



Carta dei Servizi Sociali

Ai sensi dell'art. 13 Lg. 328/2000

Guardo Oltre Centro Diurno per Disabili

www.centrodiurnoguardooltre.it

Via Gramsci,15 - 89900 Vibo Valentia
Tel./Fax 0963.41105

REV	REDAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE		DATA
	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	
0	DIR		AQ		LR		13/05/2013
1							10/01/2020
2							15/01/2022
3							20/02/2025

REV	PARAGRAFO / PAGINA	DESCRIZIONE MODIFICHE
0		Nuova edizione
1		Creazione Regolamento per la gestione/segnalazione reclami
2		Modifica Indicatori/Standard di qualità
3		Aggiornamento

SOMMARIO

1.	Presentazione	3
2.	Principi sull'erogazione del servizio.....	4
3.	La Sede	5
4.	L'Attività Socio Assistenziale.....	6
4.1	Il Piano di Assistenza Individuale (PAI) e il Progetto Educativo Individuale (PEI)	7
4.2	Prestazioni e Tariffe	9
4.2.1	Tariffe	9
4.2.3	Prestazioni.....	10
5.	Organigramma e Responsabilità.....	12
6.	Accesso alle prestazioni.....	13
7.	Verifiche.....	14
8.	Dimissioni	14
9.	Privacy: Informativa e Consenso al Trattamento dei Dati.....	15
10.	I Nostri principali Riferimenti Legislativi e Normativi.....	16
11.	I nostri orari	17
12.	Come viene misurata la Qualità del Servizio / Come si può formalizzare un Reclamo	17
13.	Dimensioni, indicatori e standard di qualità	18

1. Presentazione

“Guardo Oltre” è un Centro Diurno per Persone con disabilità mentali, nato come spazio appositamente strutturato al fine di favorire il processo di sviluppo e di integrazione sociale dei propri utenti, fornendo valide esperienze per contribuire al loro benessere. Nasce dall'idea



imprenditoriale di una giovane studentessa in medicina che, insieme ad una psicologa e ad una educatrice lavorano come volontari nel servizio per consentire l'avvio di una realtà di cui il territorio ha fortemente bisogno. Lo sviluppo e il miglioramento delle funzioni autonome e delle capacità relazionali sono i due assi portanti intorno ai quali si costruisce l'impegno sociale del centro, seguendo una logica sistemica. La nostra *Mission* è quella di favorire l'integrazione nel tessuto sociale di quelle fasce d'utenza, preferibilmente ragazzi e giovani adulti, che presentano disabilità mentale e possibili compromissioni a livello fisico, psichico o sensoriale. Il Centro svolge una funzione socio-educativa sul singolo individuo, mirata a sostenere le capacità fisiche e cognitive residue per migliorarne il livello di interrelazione e d'inclusione sociale.

Per il raggiungimento di tale scopo il Centro diurno “*Guardo Oltre*” intende procedere con un approccio che favorisce l'integrazione della dimensione tecnica con quella etica, attraverso attività di facilitazione e sostegno psico-sociale, educativo e di supporto allo sviluppo personale e sociale. Tutti gli interventi sono finalizzati a sviluppare le potenzialità residue dell'individuo e all'inserimento o reinserimento nei diversi cicli della vita sociale (miglioramento dell'autonomia della persona nel suo complesso) e al miglioramento della sua qualità di vita (sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale). A tale scopo il Centro prevede:

- interventi integrati assistenziali, educativi a rilevanza sociale;
- sostegno e coinvolgimento della famiglia nell'opera socio-educativa per evitare l'istituzionalizzazione della persona con disabilità;

- integrazione del disabile nell'ambiente sociale esterno.

2. Principi sull'erogazione del servizio.



Il Centro diurno “*Guardo Oltre*”, rispetta i principi stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

Eguaglianza.

Il Centro diurno “*Guardo Oltre*” eroga la propria attività, secondo regole valide per tutti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche”.

Imparzialità.

Il Centro diurno “*Guardo Oltre*” assicura al cittadino, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, rispetto ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità.

Il Centro diurno “*Guardo Oltre*”, eroga la propria attività nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, in modo continuo, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, la Struttura, adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione.

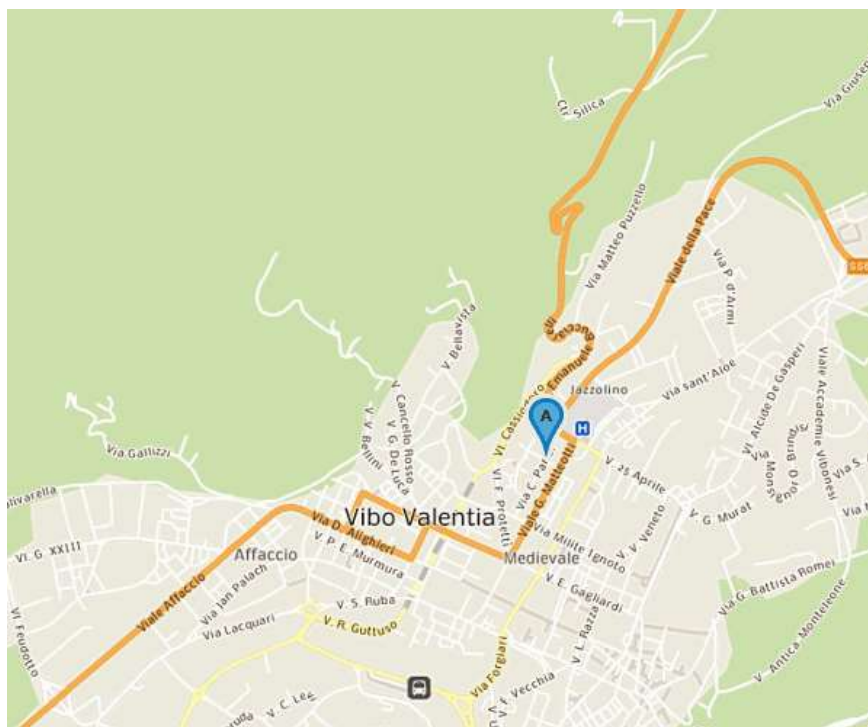
Il Centro diurno “*Guardo Oltre*”, garantisce la partecipazione al cittadino, garantisce il diritto alla corretta informazione sui servizi erogati e sul suo stato di salute. Garantisce, inoltre, la partecipazione al miglioramento del servizio attraverso questionari di gradimento e moduli di reclamo.

Efficienza ed Efficacia.

Il servizio e le prestazioni erogate dal Centro diurno “*Guardo Oltre*”, si basano sui criteri di efficienza ed efficacia, attraverso il continuo miglioramento della qualità del servizio e l'utilizzo di strumenti idonei a soddisfare i bisogni del cliente.

3. La Sede

Il Centro diurno “*Guardo Oltre*” si trova a Vibo Valentia in via Gramsci n. 15, a cinque minuti dallo svincolo autostradale A3 di “S. Onofrio”.



Il centro si sviluppa su due piani, differenziati in spazi ampi e confortevoli, appositamente pensati per creare gli ambienti ideali ai fini dell'espletamento delle specifiche attività previste. La capacità ricettiva è di 15 posti.

Gli Ambienti

- accoglienza
- laboratori
- ambiente per il movimento
- tisaneria
- biblioteca
- ambiente per le riunioni
- teatrali e musicali
- multimediale
- grande giardino per le attività di ortoterapia

4. L'Attività Socio Assistenziale

Il Centro diurno “Guardo Oltre” offre interventi socio-assistenziali finalizzati al mantenimento e al recupero dei livelli di autonomia per persone con disabilità di grado lieve e medio – grave, di tipo psichico, fisico, psicofisico e sensoriale, giovani e ragazzi, di norma da 18 a 28 anni, che necessitano di un progetto individualizzato.

Le ammissioni sono subordinate alla richiesta e alla successiva valutazione.



La valutazione viene effettuata mediante osservazione mirate a

- educazione del soggetto all'autonomia personale
- mantenimento nell'utente delle capacità psichiche, sensoriali, motorie e manuali residue
- miglioramento e sviluppo delle competenze linguistiche logico operative, critiche, estetiche, motorie e delle abilità manuali
- inserimento nel contesto territoriale

4.1 Il Piano di Assistenza Individuale (PAI) e il Progetto Educativo Individuale (PEI)

4.1.1 PAI

Il P.A.I. tiene presente i progetti didattico-educativi, riabilitativi e di socializzazione individualizzati, nonché le forme di integrazione tra attività interne al CDD ed esterne. Nella definizione del P.A.I., gli interventi sono finalizzati alla piena realizzazione delle potenzialità della persona disabile in modo armonico e costante. Detti interventi propositivi vengono, successivamente, integrati tra di loro, in modo da giungere alla redazione conclusiva di un piano educativo che sia correlato alle esigenze della persona disabile.



Il PAI inoltre contiene:

- obiettivi da raggiungere a breve, medio e lungo termine
- modalità e tempi degli interventi
- Piano delle verifiche

4.1.2 PEI

Il riferimento principale per la strutturazione degli interventi realizzati dal Centro a favore degli utenti in carico (progetti per attività esterne o a domicilio) è costituito dal Progetto Educativo individuale.

Il progetto educativo individuale nasce dai bisogni espressi e non espressi dell'utente, della famiglia e del suo contesto di riferimento e dalle capacità visibili e potenziali dello stesso. Il progetto educativo definisce un percorso evolutivo scandito da obiettivi, strumenti, tempi e verifiche che considera la persona non immutabile, ma sempre capace di modificarsi e di apprendere dall'esperienza.



Il PEI si snoda attraverso lo sviluppo dei seguenti punti:

- Obiettivi da raggiungere a breve, medio e lungo termine
- Strumenti e risorse
- Modalità di attuazione
- Indicatori di verifica
- Rapporti con la famiglia
- Rapporti con i servizi.

Ogni PEI dura un anno ed è concordato e verificato congiuntamente con il soggetto disabile, con la sua famiglia o con il tutore dello stesso, durante i colloqui con gli educatori referenti. La referenza di ogni progetto educativo sarà affidata, di norma, a due educatori, anche per garantirne in ogni situazione la continuità.

4.2 Prestazioni e Tariffe

- Ospitalità diurna
- Assistenza alla persona
- Eventuale Servizio mensa
- Eventuale servizio di trasporto

Le attività previste sono:

- Espressive (disegno, musica)
- ludico-ricreative
- autonomia quotidiana
- potenziamento della capacità di apprendimento scolastico
- culturali
- sportive
- tempo libero
- visite guidate
- mostre dei lavori eseguiti
- campi estivi



4.2.1 Tariffe

- Tariffa mensile (n. 6 ore per 5 gg. stt): € 850,00
- Tariffa giornaliera (n. 6 ore): € 45,00
- Tariffa oraria (min. 3 ore/die): € 8,00/ora
- Tariffa oraria giorni festivi (min. 2 ore/die): € 10,00/ora
- Tariffa oraria domiciliare (min. 2 ore/die):
 - feriale € 20,00/ora;
 - festiva € 30,00/ora;
- Tariffa Trasporto: € 0,40/km per percorsi esterni alla città'

In caso di Convenzioni con associazioni non lucrative è prevista l'applicazione di uno sconto del 30% sulle tariffe mensili a partire da un minimo di 3 iscritti;
In caso di Convenzioni con Enti Pubblici è prevista l'applicazione della tariffa Regionale vigente.

4.2.3 Prestazioni

Ospitalità diurna

Il programma di attività terrà conto del singolo Piano di Assistenza Individuale (PAI) e del Progetto Educativo Individuale (PEI)

la giornata tipo è articolata nel modo seguente:

ore 8,00/12,00/13,30	arrivo e accoglienza utenti
ore 8,00/12,00 – 13,00	attività socio-educativa (2 laboratori)
ore 13,00 - 13.10	igiene personale
ore 13.10 – 13,30	pranzo
ore 13,30 – 14,00	riordino e pulizia del Centro
ore 14,00 – 15,00	relax - accoglienza utenti
ore 15,00 – 19,30	attività socio-educativa (attività di laboratorio intervallate da momenti di relax)
ore 19.30 – 20.00	riordino e chiusura

L'orario potrebbe subire variazioni in base alle mutate esigenze degli utenti.

Assistenza alla persona

consiste in attività occupazionali e motorie, di animazione e socializzazione, mirate

- accudimento alla persona;
- attività di osservazione e orientamento;
- educazione del soggetto all'autonomia personale;
- mantenimento nell'utente delle capacità psichiche, sensoriali, motorie e manuali residue;
- miglioramento e sviluppo delle competenze linguistiche logico- operative, critiche, estetiche, motorie e delle abilità manuali;
- inserimento degli utenti nel contesto territoriale;

Servizio Mensa

il Servizio Mensa è offerto nel rispetto delle tabelle dietetiche fornite dall' A.S.P. di Vibo Valentia e di eventuali prescrizioni mediche per il singolo ospite, il menù è visionabile dai familiari e dagli utenti. Il servizio è affidato in gestione ad un fornitore qualificato, che



provvede alla consegna degli alimenti in appositi contenitori igienicamente idonei e pronti per la consumazione

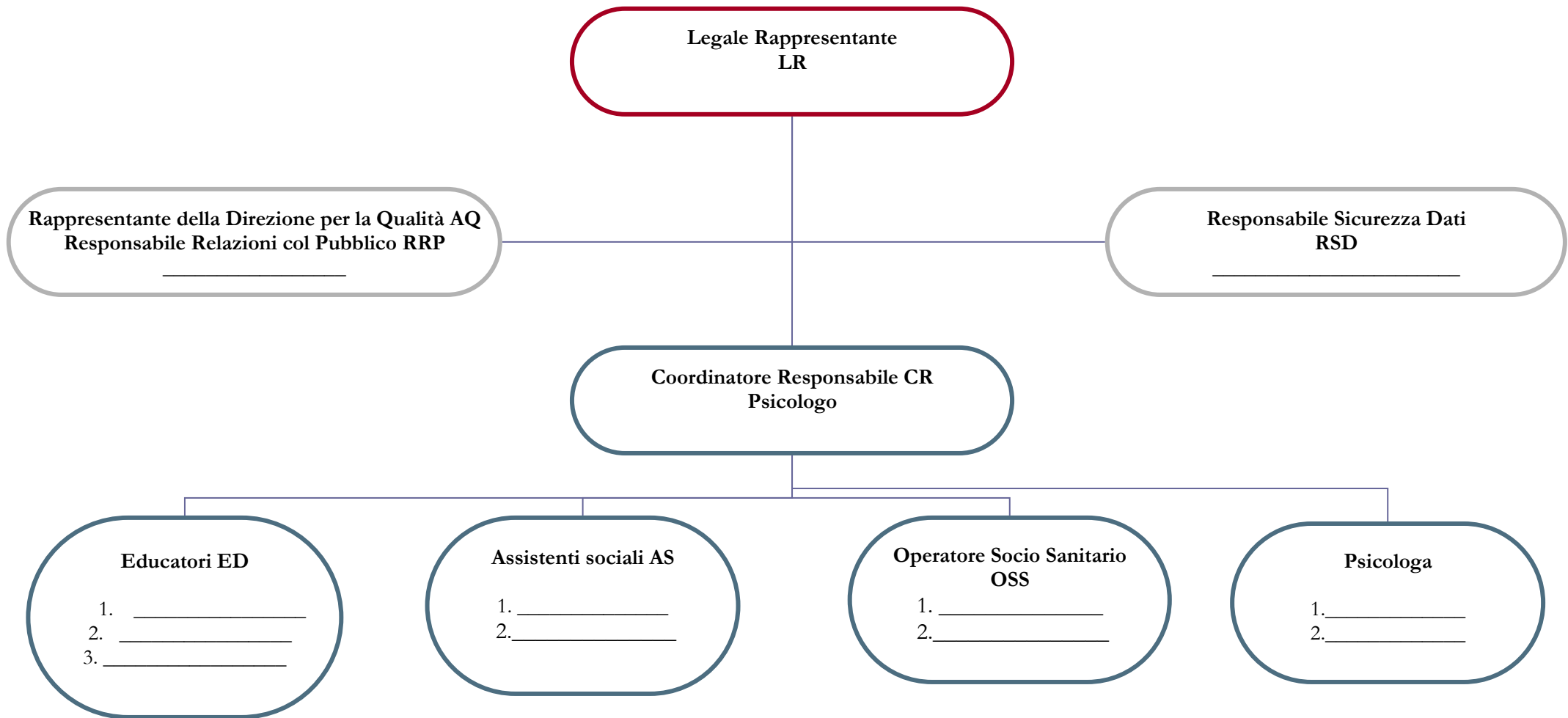
Trasporto

Il trasporto è un servizio aggiuntivo, garantito con automezzo e personale proprio o in convenzione. Il servizio viene svolto su richiesta dei familiari degli utenti per favorire l'accompagnamento da e per il domicilio o altre strutture che l'utente frequenta di norma.



5. Organigramma e Responsabilità

Centro Diurno “Guardo Oltre”
Via A. Gramsci n. 15, 89900 Vibo Valentia (VV) P.IVA 03146010792



6. Accesso alle prestazioni

La richiesta di ammissione sarà subordinata alla valutazione dell'equipe multidisciplinare.

All'atto del colloquio di accesso dovrà essere presentata la documentazione clinica in possesso.

La domanda di ammissione deve essere corredata dai seguenti documenti se in possesso:

- Dichiarazione di accertamento di invalidità
- Certificati e/o documenti contenenti informazioni relative alla storia clinica/sanitaria, scolastica e familiare della persona con disabilità
- Relazione del Servizio Sociale Comunale di residenza
- Relazioni educative e scheda di relazione educativa rilasciate da centri di provenienza
- Richiesta di inserimento del Servizio Sociale Comunale di residenza
- Certificato medico di assenza malattie infettive in atto (obbligatorio)



Per i soggetti ritenuti idonei all'ammissione al centro, la data di presentazione della domanda rappresenta un criterio di ammissione.

In caso i posti disponibili fossero tutti occupati, dopo il primo colloquio, accertata l'idoneità all'inserimento, verranno comunicati, entro 15 giorni, i tempi d'attesa.

Prima dell'accettazione il paziente è informato, ai sensi D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. (GDPR – Regolamento UE 2016/679), circa il trattamento dei dati personali e sensibili. Il personale del CDD è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

7. Verifiche

In presenza di convenzioni con enti esterni, il personale e/o l'assistente sociale dell'Ente Convenzionato, in qualità di supervisore tecnico, terrà incontri periodici con gli operatori del Centro Diurno; in particolare, dopo i primi sei mesi di inserimento o periodicamente, potrà essere effettuato un incontro per una verifica più approfondita del progetto precedentemente



individuato ed una sua messa a punto in base alle osservazioni fatte ed agli elementi acquisiti durante il primo periodo di osservazione.

Il Centro ha previsto la figura dello psicologo per incontri periodici con il gruppo di operatori ed educatori del Centro stesso, al fine di favorire la comunicazione delle informazioni, l'integrazione delle competenze delle varie figure ed il monitoraggio del lavoro in atto relazionale.

La Direzione prevederà un calendario annuale minimo di incontri strutturati tra gli operatori del Centro, gli operatori del territorio (servizi sociali del comune, scuole.....) e i familiari delle persone con disabilità. Il numero minimo previsto di incontri sarà di due all'anno.

8. Dimissioni

Le dimissioni dal Centro avverranno per i seguenti motivi:

- Rinuncia dell'utente e/o della famiglia all'inserimento e alla frequenza del Centro
- Accertamento dell'Equipe e della Direzione dell'inadeguatezza del Centro alle necessità dell'utente

9. Privacy: Informativa e Consenso al Trattamento dei Dati

(ai sensi degli artt. 13 e 14 Reg. UE n. 2016/679 e D.Lgs 101/2018)

Gentile Cliente,

Il Centro diurno “*Guardo Oltre*” La informa che, a seguito del rapporto contrattuale, verrà in possesso di Suoi dati qualificati dalla normativa vigente come sensibili.

Finalità del trattamento

Il trattamento dei dati è finalizzato esclusivamente all’attività socio assistenziale.

I dati personali da Lei forniti verranno trattati in relazione alle esigenze contrattuali ed ai conseguenti adempimenti degli obblighi legali e contrattuali dalle stesse derivanti.

Modalità del trattamento

Le modalità del trattamento prevedono:

- Archiviazione presso i locali del Centro diurno “*Guardo Oltre*” secondo le modalità e i tempi previsti dalle leggi vigenti.

Il trattamento dei dati avverrà in forma scritta e su supporto magnetico nel rispetto degli obblighi e principi indicati dalla normativa sopra richiamata.

I suoi dati sono custoditi in archivi cartacei accessibili ai soli operatori incaricati e vengono esclusivamente trattati all’interno dei locali del Centro diurno “*Guardo Oltre*”

Comunicazione e diffusione

- I dati sono a disposizione delle autorità giudiziarie dietro debito mandato.
- Eventuale comunicazione dei dati idonei a rilevare lo stato di salute della popolazione in forma anonima e statistica a cura del S.S.N.

I dati non saranno diffusi.

Natura del Conferimento

Il conferimento e il consenso per il trattamento dei dati sono obbligatori. Il rifiuto non ci permetterà di erogare le prestazioni assistenziali richieste.

Titolare e Responsabile del Trattamento

Il titolare del trattamento è il Centro diurno “*Guardo Oltre*” sito in Via Gramsci, 15 Vibo Valentia.

Il Responsabile della sicurezza dei Dati è il legale rappresentante, c/o la sede della società.

Diritti dell’interessato ai sensi art. 07/D.lgs.196/2003 e s.m.i.

I suoi diritti, che possono esercitare nei confronti del titolare del trattamento, sono elencati all’art. 7 della suddetta legge che per sua comodità vengono sotto riportati integralmente

Art. 7 – Diritto di accesso ai dati personali ad altri diritti1. L’interessato ha diritto di ottenere la conferma dell’esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.2. L’interessato ha diritto di ottenere l’indicazione :a) dell’origine dei dati personali;b) delle finalità e modalità del trattamento;c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l’ausilio di strumenti elettronici;d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell’articolo 5, comma 2;e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.3. L’interessato ha diritto di ottenere:a) l’aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l’integrazione dei dati;b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;c) l’attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.4. L’interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

CONSENSO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI

Il sottoscritto/a Cognome _____

Nome _____

Nato/a _____ il ____/____/____

Residente in _____

Via _____

C.F. _____

In relazione all'informativa di cui sopra, ricevuta ai sensi dell'art 13 del D.lgs. 196/2003 e successive modifiche, dichiaro di aver letto l'informativa che precede e di prestare il consenso, ai sensi dell'art. 23 del 196/2003 e successive modifiche, al trattamento dei propri dati, con le modalità e per le finalità sopra indicate.

FIRMA _____ Vibo Valentia, ____/____/____

10. I Nostri principali Riferimenti Legislativi e Normativi.

NAZIONALI

-  Legge n. 328 del 2000 (**legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali**)
-  Decreto legislativo n. 196 del 2003 s.m.i. (**Tutela delle persone e altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali**)
-  Decreto legislativo n. 193 del 2007 s.m.i. (**Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore**)
-  Decreto legislativo n. 81 del 2008 coordinato con DLgs correttivo n.106 del 2009 (**Norme in materia di sicurezza e igiene dei luoghi di lavoro**)

REGIONALI

-  L.R. n°5 del 5 gennaio 1987 (**Riordino e programmazione delle funzioni socio-assistenziali**)
(Abrogata, nelle norme in contrasto, dall'art. 35 della L.R. 26 novembre 2003, n. 23)
(Testo coordinato con le modifiche e le integrazioni di cui alle LL.RR. 31 marzo 1994, n. 13, 24 maggio 1999, n. 14)
-  L.R. n°23 del 5 dicembre 2003 (**Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali nella Regione Calabria**)

NORMATIVI

-  UNI EN ISO 9001:2015 (**Sistema di Gestione della Qualità**)

11. I nostri orari

Periodo	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Scolastico	8.00 – 14.00 14.00 – 20.00	8.00 – 14.00 14.00 – 20.00	8.00 – 14.00 14.00 – 20.00	8.00 – 14.00 14.00 – 20.00	8.00 – 14.00 14.00 – 20.00	Su richiesta
Estivo	8.00 –20.00	8.00 –20.00	8.00 –20.00	8.00 –20.00	8.00 –20.00	

Il centro resta aperto per l'arco di 11 mesi l'anno.

E' previsto, su richiesta, un orario flessibile, nei giorni festivi e nel periodo di chiusura delle scuole, dalle ore 12,00 alle ore 20.00 e/o dalle ore 7,00 alle ore 20,00.

L'orario potrebbe subire variazioni in base alle mutate esigenze degli utenti.

12. Come viene misurata la Qualità del Servizio / Come si può formalizzare un Reclamo

Il Centro diurno "*Guardo Oltre*" ha un Sistema Qualità Conforme alle norme UNI EN ISO 9001.2008, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dei propri Utenti ai fini del miglioramento continuo.

Ciò avviene mediante questionari informativi consegnati in accettazione, redatti in forma anonima e imbucati in apposito contenitore, tali dati analizzati individuano aree di miglioramento.

L'obiettivo primario del Centro diurno "*Guardo Oltre*" è quello di tutelare i diritti dei propri utenti, attraverso l'adozione d'impegni finalizzati a migliorare l'organizzazione sociale e quindi la qualità dei servizi erogati.

Il Centro diurno "*Guardo Oltre*" tutela i propri utenti dando loro la possibilità di presentare reclami o segnalazioni.

Può accadere che, sebbene i continui sforzi tesi a migliorare la Qualità del nostro servizio, avvengano episodi motivo di reclamo, questi possono essere formalizzati mediante un "Reclamo Utente" consegnato al Rappresentante della Direzione per la Qualità.

Tale reclamo sarà accuratamente gestito e analizzato al fine di individuare appropriate azioni correttive.

Tutti i reclami pervenuti per iscritto, e in forma non anonima, ricevono risposta scritta entro 60 giorni.

All. Regolamento per la gestione di Segnalazione e Reclami da parte degli Utenti e Scheda Modello Reclamo (da richiedere in struttura).

13. Dimensioni, indicatori e standard di qualità

Sono individuati i seguenti fattori (o dimensioni della qualità) che contribuiscono a definire la qualità dei servizi erogati:

- accessibilità: la capacità di garantire l'accesso ai servizi erogati a tutti gli utenti potenzialmente interessati;
- tempo di erogazione del servizio: il tempo intercorrente fra la richiesta del servizio da parte dell'utente e l'effettiva erogazione dello stesso;
- trasparenza: la semplicità per l'utente (e, più in generale, per tutti gli stakeholder) di reperire, acquisire e comprendere le informazioni necessarie (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi, ...) per poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse;
- efficacia: la capacità del servizio di raggiungere gli obiettivi prefissati, in termini di rispondenza ai bisogni e alle esigenze individuate dall'amministrazione, anche in funzione delle attese degli utenti e degli stakeholder principali.

A partire dalle dimensioni della qualità sono stati definiti gli indicatori, comuni a tutti i servizi erogati dal Centro Diurno *Guardo oltre*, riportati nella tabella seguente

Dimensioni	Descrizione	Indicatore - Formula indicatore
Accessibilità	Modalità di contatto (telefono, e-mail, apertura al pubblico)	Numero canali di contatto
Tempo di erogazione del servizio	Tempo massimo tra la presentazione della richiesta e l'erogazione del servizio	Numero giorni
Trasparenza	Tempo massimo di aggiornamento del sito con informazioni riguardanti il servizio (modalità di erogazione, responsabile, modulistica, eventuali costi)	Numero giorni
Efficacia	Regolarità nell'erogazione del servizio	Numero servizi erogati / Numero servizi richiesti (%)
	Reclami ricevuti	Numero reclami / Numero servizi erogati (%)
	Grado di soddisfazione degli utenti	Risultato questionari sul grado di soddisfazione degli utenti in riferimento ai servizi erogati

Per ciascun indicatore, il Centro Diurno attraverso i responsabili del servizio, ha definito uno standard di qualità o quantità, che corrisponde ad un valore programmato. L'unica eccezione è rappresentata dall'indicatore utilizzato per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti attraverso la somministrazione di un questionario che è sottoposto agli utenti che usufruiscono del servizio e per il quale è stato definito uno standard di qualità comune per tutti i servizi erogati.

L'elenco dei servizi e gli standard di qualità vanno considerati in maniera dinamica, in quanto nel tempo il Centro Diurno *Guardo Oltre* può prevedere l'erogazione di nuovi servizi o la cessazione di altri, nonché la definizione o revisione dei relativi standard di qualità.

Il Centro Diurno *Guardo Oltre* si impegna ad adottare modalità operative trasparenti per una periodica revisione degli standard di qualità definiti che ne consentano il miglioramento e l'aggiornamento, nonché la verifica finale dell'effettivo servizio, i cui dati/esiti si possono visionare in azienda.