



### **Ambulatorio polispecialistico**

Autorizzazione Regionale D.D. n 7156 del 01/08/2016

Accreditamento Istituzionale D.D. n 7803 del 27/07/2017

Viale I° Maggio, 75 - 05018 Orvieto Scalo (TR) - [www.centrovertumno.it](http://www.centrovertumno.it)

# **CARTA DEL SERVIZIO**

**IL QUADRIFOGLIO** SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

Servizi Sanitari – Sociali – Educativi • ONLUS

Sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001:2015

Via Sette Martiri, 51/A – 05018 ORVIETO SCALO (TR) – Tel 0763.301332 – Fax 0763.393685

Cod. Fisc e Part. IVA: 00474900552 - Iscrizione Albo Società Coop.ve n. A144074

web [www.coopquadrifoglio.net](http://www.coopquadrifoglio.net) e-mail [info@coopquadrifoglio.net](mailto:info@coopquadrifoglio.net)

## INDICE

|  |         |
|--|---------|
| Presentazione della Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio.....           | pag. 3  |
| Mission della Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio.....                 | pag. 4  |
| Mappa degli stakeholders.....  | pag. 5  |
| Presentazione del Centro Vertumno.....                                 | pag. 6  |
| Caratteristiche della struttura.....                                   | pag 7   |
| Équipe.....  | pag. 8  |
| Prestazioni .....  | pag. 9  |
| Modalita' di accesso e procedure.....                                  | pag. 10 |
| Cartella clinica.....  | pag 12  |
| Qualità del servizio.....  | pag. 12 |
| <i>Comunicazione ed inoltro reclami.....</i>                           | pag. 12 |
| <i>Questionari di valutazione della soddisfazione dell'utente.....</i> | pag. 12 |
| Indirizzi.....   | pag. 13 |

## Presentazione della Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio"

La Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio" è una organizzazione non lucrativa di utilità sociale iscritta:

- all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali ai sensi della L.R. 12/93 attuativa della Legge Nazionale 381/91, al Numero d'Ordine 17, Foglio 17, Sezione A;
  - al Registro Prefettizio, nella duplice Sezione Produzione e Lavoro e Cooperazione Sociale;
  - all'Albo Regionale delle ONLUS come da determinazione dirigenziale n. 1109 del 23/02/00.
- La Cooperativa ha come obiettivo previsto dallo Statuto e dalla Legge 381/91 quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione dei cittadini.

Dal 1986 la Cooperativa è impegnata nella gestione di servizi socio-sanitari ed educativi in convenzione con:

- la USL Umbria 2;
- altre ASL del territorio nazionale;
- il Comune di Orvieto;
- i Comuni dell'Ambito n. 12;
- l'Istituto per anziani "Piccolomini Febei".

Per lo svolgimento di tirocini formativi la Cooperativa attiva periodicamente delle convenzioni con varie Facoltà Universitarie.

La Cooperativa:

- aderisce all'Associazione Nazionale di Rappresentanza, Tutela e Assistenza denominata **Legga Nazionale delle Cooperative e Mutue** ed ai suoi organismi periferici;
- è socia fondatrice della Cooperativa Sociale di tipo B "**Luigi Carli**", che si è costituita nel luglio '95, e fa parte del Consiglio di Amministrazione;
- è socia della società consortile di **Formazione e Ricerca "Aris"** e fa parte del Consiglio di Amministrazione;
- è socia fondatrice del **Forum Terzo Settore comitato territoriale di Orvieto** che si è costituito nel 2002;
- è socia fondatrice della **Cooperativa Sociale di tipo B "Oasi"**;
- è socia fondatrice della **Polisportiva d'Integrazione Sociale "Tartaruga...XYZ"**;
- aderisce al **Consorzio Pan** Servizi per l'infanzia;
- è socia fondatrice della **Cooperativa Sociale di tipo B "Oasi Agricola"**;
- aderisce al **Consorzio Coeso**.

Dal 2004 la Cooperativa ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001.

## **Mission della Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio**

La mission della nostra cooperativa è stata approvata in sede di assemblea dai soci in data 13 dicembre 2004 dopo un lavoro di elaborazione che ha coinvolto tutta la base sociale: è il prodotto di 13 gruppi di lavoro i cui risultati sono stati confrontati individuando punti di convergenza su elementi ritenuti di elevato livello connotativo.

Chi è la cooperativa, come opera e come si pone nei confronti dei suoi molteplici interlocutori è dunque sancito dalla mission che riportiamo integralmente:

*Siamo una Cooperativa Sociale composta da persone con differenti saperi ed esperienze che svolgono un lavoro sul territorio a sostegno delle fasce di popolazione più deboli e a rischio di emarginazione sociale.*

*Interveniamo sul disagio espresso: rispondendo ai bisogni concreti e quotidiani degli utenti, rafforzando le loro capacità di reazione e relazione, sostenendo e supportando le loro famiglie.*

*In un'ottica di prevenzione e di promozione della salute lavoriamo per migliorare, in termini oggettivi e di percezione individuale, la qualità della vita delle persone stimolando la loro partecipazione attiva alla vita sociale.*

*Nella prospettiva di sostenere e aiutare le famiglie nella funzione genitoriale, ci occupiamo della prima infanzia attraverso la gestione di servizi socio-educativi dove si promuove il benessere psicofisico del bambino e lo si introduce alla vita di comunità.*

*I nostri attuali settori di intervento sono quello educativo, dei minori a rischio, dell'handicap, della salute mentale, delle dipendenze, delle politiche giovanili, degli anziani.*

*Nel lavoro mettiamo in gioco le nostre qualità personali: passione, motivazione, pazienza, empatia, creatività, capacità di collaborazione, disponibilità al cambiamento, flessibilità. Queste qualità sono concretamente orientate sia dalle competenze professionali, affinate attraverso percorsi formativi, sia dalla condivisione dei progetti con gli utenti, con gli operatori e con quanti altri coinvolti.*

*Si lavora dunque in un'ottica di rete per la massima valorizzazione delle competenze di ogni soggetto del nostro territorio: Comuni, ASL, Enti Pubblici, altre Cooperative, Associazioni, Consorzi e quanti operano nel sociale.*

I nostri attuali obiettivi sono:

- *Consolidare una tradizione di stabilità lavorativa.*
- *Assicurare la crescita personale e professionale dei lavoratori.*
- *Migliorare gli strumenti, i metodi e le strategie di intervento per garantire una migliore qualità sia in termini di risultati che di processi.*
- *Rispondere in modo sempre più esaustivo e pertinente alle esigenze e ai bisogni degli utenti.*

*Nel lavorare al raggiungimento di tali obiettivi ci auguriamo di divenire un soggetto forte e socialmente riconosciuto, capace anche di produrre una riflessione critica riguardo all'attività svolta. Una riflessione che abbia come ricaduta interna una maggiore consapevolezza riguardo al nostro lavoro e che orienti all'esterno verso una cultura inclusiva nel rispetto della diversità.*

## Mappa dei portatori d'interesse

Configurandosi come un sistema aperto e in continua relazione con l'ambiente sociale in cui è inserita, la Cooperativa, come tutte le imprese sociali, a diversi livelli e con diverse modalità, riceve e restituisce costantemente da altri soggetti valori, strumenti e risorse di tipo sociale, economico, culturale, ambientale e scientifico. Contemporaneamente, al suo interno, concretizzandosi come un sistema interattivo e operativo delle parti coinvolte, riassume in sé il valore dei singoli e restituisce ai singoli il valore del tutto. L'elenco di seguito riportato vuole essere rappresentativo di tutto questo sistema di contatti e di legami che la cooperativa intrattiene con diversi attori più o meno coinvolti nelle nostre attività.

### **INTERNI**

Soci lavoratori, Dipendenti , Collaboratori, Consulenti, Soci volontari, Tirocinanti, Volontari del Servizio civile.

### **ESTERNI**

**Utenti:** Famiglie degli utenti, Associazioni di familiari

**Committenti:** AUSL Umbria 2, altre ASL, Comuni dell'Ambito territoriale n° 12, Istituto Piccolomini Febei, Clienti privati

**Servizi Territoriali:** Centro di Salute Mentale Adulti, Unità Operativa Salute Mentale Infanzia e Adolescenza, Distretto di Orvieto, Servizio per le Tossicodipendenze, Ufficio di cittadinanza, Centro per l'impiego

**Istituzioni:** Unione Europea, Stato, Ministero del Welfare

**Enti Locali:** Regione dell'Umbria, Provincia di Perugia, Provincia di Terni, Comuni di: Orvieto, Ficulle, Fabro, Porano, Allerona, Castelviscardo, Castel Giorgio, Montegabbione, Parrano, Monteleone, Baschi, Montecchio, Conferenza dei sindaci, Comunità Montana

**Banche/Fondazioni:** Cassa di Risparmio di Orvieto, CrediUmbria Banca di Credito Cooperativo, Banca Etica, Banca Prossima, Fondazione Cassa Risparmio Orvieto

### **Fornitori**

**Forum terzo settore:** Comitato Territoriale Orvieto

**Rete Cooperativa:** Lega delle cooperative, ARCST, Consorzio Pan, Cooperativa Sociale Carli, Cooperativa Sociale Oasi Agricola, Cooperativa di Comunità Oasi, Cooperativa ARIS Formazione e Ricerca, Consorzio COESO

### **Altre Cooperative**

#### **Ce.S.Vol. della Provincia di Terni**

**Partner Sociali:** Orviet'AMA, Arci Ora d'aria, Associazione P285, Collettivo Teatro Animazione, Sportello del cittadino, Cooperativa Terra, AFHCO

**Partner Finanziari Movimento Cooperativo:** CCFS (consorzio cooperativo finanziario per lo sviluppo), Consorzio Umbria Fidi,

**Associazioni:** Arci, Protezione Civile Arci, Pro Loco, Caritas, Uisp, Coordinamento Centri Sociali e Culturali Anziani, Piano Terra, Polisportiva "Tartaruga...xyz", Amleto in Viaggio, Fondazione Dopo di Noi "La crisalide", Senza Monete, Radio Orvieto Web

**Agenzie Formative:** Aris

**Scuole e Università:** Scuole di ogni ordine e grado della Zona Sociale 12, Università degli studi di Perugia, Siena, Firenze, Università degli studi "La Sapienza" di Roma, "Roma tre", Lumsa, IPU (Istituto Universitario Progetto Uomo)

**Sindacati, Forze politiche, Tribunale dei minori, Questura, Forze dell'ordine, Case di Reclusione, Media**

## Presentazione del Centro Vertumno

Il Centro nasce su progetto della Cooperativa Sociale "Il Quadrifoglio" e rappresenta uno spazio multidisciplinare per la promozione della salute e la cura del disagio psicologico.

Il Centro Vertumno è autorizzato all'esercizio con Determinazione Dirigenziale della Regione Umbria n. 7156 del 01/08/2016 ed ha ottenuto l'Accreditamento istituzionale con Determinazione Dirigenziale della Regione Umbria n. 7803 del 27/07/2017 come **Ambulatorio polispecialistico destinato ad attività diagnostiche, riabilitative, psicoterapeutiche e psicopedagogiche su soggetti con disturbi neuropsicologici, comportamentali e della sfera relazionale.**

Il Centro si propone come un **servizio di consulenza, terapia e riabilitazione** rivolto a famiglie, coppie, singoli adulti, bambini e adolescenti. Mette a disposizione le competenze di diversi professionisti che dalla fine degli anni '90 lavorano in sinergia, secondo una coerenza di intervento integrato, offrendo possibilità concrete per affrontare quelle difficoltà che spesso mettono a rischio il benessere psicofisico, relazionale e sociale delle persone.

Gli psicologi, specializzati in diversi indirizzi psicoterapici (sistemico relazionale, psicodinamico, cognitivo-comportamentale, strategico), effettuano interventi di consulenza psicologica, psicoterapia individuale, di coppia e familiare, psicodiagnostica in ambito clinico e peritale, mediazione familiare, conduzione di gruppi su temi specifici.

Il Centro Vertumno rappresenta inoltre un centro specialistico integrato per la **valutazione ed il trattamento delle difficoltà e dei disturbi dell'età evolutiva.** L'équipe specialistica, composta da neuropsichiatra infantile, psicologhe, pedagogiste, psicomotricista e logopedista, utilizzando un approccio multidisciplinare, si pone come riferimento per le famiglie e la scuola qualora si riscontrino nei bambini, nelle bambine e negli adolescenti le seguenti problematiche: difficoltà e/o disturbi specifici di apprendimento (lettura, scrittura, calcolo); disturbi del linguaggio; disturbi dell'attenzione e iperattività; difficoltà di tipo emotivo legate al contesto scolastico; ritardo cognitivo e funzionamento cognitivo limite; difficoltà comportamentali e relazionali.

Il Centro, attraverso le attività proposte, sostiene i ragazzi, le famiglie e gli insegnanti nelle attività di recupero e consolidamento degli apprendimenti attraverso strategie di studio personalizzate rivolte a bambini/e e ragazzi/e con Bisogni Educativi Speciali (BES).

I professionisti dell'équipe lavorano in rete tra loro, integrando competenze diverse per meglio sostenere il percorso di crescita e di cura dei bambini e dei ragazzi.

## **Caratteristiche della struttura**

Il Centro è situato al piano rialzato di una palazzina in Viale 1° Maggio n.75 ad Orvieto Scalo ed è raggiungibile tramite scala comune, quest'ultima dotata di servoscala in conformità alla normativa riguardante l'abbattimento delle barriere architettoniche di cui alla Legge 13/89 e D.M. 236/89.

L'appartamento, di proprietà di un privato, prima di essere dato in affitto alla Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio, era già utilizzato come studio medico associato.

L'appartamento si sviluppa su una superficie complessiva di mq. 143,55 ed è composto da due ingressi, uno dei quali con funzioni di sala d'attesa, sei stanze per lo svolgimento delle attività professionali, che garantiscono l'erogazione delle prestazioni nel rispetto della privacy, due disimpegni, un corridoio e due bagni, di cui uno dotato di apertura verso l'esterno e con caratteristiche tali da permettere l'accesso a persone con ridotta capacità motoria, garantendo spazi necessari per la manovra su sedia a ruote e l'utilizzazione di sanitari, rubinetterie ed accessori vari.

## Equipe

**Responsabile del Centro: Dr.ssa Fabiola Mocetti**, Psicologa Psicoterapeuta, Mediatrice Familiare

**Direttore Sanitario: Dr.ssa Maria Celeste Pierantoni**, Medico Neuropsichiatra infantile

### Psicologi Psicoterapeuti:

**Dr.ssa DORIANA BARBANERA:** Psicologa Psicoterapeuta, Specializzata in **Psicoterapia dell'adolescenza e dell'età giovanile ad indirizzo psicomodinamico**. Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 490

**Dr.ssa CATIA BARTOLINI:** Psicologa Psicoterapeuta, Specializzata in **Psicoterapia Familiare e Relazionale Sistemica**, Psicodiagnosta. Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 196

**Dr.ssa EMANUELA CASTORRI:** Psicologa Psicoterapeuta, Specializzata in **Psicoterapia Familiare e Relazionale Sistemica**. Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 714

**Dr.ssa MONIA CIAFRINO:** Psicologa Psicoterapeuta, Specializzata in **Psicoterapia Familiare e Relazionale Sistemica**. Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 715

**Dr.ssa SANDRA FLAMMINI:** Psicologa, Psicoterapeuta Specializzata in **Psicoterapia Analitico Esistenziale**. Iscritta all'Albo della Regione Lazio al n. 7729

**Dr.ssa TIZIANA FRELLICCA:** Psicologa Psicoterapeuta, Specializzata in **Psicoterapia Cognitivo Comportamentale**. Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 485

**Dr. RAFFAELE IACARELLA:** Psicologo Psicoterapeuta, Specializzato in **Psicoterapie brevi ad approccio strategico**. Iscritto all'Albo della Regione Umbria al n. 555

**Dr. MICHELE MARGHERITI:** Psicologo, Psicoterapeuta, Esperto in **Neuropsicologia dell'età evolutiva**, Presidente Nazionale AIDAI (Assoc. Ital. Disturbi Attenzione e Iperattività), formatore AID (Assoc. Ital. Dislessia) Iscritto all'Albo della Regione Umbria al n. 285

**Dr.ssa FABIOLA MOCETTI:** Psicologa Psicoterapeuta, Specializzata in **Psicoterapia Familiare e Relazionale Sistemica**, Mediatore Familiare. Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 320; Iscritta all'Elenco Soci SIMeF (Società Italiana dei Mediatori Familiari) al n. 84

### Psicologi:

**Dr.ssa ELISA BEVIONE:** Psicologa, Perfezionata in **Psicopatologia dell'Apprendimento**. Iscritta all'Albo della Regione Umbria al n. 838

**Dr.ssa ALESSANDRA MANCINI:** Psicologa

### Pedagogisti:

**DR.SSA CLARA CODINI: PEDAGOGISTA, PERFEZIONATA IN PSICOPEDAGOGIA E SPECIALIZZATA NEL TRATTAMENTO DEI DSA**

Iscriita all'Ordine TSRM e PSTRP Perugia-Terni al nr. 137 (Ordini dei tecnici sanitari di radiologia medica, delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione)

### Logopedista:

**Dr.ssa LORENZA FRATINI**

Iscriita all'Ordine TSRM e PSTRP Perugia-Terni al nr. 106

### Terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva:

**Dr.ssa NOEMI CARBONI**

Iscriita all'Ordine TSRM e PSTRP Perugia-Terni al nr. 8

### EDUCATRICE:

**DR.SSA SERENA D'ANDREA**



## **Prestazioni**

- Colloqui di consulenza psicologica individuale, di coppia o familiare
- Incontri di psicoterapia individuale, di coppia o familiare
- Incontri di mediazione familiare
- Somministrazione di test psicodiagnostici
- Conduzione di gruppi su temi specifici
- Prevenzione, Diagnosi e Trattamento dei Disturbi dello Sviluppo:
  - valutazione e diagnosi dei disturbi del linguaggio (versante espressivo e recettivo, deglutizione atipica) e dei disturbi specifici dell'apprendimento (Dislessia, Disortografia, Disgrafia, Discalculia);
  - valutazione e diagnosi di Deficit di Attenzione con o senza Iperattività (ADHD) e di altri disturbi del comportamento;
  - formazione di genitori e insegnanti (parent training) per la corretta gestione di difficoltà comportamentali (disturbo oppositivo provocatorio, di condotta ecc.) legate alla diagnosi Deficit di Attenzione con o senza Iperattività (ADHD);
  - valutazione e riabilitazione di difficoltà comportamentali e della sfera emozionale con esordio abituale nell'infanzia e nell'adolescenza;
  - valutazione, diagnosi e percorsi di potenziamento per difficoltà cognitive (ritardo mentale) e sviluppo del pensiero logico;
  - valutazione e diagnosi delle difficoltà motorie e della coordinazione, disprassia e ritardo dello sviluppo motorio;
  - trattamenti riabilitativi specifici a seconda dei profili di difficoltà emersi;
  - individuazione di strategie di studio, unitamente all'uso di strumenti compensativi, con l'obiettivo di alleggerire il carico relativo ai compiti scolastici;
  - consulenza psicologica individuale e familiare per offrire sostegno ai bambini e alle famiglie (sostegno psicologico, gruppi di auto-aiuto);
  - mediazione tra scuola e famiglia per l'individuazione di Percorsi Educativi Personalizzati per supportare il lavoro del soggetto preso in carico presso il centro;
  - consulenza alle scuole rispetto al disagio scolastico;
  - corsi di formazione e aggiornamento per professionisti della Scuola e della Sanità.
- Attività di doposcuola BES/DSA
- Interventi formativi e di supervisione

## MODALITÀ DI ACCESSO E PROCEDURE

Il primo contatto con la responsabile del Centro Vertumno o con il singolo professionista può avvenire di persona, telefonicamente o tramite email. Dopo aver raccolto i dati anagrafici e le motivazioni della richiesta di incontro, il professionista provvede a fissare la prima visita entro una settimana.

Nel caso di **richiesta per consulenza o psicoterapia** il professionista dopo un primo colloquio, della durata di circa un'ora, definisce con l'utente la modalità d'intervento ritenuta più funzionale: ulteriore colloquio di valutazione, programmazione di alcuni incontri di consulenza psicologica, invio ad un percorso di psicoterapia, approfondimento diagnostico, invio ad un percorso di mediazione familiare.

Nel caso di **richiesta per difficoltà riconducibili a disturbi dell'età evolutiva**, il percorso di valutazione e trattamento dei disturbi dello sviluppo prevede:

- Prima visita, della durata di circa un'ora, con la neuropsichiatra infantile, preferibilmente alla presenza di entrambi i genitori, finalizzato alla raccolta anamnestica e alla visita medica. Eventuali diagnosi o certificati che i genitori ritengano di voler portare a conoscenza dell'equipe, dovranno essere prodotti solo ed esclusivamente in copia. I genitori saranno invitati a compilare e firmare il modulo di consenso al trattamento dei dati personali ed il modulo di consenso informato relativo alla prestazione fornita.
- In base alle evidenze emerse nel corso della prima visita, se necessario, si procede con le valutazioni specifiche per l'approfondimento diagnostico. Qualora l'equipe rilevi questa necessità, in accordo con i genitori, fisserà gli incontri necessari per effettuare le ulteriori valutazioni specialistiche: valutazione neuropsichiatrica, neuropsicologica, cognitiva, logopedica, psicomotoria, del profilo di personalità, psicologico relazionale individuale e/o familiare. Le valutazioni coinvolgono diverse figure di specialisti: neuropsichiatra infantile, psicologo, psicoterapeuta, pedagogista, logopedista, terapeuta della neuro psicomotricità.
- Riunione d'équipe per sintesi diagnostica: al termine del percorso si svolge sempre una riunione d'équipe tra gli specialisti che hanno preso parte alla valutazione al fine di redigere la relazione funzionale conclusiva e/o l'eventuale certificazione.
- La valutazione finale viene illustrata e consegnata in copia firmata ai genitori del minore esaminato unitamente alla descrizione dell'eventuale percorso terapeutico consigliato.
- In accordo con i genitori può essere stabilito un contatto con la scuola del minore esaminato per condividere i risultati della valutazione e coordinare eventuali interventi riabilitativi.
- In base alla diagnosi, in accordo con i genitori, può essere stabilito il piano riabilitativo; la tipologia dell'intervento di riabilitazione e la durata dello stesso vengono indicati dall'equipe multidisciplinare. I genitori vengono informati dal responsabile del percorso terapeutico circa la/le figure professionali coinvolte nella riabilitazione (psicoterapeuta, psicologo, logopedista, terapeuta della neuropsicomotricità, pedagogista, educatore), la frequenza degli incontri riabilitativi e il periodo complessivo dell'intervento; il professionista darà indicazione dei costi e delle modalità di pagamento. Al termine di un periodo riabilitativo, solitamente di tre mesi, viene effettuata una visita di controllo, per verificare l'efficacia e l'efficienza del trattamento.

Il Centro Vertumno opera nel rispetto dei Protocolli Valutativi Diagnostici Nazionali e per ciò che riguarda i Disturbi Specifici di Apprendimento si attiene alla Legge 170 del 08/10/2010 e le relative linee guida allegate al D.M. 12/07/2011 e ai criteri stabiliti dalla Consensus Conference promossa dall'Istituto Superiore della Sanità (2011).

## **Cartella clinica**

Per ogni utente preso in carico dal Centro Vertumno viene aperta una cartella clinica che verrà compilata dagli specialisti durante tutto il percorso di valutazione e riabilitazione, e conservata dagli stessi dentro uno schedario chiuso a chiave.

La domanda di rilascio della copia conforme all'originale della cartella clinica si effettua con richiesta presentata al Centro Vertumno con firma autografa ed estremi di un documento di identità valido. Non sono previste spese a carico del richiedente ed il Centro si impegna alla consegna della copia conforme all'originale della cartella clinica all'avente diritto entro un tempo di 7 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

## **Qualità del servizio**

La Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio ha ottenuto nel 2005 la Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 e nel 2017 il rinnovo della Certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015

Il Centro Vertumno riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse: a questo fine si avvale anche della collaborazione degli Utenti ai suoi servizi.

## **Comunicazioni ed inoltro dei reclami**

Eventuali comunicazioni e/o reclami possono essere inoltrati per posta, fax o e-mail all'attenzione del Responsabile di Struttura Dr.ssa Fabiola Mocetti al seguente indirizzo:

Cooperativa Sociale Il Quadrifoglio -Via Sette Martiri, 51/A- 05018 Orvieto (TR)-  
tel. 0763.301332 fax 0763.393685 cell. 335.7638714

e-mail: [fabiola.mocetti@coopquadrifoglio.net](mailto:fabiola.mocetti@coopquadrifoglio.net)

La Direzione della struttura riceve le osservazioni ed i reclami presentati, verifica le cause, esamina le motivazioni e stabilisce, se ritenute necessarie, le azioni opportune per la risoluzione del problema insieme al Responsabile Qualità. Di tale risoluzione viene poi data comunicazione scritta a chi ha presentato il reclamo.

## **Questionari di valutazione della soddisfazione dell'utente**

Con cadenza annuale viene sottoposto a ciascun utente un questionario di valutazione dei servizi forniti dal Centro. Il questionario, compilato in forma anonima per garantire all'utente la massima libertà di giudizio, è utilizzato quale verifica del buon funzionamento della struttura ed eventualmente per apportare quelle modifiche, se possibili, che possano migliorare la qualità del servizio reso.



## **CENTRO VERTUMNO**

Viale I° Maggio, 75  
ORVIETO SCALO (TR)  
Tel. 0763.302525 - Cell. 335.7638714

### **"Il Quadrifoglio" Società Cooperativa Sociale Servizi Sanitari - Sociali - Educativi ONLUS**

Via Sette Martiri, 51/A - 05018 ORVIETO (TR)-  
Codice Fiscale e P. IVA 00474900552  
Telefono 0763.301332 fax 0763.393685  
e-mail [info@coopquadrifoglio.net](mailto:info@coopquadrifoglio.net)  
sito internet [www.coopquadrifoglio.net](http://www.coopquadrifoglio.net)

Responsabile dell'emissione

Rev. 02 del 12/04/2021

*Dr. ssa Fabiola Mocetti*