



**COOPERATIVA SOCIALE FRATRE SOCIETÀ COOPERATIVA**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**CENTRI DIURNI PER PERSONE CON DISABILITA'**

**GALLIERA VENETA  
CAMPO SAN MARTINO**

**COMUNITÀ ALLOGGIO PER PERSONE CON DISABILITA'**

**BARCHESSA DI LEVANTE**

<b>C.D.</b>	<b>Galliera Veneta A-B</b>	Via Roma 190 Galliera Veneta PD
<b>C.D.</b>	<b>IL CEDRO</b>	Via Roma 190 Galliera Veneta PD
<b>C.D.</b>	<b>Campo San Martino A-B</b>	Via Forese 1 Campo San Martino PD
<b>C.A.</b>	<b>Barchessa di Levante</b>	Via Roma 190 Galliera Veneta PD



## INDICE GENERALE

<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>4</b>
<b>LA STORIA DELLA COOPERATIVA.....</b>	<b>5</b>
<b>MISSION DELLA COOPERATIVA .....</b>	<b>5</b>
<b>RAPPORTI CON IL TERRITORIO .....</b>	<b>6</b>
<b>RETE TERRITORIALE DI APPARTENENZA .....</b>	<b>6</b>
<b>ORGANIGRAMMA .....</b>	<b>6</b>
<b>I SERVIZI OFFERTI DALLA COOPERATIVA.....</b>	<b>7</b>
<b>CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ.....</b>	<b>7</b>
FINALITÀ DEL SERVIZIO DI CENTRO DIURNO .....	7
FUNZIONAMENTO .....	8
PERSONALE .....	8
ATTIVITÀ GENERALI.....	8
IL PROGETTO PERSONALIZZATO.....	9
MODALITÀ DI INSERIMENTO.....	9
STRUTTURE – INDIRIZZI .....	10
<b>COMUNITÀ ALLOGGIO PER PERSONE CON DISABILITÀ’ .....</b>	<b>10</b>
FINALITÀ DEL SERVIZIO COMUNITÀ DI ALLOGGIO .....	10
PERSONALE .....	11
ATTIVITÀ GENERALI.....	11
I SERVIZI OFFERTI IN COMUNITÀ ALLOGGIO.....	12
FUNZIONAMENTO E ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA.....	12
STRUTTURA E INDIRIZZI .....	13
MODALITÀ DI VISITA .....	13
IL PROGETTO PERSONALIZZATO.....	13
MODALITÀ DI INSERIMENTO.....	13
<b>RAGGIUNGIBILITÀ DEI SERVIZI.....</b>	<b>14</b>
<b>SUGGERIMENTI, RECLAMI, OSSERVAZIONI .....</b>	<b>15</b>
<b>Modulo reclamo .....</b>	<b>16</b>
<b>STANDARD DI QUALITÀ’ CENTRO DIURNO .....</b>	<b>17</b>
<b>STANDARD DI QUALITÀ’ DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO .....</b>	<b>19</b>

## PREMESSA

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale Fratres è stata redatta secondo quanto previsto dall'art. 13 della Legge quadro 328 del 08/11/2000 "Realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali".

La Carta dei servizi ha lo scopo di far conoscere:

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

La Carta dei Servizi ha come obiettivi:

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

## PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi fondamentali della Carta dei Servizi sono definiti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 29/01/1994: "**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**". Essi sono:

**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 Sociale Fratres 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 Sociale Fratres garantisce 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 Sociale Fratres 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. La persona con disabilità può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

La Cooperativa Sociale Fratres fa proprio questo principio aprendo a tutti i cittadini e alle comunità locali attraverso le sue istituzioni e associazioni, la possibilità di partecipare alla vita societaria dell'organizzazione.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire un servizio efficiente ed efficace.

La Cooperativa Sociale Fratres fa proprio questo principio individuando gli strumenti più idonei per una attenta valutazione dei servizi offerti, in termini di qualità e sicurezza. Ha adottato un sistema di controllo interno per garantire la sostenibilità dei servizi stessi.

## LA STORIA DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale Fratres è stata fondata nel 1983, da un gruppo di genitori e di volontari sensibili alla realtà dell'handicap della propria comunità, per dare una risposta ai problemi della disabilità e per favorire, ad ogni livello, l'inserimento sociale di persone con disabilità.

I Soci Fondatori si sono interrogati su come favorire, ad ogni livello, l'inserimento sociale delle persone con disabilità e sulla forma societaria più appropriata da assumere. 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 che usufruiscono dei servizi offerti.

La cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo e in rapporto ad essi agisce. Questi valori costituiscono il terreno e la linfa vitale che danno senso all'organizzazione stessa. Essi sono:

- la mutualità,
- la solidarietà,
- la democraticità,

La Cooperativa è iscritta all'Albo delle Società Cooperative istituito presso il Ministero delle Attività Produttive, al n. A106573.

La Cooperativa è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali al n. APD0023.

La Cooperativa è iscritta alla Camera di Commercio della Provincia di Padova al n. 180707.

## MISSION DELLA COOPERATIVA

La Cooperativa Sociale FRATRES conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro; **il suo fine è "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.**

La cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e lo sviluppo socio-economico e culturale della comunità, coopera attivamente, con altri enti cooperativi, altre imprese ed imprese sociali ed organismi del terzo settore, su scala locale, nazionale e internazionale. La cooperativa realizza 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).

In particolare i valori che danno senso alla sua organizzazione e ne hanno permesso lo sviluppo sono:

- a) **centralità della persona** con disabilità e la valorizzazione dei suoi bisogni; creare i presupposti perchè possa esprimere i propri interessi, le proprie potenzialità, ancorché limitate o residuali, le proprie preferenze, facendo attività "significative" per sé e per gli altri, e, ove possibile, in compagnia di altre persone integrandosi nel tessuto sociale;
- b) **il legame con la comunità locale**, inteso come radicamento della cooperativa nel contesto sociale in cui vive ed opera, e come tensione e disponibilità al coinvolgimento dentro la cooperativa dei fruitori, dei lavoratori e dei soggetti di cittadinanza attiva del territorio;
- c) **la trasparenza come stile** e come metodo sia dei singoli componenti, sia dell'organizzazione, ed è fondata sulla partecipazione democratica alla gestione della cooperativa da parte di tutti i soci, e sull'adozione di forme adeguate di rendicontazione sociale per la comunicazione di obiettivi e risultati;
- d) **la formazione permanente** per la costante crescita umana e professionale delle persone coinvolte, quale che sia la forma della loro partecipazione alla vita della cooperativa;

- e) **la crescita come organizzazione**, sia interna, sia nella sua dimensione di sistema-rete di cooperative, sia come movimento di idee e di valori;
- f) **una dimensione compatibile** con la possibilità di sviluppare tra tutti i soci effettive e positive relazioni di conoscenza e collaborazione, in quanto sono esse che generano rapporti fiduciari che sono la base per la costruzione di servizi di qualità.

## RAPPORTI CON IL TERRITORIO

La cooperativa si è fortemente integrata con la propria comunità di appartenenza e collabora da sempre con le principali Associazioni che si occupano di problematiche legate alla disabilità, le amministrazioni comunali, le parrocchie, le Pro Loco, per lo sviluppo di attività di promozione sociale. Promuove percorsi di sensibilizzazione sul tema dell'inclusione sociale all'interno degli Istituti Comprensivi del territorio dell'Alta Padovana con progetti specifici e corsi di formazione per volontari.

La Cooperativa aderisce ai Progetti annuali del Servizio Civile Universale proposti da Federsolidarietà per il tramite del Consorzio Veneto Insieme e dà disponibilità di accoglienza di 4 volontari per ogni annualità.

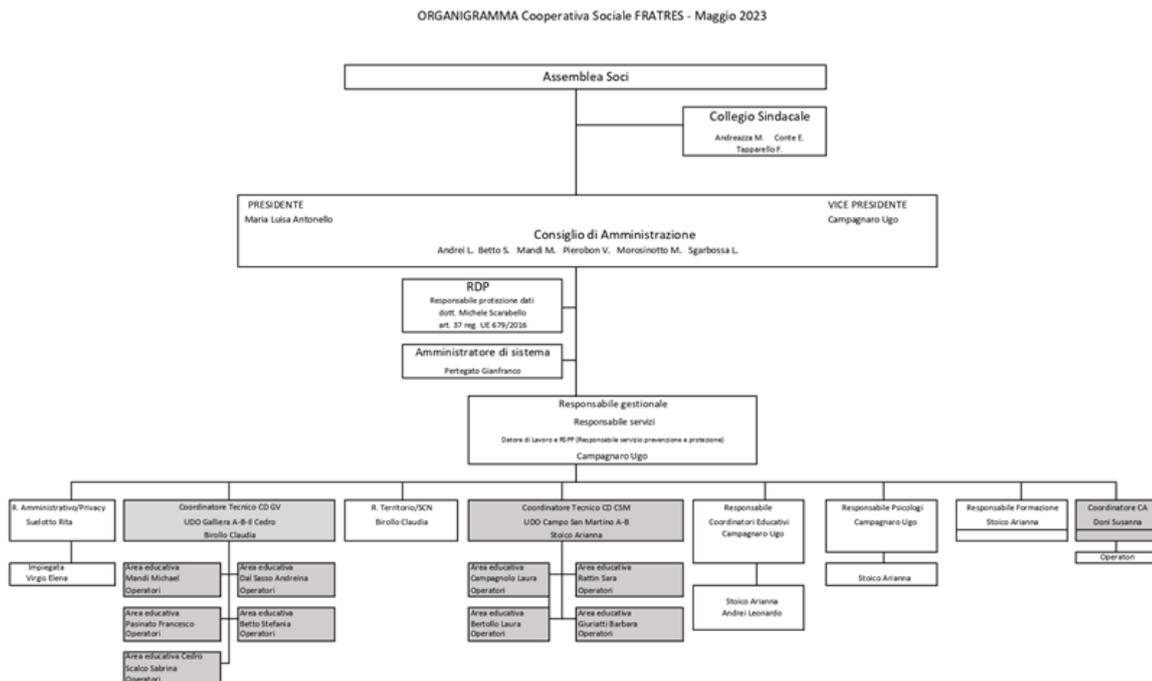
## RETE TERRITORIALE DI APPARTENENZA

La Cooperativa aderisce all'Associazione di categoria Confcooperative-Federsolidarietà  
 E' socia fondatrice del Consorzio Veneto Insieme Società Cooperativa Consortile di Padova.

E' socia di: Fratres Fontaniva Cooperativa Sociale, Cooperativa Sociale Il Portico

La Cooperativa aderisce alla rete "Patto per lo sviluppo per un nuovo Welfare" che comprende Enti Gestori che gestiscono servizi per la disabilità in accordo contrattuale con l'Aulss 6 Euganea, e Associazioni di famigliari di persone con disabilità del territorio padovano.

## ORGANIGRAMMA



## I SERVIZI OFFERTI DALLA COOPERATIVA

I servizi offerti dalla Cooperativa sono gestiti in Accordo Contrattuale con Aulss 6 Euganea che si avvale di Enti Accreditati Istituzionalmente per garantire i servizi territoriali per le persone con disabilità. Gli Accordi contrattuali fissano le caratteristiche del servizio, le modalità di gestione, gli impegni assunti da entrambe le parti contraenti, le modalità di accesso, gli aspetti economici.

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.
- persone con disabilità medio-grave che non possono, per diversi motivi, continuare a vivere nel proprio nucleo familiare.

I servizi offerti sono gestiti con particolare attenzione alle persone con disabilità cercando di offrire un servizio che tenga conto delle loro esigenze, secondo i principi di integrazione e piena partecipazione indicati dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità.

Articolo 1, comma 1, della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle Persone con disabilità:

“Scopo della presente Convenzione è promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità.”

## CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ

I Centri diurni per persone con disabilità della Regione del Veneto vengono definiti nell'Allegato A) della Delibera di Giunta Regionale Veneta n. 84 del 16 gennaio 2007, di attuazione della Legge Regionale n. 22 del 16 agosto 2002 “Autorizzazione e Accreditamento Istituzionale”.

I Centri Diurni sono ubicati nei Comuni di Galliera Veneta (PD) e Campo San Martino (PD).

La capacità ricettiva massima è fissata dall'Autorizzazione all'Esercizio rilasciata dalla Regione Veneto n. 495-497 del 18.12.2019, che ha determinato per i Centri Diurni Fratres 96 posti, così distribuiti:

- n. 30 posti – Unità di offerta Galliera A
- n. 20 posti – Unità di Offerta Galliera B
- n. 14 posti – Unità di Offerta Il Cedro
- n. 16 posti – Unità di Offerta Campo San Martino A
- n. 16 posti – Unità di Offerta Campo San Martino B

Gli aspetti economici ed organizzativi relativi agli Accordi contrattuali fanno riferimento a:

DGR Veneto n. 740 del 14.05.2015

DGR Veneto n. 912 del 26.07.2022

### Finalità del Servizio di CENTRO DIURNO

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: garantendo 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 operative più adeguate per raggiungerli.

Le attività e gli obiettivi sono descritti nei Progetti Personalizzati secondo quanto indicato dalla DGR. 740/2015, e si riferiscono in particolare, alle seguenti aree:

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

La cooperativa effettua come servizi correlati:

- il servizio trasporto gestito con mezzi propri
- il servizio mensa, garantito con un sistema di HACCP interno e la scelta fra 3 menù giornalieri completi
- il servizio di pulizia.

## **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), e due settimane nel periodo Natalizio.

Variazioni dell'orario possono intervenire per causa di forza maggiore e/o normative specifiche (esempio: normativa Covid 19)

La frequenza al Centro Diurno è rendicontata alla Regione Veneto attraverso il Flusso FAD con il sistema gestionale Atlante per la comunicazione delle presenze/assenze delle PcD, e il sistema gestionale Arcipelago per rendicontazione economica del servizio.

Le assenze dal Centro Diurno vanno sempre comunicate e giustificate.

## **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 Socio Sanitari
- Educatori professionali
- Infermieri
- Psicologi
- Personale ausiliario

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

## **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** redatto da parte dello psicologo di area – *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. L'equipe con il proprio responsabile d'area sono responsabili dell'attuazione 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

L'inserimento delle persone con disabilità all'interno dei Centri diurni segue le modalità operative indicate dall'Aulss 6 Euganea. Il percorso di inserimento si può dividere indicativamente in 4 fasi:

**La domanda di accesso** al Centro Diurno va presentata dalla famiglia all'Assistente Sociale di riferimento dell'Unità Operativa Complessa (UOC) DISNA del Distretto 4 Aulss 6 Alta Padovana, titolare della presa in carico della persona con disabilità.

L'UOC attiva l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) per la presa in carico della persona con disabilità, per la definizione della progettualità più appropriata, e la definizione del profilo di gravità che ne determina l'impegno economico.

L'inserimento presso il servizio è subordinato all'effettiva disponibilità del posto nella struttura individuata.

**L'inserimento** avviene a seguito della richiesta di ammissione presentata dalla Direzione dell'UOC DISNA dell'Aulss 6 Euganea 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*. Si inizia così la stesura da parte dell'equipe interna del Progetto Personalizzato (P.P.) che verrà condiviso con la famiglia della persona accolta.

## **Strutture – Indirizzi**

Le sedi dei Centri Diurni sono di proprietà dell’Aulss 6 Euganea e assegnate alla Cooperativa con Contratto di Concessione.

Lo spazio totale, diviso sui tre centri di circa 1500 mq.

Le strutture sono prive di barriere architettoniche secondo quanto definito dalla legge 13/89. Gli spazi interni dedicati alle persone con disabilità sono adeguatamente articolati in base alle attività che vi si svolgono e sono composti da “sale attività collettive”, zona mensa, bagni attrezzati, bagno assistito, un bagno per il personale e per gli addetti alla distribuzione mensa.

La Cooperativa Sociale Fratres ha la sede legale a Piazzola sul Brenta (PD) in via M. Raimondo Bergamin, 5 (PD).

Le sedi operative dei servizi di Centri Diurni sono ubicate nei Comuni di Galliera Veneta (PD) e Campo San Martino (PD).

Centri Diurni di Galliera Veneta (Galliera A-B-II Cedro):

Via Roma 190 – 35015 Galliera Veneta (PD) tel. 049/9470904-3272459420 fax. 049/9470403

Centri diurni di Campo San Martino (A-B)

Via Forese 57 – 35015 Campo San Martino (PD) tel. 049/9600239 fax 049/9600147

## **COMUNITÀ ALLOGGIO PER PERSONE CON DISABILITÀ**

Le comunità alloggio per persone con disabilità della Regione del Veneto sono definite nell’Allegato A) della Delibera di Giunta Regionale Veneta n. 84 del 16 gennaio 2007, di attuazione della Legge Regionale n. 22 del 16 agosto 2002 “Autorizzazione e Accreditamento Istituzionale”

La capacità ricettiva massima è fissata dall’Autorizzazione all’Esercizio rilasciata dalla Regione Veneto n. 486 del 18.12.2019, ed è di 10 posti letto.

La Comunità alloggio Barchessa di Levante è stata autorizzata anche per le accoglienze temporanee programmate/pronta accoglienza per n. 1 posto (11 posto).

La Comunità Alloggio “Barchessa di Levante” si propone di accogliere persone con disabilità cognitiva, in particolare del territorio A.U.L.S.S. 6 Euganea, che si trovano in condizioni di non poter rimanere in ambito familiare a causa della riduzione delle capacità familiari di cura (temporaneamente o definitivamente).

### **Finalità del servizio Comunità di Alloggio**

Le finalità generali che la Cooperativa Fratres si prefigge di perseguire, attraverso il servizio di Comunità Alloggio sono le seguenti:

- offrire una risposta residenziale a carattere locale rivolta ad adulti con disabilità privi di rete familiare di appoggio o comunque impossibilitati a restare all’interno della loro famiglia di origine;
- favorire la permanenza dei destinatari del progetto nel loro luogo di origine, permettendo loro di mantenere un legame con la propria cultura, il proprio ambiente, la propria rete di relazione ed i servizi del territorio;
- offrire una rete di risposte, non rigidamente prefigurate, ma flessibili, dinamiche ed individualizzate, adeguate ai singoli utenti, alle modificazioni dei bisogni, alla realtà culturale e territoriale, capaci di mettere insieme tutte le risorse che il territorio può offrire;
- sostenere l’integrazione sociale intesa come processo complesso che considera la persona, il suo ambiente, i suoi stili di vita, la sua identità e la sua storia personale;
- promuovere un armonico percorso di inclusione sociale, attraverso una gamma il più possibile estesa e

- personalizzata di interventi, scongiurando così il rischio di isolamento sociale;
- favorire una diversa cultura ed approccio alla persona con disabilità, al fine di favorire il riconoscimento e la valorizzazione della condizione di adulto.

## **Personale**

Lo standard di personale necessario è fissato dalla DGR 1719 del 30.12.2022, e nel rispetto della legge Regionale n.22/2002. Le figure professionali presenti sono:

- Responsabile del servizio
- Operatori Socio Sanitari
- Educatori professionali
- Infermieri
- Psicologi
- Personale ausiliario

Il personale garantisce il servizio su turni di 24 ore su tutta la settimana

## **Attività generali**

Le attività all'interno di una Comunità Alloggio costituiscono gli strumenti e le possibilità principali per raggiungere gli obiettivi previsti nel progetto individualizzato al fine di aiutare a migliorare il benessere e la qualità della vita della persona. Esse sono principalmente di carattere educativo-assistenziale e sono condotte da tutte le figure professionali coinvolte.

Una importante distinzione delle attività viene effettuata da due principali macro-gruppi: attività di tipo residenziale e attività del territorio.

- Attività di tipo residenziale: interessano le comuni azioni della vita quotidiana e sono indirizzate ad intervenire sul miglioramento delle abilità carenti in ciascuno degli utenti. Nello specifico, gli interventi sono relativi all'area della cura di sé (per le persone coinvolte negli interventi di promozione dell'autonomia diventano centrali i momenti dell'alimentazione, dell'igiene personale, cura di sé), alla sfera cognitiva e gestione degli spazi privati e comunitari (piccole pulizie, attività di preparazione e di riordino).
- Attività nel territorio: hanno lo scopo di far sì che gli utenti abbiano la possibilità di mantenere o di ricreare gradualmente nel territorio una rete, che sia un tessuto di relazioni sociali che possa combattere la tendenza al ritiro sociale. Queste attività consistono in partecipazione a gite ricreative e culturali, uscite per commissioni,

La Comunità Alloggio "La Barchessa di Levante" si propone un ambiente il più possibile vicino ad una dimensione familiare. Le attività proposte vengono proposte all'intero gruppo tenendo conto degli obiettivi personalizzati definiti dall'equipe, per ogni ospite. E' importante creare un contesto nel quale ci siano le condizioni per lo sviluppo di dinamiche positive di integrazione tra gli utenti. La partecipazione attiva alla vita di gruppo sarà stimolata ma contemporaneamente cercando di rispettare la possibilità di autodeterminazione.

In orario diurno (dalle 9.00 alle 16.00 e dal lunedì al venerdì) le persone sono impegnate in attività in sede, esterne, o possono frequentare i centri diurni per persone con disabilità. La Cooperativa si impegna a mantenere un collegamento con la struttura occupazionale attraverso incontri periodici che saranno finalizzati ad una condivisione del Progetto Personalizzato e alla verifica degli obiettivi previsti.

La naturale ubicazione della Comunità, che si trova nel Parco della Villa Imperiale di Galliera Veneta assieme al Centro Diurno gestito dalla stessa Cooperativa Fratres, facilita ed agevola una collaborazione continua sia per uno scambio di informazioni sia per qualsiasi tipo di cambiamento od intervento.

Viene assicurato un supporto ed accompagnamento delle persone con disabilità alle visite di controllo degli specialisti o in occasione di specifici esami medici. L'assistenza viene garantita, in modo tale che, nell'arco dell'intera giornata l'operatore risponda alle necessità della persona.

Se per malattia, visite mediche o qualsiasi altro motivo la persona non potesse frequentare una delle realtà esterne alla residenza, è garantita l'assistenza nella Comunità Alloggio.

## **I servizi offerti in comunità alloggio**

### **Servizio alberghiero**

**La comunità alloggio, suddivisa in due piani, dispone di dieci posti letto + un posto letto di pronta accoglienza** suddivisi in sei camere. Le dimensioni delle stanze rispettano gli standard previsti per una civile abitazione garantendo l'accessibilità, la movimentazione e l'assistenza degli utenti. Ogni camera è attrezzata con armadi personali a disposizione delle persone e al bisogno di angoli scrivania per attività personali.

Il primo piano dispone di quattro bagni di cui uno assistito. Nella comunità gli interventi assistenziali sono garantiti attraverso l'organizzazione di alcune attività finalizzate alla rilevazione dei bisogni assistenziali, alla cura ed igiene personale, al trasferimento della persona dal letto/carrozzina attraverso ausili idonei, alla prevenzione dei più comuni problemi della sindrome da immobilizzazione, a garantire sicurezza e a curare il confort ambientale e personale.

Sono inoltre assicurate le attività di assistenza infermieristica legata alla somministrazione delle terapie farmacologiche, al monitoraggio dello stato di salute degli ospiti che spesso rivelano una difficoltà a segnalare lo stato di malessere e di dolore.

Essendo ripartita su più piani, vi è la presenza di un impianto di movimentazione verticale (ascensore) di dimensioni tali da permettere l'accesso e la movimentazione di un carrello di servizio, di una carrozzina per disabili, e di almeno un accompagnatore. E' garantita la disponibilità di un sistema tecnologico o di chiamata (campanelli) per la comunicazione tra le persone con disabilità ed operatori in relazione alle necessità legate all'assistenza.

### **Servizio mensa**

I pasti vengono acquistati da una ditta esterna. Il Coordinatore della comunità provvede settimanalmente alla compilazione del menù, tenendo presente le particolari diete, gusti personali, caratteristiche degli alimenti. Il servizio di ristorazione è costantemente monitorato. La distribuzione è gestita dagli operatori.

Nei giorni di domenica, i pasti potranno essere eventualmente ed in parte preparati dagli operatori presso il locale cucina nel rispetto delle norme igienico sanitarie previste dalla normativa vigente.

Anche se non vi è l'obbligo di legge la cooperativa si impegna ad informare e formare il proprio personale sul sistema di autocontrollo HACCP (L.R. n. 41/2003 del 29 dicembre 2004) e a seguirne le indicazioni.

### **Servizio di lavanderia**

La cooperativa assicura i servizi di lavanderia, guardaroba e stireria degli indumenti degli ospiti tramite gli operatori in servizio presso la comunità, con il coinvolgimento degli ospiti secondo quanto definito nel progetto personalizzato.

Per il lavaggio della biancheria piana è utilizzata la formula della biancheria a noleggio presso lavanderie specializzate.

### **Pulizie**

Il servizio di pulizie è garantito dalla presenza di personale ausiliario e secondo uno specifico programma giornaliero, settimanale, mensile e trimestrale e/o da personale esterno da Imprese di Pulizia.

Il personale impiegato è formato per l'utilizzo di prodotti e attrezzature idonee, per garantire la pulizia e l'igiene in modo accurato.

## **Funzionamento e organizzazione della giornata**

La comunità è aperta 24 ore su 24 per 365 gg. all'anno.

L'organizzazione della giornata intende favorire la presenza di un clima familiare che rispetti i tempi e i ritmi degli ospiti, bilanciando l'esigenza della persona di disporre di tempo libero e di attività strutturale.

La giornata tipo è la seguente:

ore 7.00 - 8.30	alzata, igiene personale, colazione
ore 9.00 - 16.00	accompagnamento alle attività diurne in sede, esterne o in altri centri
ore 16.00 - 18.30	merenda - attività pomeridiane - igiene personale - organizzazione cena
ore 18.30 - 20.00	cena
ore 20.00 - 21.00	ascolto musica, visione programmi televisivi o partecipazione ad attività di animazione.
ore 21.00	igiene personale e ritiro nelle proprie stanze

Sono inoltre garantiti gli accompagnamenti a visite medico-specialistiche e gli adempimenti di carattere sanitario.

## Struttura e indirizzi

La sede della Comunità Alloggio è di proprietà dell'Aulss 6 Euganea e assegnata alla Cooperativa con Contratto di Concessione.

La Comunità si trova all'interno del Complesso di Villa Imperiale a Galliera Veneta (PD) adiacente ai servizi di Centro diurno e vicina al parco della Villa.

L'indirizzo è:

Comunità Alloggio "Barchessa di Levante" via Roma, 190 – 35015 Galliera Veneta (PD)  
0496895028 - 3311345819

## Modalità di visita

Il presidio è aperto alle visite, alle telefonate e alle lettere di familiari e amici nel rispetto necessario dei tempi e del diritto alla tranquillità della comunità.

Gli orari di apertura della Comunità intesa come luogo "aperto" tengono in considerazione il diritto alla riservatezza dell'ospite durante alcune fasi della giornata e permettono agli operatori di svolgere con cura alcune funzioni del proprio lavoro. Le visite sono da concordarsi con il coordinatore della struttura di volta in volta tramite telefonata; per motivi organizzativi visite e telefonate vengono fatte in orario pre-serale (16,00-18,30) durante la settimana, mentre nei fine settimana dalle ore 9,30 alle ore 11,30 e dalle ore 16,00 alle ore 18,30.

Per informazioni dettagliate inerenti il percorso progettuale degli Ospiti è necessario fissare un appuntamento con il Coordinatore del servizio.

Si prevede una riunione almeno annuale con tutti i familiari atta a confrontarsi sull'andamento del servizio e a condividere le attività.

## Il progetto personalizzato

Il **Progetto Personalizzato** redatto da parte dello psicologo di area – *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. L'equipe con il proprio coordinatore, è responsabile dell'attuazione dei progetti e degli interventi educativi, frutto del confronto fra le varie figure professionali, che a vario titolo prestano servizio.

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 familiari. 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 formalmente, l'equipe si ritrova, opportunamente coordinata, per verificare, motivare l'azione assistenziale, educativa e socializzante svolta.

## Modalità di inserimento

La domanda di accesso al Centro Diurno va presentata all'Assistente Sociale di riferimento, dell'Unità Operativa Complessa (UOC) DISNA del Distretto 4 Aulss 6 Alta Padovana, titolare della presa in carico della persona con disabilità.
--

L'UOC attiva l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) per la presa in carico della persona con disabilità, per la definizione della progettualità più appropriata, e la definizione del profilo di gravità che ne determina l'impegno economico.

L'inserimento è subordinato all'effettiva disponibilità del posto nella struttura individuata.

La domanda di ammissione viene presentata alla cooperativa dalla Direzione dell'UOC DISNA dell'Aulss 6 Euganea alla Cooperativa, e viene concordata la conoscenza della PdC e lo scambio di tutte le informazioni riguardanti lo stesso.

Nella fase di pre-ingresso l'assistente sociale concorda con la persona e la sua famiglia la visita della struttura, per avere modo di conoscere e vedere direttamente gli ambienti della Comunità. Il personale presente all'incontro ha modo di approfondire la sua conoscenza e di avere ulteriori informazioni sulla base delle quali effettuare una valutazione più puntuale e precisa sull'opportunità dell'ingresso.

L'equipe educativa della Cooperativa definisce un percorso di inserimento in relazione alle caratteristiche della PdC, definendo tempi e modalità. Il percorso viene condiviso con la PdC e la sua famiglia. L'obiettivo generale di questo percorso è il distacco graduale e se in questa fase vengono rilevate delle difficoltà o delle problematiche, l'inserimento viene ricalibrato sulle esigenze espresse dalla persona.

Dalla data di inserimento inizia il periodo di osservazione. Durante tale periodo vengono mantenuti frequenti rapporti con la famiglia e con l'ente inviante. Dopo l'inserimento definitivo, l'equipe individua gli obiettivi e le attività da inserire nel progetto personalizzato.

## RAGGIUNGIBILITÀ DEI SERVIZI

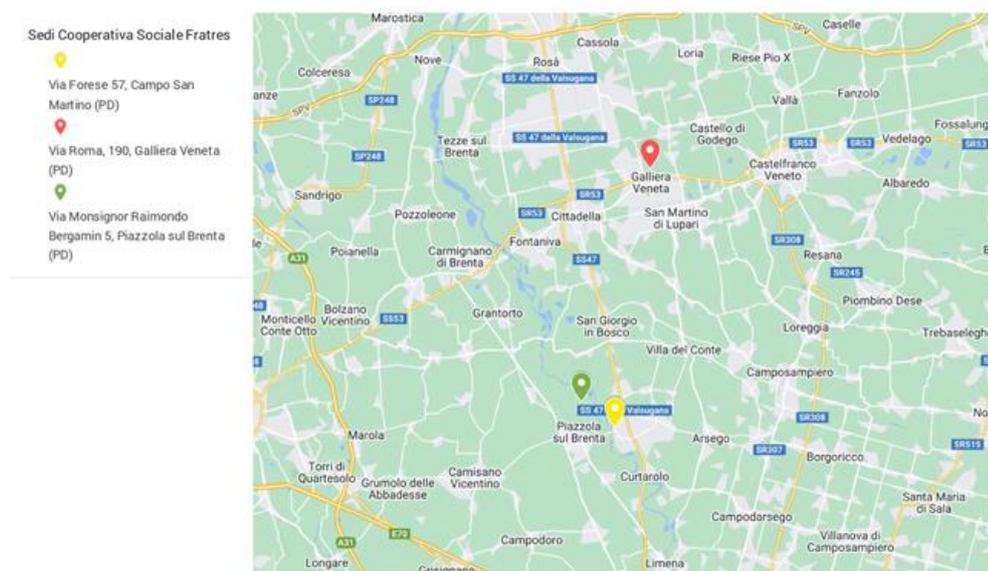
I Servizi di Centro Diurno di Galliera Veneta e la Comunità Alloggio "Barchessa di Levante" si trovano al centro del paese di Galliera Veneta all'interno del Complesso di Villa Imperiale.

Per raggiungerli è possibile prendere l'autobus della linea Vicenza- Castelfranco, la fermata si trova davanti alla chiesa del paese e dista 50 metri dall'entrata del Complesso di Villa Imperiale.

I servizi di Centro Diurno di Campo San Martino si trovano in centro del paese di Campo San Martino all'interno del complesso di Villa Breda.

Per raggiungerli è possibile prendere l'autobus della linea Padova- Cittadella, la fermata si trova davanti all'entrata del Complesso di Villa Breda.

## Mappa sedi Cooperativa Sociale Fratres



## SUGGERIMENTI, RECLAMI, OSSERVAZIONI

La partecipazione attiva delle persone con disabilità 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 parlare con li operatori con cui abitualmente vi è un rapporto.

**Le famiglie possono richiedere informazioni** sui servizi: al Responsabile Gestionale, ai Coordinatori dei servizi, ai Responsabili di Area, agli Operatori, ai famigliari Consiglieri di Amministrazione, alle Assistenti Sociali, alle Associazioni che collaborano con la cooperativa.

La **segnalazione di eventuali disservizi** può avvenire verbalmente rivolgendosi ai Coordinatori dei Servizi. 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  
compilando obbligatoriamente l'apposito modulo (fax-simile allegato alla prossima pagina).

Questi provvederanno a riportare la segnalazione 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 sull'attività della Cooperativa e delle iniziative portate avanti attraverso la partecipazione alle Assemblee dei Soci di approvazione del bilancio d'esercizio e del Bilancio Sociale. Questa assemblea è aperta a tutti i famigliari soci e non soci. 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.

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.

La rilevazione della soddisfazione della famiglia e dell'utente è un requisito per l'Accreditamento del servizio (L22/2002) e deve essere fatta almeno una volta all'anno.

La cooperativa ritiene soddisfacente un risultato positivo pari all'75% in tutti gli ambiti analizzati.

Il risultato dell'analisi dei Questionari viene presentato durante l'Assemblea Annuale.

# Modulo reclamo

Spett.le Cooperativa Sociale Fratres  
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' CENTRO DIURNO

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, Presidente 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>
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> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <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 nel Bilancio Sociale</li> <li>◆</li> </ul>
Rapporti con il territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <u>sviluppo di progetti in collaborazione con le Associazioni del Territorio</u></li> <li>◆ adesione a Confcooperative – Federsolidarietà</li> <li>◆ sviluppo di progetti con gli Istituti Comprensivi/Scuole del territorio</li> <li>◆ partecipazione a momenti sociali del territorio</li> <li>◆ promozione di momenti culturali aperti alla comunità</li> <li>◆ uscite/gite con le PcD alla scoperta del territorio</li> <li>◆ Accoglienza di tirocinanti (formazione OSS, PCTO, inserimenti lavorativi)</li> </ul>
Rapporti con l'ULSS di riferimento	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Adesione alla rena "Patto per lo sviluppo per un nuovo Welfare"</li> <li>◆ Rispetto degli obblighi contrattuali: uso gestione FAD (Atlante, Arcipelago)</li> <li>◆ Disponibilità a richieste delle assistenti sociali di riferimento degli Utenti</li> <li>◆ Partecipazione ad incontri richiesti in varia misura dall'ULSS</li> <li>◆ Massima collaborazione con l'Unità Operativa Complessa DISNA per rispondere a i bisogni emergenti delle PcD e delle famiglie.</li> </ul>

# STANDARD DI QUALITÀ' DELLA COMUNITÀ ALLOGGIO

La cooperativa si prefigge, sin dalla sua origine, standard minimi di qualità. Tali fattori sono da ritenersi gli obiettivi minimi che il servizio può fornire e che costituiscono oggetto di valutazione delle prestazioni erogate. Tali criteri devono essere facilmente e immediatamente misurabili dai familiari degli utenti e dagli stessi, onde consentire una rapida valutazione di eventuali disservizi.

Area	Elemento di qualità	Indicatore
Centralità della persona	Personalizzazione degli interventi	Presenza di un progetto individualizzato verificato costantemente
	Attenzione all'aspetto sanitario	Presenza di un infermiere per la supervisione dei farmaci. Presenza di una cartella sanitaria aggiornata
	Attenzione alle esigenze individuali	Osservazione costante e registrazione di quanto individuato Attenzione e rilevazione degli elementi significativi della relazione operatore/utente
Risorse umane	Presenza del lavoro di equipe	Un incontro ogni 15 giorni
	Professionalità degli operatori	Garanzia del titolo di studio idoneo
		Formazione costante
	Adeguatezza rapporto numerico	Rispetto degli standard del personale
Chiarezza del rapporto di lavoro	Applicazione del contratto di lavoro, del mansionario	
Struttura	Accreditamento L.R. 22/2002	Rispetto della normativa
	Sicurezza della struttura	Rispetto della normativa
Integrazione con il territorio	Integrazione con le figure del territorio	Presenza di volontari
	Sensibilizzazione del territorio	Partecipazione alle feste del paese Promozione di una manifestazione all'anno
		Porte aperte a gruppi di persone che vogliono conoscere la realtà della comunità
Coinvolgimento della famiglia	Condivisione del progetto personalizzato	Un incontro con l'equipe ogni volta che viene steso il progetto personalizzato
	Coinvolgimento dei familiari sulle strategie della cooperativa	Presenza di almeno un familiare della comunità all'interno del consiglio di amministrazione della cooperativa
	Coinvolgimento nella gestione del tempo libero	Uscite concordate nei fine settimana
	Valutazione della soddisfazione	Somministrazione ai familiari di questionari anonimi (in genere si ritiene soddisfacente una valutazione positiva pari o superiore al 75%)
Analisi della soddisfazione dell'utente (specialmente in riferimento a nuove attività)		
Servizi	Mensa	Presenza di un menù a più scelta
	Lavanderia	Presenza di vestiario/biancheria, arredo casa pulito
	Trasporto	Presenza di mezzi attrezzati
	Pulizie	Presenza di un programma dettagliato e rispetto di quanto descritto al suo interno
Rapporti con l'ULSS di riferimento	Corresponsabilità con l'ente pubblico	Adesione alla rea "Patto per lo sviluppo per un nuovo Welfare" Rispetto degli obblighi contrattuali: uso gestione FAD (Atlante, Arcipelago) Disponibilità a richieste delle assistenti sociali di riferimento degli Utenti Partecipazione ad incontri richiesti in varia misura dall'ULSS Massima collaborazione con l'Unità Operativa Complessa DISNA per rispondere a i bisogni emergenti delle Pcd e delle famiglie.

