



# **DIMENSIONI DELLA QUALITA'**

COMUNITA' SOCIO RIABILITATIVA PER ADULTI –LABORATORIO PER I PREREQUISITI LAVORATIVI- CENTRO DI ACCOGLIENZA E DI SOCIALIZZAZIONE			
DIMENSIONI QUALITA'	SOGGETTI INTERESSATI	FATTORI – FASI	STANDARD
Accessibilità	Utenti/Famiglie	Primo Contatto –Tempestività  Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura	Entro 20 gg dal 1 <sup>a</sup> contatto visita al servizio  Info aggiornate su sito <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a> e Carta dei servizi
Intervento personalizzato	Utenti	Periodo di osservazione Progetto Personalizzato  Riferimenti  Dimissioni	30 gg per Servizio socio riabilitativo 6 mesi per laboratorio prerequisiti lavorativi Per ogni persona – verificato almeno una volta all'anno – condiviso con l'interessato, ove possibile, con famiglia/amministratore di sostegno e con servizi inviati.  Per ogni persona è individuato operatore di riferimento  Per ogni persona viene predisposta e consegnata lettera di dimissione
Attività	Utenti servizio socio riabilitativo  Utenti laboratorio prerequisiti lavorativi E centro di accoglienza e socializzazione per adulti	Attività educative e riabilitative  Attività educative e riabilitative	Il servizio garantisce l'accompagnamento della persona per lo sviluppo di abilità e acquisizione di autonomie nell'area della salute e del benessere, della cura della propria persona, delle competenze operative e strumentali, della cura dei propri interessi/hobby. Le persone con problemi di dipendenza sono accompagnate nel loro percorso di cura. Sono inoltre garantite attività nell'abito occupazionale, della socializzazione, di cura del proprio contesto abitativo.  Il servizio garantisce attività di orientamento per l'accesso ai servizi sociali, sanitari, per l'impiego e l'abitazione, attività di socializzazione in raccordo con la rete dei servizi, interventi educativi sulla gestione delle relazioni, delle emozioni e sulla mediazione dei conflitti interpersonali, attività di gruppo allo scopo di rafforzare il senso di solidarietà, due iniziative all'anno per la gestione delle spese personali e familiari e delle attività della vita quotidiana ed iniziative formative ed informative per il disbrigo di pratiche burocratiche. Gli ospiti sono coinvolti in attività utili per la collettività o per la struttura, in accordo con la rete dei servizi
Coinvolgimento - Comunicazione	Utenti/Famiglie	Rispetto delle convinzioni religiose e delle scelte/necessità alimentari  Comunicazione con la famiglia	Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite. E' rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico  In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail la Responsabile di Servizio
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	Adeguatezza e sicurezza degli spazi  Pulizie  Servizi alberghieri	Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente  Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza bisettimanale  I pasti sono garantiti da servizio convenzionato per i servizi diurni e preparati internamente per il servizio residenziale. Per il centro diurno è garantita la merenda
Professionalità	Personale	Competenza  Formazione continua  Supervisione  Riunioni d'equipe	Il personale è in possesso del titolo richiesto  E' garantita la formazione a tutto il personale  E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno  Settimanali. Programmazione verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio

DIMENSIONI QUALITA'	SOGGETTI INTERESSATI	FATTORI – FASI	STANDARD
Accessibilità	Utenti/Famiglie	<p>Primo Contatto –Tempestività</p> <p>Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura</p> <p>Iscrizione</p> <p>Pagamenti</p> <p>Certificati medici</p> <p>Presentazione attività</p>	<p>Entro metà aprile pubblicazione info per termini iscrizioni Info aggiornate su sito <a href="http://www.conmetepuoi.it">www.conmetepuoi.it</a> e <a href="http://www.virtuosamenteinsieme.it">www.virtuosamenteinsieme.it</a></p> <p>L'iscrizione avviene attraverso la compilazione nei termini previsti dell'apposito modulo.</p> <p>L'iscrizione è confermata previo pagamento anticipato della quota prevista. Alle famiglie beneficiarie di buoni di servizio non viene richiesto alcun anticipo. Il pagamento è previsto a conclusione dell'attività.</p> <p>I minori che partecipano ad attività sportive non agonistiche devono fornire certificato di idoneità basato su lettura ECG. I minori fino ai 6 anni di età, che non abbiano ancora frequentato la 1° elementare, devono produrre documentazione attestante l'idoneità vaccinale</p> <p>Almeno un incontro per ogni singola attività proposta</p>
Proposte attività individualizzate	Utenti/Famiglie	<p>Tempi</p> <p>Coinvolgimento territorio</p> <p>Tempi di verifica</p> <p>Riferimenti</p> <p>Attività Ludico/Educative Attività Sportive Attività Linguistiche</p> <p>Gite</p>	<p>Le attività di colonia diurna sono proposte da metà giugno a fine agosto, con possibilità di scelta di diversi profili giornalieri nel corso delle settimane.</p> <p>Laddove possibile le attività sono organizzate in collaborazione con le realtà del territorio.</p> <p>Al termine dell'attività viene organizzato un incontro di verifica con gli stakeholder coinvolti nel progetto.</p> <p>Per ogni attività è previsto un coordinatore di riferimento.</p> <p>Attività di gioco/laboratorio/sviluppo creatività. Proposte di diverse discipline sportive Percorso di apprendimento della lingua inglese con metodo dinamico ed esperienziale Uscite giornaliere dedicate alla conoscenza del territorio e dell'ambiente naturale</p>
Coinvolgimento - Comunicazione	Utenti/Famiglie	<p>Comunicazione</p> <p>Rispetto delle convinzioni religiose e delle scelte/necessità alimentari</p> <p>Comunicazione con la famiglia</p>	<p>Al termine dell'attività è organizzato un momento conviviale con minori, famiglie, associazioni, comuni</p> <p>Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite. E' rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico</p> <p>In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail l'operatore di riferimento o il responsabile. La famiglia è quotidianamente informata sull'attività svolta attraverso info pubblicate sul sito, volantini, lettere personalizzate.</p>
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	<p>Adeguatezza e sicurezza degli spazi Trasporti</p> <p>Servizi alberghieri</p>	<p>Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente I trasporti sono garantiti secondo le modalità indicate nei materiali informativi. I singoli orari sono comunicati direttamente alle famiglie Di norma è prevista la somministrazione del pasto di mezzogiorno. Il pasto è fornito da ristoranti convenzionati.</p>
Professionalità	Personale	<p>Competenza</p> <p>Formazione continua Supervisione Riunioni d'equipe</p>	<p>Il personale è in possesso del titolo richiesto dalla delibera G.P. n. 322 del 02/03/18 E' garantita la formazione a tutto il personale Incontro conclusivo di valutazione Settimanali. Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio</p>

CENTRO SOCIO EDUCATIVO TERRITORIALE PER MINORI			
DIMENSIONI QUALITA'	SOGGETTI INTERESSATI	FATTORI – FASI	STANDARD
Accessibilità	Utenti/Famiglie	Primo Contatto –Tempestività Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura	Entro 20 gg dal 1^ contatto visita al servizio Info aggiornate su sito <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a> e Carta dei servizi
Intervento personalizzato	Utenti/Famiglie	Periodo di osservazione Progetto Personalizzato  Riferimenti  Dimissioni	Massimo 3 mesi Per ogni persona – verificato almeno una volta all'anno – condiviso con l'interessato, ove possibile, con famiglia/amministratore di sostegno e con servizi inviati. Per ogni persona è individuato operatore di riferimento Per ogni persona viene predisposta e consegnata lettera di dimissione
Attività	Utenti/Famiglie	Attività educative   Attività di socializzazione ludico sportive   Attività di orientamento nell'accesso dei servizi	Indicare nei P.E.I di ogni persona Il servizio propone ai minori ed alle figure genitoriali interventi di educazione alla cura del se', alla salute ed a stili di vita sani; attività volte a sviluppare il senso civico, di legalità; formazione sui new media; attività per sviluppare le competenze relazionali ed affettive., attività educative e di supporto scolastico individualizzato. Per i ragazzi >di 14 anni è organizzata una iniziativa per accompagnare i ragazzi nella gestione delle spese personali e delle attività della vita quotidiana Sono garantite tre attività all'anno (sportive, artistiche, culturali, ricreative) strutturate e continuative , anche in forma laboratoriale , tra cui il minore può scegliere tenendo conto delle attitudini e delle preferenze personali. Le attività sono proposte sia in forma individualizzata che attraverso esperienze di gruppo Il servizio organizza attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni rivolte al minore e alle sue figure di riferimento, in collaborazione con gli enti locali
Coinvolgimento - Comunicazione	Utenti/Famiglie	Rispetto delle convinzioni religiose e delle scelte/necessità alimentari  Comunicazione con la famiglia	Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite. E' rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail la Responsabile di Servizio
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	Adeguatezza e sicurezza degli spazi Pulizie  Servizi alberghieri	Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza bisettimanale Di norma non è prevista la somministrazione del pasto di mezzogiorno. Il pasto viene garantito solo se previsto come attività all'interno del progetto educativo ed è preparato dagli educatori con la collaborazione del minore. Il pasto è preparato tenendo in considerazione le indicazioni che possono essere fornite dalla famiglia e/o dal medico dell'assistito rispetto ad intolleranze e/o particolari regimi alimentari. Il servizio garantisce la somministrazione della merenda
Professionalità	Personale	Competenza Formazione continua Supervisione  Riunioni d'equipe	Il personale è in possesso del titolo richiesto E' garantita la formazione a tutto il personale E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno Settimanali. Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio

SERVIZI PER LA DISABILITA' : COMUNITA' INTEGRATA-PROGETTI PER L'INCLUSIONE- ABITARE ACCOMPAGNATO PERSONE CON DISABILITA' – TIROCINIO DI INCLUSIONE SOCIALE IN AZIENDA			
DIMENSIONI QUALITA'	SOGGETTI INTERESSATI	FATTORI – FASI	STANDARD
Accessibilità	Utenti/Famiglie	Primo Contatto –Tempestività  Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura	Entro 20 gg dal 1^ contatto visita al servizio  Info aggiornate su sito <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a> e Carta dei servizi
Intervento personalizzato	Utenti/Famiglie	Periodo di osservazione Progetto Personalizzato  Riferimenti  Dimissioni	Da 3 a 6 mesi in base al tempo di frequenza Per ogni persona – verificato almeno una volta all'anno – condiviso con l'interessato, ove possibile, con famiglia/amministratore di sostegno e con servizi inviati.  Per ogni persona è individuato operatore di riferimento  Per ogni persona viene predisposta e consegnata lettera di dimissione
Attività	Utenti/Famiglie	Assistenza alla persona  Attività educative/ludico ricreative e sportive/ terapeutico riabilitative/di socializzazione  Attività di promozione del ruolo sociale attivo della persona con disabilità  Attività di formazione /addestramento al lavoro  Attività di sostegno relazionale e di supporto per familiari e caregivers	E' assicurata igiene personale e supporto per alimentazione e spostamenti  Indicate nei P.E.I di ogni persona Almeno 3 progetti all'anno attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie, in collaborazione con le reti territoriali  Almeno 2 interventi all'anno di promozione del ruolo sociale attivo della persona che frequenta il servizio per rafforzare la sua inclusione sociale ed il suo senso di adultità.  La persona è accompagnata in un percorso di riflessione e consapevolezza rispetto alla tenuta, motivazione, risorse messe in campo durante l'esperienza lavorativa  E' garantito il sostegno relazionale a supporto dei familiari e caregivers con 3 accessi gratuiti allo sportello di consulenza psicologica del Centro Mete
Coinvolgimento - Comunicazione	Utenti/Famiglie	Rispetto delle convinzioni religiose e delle scelte/necessità alimentari  Comunicazione con la famiglia	Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite. E' rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico  In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail la Responsabile di Servizio
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	Adeguatezza e sicurezza degli spazi  Pulizie  Servizi alberghieri	Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente  Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza giornaliera  I pasti sono garantiti da servizio convenzionato per i servizi diurni e preparati internamente per il servizio residenziale. Per il centro diurno è garantita la merenda
Professionalità	Personale	Competenza  Formazione continua  Supervisione  Riunioni d'equipe	Il personale è in possesso del titolo richiesto  E' garantita la formazione a tutto il personale  E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno  Settimanali. Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio

CENTRO DI AGGREGAZIONE TERRITORIALE – EDUCATIVA DI STRADA			
DIMENSIONI QUALITA'	SOGGETTI INTERESSATI	FATTORI – FASI	STANDARD
Accessibilità	Minori e giovani tra 11 e 30 anni  Genitori e nuclei con bambini da 0 a 10 anni	Primo Contatto –Tempestività  Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura	Entro 20 gg dal 1^ contatto visita al servizio  Info aggiornate su sito <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a> e Carta dei servizi
Attività	Servizio educativa di strada Minori e giovani tra 11 e 24 anni  Centro di aggregazione territoriale Minori e giovani tra 11 e 30 anni  Genitori e nuclei con bambini da 0 a 10 anni	Attività di socializzazione integrazione, promozione dell'inclusione sociale  Attività di socializzazione integrazione, promozione dell'inclusione sociale	Sono garantite le seguenti attività: mappatura del territorio ed aggancio, accoglienza ed ascolto, interventi di promozione e tutela della salute, orientamento all'accesso dei servizi sociali e sanitari, prevenzione dei comportamenti a rischio, orientamento, accompagnamento, promozione, prevenzione sensibilizzazione nell'area dell'informazione, formazione, consulenza, sensibilizzazione di comunità, integrazione e socializzazione, realizzazione di microprogettualità con il coinvolgimento dei ragazzi target.  Sono garantite le seguenti attività: attività strutturate e non, di accoglienza, di incontro, di intrattenimento, di socializzazione basate sulla relazione; attività di sostegno all'esercizio delle autonomie personali; attività di supporto socio-educativo e scolastico; attività espressive, creative, gestuali, musicali, manuali svolte a livello di gruppo; attività legate allo svago e al tempo libero (escursioni, gite, soggiorni estivi, eventi comunitari, feste, giochi, tornei, etc.), compreso l'eventuale accompagnamento; attività fisiche e sportive non agonistiche; attività di informazione , orientamento e accompagnamento rispetto alle opportunità offerte dal territorio; attività di promozione, sensibilizzazione, formazione e volontariato, iniziative di cittadinanza attiva e digitale. Attività di supporto alla genitorialità.
Coinvolgimento - Comunicazione	Utenti/Famiglie	Rispetto delle convinzioni religiose e delle scelte/necessità alimentari  Comunicazione con la famiglia	Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite. E' rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico  In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail la Responsabile di Servizio
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	Adeguatezza e sicurezza degli spazi  Pulizie	Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente  Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza bisettimanale
Professionalità	Personale	Competenza  Formazione continua  Supervisione  Riunioni d'equipe	Il personale è in possesso del titolo richiesto  E' garantita la formazione a tutto il personale  E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno  Settimanali. Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio

IDE DISABILITA' – MINORI- ADULTI			
DIMENSIONI QUALITA'	SOGGETTI INTERESSATI	FATTORI – FASI	STANDARD
Accessibilità	Utenti/Famiglie	Primo Contatto – Tempestività  Disponibilità Informazioni Ore di servizio	Entro 20 gg dal 1^ contatto visita al servizio  Info aggiornate su sito <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a> Definite dal Servizio Sociale
Intervento personalizzato	Utenti/Famiglie	Periodo di osservazione  Progetto Personalizzato  Riferimenti	Max 3 mesi  Per ogni persona – verificato almeno una volta all'anno – condiviso con l'interessato, ove possibile, con famiglia/amministratore di sostegno e con servizi invianti. Per i minori è garantita la partecipazione agli incontri promossi dalla scuola  Per ogni persona è individuato operatore di riferimento
Attività	Utenti/Famiglie ambito disabilità     Utenti/Famiglie ambito minori     Utenti/Famiglie ambito adulti	Assistenza alla persona  Attività educative/ludico ricreative e sportive/ terapeutico riabilitative/di socializzazione  Attività di promozione del ruolo sociale attivo della persona con disabilità  Attività di sostegno relazionale e di supporto per familiari e caregivers  MINORI E FIGURE GENITORIALI Attività educative individualizzate, di socializzazione, ludico sportive  Minori > 14 anni  Minori > 16 anni e maggiorenni  Attività educative e di sostegno all'autonomia	E' assicurata igiene personale e supporto per alimentazione e spostamenti  Indicate nei P.E.I di ogni persona Almeno 3 progetti all'anno attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie, in collaborazione con le reti territoriali  Almeno 2 interventi all'anno di promozione del ruolo sociale attivo della persona che frequenta il servizio per rafforzare la sua inclusione sociale ed il suo senso di adultità.  E' garantito il sostegno relazionale a supporto dei familiari e caregivers con 3 accessi gratuiti allo sportello di consulenza psicologica del Centro Mete  Educazione alla cura di se', alla salute, a stili di vita sani, allo sviluppo del senso civico, alla legalità, all'uso dei new media, di supporto scolastico, allo sviluppo di competenze relazionali ed affettive. Attività di gruppo per lo sviluppo del senso di responsabilità e solidarietà. Sono garantite due/tre attività ( sportive, artistiche, culturali e ricreative) all'anno strutturate e continuative  Accompagnamento nella gestione delle spese personali e attività della vita quotidiana  Attività di ascolto, orientamento e sostegno nell'accesso ai servizi esterni, in collaborazione con gli enti locali Sostegno e accompagnamento nella ricerca occupazionale, lavorativa e dell'abitazione  Orientamento nell'accesso ai servizi sociali, sanitari, per l'impiego, l'abitazione. Iniziative per lo sviluppo della socializzazione, del senso civico e di legalità, della cittadinanza attiva e iniziative per la comunità, di stili di vita sani, di gestione delle spese personali e familiari e delle attività della vita quotidiana. Formazione e informazione sul corretto disbrigo delle pratiche burocratiche e gestione dei compiti quotidiani. Attività di gruppo per rafforzare il senso di responsabilità e solidarietà. Almeno 3 attività all'anno di socializzazione, attraverso esperienze artistiche, culturali, e naturalistiche in collaborazione con le reti territoriali
Coinvolgimento e Comunicazione	Utenti/Famiglie	Rispetto delle convinzioni religiose  Comunicazione con la famiglia	Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite.  In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail la Responsabile di Servizio
Professionalità	Personale	Competenza  Formazione continua  Supervisione  Riunioni d'equipe	Il personale è in possesso del titolo richiesto  E' garantita la formazione a tutto il personale  E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno  Ogni due mesi. Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio

PROGETTO PASSAPAROLA			
DIMENSIONI QUALITA'	SOGGETTI INTERESSATI	FATTORI – FASI	STANDARD
Accessibilità	Utenti/Famiglie	Primo Contatto –Tempestività  Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura	Entro 10 gg dal 1^ contatto visita al servizio  Info aggiornate su sito <a href="http://www.incontra.tn.it">www.incontra.tn.it</a> e Carta dei servizi
Intervento personalizzato	Utenti/Famiglie	Periodo di osservazione  Progetto Personalizzato  Verifiche  Coinvolgimento  Riferimenti  Dimissioni	L'osservazione avviene nei primi 4/5 incontri  Al termine del periodo di osservazione sono definiti e condivisi con l'interessato e la sua famiglia i contenuti del progetto psicoeducativo individualizzato.  Normalmente si prevedono almeno due incontri di verifica all'anno  Il progetto psicoeducativo è sempre concordato con l'interessato, ove possibile, e con la sua famiglia. Il Centro Mete mantiene costanti rapporti con la scuola e con il servizio di neuropsichiatria infantile  Per ogni minore è individuato un operatore di riferimento  Per ogni persona viene predisposta e consegnata lettera di dimissione
Attività	Utenti/Famiglie	Attività educaive	
Coinvolgimento - Comunicazione	Utenti/Famiglie	Rispetto delle convinzioni religiose  Comunicazione con la famiglia	Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite. E'rispettata la scelta/necessità alimentare di ciascun ospite, secondo le indicazioni fornite dalla famiglia/medico  In caso di emergenza la famiglia è avvisata tempestivamente e comunque entro la chiusura del servizio. In caso di bisogno i familiari possono contattare telefonicamente o via mail la Responsabile di Servizio
Spazi e servizi accessori	Utenti/Famiglie/Personale	Adeguatezza e sicurezza degli spazi  Pulizie  Servizi alberghieri	Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente  Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza giornaliera  I pasti sono garantiti da servizio convenzionato per i servizi diurni e preparati internamente per il servizio residenziale. Per il centro diurno è garantita la merenda
Professionalità	Personale	Competenza  Formazione continua  Supervisione  Riunioni d'equipe	Il personale è in possesso del titolo richiesto  E' garantita la formazione a tutto il personale  E' garantita la supervisione periodica ed al bisogno  Due volte al mese . Programmazione e verifica dei progetti. Gestione operativa del servizio



SPORTELLLO PSICOLOGICO			
DIMENSIONI QUALITA'	SOGGETTI INTERESSATI	FATTORI – FASI	STANDARD
Accessibilità	Utenti	Primo Contatto –Tempestività  Disponibilità Informazioni Giorni e orari apertura	Entro 10 gg dal 1^ contatto è fissato primo colloquio  Info aggiornate su sito <a href="http://www.conmetepuoi.it">www.conmetepuoi.it</a> e Carta dei servizi
Attività clinica	Utenti	Elaborazione progetto clinico  Coinvolgimento  Riferimenti  Dimissioni	Nel corso del primo incontro il terapeuta sottopone al paziente i test previsti e propone al paziente il percorso clinico. I Colloqui clinici sono condotti secondo indicazioni scientifiche  Il paziente è sempre coinvolto nel percorso di cura. Viene proposto e chiesta la sottoscrizione del consenso informato  Viene garantita la continuità terapeutica  La cartella viene chiusa e conservata secondo quanto prescritto dalla convenzione con APSS
Coinvolgimento - Comunicazione	Utenti	Rispetto delle convinzioni religiose  Comunicazione	Le attività sono organizzate nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascun ospite.  E' predisposta brochure di presentazione del servizio plurilingue
Spazi e servizi accessori	Utenti	Adeguatezza e sicurezza degli spazi  Pulizie	Gli spazi sono conformi a quanto previsto dalla normativa vigente  Le pulizie dei locali sono garantite con frequenza bisettimanale
Professionalità	Personale	Competenza  Formazione continua  Supervisione  Riunioni d'equipe	Il personale è in possesso di laurea in psicologia, superamento dell'esame di stato ed iscrizione all'rodine degli psicologi  E' garantita la formazione a tutto il personale, secondo un piano triennale. Gli psicologi sono in possesso dei crediti ECM previsti dalla normativa  Al bisogno è garantita l'attivazione della supervisione  Settimanali per assegnazione nuovi pazienti