



Convitto San Benedetto da Norcia



Annesso all I.S.I Duca degli Abruzzi di Padova



CARTA DEI SERVIZI

■ Indice

■ 1.0 PAROLE CHIAVE	2
■ 2.0 LA CARTA DEI SERVIZI	2
2.1 Cos'è la Carta dei Servizi	2
2.2 I principi fondamentali della Carta dei Servizi	3
■ 3.0 PRESENTAZIONE DEL CONVITTO	4
3.1 Ubicazione	4
3.2 Indicazioni di percorso per raggiungere il Convitto	5
3.3 Organigramma	6
3.4 Schema sintetico dei servizi	7
■ 4.0 SERVIZI AMMINISTRATIVI	8
4.1 Area Amministrativa	8
■ 5.0 SERVIZI ISTITUZIONALI	8
5.1 Area soggiorno	8
5.1.a Procedura d'ingresso e criteri di ammissione	8
5.1.b Procedura in caso di dimissioni	10
5.1.c Rette	10
5.2 Alloggio	12
5.2.a Orario di visita	13
5.2.b Orario studio	13
5.2.c Uscite allievi Convitto	13
5.2.d Vitto	13
5.2.e Guardiania	14
5.2.f Pulizia	15
5.2.g Assistenza Infermieristica	16
5.2.h Assistenza Medica	17
■ 6.0 SERVIZI EDUCATIVI E FORMATIVI	17
6.1 Assistenza nello Studio	17
6.1.a Assistenza giornaliera	18
6.2.b Attività ludico-ricreative	18
■ 7.0 VALUTAZIONI DEGLI UTENTI	19
■ 8.0 MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'	20
■ 9.0 ALLEGATI (Numeri utili e schede di segnalazione)	21

■ 1.0 Parole chiave contenute nel documento:

- **STANDARD:** livelli di qualità e quantità cui devono tendere le attività istituzionali tenendo in considerazione le attese degli utenti.
- **FATTORI DI QUALITÀ:** caratteristiche di qualità che l'utente si attende dallo svolgimento delle varie attività.
- **INDICATORI DI QUALITÀ:** misura dei fattori di qualità.
- **EFFICACIA:** grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati, grazie all'utilizzo delle risorse a disposizione.
- **EFFICIENZA:** indicatore che rappresenta la qualità dell'utilizzo delle risorse; è il rapporto tra i servizi che sono stati erogati e le risorse a disposizione che sono state utilizzate.

■ 2.0 La carta dei servizi

■ 2.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti (allievi) e l'ente (Convitto) che eroga il servizio.

Tale documento viene introdotto con lo scopo di:

- a) tutelare i diritti degli utenti;
- b) promuovere la partecipazione attiva degli utenti stessi al fine di migliorare l'offerta delle prestazioni sia sul piano qualitativo, sia sul piano quantitativo.

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti non come "oggetti" passivi del servizio ma come "soggetti", dotati di dignità, capacità critica e facoltà di scelta, con i quali è di fondamentale importanza l'instaurazione di un rapporto basato in via prioritaria sulla trasparenza e sulla comunicazione.

Il documento contiene le principali informazioni su:

- servizi forniti;
- standard di qualità garantiti od a cui l'Istituzione intende uniformarsi;
- modalità di tutela e di partecipazione dell'utente.

Il Convitto si impegna a garantire la qualità dei servizi erogati, a mantenerla e a verificarla nel tempo anche mediante tecniche di accertamento della soddisfazione degli utenti.

Il presente documento quindi, oltre ad assicurare la mera descrizione dei vari servizi, assume le forme di un vero e proprio contratto che l'Istituzione sottoscrive con l'utente

Il Convitto con la propria Carta dei Servizi, intende:

- migliorare costantemente il proprio intervento;
- instaurare un rapporto di comunicazione con i destinatari dei servizi erogati;
- valutare e comprendere più puntualmente le aspettative degli utenti;
- definire in maniera chiara ed inequivocabile le strategie atte al soddisfacimento di tali aspettative;
- monitorare il mercato al fine di introdurre continue migliorie e adeguare l'offerta agli standard adottati da istituzioni simili.

■ 2.2 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nel promuovere la Carta dei Servizi, il Convitto riconosce i seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza:** i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche.
- **Imparzialità:** il comportamento di tutti gli operatori nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di giustizia, obiettività e imparzialità. A tutti è assicurato un contegno che ne rispetti la dignità.
- **Continuità:** i servizi devono essere erogati con continuità; l'eventuale ed eccezionale loro interruzione deve essere sempre adeguatamente giustificata e comunicata con congruo anticipo agli utenti.
- **Partecipazione:** il Convitto, perseguendo l'obiettivo del miglioramento continuo, si impegna a raccogliere suggerimenti, reclami, istanze ed osservazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo il destinatario finale del servizio stesso partecipe nei processi decisionali. L'Istituzione si

impegna quindi ad agire in un'ottica di soddisfazione delle richieste dell'utenza.

- Efficienza ed efficacia: i servizi devono essere forniti utilizzando in maniera ottimale le risorse disponibili, secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando tutte le misure idonee per soddisfare, in modo possibilmente tempestivo, i bisogni e le necessità dell'utente.

■ 3.0 Presentazione del convitto

Il Convitto "San Benedetto da Norcia", annesso all'I.S.I. Duca degli Abruzzi, offre residenzialità e occasioni formative a studenti che frequentano corsi di studio secondari superiori a Padova. E' un'opportunità interessante e conveniente che facilita il corso di studi e la crescita personale in un ambiente ricco di stimoli.

Formula convitto

Il convitto attualmente dispone di 35 posti, disposti in stanze singole, doppie e una tripla ed è aperto dalle ore 20,00 della domenica o festivi alle 14,00 del sabato e alle 15,00 dei prefestivi.

Formula semiconvitto

Il semiconvitto è riservato ad allievi/e che frequentano l'I.S.I. Duca degli abruzzesi di Padova o scuole convenzionate con esso. Chi sceglie questa opzione usufruisce del servizio mensa e può fermarsi in convitto fino alle 17,00, dal lunedì al venerdì, per svolgere i compiti sotto la guida e assistenza del personale educativo. Può inoltre partecipare, con permesso scritto della famiglia, alle attività del Convitto oltre l'orario stabilito. Il numero di semiconvittori è commisurato alla pianta organica degli Istitutori per l'anno scolastico in corso.

■ 3.1 UBICAZIONE

Il Convitto è situato a Padova in Via Cave, 172 (quartiere Brusegana). Il complesso è immerso in un parco didattico che ospita diversi plessi scolastici, laboratori, palestra e la sede del Convitto per una superficie totale di 150.000 mq. L'edificio adibito a convitto è una palazzina a due piani, costruita negli anni '60 con recenti importanti rifacimenti.

■ 3.2 INDICAZIONI DI PERCORSO

Con mezzi pubblici:

- a) È possibile utilizzare le linee n. 6 e 12 dell'autobus APS, in partenza dalla Stazione FF.SS., scendendo alla fermata di Via dei Colli dopo il cavalcavia dell'aeroporto (nei pressi della rotatoria) o Via Cave, a seconda del percorso del mezzo stesso.

Con mezzi privati:

- b) Da Padova centro: dirigersi verso la zona ovest della città seguendo le indicazioni per Vicenza (Strada Statale n. 11); al secondo semaforo dopo il Cimitero Maggiore, girare a sinistra per Via Cave;

Con mezzi privati:

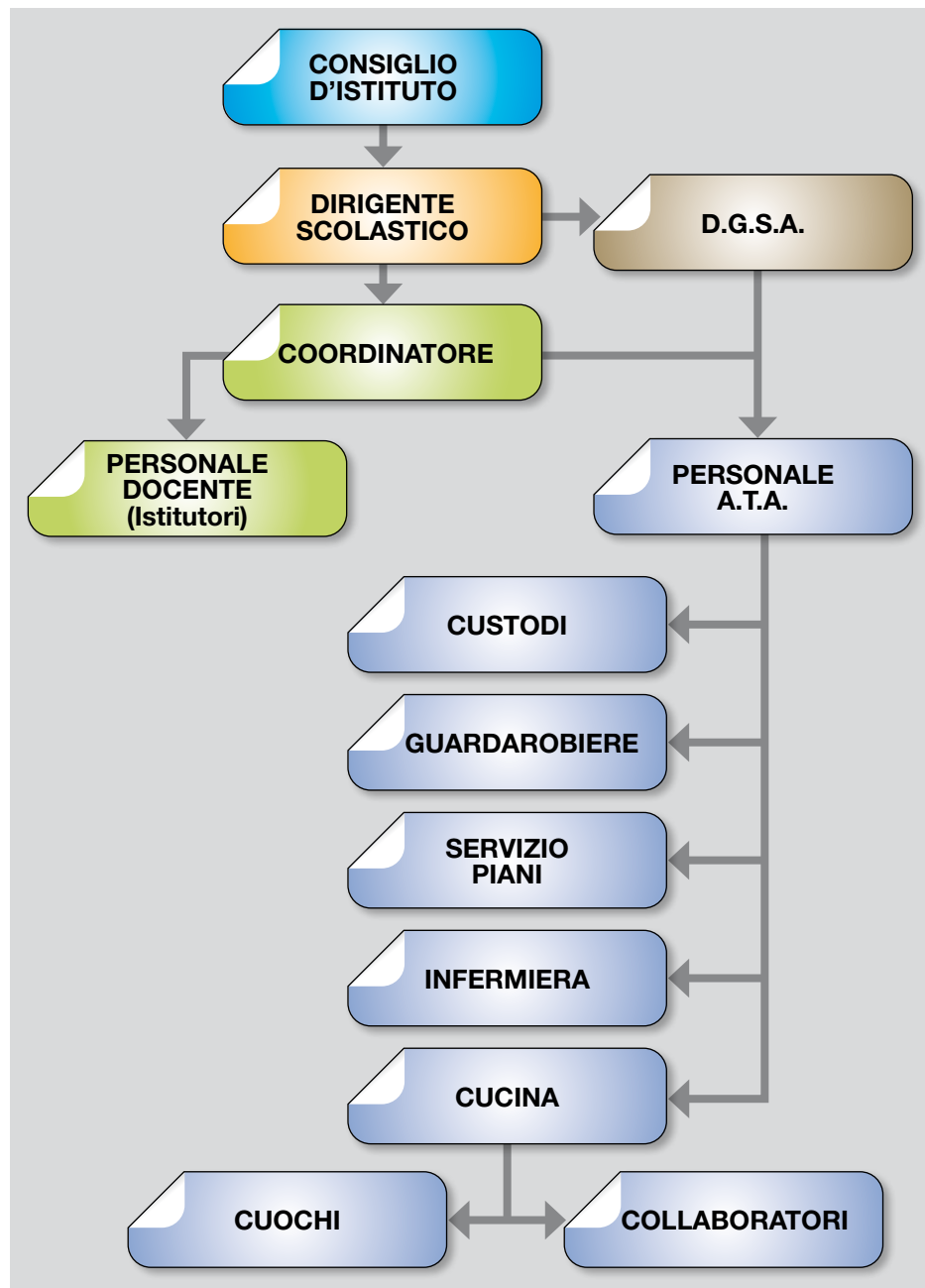
- d) Dall'autostrada A4 Milano - Venezia, uscita Padova ovest: seguire le indicazioni per Stadio Euganeo, imboccare Corso Australia (Tangenziale Ovest), prendere l'uscita per Vicenza (Strada statale 11 - Via Chiesanuova); al secondo semaforo dopo il Cimitero Maggiore, girare a sinistra per Via Cave;

Con mezzi privati:

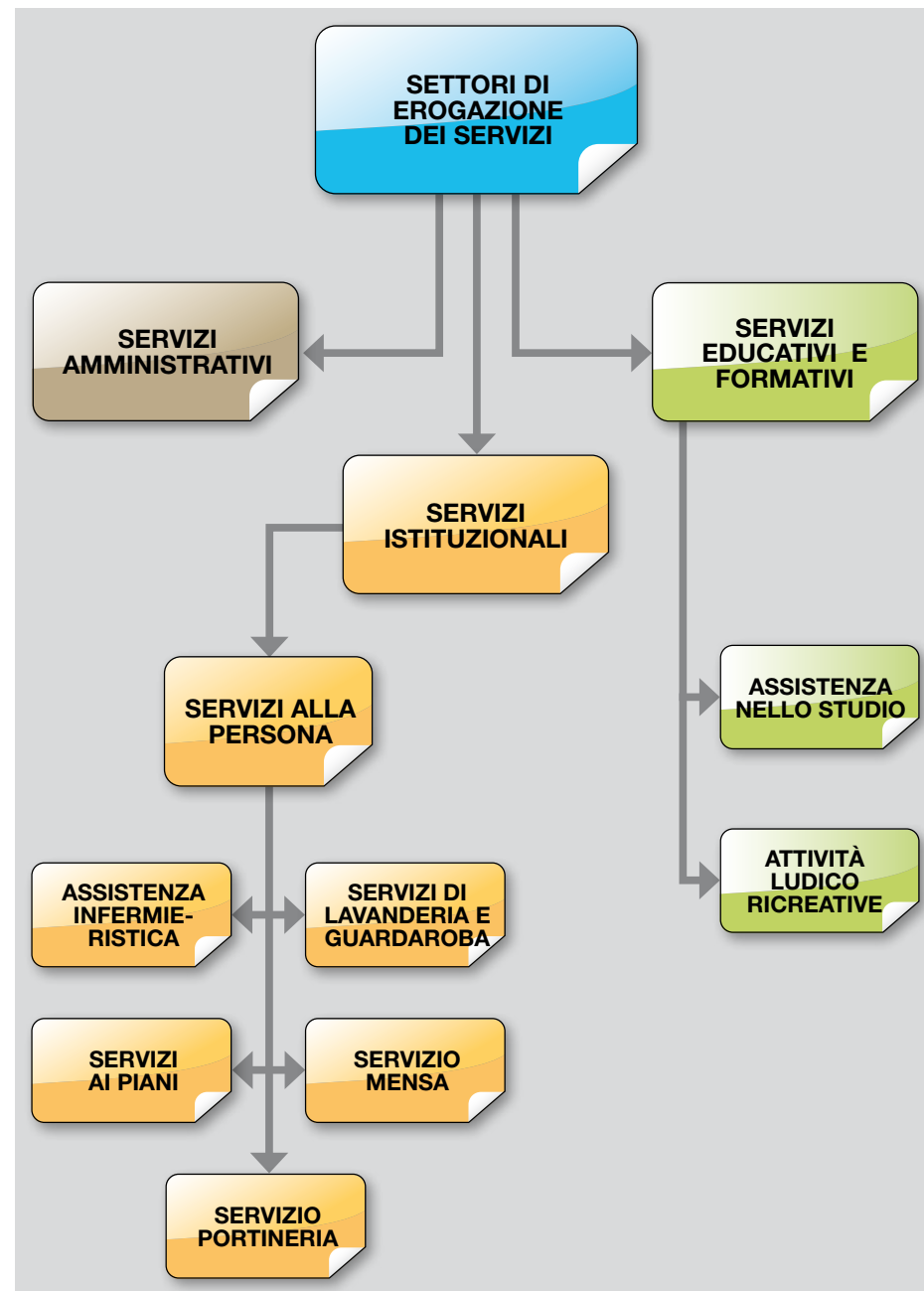
- e) Dall'autostrada A13 Bologna - Padova, uscita Padova sud: proseguire per Corso Boston e Corso Australia e prendere l'uscita n° 5 seguendo le indicazioni per Abano Terme. Imboccare Via dei Colli e alla rotatoria girare a destra per Via delle Cave.



3.3 ORGANIGRAMMA



3.4 SCHEMA SINTETICO DEI SERVIZI CHE IL CONVITTO EROGA



■ 4.0 Servizi amministrativi

■ 4.1 AREA AMMINISTRATIVA (UBICATA PRESSO LA SEDE DI VIA MERLIN, 1)

Responsabile: Direttore generale servizi amministrativi (D.G.S.A.)
I Servizi Amministrativi comprendono: Uffici Segreteria - Protocollo – Archivio.

Diritti degli utenti:

- ☑ *Avere informazioni sul Convitto, sulle attività che svolge, sulla qualità e quantità dei servizi erogati e sui relativi costi.*
- ☑ *Conoscere le condizioni specifiche attraverso le quali il servizio viene reso.*
- ☑ *Ricevere informazioni tempestive e spiegazioni chiare e semplici inerenti le procedure e gli atti amministrativi per accedere al servizio.*

■ 5.0 Servizi istituzionali

■ 5.1 AREA SOGGIORNO

Responsabile: Coordinatore (delegato dal D.S.).
Il Convitto accoglie ed ospita allievi provenienti dalle diverse scuole superiori di Padova
Il Convitto, in base alla disponibilità di posti, garantisce la precedenza agli allievi del Duca degli Abruzzi.
Il Semiconvitto è garantito prioritariamente agli allievi del Duca degli Abruzzi

■ 5.1.a PROCEDURA D'INGRESSO E CRITERI DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione (preiscrizione) deve essere presentata al Dirigente Scolastico e al Coordinatore del convitto, tramite segreteria, entro e non oltre il 30 marzo di ogni anno.
Sulla base dei criteri stabiliti verrà stilata una graduatoria, per i posti

disponibili, che verrà pubblicata all'Albo della scuola entro e non oltre il 30 luglio di ogni anno.

I criteri di immissione sono i seguenti e con le seguenti precedenze:

- 1. allievi che si iscrivono o frequentano il nostro istituto;**
- 2. età;**
- 3. distanza dalla propria residenza alla scuola da frequentare.**

Anche gli allievi che già frequentano il Convitto devono, ogni anno, dare conferma.

Chi ripete l'anno, dopo aver frequentato il Convitto, non ha diritto alla riserva del posto ma rientra nella graduatoria dei nuovi iscritti.

In sede di accettazione della richiesta d'ingresso, avviene un colloquio preliminare tra il richiedente, i familiari e il personale Educativo (Istitutori).

Successivamente viene inviata alle famiglie la modulistica per completare la documentazione riguardante la domanda di ammissione al convitto

La domanda di ammissione è indirizzata al Dirigente Scolastico e al Coordinatore del Convitto. Tale domanda deve essere corredata da:

- Mod. iscrizione al Convitto (o iscrizione al Semiconvitto)
- Mod. autorizzazione uscite
- Mod. permessi sportivi
- Mod. altri permessi
- Scheda sanitaria
- Copia dell'informativa prevista dall'Art. 10 Legge n.675/96, controfirmata per ricevuta;
- Copia dell'informativa prevista dall'Art. 10 Legge n.675/96, estesa al trattamento di dati sensibili, controfirmata per consenso.

La documentazione precedentemente elencata dovrà essere consegnata o spedita in segreteria.

Successivamente alla presentazione della domanda di ingresso ed alla collocazione della stessa in graduatoria, da esporre agli albi dell'Istituto, il Convitto si riserva di valutare l'accettabilità della domanda.

All'atto dell'ingresso l'allievo deve essere in possesso di corredo personale sufficiente, la cui consistenza minima è determinata da un'apposita informativa che sarà inviata alle famiglie.

Diritti degli utenti:

- ☑ *Diritto alla "privacy" (Legge n. 675/96) fin dal primo contatto.*
- ☑ *Diritto alla conoscenza delle procedure: avere informazioni sulle procedure ed avere copia dei relativi documenti.*
- ☑ *Diritto all'informazione relativamente alla domanda di ingresso:*
 - ✓ *ricevere informazioni sui motivi di non accettazione della domanda di ingresso;*
 - ✓ *utilizzare le risorse interne del Convitto per ricevere chiarimenti sulla situazione personale;*

■ **5.1.b PROCEDURA IN CASO DI DIMISSIONI OD ALLONTANAMENTO DELL'ALLIEVO**

L'allievo che desidera lasciare il Convitto deve darne comunicazione scritta con preavviso di almeno 15 giorni con dichiarazione presso il Coordinatore.

Il Dirigente Scolastico può disporre l'allontanamento dell'allievo con preavviso di 15 giorni o in casi gravi anche senza:

1. per accertata non volontà di permanenza da parte dell'allievo stesso;
2. a seguito di manifesta incompatibilità con la vita comunitaria;
3. per morosità nel pagamento rispetto ai termini fissati nel paragrafo rette.

Il deposito cauzionale, versato al momento dell'ingresso, non verrà restituito a parziale risarcimento della perdita economica dell'amministrazione.

■ **5.1.c RETTE**

Le rette vengono stabilite annualmente dal Consiglio di Istituto (C.d.I.) con atto motivato.

In ogni caso vengono approvate prima dell'anno scolastico a cui fanno riferimento e sono valide per tutto l'anno.

Esse verranno preventivamente portate a conoscenza dei soggetti

tenuti al pagamento.

Sono servizi compresi nella retta:

- **Vitto, comprensivo di:**
 - colazione
 - pranzo
 - merenda pomeridiana
 - cena
- **Alloggio (comprensivo di):**
 - pulizia e riordino giornaliero della stanza e degli spazi comuni;
 - manutenzione ordinaria;
 - utenze (elettricità, acqua, riscaldamento);
 - manutenzione straordinaria;
 - servizio di lavanderia della biancheria piana e personale;
 - utilizzo di tutti gli altri servizi della struttura;
 - assistenza di base;
 - assistenza infermieristica;
 - assistenza allo studio

Le rette non comprendono: telefono, ticket su eventuali prestazioni sanitarie.

Altri servizi a domanda individuale non sono compresi nella retta.

La retta è annuale e deve essere versata, con apposito bollettino postale su c.c. intestato al convitto, in tre rette trimestrali con scadenza:

- 10 settembre
- 10 dicembre
- 10 marzo.

Ogni altra forma di pagamento deve essere concordata con l'amministrazione., annuale, deve essere versata con mensilità anticipate; il pagamento deve essere effettuato entro il giorno 10 del mese relativo al trimestre di pagamento con apposito bollettino postale su c.c. intestato al Convitto.

Per qualsiasi caso di assenza dal Convitto (ricoveri ospedalieri, malattia, etc.) l'allievo è tenuto, nel caso ne faccia richiesta scritta al dirigente scolastico, al pagamento ridotto della retta vigente.

Diritti degli utenti:

- ☑ *Conoscere in anticipo l'ammontare della retta, le sue eventuali motivate variazioni e le modalità di pagamento di tale corrispettivo.*

■ 5.2 ALLOGGIO

Il Convitto, situata a nord, rispetto all'ingresso di via Cave, dell'Istituto Duca degli Abruzzi, sezione professionale (ex S. Benedetto da Norcia) è composta da un "corpo di fabbrica" articolati in due piani.

L'organizzazione logistica della struttura prevede:

Piano terra

- Ingresso;
- portineria;
- sale studio;
- sala TV;
- guardaroba-lavanderia;
- sala ricevimento
- sala mensa;
- cucina;
- servizi.

Piano primo

- stanze;
- infermeria;
- ufficio Istitutori e sala computer
- servizi

Al piano terra è presenti una postazione provvista di telefono pubblico funzionante a moneta o con scheda telefonica.

Ci sono inoltre dei distributori di bevande calde e fredde e merendine varie.

I posti letto sono articolati nei piani nel modo seguente:

Piano primo, totale posti letto n. 35 di cui:

- 12 stanze singole
- 10 stanze doppie
- 1 stanza tripla
- 3 servizi igienici multipli attrezzati
- 4 docce

Diritti degli utenti:

- Disporre di un alloggio adeguato.*
- Trovare un ambiente idoneo, capace di venire incontro alle eventuali difficoltà.*

■ 5.2.a ORARIO DI VISITA

Il Convitto è un ambiente aperto: i familiari possono visitare gli allievi del Convitto tutti i giorni previa richiesta al Custode o all'Istitutore.

Qualunque altra visita deve essere autorizzata dall'Istitutore.

■ 5.2.b ORARIO DI STUDIO

Vedere regolamento dei convittori e semiconvittori.

■ 5.2.c ORARIO DI USCITA

Vedere regolamento dei convittori e semiconvittori.

■ 5.2.d VITTO

Responsabile: Responsabile Cucina - Capo Cuoco.

Il personale in servizio presso il Reparto cucina, situato al piano terra del fabbricato, si occupa della preparazione dei pasti e della verifica quali-quantitativa dei generi alimentari nel rispetto delle prescrizioni contenute nella vigente normativa HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point = Analisi dei rischi e punti di controllo critici).

I pasti vengono distribuiti con modalità di self – service.

Il lavaggio della stoviglieria e della posateria viene eseguito, mediante idonee apparecchiature tecniche in un apposito locale lavastoviglie situato nei pressi della cucina.

Servizi:

- Colazione dalle ore 7.00 alle 8.00
- Pranzo dalle ore 12.30 alle 14.30
- Merenda dall'ore 15.45 alle 16.00
- Cena dalle ore 19.30 alle 20.00

In un servizio di qualità...

...nella preparazione e nella somministrazione dei pasti si devono tenere in considerazione, nel limite del possibile, le problematiche dei singoli allievi e le loro preferenze.

Dotazione Organica:

Responsabile Cucina:	
Capo Cuoco	n. 1
Cuochi	n. 2
Operatori di Cucina	n. 4

- Osservanza della normativa "HACCP" che regola la preparazione e conservazione degli alimenti secondo criteri di sicurezza e qualità.

Diritti degli utenti:

- Diritto ad una adeguata e variata alimentazione: menù quadri-settimanale;
- Diritto ad usufruire di ambienti idonei: la zona pranzo deve essere organizzata ed attrezzata appositamente allo scopo e la sua superficie complessiva deve garantire un numero di posti pari almeno al numero di allievi convittori e semiconvittori;
- Diritto di conoscere la certificazione dei prodotti alimentari usati;
- Consumare, in caso di malattia od impossibilità, i pasti in camera.

Indicatori di qualità:

- Varietà del menù (n. di alternative presenti): 2 per primo e contorno, 2 per secondo, 2 per frutta (o, in alternativa, dolce);
- Tempo di ripetizione del menù: quadri-settimanale;
- È garantita la possibilità di avere una dieta personalizzata su apposita prescrizione medica.

■ 5.2.e PORTINERIA

E' prevista la presenza di un custode 24 ore su 24 durante la permanenza degli allievi in Convitto.

Personale addetto al servizio:

- Personale con funzione di custode della struttura: n. 4 operatori

■ 5.2.f PULIZIA

● Dell'ambiente

Piano terra

- Pulizia degli spazi comuni: giornaliera.

Personale addetto al servizio

Personale del reparto pulizie piano terra:

n. 1 operatori e 4 i custodi al bisogno

Piano primo

Servizi:

- Pulizia degli spazi comuni: giornaliera.
- Pulizia delle camere degli allievi:
 - pulizia dei pavimenti giornaliera;
 - pulizia e riordino del mobilio e dei letti: giornaliera;
 - pulizia di fondo dell'intera struttura: periodica (stagionale) o, comunque, in relazione alle eventuali necessità ed esigenze;
 - trasporto biancheria da lavare in guardaroba: in base ai turni previsti ogni inizio d'anno scolastico

Personale addetto al servizio

Personale del Reparto pulizie piano primo: n. 2 operatori

● Della biancheria

Il lavaggio e la stiratura della biancheria piana e quella della biancheria personale degli allievi sono affidate alle due guardarobiere.

Il personale in servizio presso il Reparto Guardaroba provvede alla verifica del corredo degli allievi dell'Istituto ed al controllo delle etichettature dei capi, sia al momento dell'ingresso, sia successivamente, dopo il lavaggio, prima della riconsegna (settimanale) agli allievi.

All'atto dell'ingresso in Istituto, ai familiari degli allievi viene data informazione che, volendo avvalersi del servizio di lavanderia e stiratura, non possono inserire nel corredo, date le modalità industriali del servizio medesimo, capi particolarmente delicati o in pura lana.

I familiari possono decidere di provvedere personalmente al lavaggio ed alla stiratura dei capi di biancheria degli allievi.

● **Frequenza Servizi:**

Biancheria piana:

- pulizia: al bisogno;
- cambio delle lenzuola: quindicinale e, comunque, secondo bisogno.

Biancheria personale degli allievi:

- pulizia e cambio biancheria intima: settimanale e al bisogno;
- pulizia altri indumenti: settimanale, al bisogno.

Personale addetto al servizio:

- Personale del Reparto Guardaroba:
n. 2 operatori

In un servizio di qualità...

...deve essere garantita una idonea pulizia degli ambienti e della biancheria ed inoltre deve essere garantita agli allievi un'adeguata disponibilità di indumenti e di biancheria pulita.

Indicatori di qualità:

- L'Ente garantisce un servizio minimo di pulizia giornaliero e, in caso di bisogno, più frequente;
- I capi sprovvisti di idonea etichettatura di identificazione, dopo un periodo di sosta in apposito locale magazzino, qualora in buono stato (in caso contrario vengono eliminati), vengono distribuiti, al bisogno, agli allievi che ne necessitano maggiormente;
- Il carico e lo scarico della biancheria sporca e della biancheria pulita avvengono settimanalmente e nei giorni stabiliti all'inizio di ogni anno scolastico.

Diritti degli utenti:

- Vivere in un ambiente pulito e decoroso.*

■ **5.2.g ASSISTENZA INFERMIERISTICA**

Responsabili: Infermiere/a

All'infermiere/a professionali compete l'erogazione delle prestazioni di assistenza sanitaria diretta secondo il programma terapeutico stabilito

dai medici curanti degli allievi. Provvede inoltre a piccole medicazioni e cure che non abbisognano dell'intervento del medico. Si attiva ad accompagnare gli allievi a visite specialistiche e in caso di infortuni accidentali accompagnare gli allievi al P.S.

L'infermiere/a è incaricato/a dell'aggiornamento del registro infermieristico degli ospiti.

Il servizio infermieristico è operativo:

- lunedì dalle 13,00 alle 19,00
- dal martedì al sabato dalle 8,00 alle 14,00.

Attività:

- Prenotazione visite.
- Controllo e gestione dotazione presidi.
- Controllo e gestione dotazione farmaci.
- Medicazioni.
- Somministrazione farmaci e terapie.

Personale addetto al servizio:

- Infermiere/a professionale: 1

Indicatori di qualità e standard di riferimento

- *N° di infermieri / N° di ospiti (Standard Ministeriale):
Totale da standard = n. 1 unità.
Totale effettivo dotazione organica = n. 1 unità.*
- *Frequenza delle medicazioni e dei controlli:
quotidianamente una o più volte secondo prescrizione medica.*

■ **5.3.h ASSISTENZA MEDICA**

Viene l'assistenza medica con un medico convenzionato con l'Istituto.

■ **6.0 Servizi educativi e formativi**

■ **6.1 ASSISTENZA NELLO STUDIO**

Responsabili: Istitutori

Gli allievi convittori (del biennio) e semiconvittori sono tenuti a momenti di studio obbligatorio come da regolamento.

In questo periodo gli allievi convittori e semiconvittori sono seguiti affinché svolgano soprattutto le lezioni scritte per i giorni successivi.

L'Istituto, in presenza di competenze specifiche, può organizzare dei momenti di studio individuale.

■ 6.1.a ASSISTENZA GIORNALIERA

Responsabili: Istitutori

Sono presenti costantemente durante la permanenza degli allievi in Convitto.

■ 6.1.b ATTIVITÀ LUDICO RICREATIVE

Responsabili: Istitutori

Il servizio delle attività ludico ricreative e di tipo sportivo, viene organizzato dagli Istitutori secondo un piano annuale.

Personale addetto al servizio:

- Istitutori: 6 (a.s. 2009-2010)

In un servizio di qualità...

...le strutture ed i locali in cui sono svolte le attività educative e ricreative devono essere adeguati alle attività da svolgere da parte degli allievi; questi devono essere stimolati alla socializzazione ed alle attività sia individuali che di gruppo offerte.

Indicatori di qualità:

- N° Istitutori : organici ministeriali
- Spazi a disposizione: Salone ingresso, Sala TV, Sala Studio/lettura, Palestra, Campo di Calcio, Parco didattico.

Diritti degli utenti:

- Esprimere la propria personalità nelle sue varie e differenti dimensioni: razionale, affettiva, emotiva.*

■ 7.0 Valutazioni degli utenti

In un contesto in cui ci si pone l'obiettivo di diffondere una cultura orientata ai bisogni dei cittadini e alla loro soddisfazione mediante il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, la tutela dell'utente deve essere garantita tramite la dichiarazione dei suoi diritti e doveri e la predisposizione della raccolta e gestione di reclami e/o suggerimenti.

All'interno del Convitto verranno predisposti dei contenitori in cui gli utenti potranno inserire i loro reclami e le loro proposte per il miglioramento dei servizi.

In caso di necessità è possibile rivolgersi al Coordinatore e agli Istitutori per esporre le proprie problematiche.

Diritti degli utenti:

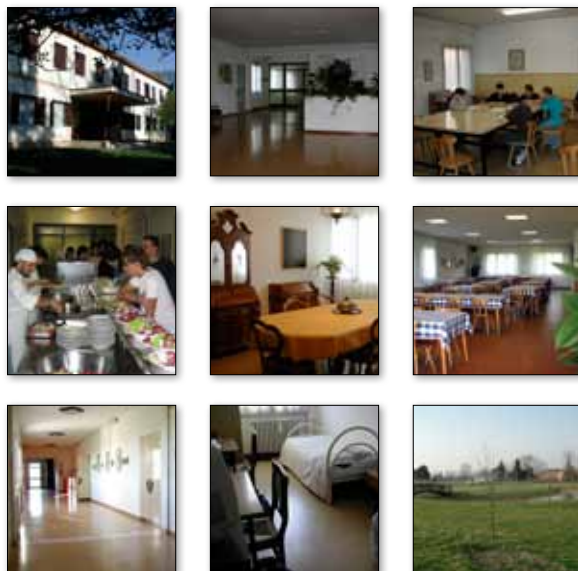
- Avere la possibilità di presentare reclami in tempi e modi prestabiliti.*
- Avere un servizio di qualità corrispondente ai bisogni.*

■ 7.1 MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

Il Convitto intende garantire agli utenti un servizio rispondente agli standard di qualità che sono stati citati in questo documento.

Si impegna pertanto nel prossimo futuro ad adottare tutte le iniziative che consentono di adeguare il servizio offerto agli standard di qualità sopraesposti al fine di garantire agli utenti la maggior qualità possibile ed in particolare:

- formazione permanente e aggiornamento di tutto il personale;
- formazione di gruppi di lavoro e predisposizione di un sistema di formazione continua del personale addetto al servizio di cucina per adeguamento alla normativa HACCP;
- continuazione dell'opera di completo adeguamento alla normativa antincendio;
- continuazione dell'opera di sostituzione di letti, arredi e sistemazione ambienti ;



Convitto San Benedetto da Norcia



Annesso all I.S.I Duca degli Abruzzi di Padova

Via delle Cave, 172 • 35136 - Padova
Tel. +39 049 620485 • Fax +39 049 623357
E-mail: convitto@ducabruzzi.it
www.convittopadova.altervista.org