

# CARTA DEI SERVIZI

*COOPERATIVA SOCIALE FRATRES*



## **Centri diurni per persone con disabilità**

- |             |                          |   |
|-------------|--------------------------|---|
| <b>C.D.</b> | <b>Galliera Veneta</b>   | Via Roma 190 Galliera Veneta PD<br>tel. 049/9470904 fax. 049/9470403  |
| <b>C.D.</b> | <b>IL CEDRO</b>          | Via Roma 190 Galliera Veneta PD<br>tel. 049/9470904 fax. 049/9470403  |
| <b>C.D.</b> | <b>Campo San Martino</b> | Via Forese 1 Campo San Martino PD<br>tel. 049/9600239 fax 049/9600147 |

**2018**

Versione 07

*Cooperativa Sociale Fratres*  
Carta dei servizi

## INDICE GENERALE

<b>PRESENTAZIONE</b> .....	4
<b>PREMESSA</b> .....	4
<b>MISSION</b> .....	4
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	4
<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO</b> .....	5
DESTINATARI .....	5
FINALITÀ DEL SERVIZIO .....	5
STRUTTURE (INDIRIZZI) .....	6
FUNZIONAMENTO.....	6
PERSONALE.....	6
ATTIVITÀ GENERALI .....	6
<b>IL PROGETTO PERSONALIZZATO</b> .....	7
<b>MODALITÀ DI INSERIMENTO</b> .....	7
<b>MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE: suggerimenti, reclami, osservazioni</b> .....	8
<b>MODULO RECLAMO</b> .....	9
<b>STANDARD DI QUALITÀ'</b> .....	10

## **PRESENTAZIONE**

La **Cooperativa Sociale Fratres nasce nel 1983** a Piazzola sul Brenta dall'esperienza di un gruppo di volontari e genitori di persone con disabilità i quali si sono interrogati come favorire, ad ogni livello, *l'inserimento sociale delle persone con disabilità*. Interrogatisi su quale fosse la forma societaria più appropriata, il gruppo a suo tempo individuò nella "cooperativa" la risposta idonea. Da allora la base sociale della cooperativa è composta da soci lavoratori, soci volontari e soci fruitori, ossia i familiari delle persone con disabilità che usufruiscono dei servizi Fratres.

La cooperativa per statuto; **ha come scopo "il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi" ai sensi dell'art. 1, lett.a) della legge 381/91.**

Attualmente la Cooperativa Sociale Fratres dispone nei vari centri diurni e comunità alloggio, di circa un centinaio di posti per persone con disabilità intellettiva, relazionale e fisica.

La Cooperativa conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro, è ONLUS di diritto.

## **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta per **far conoscere**:

- la nostra **organizzazione**,
- le tipologie di **servizi offerti**,
- gli standard di qualità,
- gli impegni e i programmi,
- la segnalazione di eventuali disservizi.

La Carta dei Servizi ha come **obiettivi**:

- **garantire e tutelare i diritti delle persone**;
- **promuovere la partecipazione attiva** delle parti interessate allo scopo di migliorare l'offerta delle prestazioni sul piano qualitativo e quantitativo.

## **MISSION**

La cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio-economico e culturale della comunità, deve cooperare attivamente, con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali ed organismi del terzo settore, su scala locale, nazionale e internazionale. La cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali anche mediante il coinvolgimento delle risorse della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo, grazie all'apporto dei soci, l'autogestione dell'impresa, operando di preferenza nell'ambito territoriale dell'Alta Padovana.

Considerando lo scopo mutualistico, **"la cooperativa ha come oggetto le prestazioni socio-sanitarie, educative, comprese quelle di assistenza domiciliare, o ambulatoriale, o in comunità o simili, ovunque rese, in favore di persone con disabilità, ovvero di persone con ritardo mentale accompagnato eventualmente da handicap fisico, di ogni età, in forma diretta e/o in appalto o convenzione con enti pubblici o privati in genere..."** (art. 3 dello statuto sociale).

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

I principi ai quali si ispira la presente Carta dei Servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994: **"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"**

**Eguaglianza:** l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione, non giustificata e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli utenti. La cooperativa sociale Fratres fa proprio tale principio considerando ciascun utente come unico e programmando le attività in modo individualizzato mediante progetti personalizzati.

**Imparzialità:** nell'erogazione del servizio a favore degli utenti, la cooperativa si ispira a criteri di imparzialità e quindi di giustizia e di obiettività. La cooperativa fa proprio questo principio garantendo la presenza di genitori, volontari, personale e soci all'interno del proprio consiglio di amministrazione.

**Continuità:** l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Le eventuali interruzioni devono essere espressamente regolate dalla normativa del settore. In tali casi i servizi devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti/famiglie il minor disagio possibile. La cooperativa fa proprio tale principio garantendo **un**

**totale di 227 giorni di apertura all'anno.** Esistono precisi momenti di contatto con le famiglie: **trasporto, incontri con i genitori per la presentazione del Progetto Personalizzato (P.P.)**, che consentono di garantire la necessaria continuità fra la vita vissuta dall'utente in casa e le ore trascorse al centro.

**Diritto di scelta:** l'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio tra i fornitori pubblici e privati accreditati. La cooperativa fa proprio questo principio promuovendo l'autonomia dell'utente rispettando la scelta delle attività favorendo e stimolando l'autodeterminazione della persona stessa.

**Partecipazione:** i soggetti erogatori devono garantire la partecipazione dell'utente alla prestazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La cooperativa fa proprio questo principio aprendo a tutti i cittadini e alle associazioni di volontariato la possibilità di partecipare alla vita societaria dell'organizzazione. La cooperativa inoltre individua gli strumenti più idonei per raccogliere informazioni sulla valutazione degli utenti circa i servizi offerti.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. La cooperativa fa proprio questo principio adottando al proprio interno un sistema di gestione per la qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001/2008 e definendo in merito quelli che sono gli indicatori di efficacia ed efficienza che intende perseguire.

## **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO**

### **Destinatari**

La cooperativa opera in rapporto di convenzione con l'ULSS n. 6 Euganea per la gestione di tre Centri Diurni (C.D.) per persone con disabilità residenti prevalentemente nei comuni del territorio dell'ULSS stessa.

I servizi sono destinati a:

- persone con disabilità in età post-scolare, che necessitano di vivere in situazioni atte a favorire un'adeguata vita di relazione in un ambiente protetto;
- persone con disabilità gravemente compromesse dal punto di vista psichico e motorio, con scarsa autonomia personale e difficoltà di integrazione con l'ambiente che li circonda.

### **Finalità del servizio**

La cooperativa nella gestione del C.D. persegue il fine di dare risposte diversificate in relazione alle esigenze delle persone che lo frequentano. Quindi si propone di offrire una risposta di tipo:

- assistenziale per garantire il soddisfacimento dei bisogni primari quali: igiene, alimentazione, vestizione, deambulazione, ecc. facendo in modo che la giornata di chi frequenta il centro sia serena e tranquilla;
- educativo per mantenere e/o insegnare le abilità sociali e di autonomia individuale applicabili nei diversi contesti di vita del disabile;
- occupazionale impegnando le persone disabili in modo significativo, scegliendo attività che portano ad un risultato visibile dando la possibilità all'utente di sentirsi utile, di essere considerato "persona che lavora";
- socializzante al fine di favorire lo sviluppo di relazioni significative creando occasioni di incontro, di dialogo, attraverso il coinvolgimento della famiglia e promuovendo scambi con il territorio;
- infermieristica la cooperativa garantisce l'assistenza "infermieristica", su segnalazione dell'ULSS inviante, a quelle persone che ne necessitano durante la permanenza al centro.

Il centro mira al raggiungimento delle proprie finalità programmando attività diverse svolte in spazi strutturati, denominati aree educative, attraverso l'individuazione di obiettivi specifici per ogni persona e trovando le modalità più adeguate per ottenerli.

Le attività e gli obiettivi sono descritti nei Progetti Personalizzati, e si riferiscono alle seguenti aree:

- 1) autonomia/assistenza
- 2) socio-affettiva e relazionale
- 3) cognitiva
- 4) occupazionale

e in particolare a quanto indicato dalla DGR. 740/2015.

# Cooperativa Sociale Fratres

## Carta dei servizi

### Strutture (indirizzi)

La Cooperativa Sociale Fratres, per motivi storici, ha la sede legale a Piazzola sul Brenta in via M. Raimondo Bergamin, 5 (PD), mentre le tre Sedi Operative sono collocate rispettivamente a:

CD	Fratres Galliera Veneta	Via Roma 190 Galliera Veneta PD	tel. 049/9470904 fax. 049/9470403
CD	IL CEDRO	Via Roma 190 Galliera Veneta PD	tel. 049/9470904 fax. 049/9470403
CD	Fratres Campo San Martino	Via Forese 1 Campo San Martino PD	tel. 049/9600239 fax 049/9600147

### Funzionamento

Il Servizio C.D. opera dal lunedì al venerdì, per un totale di 227 giorni all'anno. I centri sono aperti dalle ore 9.00 alle ore 16.00. La cooperativa apre alle 8.30

Solitamente il centro chiude due settimane ad agosto (2<sup>a</sup>-3<sup>a</sup> settimana), due settimane nel periodo Natalizio.

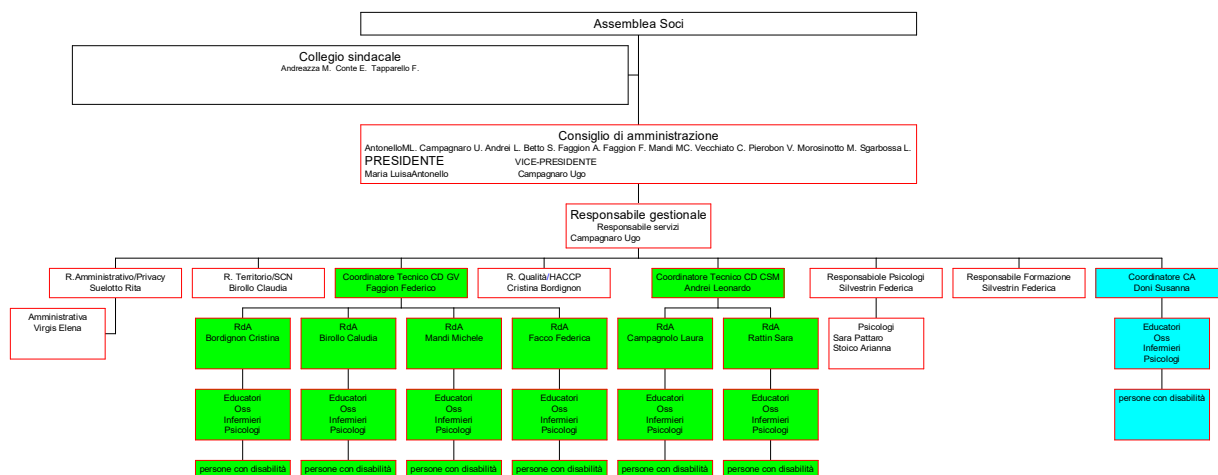
### Personale

Lo standard di personale necessario è fissato dalla DGR 740/2015 nel rispetto della legge Regionale n.22/2002 che prevede la presenza di:

- Responsabile del servizio
- Operatori Addetti all'Assistenza
- Educatori professionali
- Infermieri
- Psicologi
- Istruttori tecnico pratici
- Personale ausiliario

All'interno dei centri vi è inoltre la presenza di psicologi che curano il coordinamento, l'adeguatezza dei Progetti Personalizzati e la formazione del personale.

### Organigramma della cooperativa



### Attività generali

Nell'ambito di erogazione del Servizio C.D. vengono sviluppate **Attività Generali** specificatamente rivolte all'utenza quali:

- Attività educativa
- Assistenza alla persona
- Animazione
- Attività sportive
- Attività occupazionale
- Integrazione sociale
- Gite e uscite
- Attività ludiche

Le attività generali vengono sviluppate e "personalizzate" in **Attività INDIVIDUALI**, attraverso un preciso **Progetto Personalizzato**.

## IL PROGETTO PERSONALIZZATO

Il **Progetto Personalizzato** – *in breve P.P.* – rappresenta lo strumento per eccellenza della programmazione educativa, ciò che permette l'elaborazione di interventi educativi "su misura" per ogni singola persona.

Con tale strumento, si tiene conto delle caratteristiche del soggetto e delle richieste della famiglia per individuare degli obiettivi nelle quattro aree (tutte od alcune) di riferimento, quindi si individuano gli interventi necessari per raggiungere tali obiettivi.

Il P.P. descrive i bisogni, le capacità e le attitudini della persona accolta e stabilisce il programma educativo/assistenziale che sarà realizzato individualmente in un anno di attività. Le équipe con il proprio responsabile di area sono responsabili della pianificazione dei progetti e degli interventi educativi, frutto del confronto fra le varie figure professionali che a vario titolo prestano servizio al Centro Diurno.

Ogni attività generale, assume quindi, all'interno del P.P. una valenza ed una peculiarità diverse in base alla valutazione del tipo di intervento da effettuare con la singola persona, sia questo di tipo assistenziale che di tipo educativo,

Il P.P. viene stilato all'inizio di ogni anno ed è previsto un continuo monitoraggio in itinere dei programmi educativi/assistenziali che possono essere revisionati e riadattati, in seguito a cambiamenti o ad osservazioni svolte successivamente.

Il P.P. viene presentato e condiviso formalmente con i famigliari. Durante l'anno sono previsti colloqui con i familiari allo scopo di condividere sistematicamente le strategie educative adottate e di conoscere eventuali cambiamenti nella vita familiare e/o nuovi bisogni.

La verifica del P.P. rappresenta una fase essenziale, attraverso la quale si valuta il raggiungimento e la significatività degli obiettivi prefissati. Permette infatti, di sintetizzare il percorso effettuato e di predisporre il nuovo piano di intervento annuale.

Per questo motivo almeno sei volte all'anno, formalmente, il gruppo educativo di base, coordinato dal Responsabile di Area, si ritrova per confrontare, verificare, motivare l'azione educativa svolta nel centro (il Centro Diurno in questi giorni rimane chiuso).

## MODALITÀ DI INSERIMENTO

Per la modalità di **inserimento** al C.D. la cooperativa fa riferimento alle indicazioni operative fornite dall'ULSS 6 Euganea.

**Il percorso di inserimento è suddiviso principalmente in 4 fasi:**

**Per accedere al Centro Diurno va presentata domanda all'assistente sociale di riferimento**, la quale attiva l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVM), che si impegna ad attivare la procedura di valutazione. L'inserimento è subordinato all'effettiva disponibilità del posto nella struttura individuata. Eventuali richieste che arrivano direttamente alla Cooperativa Fratres, vengono indirizzate al Settore Sociale dell'AULSS, in quanto titolare degli inserimenti e coordinatore di tutte le diverse opportunità.

**L'inserimento** avviene a seguito della richiesta di ammissione predisposta dall'Assistente Sociale referente e presentata dal Direttore dei Servizi Sociali dell'ULSS alla Cooperativa. L'Assistente Sociale procede con la presentazione del caso e viene individuato e concordato un percorso di accoglienza da presentare successivamente alla famiglia.

**L'accoglienza** è strutturata nelle seguenti fasi:

- consegna del Materiale informativo della Cooperativa alla famiglia;
- un primo incontro con la famiglia e successivamente con la persona con disabilità.
- un inserimento graduale nel tempo (solo mattina, fino a pranzo, l'intera giornata);
- un periodo di osservazione di almeno tre mesi, in cui sia possibile rivalutare e/o confermare gli elementi emersi dalla presentazione del caso;
- incontri di verifica con l'Assistente Sociale alla fine del periodo di osservazione ed eventualmente con la famiglia.

**L'ammissione definitiva** al centro è attuata dopo aver riscontrato che *a livello individuale e/o familiare l'inserimento è positivo e risponde ai bisogni espressi e che a livello generale non sia turbato l'equilibrio globale*

**Cooperativa Sociale Fratres**  
**Carta dei servizi**

*del centro, in particolare valutando che l'inserimento utente sia compatibile con la vita relazionale e sociale degli altri.*

L'ammissione si concretizza con la stesura da parte dell'equipe interna del Progetto Personalizzato (P.P.) che viene condiviso con la famiglia della persona accolta.

Apposito regolamento ULSS, allegato, norma la gestione delle assenze.

Per il rientro dopo 5 giorni di assenza continuativi, non comunicati in precedenza, è richiesto il certificato medico.

Le assenze di ogni tipo vanno giustificate e comunicate tempestivamente.

In attesa dell'apposito regolamento ULSS sui Centri Diurni.

**MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE: suggerimenti, reclami, osservazioni**



**Cooperativa Sociale Fratres**  
**Carta dei servizi**

La partecipazione attiva delle persone diversamente abili e delle loro famiglie alla vita della cooperativa è ritenuta di estrema importanza e si ispira ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, cooperazione, trasparenza, tempestività e puntualità delle informazioni.

**A tale scopo la cooperativa invita i genitori a farsi soci della stessa e a partecipare alla vita associativa della cooperativa che da sempre ha voluto un Consiglio di Amministrazione che rappresentasse i vari portatori di interesse della stessa: genitori, operatori e volontari.**

Per **osservazioni, richieste, indicazioni**, ecc., i genitori possono rivolgersi:

- all'operatore di riferimento durante il trasporto,
- telefonare al Centro agli operatori con cui abitualmente vi è un rapporto.

**Le famiglie possono richiedere informazioni** al Responsabile Gestionale, ai Coordinatori Unità Operativa, agli Operatori di riferimento, ai Genitori che fanno parte del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, alle Assistenti Sociali e alle Associazioni che collaborano con la cooperativa.

La **segnalazione di eventuali disservizi** può avvenire verbalmente rivolgendosi al Coordinatore del CD. La segnalazione di un reclamo può inoltre seguire le modalità di seguito indicate:

- a) lettera scritta al Presidente** Maria Luisa Antonello  
c/o Cooperativa Sociale Fratres,  
via Roma,190 35015 Galliera Veneta (PD);
- b) reclamo verbale al Responsabile Gestionale** Dott. Ugo Campagnaro  
**ai Coordinatori Tecnici dei Centri** Faggion Federico per Galliera Veneta  
Andrei Leonardo per Campo San Martino

chiedendo, obbligatoriamente la stesura dell'apposito modulo (fax-simile allegato alla prossima pagina).

Questi provvederanno a riportare il tutto al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa il quale è tenuto a:

- mantenere la riservatezza;
- fornire, se possibile, immediata risposta,
- valutare eventuali suggerimenti.

Le famiglie vengono informate di quanto operato dalla Cooperativa e delle iniziative proposte attraverso la partecipazione all'assemblea dei soci che si svolge di norma nel mese di maggio di ogni anno. Questa assemblea è aperta a tutti i genitori informati attraverso lettera. Durante questa assemblea vengono presentate le relazioni sull'operato dell'anno appena concluso e il bilancio economico. In questa sede è possibile chiedere chiarimenti al Presidente e al responsabile del servizio, fare proposte ed esporre esigenze di ordine comune.

Le famiglie sono inoltre chiamate a dare una valutazione del servizio attraverso la compilazione di un **Questionario** allo scopo di rilevare la soddisfazione dell'Utente e della sua famiglia.

Lo spoglio dei Questionari viene effettuato con la presenza di un consigliere rappresentante i genitori.

La cooperativa ritiene soddisfacente un risultato positivo pari all'85% in tutti gli ambiti analizzati.

Il risultato dell'analisi dei Questionari viene presentato durante l'Assemblea Annuale e messo a disposizione dell'AULSS.

**MODULO RECLAMO**

Spett.le Cooperativa Sociale Fratres

*Cooperativa Sociale Fratres*  
Carta dei servizi

Alla cortese attenzione della Direzione

Cognome.....Nome.....

Via.....N.....Città.....

Tel.....E-mail.....

In qualità di

Persona che riceve il servizio

Familiare (o chi ne fa le veci) della persona che riceve il servizio

Committente

Altro (specificare).....

Intendo avanzare

SEGNALAZIONE

SUGGERIMENTO

RECLAMO

OGGETTO:.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Io sottoscritto/a.....esprimo il consenso al trattamento dei dati personali sopra riportati ai fini strettamente necessari alle attività correlate all'oggetto della presente segnalazione/suggerimento/reclamo.

Data.....

Firma.....

Spazio riservato alla cooperativa

Ricevuto il.....da.....

Si trasmette l'oggetto a: Sig.....

del centro.....

Risposta.....

.....

.....

.....

Data risposta.....

Firma del Responsabile del servizio.....

**STANDARD DI QUALITÀ'**

**Cooperativa Sociale Fratres**  
**Carta dei servizi**

La Cooperativa ha definito gli standard generali di qualità attraverso specifiche modalità di erogazione dei servizi offerti direttamente alla persona ed attività che indirettamente ne influenzano la qualità.

Progetto Personalizzato	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ stesura nel primo mese dell'anno</li> <li>◆ verifiche P.P. minimo ogni 6 mesi</li> <li>◆ sei incontri di equipe all'anno</li> <li>◆ supervisione da parte di psicologi specializzati</li> <li>◆ équipe multidisciplinare</li> </ul>
Incontri con i genitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ possibilità di incontrare in ogni momento (previo appuntamento) il responsabile del CD: tempo di attesa max 8 giorni</li> <li>◆ 100% di genitori incontrati</li> <li>◆ incontro con i genitori almeno 1 volta all'anno</li> </ul>
Accrescimento della soddisfazione dell'utente	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ somministrazione ai familiari di questionari anonimi (in genere si ritiene soddisfacente una valutazione positiva pari o superiore al 85%)</li> <li>◆ analisi della soddisfazione dell'utente attraverso metodologie validate da uno psicologo (specialmente in riferimento a nuove attività)</li> <li>◆ analisi dei bisogni espressi dalle famiglie, registrazione all'interno dei Progetti Personalizzati e nel limite del possibile loro soddisfazione</li> <li>◆ registrazione puntuale di ogni suggerimento e lamentela e loro analisi</li> <li>◆ possibilità per i familiari di fare richieste e dare informazioni in ogni momento attraverso l'operatore di riferimento durante il trasporto o telefonicamente chiedendo dell'operatore di riferimento dell'équipe</li> </ul>
Mensa	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ possibilità di scelta tra 3 o più opzioni per ogni componente del menù a scelta libera</li> <li>◆ possibilità di diete particolari</li> <li>◆ assistenza degli operatori del centro</li> <li>◆ prassi igieniche di assistenza ed educative a favore degli utenti</li> <li>◆ valutazione precisa ed attenta del fornitore pasti confezionati</li> </ul>
Trasporto	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ operatore di riferimento in ogni pulmino e/o mezzo di trasporto</li> <li>◆ accompagnamento al bisogno</li> <li>◆ manutenzione dei mezzi precisa e puntuale</li> <li>◆ possibilità di spostamento orari in base alle necessità della famiglia</li> <li>◆ possibilità di spostamenti/uscite durante la giornata passata al centro</li> <li>◆ mezzi attrezzati in base agli ausili degli utenti</li> </ul>
Sistema HACCP	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ consulenza di un tecnico specializzato</li> <li>◆ verifica dell'adeguatezza del piano di autocontrollo una volta all'anno</li> <li>◆ raccolta mensile ed analisi delle schede di rilevazione</li> <li>◆ analisi batteriologiche con 3 tamponi per ogni sede ogni sei mesi</li> <li>◆ analisi batteriologiche per la verifica della potabilità dell'acqua 1 volta all'anno</li> <li>◆ formazione del personale al momento dell'assunzione</li> <li>◆ aggiornamento e formazione costante/sistematica del personale</li> </ul>
Sicurezza e soccorso	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ consulenza di un tecnico specializzato</li> <li>◆ riunione annuale fra medico del lavoro, responsabile del servizio di prevenzione e protezione e il rappresentante dei lavoratori</li> <li>◆ valutazione costante dei rischi</li> <li>◆ formazione degli operatori al momento dell'assunzione</li> <li>◆ aggiornamento e formazione costante/sistematica del personale</li> <li>◆ presenza di presidi antincendio costantemente aggiornati</li> </ul>

**Cooperativa Sociale Fratres**  
**Carta dei servizi**

Partecipazione delle famiglie alla vita della Cooperativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ presenza dei genitori all'interno del Consiglio di Amministrazione</li> <li>◆ possibilità di partecipare alla vita della Cooperativa attraverso l'adesione a socio</li> <li>◆ possibilità di partecipare all'assemblea per l'approvazione del bilancio anche a quanti non sono soci</li> <li>◆ organizzazione di una festa annuale aperta a tutte le famiglie</li> <li>◆ accoglimento di tutti i reclami da parte del Consiglio di amministrazione e risposta scritta entro e non oltre i 30 giorni</li> </ul>
Miglioramento del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ aggiornamento costante per un minimo di 12 ore annue del personale su tematiche educativo-assistenziale</li> <li>◆ metodologia precisa relativa alla risoluzione dei problemi</li> <li>◆ individuazione e implementazione di obiettivi di miglioramento</li> <li>◆ analisi annuale dell'efficacia e dell'efficienza del servizio offerto</li> <li>◆ partecipazione al progetto qualità del Consorzio Veneto Insieme</li> <li>◆ mantenimento della certificazione del Sistema di gestione per la qualità in base alla Norma UNI EN ISO 9001/2008</li> </ul>
Rapporti con il territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ sostegno "educativo" al Gruppo DAVID di San Martino di Lupari</li> <li>◆ sostegno all'associazione FELICITÀ di Campo San Martino</li> <li>◆ sviluppo di progetti in collaborazione con il Gruppo David di San Martino di Lupari</li> <li>◆ sviluppo di progetti in collaborazione con l'associazione SORRIDENDO VINCEREMO</li> <li>◆ sviluppo di progetti in collaborazione con l'associazione SOL-LEVANTE</li> <li>◆ partecipazione attiva al Consorzio Veneto Insieme di Padova</li> <li>◆ adesione a Conf-Cooperative e al settore Federsolidarietà</li> <li>◆ partecipazione a momenti sociali "paesani" su invito</li> <li>◆ promozione di momenti ludici aperti al pubblico</li> <li>◆ uscite strutturate in paesi limitrofi ai centri</li> </ul>
Rapporti con l'ULSS di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ partecipazione a "Patto per lo sviluppo"</li> <li>◆ disponibilità ad incontrare su richiesta le assistenti sociali di riferimento degli Utenti; tempo di attesa max 8 giorni</li> <li>◆ partecipazione ad incontri richiesti in varia misura dall'ULSS</li> <li>◆ partecipazione progetti (DRG) gestiti direttamente dall'ULSS</li> <li>◆ redicontazione annuale sull'andamento del servizio completa di.: <ul style="list-style-type: none"> <li>- elenco presenze</li> <li>- relazione sull'andamento tecnico-professionale ed organizzativo-gestionale del servizio</li> <li>- bilancio di esercizio dell'anno precedente e rendiconto economico</li> <li>- elenco nominativo del personale impiegato con qualifiche, profili professionali, tipologia di rapporto di lavoro</li> </ul> </li> </ul>