

# Carta dei Servizi

Centro Anziani

**CDA Colori della Vita**



**Edizione 2025**

Redatta secondo direttive DGR 2569 del 2014

# Indice

---

<b>Premessa</b>	<b>3</b>
<b>Chi siamo</b>	<b>4</b>
Chi siamo	4
Servizi Offerti	5
Organizzazione e Organigramma	5
<b>Cornice Metodologica</b>	<b>6</b>
Obiettivi e Finalità	6
Strumenti e Metodologie	6
Collaborazione e Comunità	6
L'utenza	7
<b>Il Servizio</b>	<b>8</b>
Il servizio CDA	8
Sede e recapiti	8
Com'è organizzato il Centro	9
Come si accede al servizio	9
<b>Le modalità del servizio</b>	<b>10</b>
Organigramma del servizio	10
Come arrivare Al Centro Anziani	11
Gli Spazi	12
Cosa si fa: le attività previste	13
La programmazione settimanale	17
Attività sul territorio	18
Eventi	18
Strumenti per l'ascolto dell'utente e per la valutazione del servizio	19

# La Carta dei Servizi

## Premessa

La Carta dei Servizi è un documento che ogni ente erogatore di servizi è tenuto a fornire ai propri clienti come da indicazione di legge. In essa sono descritti finalità, metodi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato e vengono esplicitati diritti e doveri dell'Ente e dell'utenza, modalità, tempi di partecipazione e procedure di controllo.

La Carta dei Servizi è **pubblicata sul sito della cooperativa Sociosfera**.

Ogni variazione alla Carta viene registrata ed impegna la Cooperativa alla distribuzione della nuova e più recente edizione del documento.

## Chi siamo

Sociosfera ONLUS s.c.s. nasce il 1° gennaio 2015 dalla fusione di 4 cooperative che hanno alle spalle dai 25 ai 10 anni di attività: La Riabilitazione di Seregno, Bethlem di Milano, Mosaico Servizi di Segrate, Borgocometa di Monza.

Il nome Sociosfera rimanda direttamente al significato del termine che indica l'impatto delle azioni umane sul pianeta e, in particolare, dei legami e delle relazioni tra le persone.

Uno dei nostri obiettivi primari, infatti, è la promozione e la ricostruzione di quei legami e di quelle relazioni sociali che costituiscono calore e qualità della vita, passando dalla conoscenza dei territori e dei quartieri e dalla "prossimità", come positiva vicinanza.

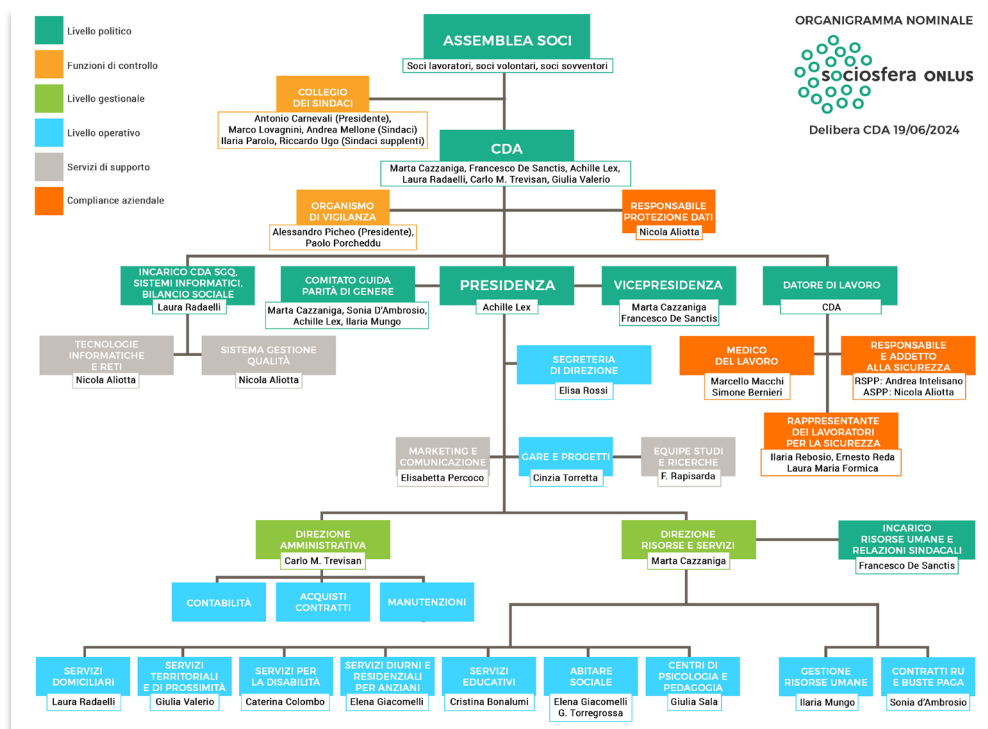
Grazie alle diverse specificità delle cooperative che hanno dato vita a Sociosfera, oggi siamo in grado di offrire un'articolata gamma di servizi, che comprende varie risposte possibili alle necessità di famiglie e cittadini di ogni età e condizione. La nostra peculiarità è quella di attivare vere e proprie reti di assistenza territoriali pur garantendo la qualità di un'organizzazione unica, che ha come missione la cura e il rispetto della persona.

## Servizi Offerti

La gamma dei servizi presenti e offerti dalla Cooperativa è molto articolata:

- Servizi domiciliari per persone anziane, con disabilità, con fragilità sociale;
- Servizi territoriali e di prossimità in supporto alla domiciliarità Servizi residenziali e diurni per persone anziane;
- Servizi residenziali e diurni per persone con disabilità;
- Servizi educativi, scolastici e psicopedagogici per infanzia, adolescenza;
- Servizi per adulti fragili e famiglia;
- Accoglienza migranti
- Servizi di psicologia delle organizzazioni per aziende e imprese sociali;
- Centri clinici psicologici e psicoterapeutici;
- Servizi diurni e residenziali per anziani

## Organizzazione e Organigramma



## Obiettivi e finalità

Il centro anziani si propone di facilitare la socializzazione, l'interazione e la relazione tra i suoi membri, creando un ambiente inclusivo e stimolante. Gli obiettivi principali sono migliorare la qualità della vita degli anziani, promuovere il benessere fisico, mentale ed emotivo e contrastare l'isolamento sociale. Attraverso una vasta gamma di attività culturali, creative, ricreative e sportive, il centro mira a favorire una vita attiva e partecipativa, incoraggiando gli anziani a mantenere relazioni profonde all'interno della comunità.

## Strumenti e Metodologie

Per raggiungere i propri obiettivi, il centro si avvale di diversi strumenti e metodologie. Tra questi, vi sono l'organizzazione di attività creative, come laboratori di arte e artigianato, corsi di ginnastica dolce, animazione culturale con conferenze e proiezioni, e attività ricreative come giochi di società e tornei di carte. Un ruolo centrale è dato anche alla collaborazione con associazioni del territorio, che permette di arricchire l'offerta di eventi e servizi. Inoltre, la redazione e stampa del giornalino trimestrale "Fili Bianchi" rappresenta un importante strumento di informazione e condivisione all'interno della comunità, arricchito dalla fornitura giornaliera di quotidiani nazionali e locali per mantenere gli anziani sempre aggiornati e coinvolti nella vita sociale.

## Collaborazione e Comunità

La collaborazione con associazioni locali è un elemento chiave per creare un tessuto sociale coeso e attivo. Grazie a queste partnership, il centro è in grado di offrire un'ampia gamma di opportunità che rispondono alle diverse esigenze dei suoi membri. La comunità del centro anziani diventa così un luogo di incontro, scambio e supporto reciproco, dove ogni persona può sentirsi valorizzata e parte integrante di un progetto comune. Le attività proposte non solo arricchiscono la vita quotidiana degli anziani, ma creano anche occasioni per instaurare nuove amicizie e rafforzare i legami esistenti, contribuendo a un senso di appartenenza e benessere condiviso.

## L'Utenza

Il Centro Anziani di Lissone accoglie una variegata tipologia di utenza che si distingue per la sua eterogeneità e ricchezza. Gli anziani frequentatori del centro rappresentano un tessuto sociale variegato, caratterizzato da una vasta gamma di interessi, esperienze e sfide. Si tratta di individui che hanno contribuito attivamente alla costruzione della comunità locale e che ora trovano nel Centro Anziani uno spazio di incontro, condivisione e partecipazione attiva.

Le attività offerte dal Centro Anziani sono pensate per soddisfare le diverse esigenze e interessi della sua utenza. Dall'offerta di corsi di ginnastica dolce e laboratori creativi, all'organizzazione di incontri culturali, giochi, balli, musica e iniziative solidali, il centro si impegna a promuovere il benessere fisico, mentale e sociale dei suoi frequentatori.

In relazione al territorio della città di Lissone, l'utenza del Centro Anziani si inserisce in un contesto urbano dinamico e vivace, che valorizza la partecipazione attiva dei cittadini di tutte le età. Grazie alla sua posizione centrale e alla rete di servizi e iniziative del territorio, il Centro Anziani costituisce un importante punto di riferimento per la promozione della socialità, della solidarietà intergenerazionale e del benessere collettivo.

L'ampia gamma di attività proposte, la varietà dell'utenza e l'incisiva integrazione con il contesto cittadino rendono il Centro Anziani di Lissone un luogo unico e inclusivo, capace di rispondere alle molteplici esigenze e aspirazioni della comunità anziana locale.

## Il servizio CDA

Il Centro diurno per anziani del Comune di Lissone (autorizzazione al funzionamento n° 22/2000 del 26/01/2000 rilasciata dalla provincia di Milano) è un servizio che offre ai cittadini *over 60* un punto di incontro per relazionarsi con altre persone e poter partecipare ad attività ricreative, creative, culturali al fine di passare in modo costruttivo il tempo libero, stimolare nuovi interessi e prevenire situazioni di malessere legate a solitudine e isolamento.

Presso il Centro è dunque possibile incontrarsi per socializzare, giocare, frequentare corsi di ginnastica, ballo e canto. Sono presenti corsi, laboratori creativi ed è possibile partecipare ad uscite sul territorio.

## Sede e recapiti

### **Centro anziani «Colori della Vita» – Lissone**

Sede in via della Lega Lombarda, Lissone

Telefono: 039 73 97 298

Email: [coloridellavita@comune.lissone.mb.it](mailto:coloridellavita@comune.lissone.mb.it)

### **Coordinatore Cda – Lissone**

Denis La Groia

Telefono: 335 61 07 387

Email: [d.lagroia@sociosfera.it](mailto:d.lagroia@sociosfera.it)

### **Responsabile Area Anziani**

Elena Giacomelli

Telefono: 3486724135

Email: [e.giacomelli@sociosfera.it](mailto:e.giacomelli@sociosfera.it)

### **Cooperativa Sociosfera Onlus**

Sede in via Antonio Gramsci 9, Seregno (MB)

Telefono: 0362 32 56 30 Fax: 0362 32 68 22

Email: [info@sociosfera.it](mailto:info@sociosfera.it)

PEC: [pec.sociosfera@pec.sociosfera.it](mailto:pec.sociosfera@pec.sociosfera.it)

Web: [www.sociosfera.it](http://www.sociosfera.it)

Partita IVA: 02796480966

Codice Fiscale: 10073520156

C.C.I.A.A. Monza e Brianza | nr. REA:1341177

## Com'è organizzato il Centro

Il Centro diurno per anziani è un servizio appartenente all'area Servizi Sociali del comune di Lissone ed è gestito dalla cooperativa sociale SOCIOSFERA ONLUS di Seregno.

All'interno del Centro operano 1 coordinatore educatore che si relaziona con la Responsabile comunale, 1 operatore comunale, 1 educatore, 1 massofisioterapista/animatrice, 1 operatrice addetta alle pulizie. Il referente del Centro ha il compito di promuovere e coordinare le iniziative e le attività, di monitorare il buon andamento del Centro e di essere il punto di riferimento per tutti coloro che lo richiedano. Gli animatori progettano e attuano le attività e gli eventi previsti nel calendario annuale. Inoltre, facilitano le attività spontanee e la libera aggregazione tra gli anziani frequentanti.

Gli orari di apertura del Centro sono:

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 14:30 alle ore 18:30

Il Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 12:00

Nei Sabato di apertura (3 al mese) dalle ore 14:30 alle ore 18:30 per 52 settimane l'anno, giorni festivi esclusi salvo eccezioni concordate e comunicate.

## Come si accede al servizio

La frequenza al Centro è libera, previa sottoscrizione del PASS della durata annuale. In accordo con l'Amministrazione Comunale sono state decise le quote così differenziate: utenti non residenti nel comune di Lissone 15 euro; utenti residenti nel comune di Lissone 5 euro.

Ci si può presentare direttamente al Centro e compilare una scheda conoscitiva con i recapiti di riferimento da usare per eventuali comunicazioni.

Per alcune attività a carattere continuativo è opportuno comunicare la propria adesione agli o al coordinatore.

# Le modalità del servizio

## Organigramma del servizio CDA

Responsabile Area Anziani: Elena Giacomelli

Segreteria organizzativa Area Anziani: Silvia Rocher

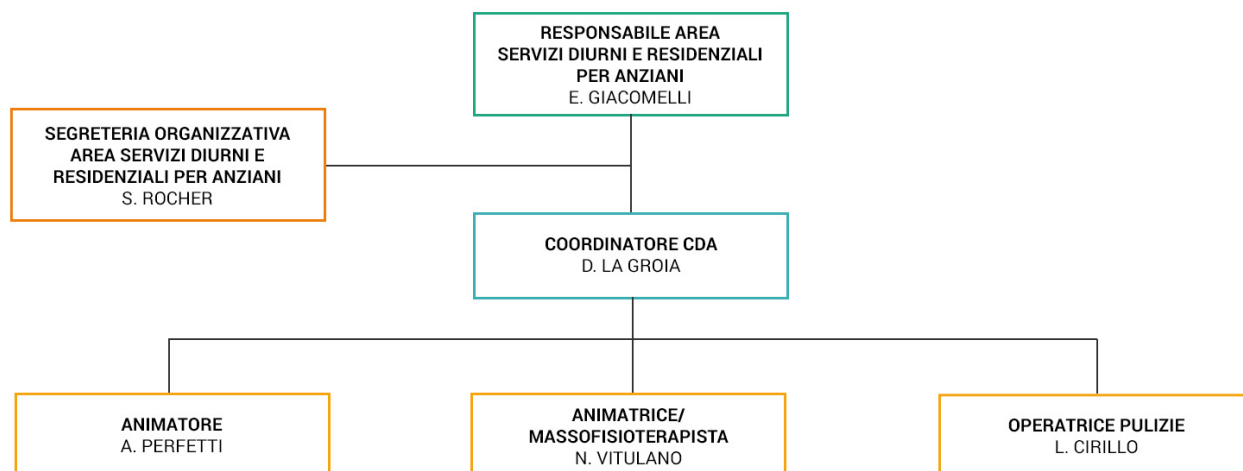
Coordinatore CDA: Denis La Groia

Animatore: Alfredo Perfetti

Animatrice/Massofisioterapista: Nunzia Vitulano

Operatrice pulizie: Luigia Cirillo

Operatore comunale: Pietro Silvestro



## Come arrivare al Centro Anziani

Per raggiungere il Centro Anziani Colori della Vita di Lissone situato in via della Lega Lombarda, i visitatori possono seguire diversi modi di accesso.

In auto: I visitatori provenienti da fuori Lissone possono seguire le indicazioni per la città e dirigersi verso via della Lega Lombarda. Una volta arrivati in zona, potranno parcheggiare nelle vicinanze del centro anziani.

Con i mezzi pubblici: Il centro anziani è ben servito dai mezzi pubblici. È possibile utilizzare autobus che fermano nelle vicinanze, con comode opzioni di trasferimento dalla stazione ferroviaria e da altre parti della città.

A piedi o in bicicletta: Per chi si trova nelle vicinanze, il centro anziani è facilmente raggiungibile a piedi o in bicicletta, sfruttando le piste ciclabili e i percorsi pedonali della zona.

Queste sono solo alcune delle opzioni a disposizione dell'utenza per raggiungere il Centro Anziani Colori della Vita di Lissone, con l'obiettivo di rendere l'accesso al servizio il più agevole possibile per tutti i visitatori.

# Le modalità del servizio

## Gli spazi



## Cosa si fa: le attività previste

E' sempre possibile trovarsi al Centro liberamente per chiacchierare, giocare a carte o seguire attività di gruppo autogestite. Ogni anno il Centro organizza anche un programma di attività specifiche e di iniziative che viene esposto al Centro e diffuso in altri servizi territoriali ( Uffici comunali) e comunicato alla cittadinanza tramite FILI BIANCHI, il giornalino trimestrale del Centro, (sito internet del Comune), volantini e altre vie di informazione per i cittadini.

Tra le attività previste troviamo sia attività ricreative e di socializzazione che attività più specificamente creative, espressive, formative o culturali.

Ecco una serie di attività svolte ad oggi e suddivise in Attività svolte presso il Centro, Attività nel territorio, Eventi.

Attività svolte presso il Centro:

Tombola: svolta nel salone ballo con l'utilizzo del proiettore e/o del tabellone da parete, che permette una maggior visibilità dei numeri. L'attività prevede premi per i vincitori.

Sportello aperto: momento di socializzazione tra utenti moderato da operatore del centro, merenda insieme. Attività gratuita e a partecipazione libera.

Spazio Creativo Autogestito: Attività svolta nel salone laboratorio che prevede la creazione di artefatti utili ad allestire il Centro Anziani, per preparare scenografie del Teatro, ma anche per creare prodotti da proporre a mercatini e/o attività di rete con le associazioni del territorio. Attività gratuita e a partecipazione libera gestita in autonomia dagli utenti con la supervisione del personale dell'equipe.

Riflessologia: Corso a pagamento che mira ad insegnare piccoli gesti di auto trattamento, alternando attività teorica e pratica.

Karaoke: attività di gruppo svolta nel salone ballo con la partecipazione dell'animatore del centro. Attività gratuita e a partecipazione libera.

# Le modalità del servizio

Colloqui di socializzazione e sportello d'ascolto: svolto nel salone laboratorio solo in caso di necessità e su appuntamento.

Cenacolo degli artisti: Un corso per cimentarsi nella produzione di quadri seguendo le indicazioni di una maestra d'arte che spiga tecniche e stili pittorici. Attività svolta nella sala carte, richiesta quota per rimborso materiale e partecipazione previa iscrizione.

Incontri di poesia: Attività svolta nella sala carte. Ogni utente ha il proprio materiale e seguendo le indicazioni dell'insegnante si cimenta nella produzione di testi poetici. Attività gratuita trimestrale e a partecipazione previa iscrizione per organizzazione dello spazio.

Bocce: attività svolta presso il campo bocce esterno in autogestione da parte degli utenti, supervisionati dall'equipe in caso di bisogno. Attività gratuita e a partecipazione libera.

Gioco carte: vengono predisposti tavoli appositamente distanziati nel salottino esterno (all'aperto), fino a quando il tempo lo permette e successivamente nel salottino al piano rialzato interno, nella sala tv, nella sala carte e nel salone Laboratorio Creativo.

Ballo libero: svolto presso il salone principale in autogestione da parte degli utenti. Un volontario utilizza stereo e lettore CD, supervisionato dall'equipe in caso di bisogno. Attività gratuita e a partecipazione libera.

Incontri di stimolazione cognitiva (Alleniamo la mente): promossi dall'equipe con attività strutturate e organizzate che lavora su memoria, cultura generale, logica. Attività che prevede utilizzo della piattaforma Isidora e anche di giochi a squadre. Attività gratuita previa iscrizione

Corso digitale di Intelligenza Artificiale e smartphone: corso tenuto da un animatore del centro, volto a avvicinare gli utenti al mondo della Generative AI e all'utilizzo autonomo di smartphone, tablet e rete internet. Attività gratuita e a partecipazione libera.

# Le modalità del servizio

Giornalino Fili Bianchi: redatto dall'animatore del centro in collaborazione con alcuni anziani, con lo scopo di Raccontare il centro, dare voce all'amministrazione comunale e informare l'utenza sul calendario trimestrale. Composto da 12 pagine, 400 copie iniziali.

Ginnastica Creativa: corso gratuito tenuto dall'istruttrice dell'equipe presso la palestra, avvalendosi di tappetini, cerchi, fasce elastiche ecc. Attività trimestrale e a partecipazione previa iscrizione per organizzazione dello spazio. E' richiesto il Certificato medico per attività sportiva non agonistica.

Laboratorio di Lettura: Da ottobre un operatore del centro conduce un'attività di lettura condivisa con gli utenti. Attività gratuita previa iscrizione , svolta nella sala Relax.

Balli di gruppo: corso trimestrale di balli di gruppo gestito da una volontaria con esecuzione di saggi all'interno degli eventi tenuti nel centro durante l'anno. Attività gratuita previa iscrizione.

Coro: gruppo di canto strutturato con spartito, gestito da un volontario e accompagnati da una pianola. Attività gratuita previa iscrizione.

Lettura del quotidiano: lettura in autonomia delle notizie del giorno e spazio di discussione tra i frequentatori del Centro, supervisionati dall'equipe. Attività gratuita e a partecipazione libera.

Laboratorio creativo "Angolo di Zia Alma": un laboratorio creativo di lavoretti e decoupage tenuto da una volontaria dell'Associazione Stefania, a cui partecipano utenti del centro in carico anche ad altri enti. Il laboratorio è gratuito a partecipazione libera.

Corso su Rete Canvas e uncinetto; Corso di cucito creativo: Da ottobre a giugno, nella sala carte. Due insegnanti insieme all'utenza producono manufatti utilizzando tecniche di cucito e uncinetto.

Corso di Boogie Woogie: Da ottobre a giugno due insegnanti seguono un gruppo di utenti che vogliono cimentarsi e imparare tecniche di ballo caraibico. Corso gratuito previa iscrizione.

Gruppo di Teatro: Attività teatrale svolta dagli utenti volta alla preparazione di spettacoli che verranno messi in scena sia all'interno che all'esterno del Centro Colori della Vita. Il gruppo si occupa anche della realizzazione delle scenografie, utilizzando materiali di recupero e i colori messi a disposizione nello Spazio Creativo Autogestito. Attività gratuita previa iscrizione.

# Le modalità del servizio

**Spazio Scacchi** : attività svolta da alcuni utenti volontari che mettono a disposizione le proprie competenze nel gioco degli scacchi, con l'obiettivo di insegnare e far giocare le persone interessate a imparare. Partecipazione libera.

**Corso di Danze Popolari dal Mondo** : Corso di ballo dedicato all'apprendimento delle danze di gruppo. Durante l'anno vengono organizzati saggi in occasione degli eventi. Corso gratuito, previa iscrizione.

**Laboratorio di Filosofia**: una maestra volontaria partecipa ad un laboratorio dedicato alla filosofia come strumento per leggere e comprendere la vita di oggi. Attraverso schede, slide e momenti di confronto, si studia il pensiero dei grandi filosofi del passato per riflettere insieme sul presente. Corso gratuito, previa iscrizione.

**Corso Fiori di Bach, Emozioni e Cromoterapia**: Un corso che unisce conoscenze antiche e approcci olistici per imparare ad ascoltare sé stessi, riconoscere i propri stati emotivi e ritrovare equilibrio attraverso strumenti semplici ed efficaci. Richiesta quota per rimborso materiale e partecipazione previa iscrizione.

**Spazio Ballo Liscio Condiviso** : alcune coppie di utenti volontari si ritrovano per condividere la passione per il ballo liscio. L'attività è riservata alle coppie e non è prevista la presenza di un insegnante professionista, ma chi ha esperienza sarà felice di offrire consigli e suggerimenti a chi vuole imparare. L'idea è quella di creare uno spazio di scambio, divertimento e apprendimento condiviso, con la speranza che in futuro possa nascere un vero gruppo guidato da un maestro. Partecipazione libera.

# Le modalità del servizio

## La programmazione settimanale

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
8.00-11.00	PULIZIE LOCALI	PULIZIE LOCALI	PULIZIE LOCALI	PULIZIE LOCALI	PULIZIE LOCALI
9.00-12.00		SPORTELLINO APERTO – MOMENTO CAFFE' 10.00 Salone	Gruppi di Cammino (Attività fuori dal Centro)	LETTURA DEL QUOTIDIANO Salone/Salette	Gruppi di Cammino (Attività fuori dal Centro)
		CORSO DI COLLAGE ARTISTICO 10.00-11.30 Sala Laboratorio		CORSO DI ASTRATTISMO ARTISTICO 10.00-11.30 Sala Laboratorio	
14.30-18.30	CENACOLO DEGLI ARTISTI 14.30-16.30 Sala Carte	INCONTRI DI POESIA 14.30-15.30 (Primi due martedì del mese) Sala Carte	TOMBOLA 15.00-17.00 Salone	SPAZIO CREATIVO AUTOGESTITO 15.00-17.00 Sala Laboratorio	BALLO LIBERO 15.00-18.00 Salone
	TOMBOLA 15.00-17.00 Salone	BALLI DI GRUPPO 14.30-16.00 Salone	SPAZIO SCACCHI 14.30-18.30 Sala Rosa	CORSO SU RETE CANVAS E UNCINETTO LIVELLO BASE 14.30-16.30 Sala Carte	CORSO SU RETE CANVAS E UNCINETTO LIVELLO AVANZATO 14.30-16.30 Sala Carte
	RIFLESSOLOGIA/ OLI ESSENZIALI 14.30-16.00 Sala TV	CORSO DI INTELLIGENZA ARTIFICIALE E SMARTPHONE 15.30-16.30 Sala carte	GINNASTICA CREATIVA 14.30-15.30 Palestra	KARAOKE 15.00-18.00 Salone	CORSO DI CUCITO CREATIVO 16.30-18.30 Sala Carte
	ANGOLO DI ZIA ALMA 15.00-17.00 Sala Rosa	CORO 16.30-17.30 Salone	LABORATORIO DI LETTURA 16.00-17.00 Sala Relax	LABORATORIO DI FILOSOFIA 16.00-17.00 Sala TV	CORSO FIORI DI BACH EMOZIONI E CROMOTERAPIA 14.30-16.00 Sala TV
	BALLI CARAIBICI BOOGIE WOOGIE 17.15-18.15 Salone	GRUPPO DI TEATRO 16.00-17.00 Palestra	CORSO DI DANZE POPOLARI DAL MONDO 17.15-18.15 Salone	SPAZIO BALLO LISCIO CONDIVISO 15.00-16.00 Palestra	ALLENIAMO LA MENTE 16.00-17.00 Palestra
	CARTE	CARTE	CARTE	CARTE	CARTE
	BOCCE	BOCCE	BOCCE	BOCCE	BOCCE
	14.30-18.30	14.30-18.30	14.30-18.30	14.30-18.30	14.30-18.30

## Attività sul territorio

Associazioni del territorio: torneo di bocce in collaborazione con il Centro Ricreativo Anziani Nobili di Seregno e degli incontri di musica dal vivo con il CSE il Seme di Biassono.

Eventi in collaborazione con Scuole: Festa dei Nonni ad ottobre ed evento Babbo Natale con la Scuola dell'Infanzia Penati e con la Scuola Maria Bambina.

Attività per utenti in carico ad altri enti del territorio: inserimento di alcuni utenti seguiti da progetti educativi in attività strutturate del Centro. Attività del lunedì "Angolo di Zia Alma".

Collaborazione con il Centro Diurno Disabili di Lissone (CDD) e IL Seme di Biassono (CSE): condivisione del campo bocce per il periodo estivo il martedì e giovedì mattina. Evento di partecipazione ad attività di karaoke

Gruppi di Cammino: collaborazione con ATS Monza e Brianza nell'organizzazione di gruppi di cammino del territorio, fungendo come snodo organizzativo per iscrizioni e gestione delle guide. Mercoledì e venerdì mattina.

Spettacoli teatrali presso Casa di Cura Agostoni di Lissone e il Centro Diurno Disabili di Lissone

## Eventi

Accanto alla quotidianità, vi sono eventi e iniziative straordinarie che caratterizzano il ritmo dell'anno con momenti: speciali

Festa della Befana Nonni e Nipoti; Tornei di bocce, burraco, scala 40; Festa della Giubiana; Festa di Carnevale con ballo in maschera; Giochi di Carnevale; Festa della donna; estrazioni lotteria pasquale e natalizia; Eventi di informazione sul gioco d'azzardo e prevenzione delle truffe; eventi di educazione alimentare; Festa di fine anno corsi; Giochi d'estate; eventi Anguriata, Gelatata e castagnata; pranzi sociali all'interno del centro; Festival della Canzone; Bazar di primavera; Giornata di presentazione corsi; Festa dell'Uva; Festa dei Nonni; Evento per l'eliminazione della violenza contro le donne; Coro di Natale; Festa di capodanno.

## Strumenti per l'ascolto dell'utente e per la valutazione del servizio

L'ascolto degli anziani frequentanti è un impegno del Centro diurno e viene realizzato tramite

- Colloqui richiesti dagli utenti
- Rilevazioni del livello di soddisfazione dell'utenza attraverso questionari o incontri collettivi
- Verifica di eventuale non rispetto degli standard
- Analisi degli eventuali reclami o segnalazioni

I risultati delle rilevazioni effettuate per determinare il livello di soddisfazione dell'utenza vengono diffusi attraverso materiale cartaceo disponibile e distribuito al Centro e mediante pubblicazione sul sito internet della Cooperativa.

La possibilità di presentare Reclami e/o Suggerimenti completa gli strumenti di tutela a disposizione degli utenti.

Il Reclamo è un elemento utile per porre in essere azioni correttive e modificare le modalità di operare che hanno portato a un disservizio. Nel caso in cui un utente voglia presentare un reclamo è necessario che utilizzi il modulo appositamente predisposto - che può essere chiesto al Referente del Centro - e che lo compili in ogni sua parte. Dal ricevimento del reclamo la cooperativa sociale Sociosfera ONLUS, in accordo con l'Amministrazione Comunale, attua le azioni correttive ritenute adeguate a rimuovere il disservizio, impegnandosi a rispondere entro 30 giorni, in forma scritta, nel merito delle azioni individuate e/o attuate.

