed elaborazione dei dati statistici e ne valuta le opportunità di utilizzo. I risultati di tali analisi sono valutati nel corso del Riesame del SGQ, per la redazione del "Piano di miglioramento".

3.12 Dove siamo

Via De Martini, 18 - località San Giorgio - 07100 Sassari



4 Allegati

4.1 Allegato: questionario di soddisfazione del cliente

DATI MINORE (facoltativi)											
COGNOME	NOME										
<i>Intervista del</i>											
Aspetti del prodotto/servizio fornito						<small>PESSIMO</small>	<small>SCARSO</small>	<small>INSUFF.</small>	<small>SUFFIC.</small>	<small>BUONO</small>	<small>OTTIMO</small>
						1	2	3	4	5	6
Comunità e servizi											
<i>Cucina (pasti)</i>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ambienti</i>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Aree per gioco</i>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Come è il tuo rapporto con i compagni</i>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Come stai in semiconvitto</i>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rapporto con educatori											
<i>Ascolto</i>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Comunicazione</i>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Fiducia</i>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Rispetto</i>						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cosa cambieresti											
Da compilarsi a cura del RGQ											
TOTALE VALUTAZIONE	/	_____ %	VISTO RGQ								

4.2 Allegato: modulo di segnalazione/reclamo

IL SOGNO	MODULO SEGNALAZIONE/RECLAMO
-----------------	------------------------------------

Gentile Signora/Signore, La informiamo che può utilizzare questo modulo per:

- segnalare alla COOP. IL SOGNO di Sassari difficoltà o problemi riscontrati;
- proporre suggerimenti per il miglioramento dei servizi;
- presentare un formale reclamo all'Ente per un episodio già accaduto e che ha avuto conseguenze negative (anche indirette) nei suoi confronti, soprattutto in merito a un servizio mal eseguito (o non eseguito).

Può far pervenire alla Cooperativa il modulo da Lei compilato, attraverso una delle seguenti modalità:

- inserimento del modulo compilato nella "Cassetta reclami" collocata all'ingresso della Sede;
- consegna a mano ad uno degli operatori della Cooperativa,
- spedizione al seguente indirizzo: Cooperativa "Il Sogno", via De Martini n. 18 - 07100 SASSARI (SS);
- via e-mail all'indirizzo: alsogno@libero.it
- via PEC all'indirizzo: alsogno@pec.it

La Cooperativa "Il Sogno" risponderà alla sua comunicazione entro 2 giorno dalla data di ricevimento.

SPAZIO RISERVATO ALLA PARTE INTERESSATA			
<input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Suggerimento	inoltrato da parte di: <input type="checkbox"/> Genitore <input type="checkbox"/> Parente <input type="checkbox"/> Bambino o ragazzo <input type="checkbox"/> Altro	Servizio di cui si usufruisce _____	Data della segnalazione _____
<input type="checkbox"/> La parte interessata preferisce rimanere ANONIMA	<input type="checkbox"/> La parte interessata è disponibile ad essere contattata: Nome e Cognome: _____ Indirizzo: _____ Email: _____ Tel.: _____		
SEGNALAZIONE			
DESCRIZIONE (Contenuto del reclamo/della segnalazione): _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____			
AZIONE E/O RIMEDI RICHIESTI: _____ _____ _____			

4.3 Piantina del Centro diurno

