Centri Diurni Occupazionali

TANGRAM 1 - TANGRAM 2 - MERLINO

CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2020



ACLICOOP SOCIETA'COOPERATIVA SOCIALE o.n.l.u.s.

Sede Legale e Amministrativa: via Miranese, 98/N 30035 - Mirano (VE) *Tel. 041.5700414 – Fax 041.5700275*



Comunità Alloggio per persone disabili - Certificato n. 24538/08/S

Sommario

1. LA CARTA DEI SERVIZI	3
2. CHI E' ACLICOOP?	3
3. I CENTRI DIURNI OCCUPAZIONALI TANGRAM1, TANGRAM2 E MERLINO	5
3.1 La Linea Artigianale MAGAMAGO'	5
4. MISSION DEI CENTRI DIURNI OCCUPAZIONALI	5
5. PARTNERSHIP	6
6. DESTINATARI	6
7. ACCESSIBILITA', DIMISSIONI E COSTI	6
8. EQUIPE	7
9. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	8
10. ORGANIZZAZIONE DEI CENTRI DIURNI OCCUPAZIONALI	10
10.1 ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA TIPO	11
11. LA METODOLOGIA	12
12. LA NOSTRA QUALITA'	13
12.1 STANDARD DI QUALITA'	14
13. MODALITA' DI TUTELA E VALUTAZIONE DEI SERVIZI	16
14. PRIVACY	16
15. ALLEGATI	16
16 CONTATTI	17



1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento attraverso il quale dialogare con tutti coloro che, a vario titolo, sono interessati a conoscere le attività svolte all'interno dei servizi rivolti alle persone con disabilità erogati da ACLICOOP Cooperativa Sociale ONLUS di Mirano (VE).

Fornisce informazioni sull'organizzazione delle strutture, sulla tipologia d'utenza, sulle attività offerte, sulla modalità di accesso e il funzionamento dei servizi stessi.

Un utilizzo appropriato della Carta dei Servizi favorisce l'introduzione di elementi di verifica e monitoraggio del funzionamento dei Centri, poiché i suggerimenti e le segnalazioni che le famiglie possono far pervenire ai Servizi sono indicazioni che portano a riflettere sulla qualità del proprio operato in un'ottica di continua revisione e miglioramento.

La Carta dei Servizi viene sottoposta a revisione periodica. L'ultimo aggiornamento è di gennaio 2020.

2. CHI E' ACLICOOP?

ACLICOOP Società Cooperativa Sociale ONLUS nasce nel 1984 come Cooperativa Sociale di tipo A ed è presente nel territorio del miranese da oltre trent'anni come realtà specializzata nell'intervento di cura assistenziale ed educativa con e per le persone con disabilità e le loro famiglie.

In relazione ai cambiamenti culturali e alla complessità che si sono delineati negli anni, Aclicoop è andata a ridefinire e puntualizzare la propria *mission*, ampliando il proprio bacino di utenza e differenziando nel tempo la tipologia di servizi erogati.

Mantenendo come riferimento la Convenzione ONU del 2006, Aclicoop intende farsi promotrice e garante di processi di eguaglianza e di inclusione sociale. Si propone di offrire servizi rivolti prioritariamente a persone con disabilità e/o fragilità psichiatrica con le quali attivare nuove strategie inclusive di sviluppo e di sensibilizzazione della società.

L'impegno di Aclicoop è quello di creare occasioni di inclusione e scambio, attivando risorse e capacità e accompagnando le persone con un sostegno di tipo educativo-formativo al percorso di vita.

Attraverso il *lavoro di rete*, strumento privilegiato per la costruzione di sinergie e legami significativi per i servizi e per la comunità, da sempre Aclicoop persegue il miglioramento globale della qualità di vita di persone in situazione di fragilità e si propone di promuovere una cultura dell'inclusione sociale che sappia collocare la persona al centro in un'ottica di riconoscimento e valorizzazione delle differenze.

Attualmente Aclicoop eroga servizi diurni, residenziali, domiciliari e a sostegno delle famiglie.



Comunità Alloggio per persone disabili - Certificato n. 24538/08/S

La politica per la Qualità della Cooperativa Aclicoop si articola nelle seguenti dimensioni:

- 1. Mantenere come riferimento costante dei singoli interventi e del lavoro complessivo la **centralità della persona utente/famiglia** e la sua domanda di inclusione sociale.
- 2. Migliorare la competenza e la professionalità del personale nonché l'organizzazione nel suo complesso ponendo la massima attenzione alla cura delle risorse umane.
- 3. Favorire l'integrazione della cooperativa con il territorio.
- 4. Promuovere la cultura della qualità.

I criteri elencati sono strettamente legati ai seguenti principi fondamentali stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 in riferimento all'erogazione dei servizi pubblici:

PRINCIPIO DI EGUAGLIANZA

PRINCIPIO DI IMPARZIALITA'

PRINCIPIO DI CONTINUITA'

PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE

PRINCIPIO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA



3. I CENTRI DIURNI OCCUPAZIONALI TANGRAM1, TANGRAM2 E MERLINO

I Centri Diurni Occupazionali Tangram1, Tangram2 e Merlino si prefiggono di favorire lo sviluppo o il mantenimento delle abilità cognitive e dell'autonomia personale e sociale, attraverso la realizzazione di percorsi e attività in ambito formativo-occupazionale, educativo e ricreativo. Intendono promuovere inoltre il trasferimento delle abilità e delle risorse personali consolidate e acquisite nella comunità di appartenenza in funzione dei processi di inclusione sociale.

I Centri Diurni Occupazionali sono servizi che si configurano inoltre come centri di valutazione e monitoraggio delle reali capacità e potenzialità delle persone inserite, al fine di renderle consapevoli delle stesse, per co-progettare progetti di vita futura che esplorino le dimensioni dell'essere/divenire adulto e del poter-essere.

Ciascun servizio pianifica la propria progettazione in relazione alle caratteristiche delle persone che lo frequentano, della rete cui fa riferimento e degli obiettivi che persegue.

3.1 LA LINEA ARTIGIANALE MAGAMAGO'

MagaMagò Linea Artigianale è un progetto di Aclicoop trasversale ai tre Centri Diurni Occupazionali che si propone di riconoscere le abilità delle persona, promuovendo l'assunzione di competenze e responsabilità e coinvolgendola in modo attivo nel processo di realizzazione di manufatti che vengono venduti a privati o attraverso collaborazioni attivate con piccole realtà commerciali del territorio.

Gli artigiani *MagaMagò* sono impegnati nell'ambito del lavoro a telaio, della falegnameria, della legatoria e della lavorazione di carta, pelle e tessuti.

4. MISSION DEI CENTRI DIURNI OCCUPAZIONALI

I Centri Diurni Tangram1, Tangram2 e Merlino sono Servizi territoriali, indirizzati a persone adulte in età post-scolare con disabilità medio-lieve, a carattere socio-educativo, volti a promuovere e sviluppare percorsi educativi e formativi individualizzati, perseguendo attività che favoriscano l'accrescimento, il potenziamento delle abilità personali, sociali e socio-lavorative e/o il mantenimento delle abilità residue, nel rispetto della volontà, della dignità e della centralità della persona.

I Servizi sono gestiti da personale educativo qualificato che si prefigge l'obiettivo di formare e promuovere la crescita della persona verso un ruolo adulto il più possibile autonomo. Essi si configurano come luoghi privilegiati di riferimento organizzativo, osservativo, relazionale di crescita e di confronto esperienziale. Si propongono inoltre di lavorare nell'ottica di inclusione sociale, attraverso



Comunità Alloggio per persone disabili - Certificato n. 24538/08/S

il lavoro di rete, attivando processi di co-costruzione di un senso condiviso tra famiglia, Servizisociosanitari, volontariato e le altre risorse presenti nel territorio, al fine di ottenere un aumento del benessere e della qualità della vita degli utenti.

5. PARTNERSHIP

Azienda Ulss3 Serenissima	Centri diurni in accordo contrattuale con U.L.S.S. 3 Serenissima.
U. O. S. Area disabilità Adulta	Inserimenti utenti su segnalazione dell'assistente sociale del Distretto.
S.I.L. – Servizio di Integrazione Lavorativa (Azienda U.L.S.S. 3 Serenissima)	Attivazione di percorsi formativi e tirocini sociali all'interno dei C.D.O
Enti ed associazioni locali	Attivazione di percorsi formativi e ludico-ricreativi in un'ottica di inclusione sociale.
Istituti scolastici, corsi professionalizzanti e Università	Esperienze di tirocinio per studenti provenienti da istituti scolastici, corsi professionalizzanti e corsi universitari.

6. DESTINATARI

I Centri Diurni si rivolgono a persone con disabilità fisica o intellettiva in età post-scolare con diversi profili di autonomia/autosufficienza provenienti dall'Azienda U.L.S.S. 3 Serenissima.

7. ACCESSIBILITA', DIMISSIONI E COSTI

Le persone per le quali si propone un inserimento nei Centri Diurni vengono segnalate dagli assistenti sociali dei Comuni e dell'Azienda U.L.S.S. 3, che hanno precedentemente accolto le richieste di intervento da parte famiglie. I centri possono accogliere utenti provenienti da altra U.L.S.S. previa verifica da parte dell'Azienda U.L.S.S. 3 della propria lista d'attesa.

Le domande di ammissione vengono valutate dalle équipe dei Centri sulla base delle informazioni raccolte dai Servizi interessati e dalla famiglia, confrontando i bisogni della persona le proposte formative dei Centri stessi, al fine di valutare la fattibilità dell'inserimento.



Comunità Alloggio per persone disabili - Certificato n. 24538/08/S

Successivamente, vengono concordati con la persona, la famiglia e i Servizi gli obiettivi dell'inserimento e vengono formalizzati con U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale).

Al termine del periodo di osservazione, se l'inserimento è confermato viene steso il Progetto Educativo Personalizzato, se si ritiene che l'inserimento non sia adeguato alle esigenze della persona, vengono valutate soluzioni alternative ai Centri insieme ai Servizi di riferimento.

Le dimissioni avvengono nel caso di conclusione del percorso educativo individualizzato e passaggio ad altro Servizio, rinuncia dell'utente e/o della famiglia all'inserimento nel Centro, assenze prolungate ed ingiustificate (Rif. D.G.R. 740/2015). Le dimissioni vengono concordate con i Servizi interessati, coinvolgendo anche le famiglie con cui si collabora per la valutazione delle soluzioni alternative all'offerta del Centro Diurno.

La retta mensile prevista per ciascuna persona è regolata dalla D.G.R. 740/2015 "Nuova programmazione e modalità di determinazione delle rette tipo per i Centri diurni per persone con disabilità". Tale retta include il servizio di trasporto e della mensa.

8. EQUIPE

Ruolo	Competenze
Coordinatore/Educatore	 Responsabile del funzionamento organizzativo del Servizio. Collabora con i Servizi Sociali di riferimento (assistenti sociali dell'Area Disabilità Adulta e dei comuni, SIL, ecc.). Pianifica gli inserimenti e le dimissioni dell'utente. Valuta le potenzialità dell'utente al fine di individuare gli obiettivi specifici del progetto formativo individuale. Monitora e verifica gli obiettivi dei progetti personalizzati. Gestione dei rapporti con le famiglie. Gestisce i percorsi formativi all'interno della struttura.
Educatore	 Affianca il coordinatore nella gestione del servizio. Valuta le potenzialità dell'utente al fine di individuare gli obiettivi specifici del progetto formativo individuale. Monitora e verifica gli obiettivi dei progetti personalizzati. Affianca gli utenti durante le attività quotidiane. Si occupa della programmazione educativa sulla base dei PP.
Operatori socio-sanitario	 Gestisce gli aspetti produttivi del servizio. Affianca e supporta gli utenti durante le attività quotidiane. Monitora l'andamento degli utenti inseriti. Collabora nella definizione e nella realizzazione delle attività formative. Si occupa della cura della persona negli interventi di assistenza.



I profili professionali da assumere a riferimento sono quelli definiti dalle normative nazionali, dai contratti di comparto e dal nuovo repertorio dei profili professionali regionali.

Sono previsti periodici interventi di formazione e aggiornamento per gli operatori al fine di migliorare la qualità dei servizi alla persona offerti dai CDO.

Il numero dei componenti dell'équipe è normato dagli indicatori previsti dall'ex L.R. 22/02 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali".

Nei Centri Diurni Occupazionali è prevista la possibilità di attivare dei percorsi di volontariato.

9. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

In seguito ad un periodo di osservazione e all'analisi delle caratteristiche personali, per ciascun utente inserito nei Centri Diurni viene redatto dal personale educativo il Progetto Personalizzato. Tale strumento definisce gli obiettivi del percorso educativo individuale e le strategie concordate per il loro raggiungimento e viene co-progettato con la persona stessa e condiviso con la famiglia. Gli obiettivi individuati vengono perseguiti attraverso l'implementazione delle attività occupazionali, educativo-ricreative e di inclusione che il servizio offre. Le attività vengono realizzate in gruppo o individualmente.

AREA	ATTIVITA'	DESCRIZIONE	
le-formativa	Assemblaggio conto terzi	Attività finalizzate all'acquisizione di competenze pratico-manuali e all'apprendimento di prerequisiti lavorativi attinenti all'ambiente socio-occupazionale. In quest'ottica il lavoro vuole essere un mezzo di relazione e di valorizzazione e potenziamento delle risorse personali.	
Occupazionale-formativa	Artigianato	Attività programmate nell'ambito della realizzazione di prodotti della Linea Artigianale MagaMagò. Il lavoro artigianale favorisce l'applicazione di competenze e tecniche specifiche, mettendo a disposizione della comunità le abilità della persona.	



Comunità Alloggio per persone disabili - Certificato n. 24538/08/S

Educativo-ricreativa	Microprogetti educativi e attività	Microprogettualità che si inseriscono nella programmazione annuale parallelamente alle attività occupazionali e artigianali in seguito all'analisi dei bisogni dell'utenza. Sono attività finalizzate a mantenere, potenziare o stimolare abilità cognitive, creative ed espressive.
	Progetti di inclusione sociale	Progetti finalizzati a realizzare esperienze sul territorio in collaborazione con diverse realtà istituzionali e non presenti sul territorio (istituti comprensivi, Comuni, attività commerciali, associazioni). Viene favorita la partecipazione attiva delle persone che in questo modo possono assumere un ruolo reale all'interno della comunità.
Inclusione	Uscite sul territorio	I servizi programmano uscite strutturate nel corso dell'anno. Sono previste, inoltre, uscite nella routine quotidiana dei Centri Diurni (presso aree verdi, centri commerciali, ecc).
	Esperienze formative esterne	Esperienze che intendono favorire l'attivazione di tirocini esterni alo servizio, con l'obiettivo di incrementare il bagaglio di competenze, la conoscenza del territorio, il contatto con altri interlocutori e la possibilità di sperimentare nuovi ambienti.



Comunità Alloggio per persone disabili - Certificato n. 24538/08/S

10. ORGANIZZAZIONE DEI CENTRI DIURNI OCCUPAZIONALI

	TANGRAM1	TANGRAM2	MERLINO
Capienza (n. posti autorizzati e accreditati dalla Regione Veneto (L. 22/02)	16	18	16
Mensa	Interna. Fornitore pasti esterno.	Esterna. Utilizzo del servizio mensa del Presidio Ospedaliero di Mirano.	Interna. Fornitore pasti esterno.
Trasporto	Servizio di trasporto interno a cura della Cooperativa ACLICOOP; Servizio di trasporto fornito da associazioni del territorio attraverso convenzione annuale; In un'ottica di mantenimento delle autonomie, alcuni utenti raggiungono il servizio utilizzando il servizio urbano ACTV (il costo dell'abbonamento viene rimborsato dalla cooperativa).		
Pulizie	La pulizia degli ambienti dei Centri vengono gestite quotidianamente dagli operatori in modo coordinato con gli utenti, a turno, al fine di stimolare un aumento della responsabilità nei confronti del servizio e l'acquisizione di competenze trasferibili nel proprio ambito familiare. Per tutti tre i C.D.O. l'igienizzazione accurata di ogni locale della struttura viene effettuata settimanalmente dagli addetti alle pulizie della cooperativa. Al Tangram1 e al Merlino il servizio di pulizia negli ambienti della cucina della mensa e dei bagni adiacenti viene svolto quotidianamente dagli operatori.		
Giornate di apertura	227 giorni all'anno, dal lunedì al venerdì, come previsto dal D.G.R. 740/2015. *Ogni utente usufruisce della struttura in base al progetto personalizzato e agli accordi definiti in sede di Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (in capo all'Azienda ULSS di riferimento).		
	Per richieste ferie o permess richiesta formale al coordina		•



Comunità Alloggio per persone disabili - Certificato n. 24538/08/S

10.1 ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA TIPO:

	TANGRAM1	TANGRAM2	MERLINO
Apertura servizio e inizio attività	8:30	8:45	8:30
Pausa	10:15-10:45	10:15-10:45	10:15-10:45
Ripresa attività	10:45-12:30	10:45-12:15	10:45-12:00
Pausa pranzo	12:30-13:45	12:15-13:45	12:00-13:15
Ripresa attività	13:45	13:45	13:15
Fine attività e rientro a casa	15:15-16:00	15:15-16:15	15:15-16:00

^{*}Il venerdì il servizio con l'utenza termina subito dopo il pranzo. Il pomeriggio è quindi dedicato a riunioni di équipe, supervisioni, coordinamento tra Servizi interni alla Cooperativa e formazione degli operatori.



11. LA METODOLOGIA

Le linee guida metodologiche fanno riferimento alle indicazioni derivanti dalla Carta ONU per i diritti delle persone con disabilità, in connessione con in domini della qualità di vita.

• PRINCIPIO DI PERSONALIZZAZIONE

Tutti gli interventi educativi e le proposte formative programmate all'interno dei Centri Diurni sono pianificate nel rispetto dell'identità, dell'adeguatezza all'età cronologica e della personalità di ciascuno. Viene promossa e auspicata la partecipazione attiva delle persone e la condivisione dei percorsi educativi e del progetto di vita.

• LEARNING BY DOING (IMPARARE FACENDO)

Metodologia che favorisce l'apprendimento diretto, quindi attraverso l'esperienza, stimolando i processi di pensiero, di comprensione, di problem-solving e di acquisizione di competenze specifiche.

APPRENDIMENTO COOPERATIVO

Metodologia che si basa sull'interazione continua tra le persone all'interno di un gruppo, in particolare sulla loro interdipendenza positiva in relazione allo sviluppo di nuovi apprendimenti in termini di abilità, conoscenze, responsabilità.

• IL LAVORO CON LE FAMIGLIE

Il rapporto tra i servizi e le famiglie si basa sulla valorizzazione dell'importanza della funzione educativa di queste ultime, riconoscendole quali interlocutrici privilegiate da ascoltare e coinvolgere per l'elaborazione e la conseguente realizzazione dei percorsi educativi individualizzati. La condivisione e la collaborazione con le famiglie si concretizzano nei colloqui individuali periodici (quando possibile e/o necessario coinvolgendo l'assistente sociale di riferimento), negli incontri collettivi in occasione di feste o avvenimenti significativi, nella rilevazione biennale della soddisfazione dei familiari rispetto al servizio.

COSTRUTTO DELLA QUALITA' DI VITA

Il concetto "Qualità di Vita" si è evoluto fino a diventare una vera e propria prospettiva metodologica nella programmazione e nella valutazione dei servizi e degli interventi rivolti a persone con disabilità anche in relazione a quanto previsto dalla *Convenzione ONU sui diritti della persona con disabilità*. La Qualità di Vita costituisce un orizzonte interpretativo, complesso e multidimensionale, attraverso cui pensare all'esistenza delle persone con e senza disabilità.



12. LA NOSTRA QUALITA'

Al fine di lavorare nell'ottica della soddisfazione del cliente (utente, famiglia e committente), si è deciso di intraprendere il percorso di certificazione al Sistema Gestione Qualità, atto a garantire il controllo della documentazione prodotta e finalizzato al miglioramento continuo della qualità del servizio erogato. All'interno dei Centri Diurni Occupazionali vengono messe in atto azioni di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento attraverso l'uso di procedure e di un'appropriata modulistica. I CDO Tangram1, Tangram2 e Merlino della Cooperativa ACLICOOP sono in possesso di certificazione RINA ISO 9001 dal 2008 - codice attività EA: 38F "Progettazione ed erogazione servizi centri diurni e comunità alloggio per persone disabili" (n° certificato 24538/08/S).



Comunità Alloggio per persone disabili - Certificato n. 24538/08/S

12.1 STANDARD DI QUALITA'

CENTRALITA' DELLA PERSONA

- Personalizzazione degli interventi educativi e di cura.
- Stesura del Progetto Personalizzato dopo 9 mesi dall'inserimento, in seguito ad una fase osservativa di 3 mesi ed una fase formativa di 6 mesi.
- Colloqui individuali di verifica del Progetto Personalizzato con l'utenza ogni 6 mesi.
- Verifica raggiungimento degli obiettivi del Progetto Personalizzato a cadenza annuale e aggiornamento del Progetto Personalizzato almeno ogni due anni.
- Verifiche periodiche delle strategie di intervento concordate, in équipe e con il supporto della supervisione.
- Incontro individuale con i familiari per aggiornamento e per condivisione dei PP almeno una volta all'anno.
- Possibilità di contattare il coordinatore del servizio in ogni momento, previo appuntamento.
- Incontri con le famiglie almeno due volte all'anno.
- Incontri con gli assistenti sociali referenti per ogni persona-utente almeno una volta all'anno e al bisogno.
- Realizzazione di percorsi inclusivi in collaborazione con le diverse realtà del territorio in riferimento agli standard previsti dai piani di miglioramento dei servizi e dei singoli progetti personalizzati.

ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

MENSA

- Possibilità di scelta (se necessario con affiancamento operatore) tra almeno n. 3 pietanze previste nel menù giornaliero.
- Possibilità di diete individuali.
- Monitoraggio costante di adeguatezza e qualità della ditta fornitrice attraverso strumenti predefiniti.
- Rispetto dei protocolli previsti dal sistema HACCP.

TRASPORTO

- 100% dei mezzi (auto e pulmini) manutentati nei tempi previsti.
- Possibilità di contattare direttamente il Responsabile dei trasporti per richieste/eventuali problematiche relative al servizio.
- Almeno una riunione annuale da parte del Responsabile dei trasporti con tutti gli autisti coinvolti nel servizio (interni ed esterni alla cooperativa).
- Monitoraggio e verifica annuale del servizio di trasporto erogato.
- Possibilità di utilizzare i mezzi, anche attrezzati, per spostamenti e uscite durante la giornata.

SICUREZZA

- Addestramento, informazione e formazione sistematica dei lavoratori in materia di sicurezza secondo il T.U. 81/08 s.m.i..



Comunità Alloggio per persone disabili - Certificato n. 24538/08/S

	 Almeno un incontro all'anno tra il Datore di Lavoro, Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione, il Medico Competente e il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza. Presidi antincendio e di primo soccorso aggiornati nei tempi previsti. Rispetto di quanto previsto dal Regolamento Europeo 2016/679 in materia di privacy.
MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	 Rilevazione della soddisfazione da parte dell'utenza per tutte le attività formative proposte. Rilevazione annuale del gradimento delle attività occupazionali. Rilevazione biennale della soddisfazione del servizio erogato da parte dei familiari. Verifica annuale degli Indicatori di Qualità. Verifica annuale del Servizio e stesura del relativo Piano di miglioramento. Audit annuali per mantenimento della certificazione in base alla Norma UNI EN ISO 9001 relativa alla progettazione ed erogazione dei servizi semi-residenziali per persone disabili.
RISORSE UMANE FORMAZIONE	 Almeno un colloquio all'anno per operatore con il Responsabile delle Risorse Umane al fine di monitorare la motivazione e il benessere dei lavoratori. Somministrazione periodica da parte dell'RSPP per il monitoraggio dello stress lavoro-correlato. Rilevazione triennale dei bisogni relativi alla formazione professionale
	attraverso apposito questionario. - Pianificazione annuale della formazione. - Supervisione sui casi e sull'équipe da parte di psicologi specializzati una volta al mese.



13. MODALITA' DI TUTELA E VALUTAZIONE DEI SERVIZI

L'organizzazione della vita dei Centri Diurni in ogni loro aspetto è ispirata al principio della trasparenza. Le persone accolte, i Servizi Sociali e le realtà che a vario titolo si rapportano ai Centri Diurni Occupazionali possono in qualsiasi momento comunicare eventuali problemi, inoltrare reclami, proporre suggerimenti e consigli al Responsabile della struttura compilando l'apposito modulo "Reclami e segnalazioni" allegato alla Carta dei Servizi.

Tale scheda dovrà pervenire al Coordinatore del Centro Diurno Occupazionale che, presa visione della segnalazione, provvederà entro 10 giorni a dare una risposta risolutiva.

14. PRIVACY

La Cooperativa Aclicoop assicura che la raccolta e il trattamento dei dati personali richiesti ai propri utenti e ai loro familiari, Amministratori di Sostegno o Tutori, avviene nel rispetto del Regolamento Europeo in materia di trattamento dei dati personali e di privacy 2016/679 "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati".

15. ALLEGATI

ALLEGATO 1 - Modulo reclami e segnalazioni



Comunità Alloggio per persone disabili - Certificato n. 24538/08/S

16. CONTATTI

❖ C.D.O. TANGRAM1

presso "Centro Archimede" Via Colombo n. 10, 30030 - Salzano (VE)

Tel. e fax 041 7125858

Cell. 340 0823937

E-mail: infotangram1@aclicoop.com

Coordinatore Tangram1: Francesca Bosisio

❖ C.D.O. MERLINO

presso "Centro Archimede" Via Colombo n. 10, 30030 - Salzano (VE)

Tel. e fax 041 7125858

Cell. 346 6311646

E-mail: infomerlino@aclicoop.com

Coordinatore Merlino: Elisa Marzaro

❖ C.D.O. TANGRAM2

Via Miranese n. 98/O, 30035 - Mirano (VE)

Tel. e fax 041 5746241

Cell. 346 6311646

E-mail: cdotangram2@aclicoop.com

Coordinatore Tangram2: Elisa De Gobbi