

# CARTA DEL SERVIZIO

## CENTRI DIURNI PER LA DISABILITÀ VILLA SAVIOLI

Centro Diurno 1 Quercia

Centro Diurno 2 Lavanda

Via Savioli 6 – Abano Terme (PD)

Aggiornamento del	<b>04/10/2022</b>	REVISIONE n.	<b>17</b>
-------------------	-------------------	--------------	-----------



## Indice generale

PARTE I - PRESENTAZIONE.....	4
1. LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
2. NUOVA IDEA: COOPERATIVA, MISSION E VALORI.....	4
2.1 I SERVIZI DI NUOVA IDEA.....	4
2.2 ORGANIZZAZIONE E GOVERNANCE INTERNA.....	5
2.3 SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ.....	5
2.4 MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE E CONTROLLO ex D.lgs. 231/2001 E CODICE ETICO.....	5
PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
1. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER EROGARE I SERVIZI.....	6
PARTE III – AREA DI INTERVENTO: AREA DISABILITA’.....	7
1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
2. ACCESSO INSERIMENTO E ACCOGLIENZA DELLA PERSONA CON DISABILITA’.....	8
3. PRESA IN CARICO E INSERIMENTO.....	8
4. TARIFFE GIORNALIERE.....	9
4.1 EROGAZIONE DI ALTRE FORME DI SOSTEGNO.....	9
5. STRUMENTI DI RACCOLTA DI SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI.....	10
6. IL PROGETTO PERSONALE.....	10
7. IL PERSONALE.....	11
8. I RUOLI ORGANIZZATIVI PREVISTI DAL FUNZIONIGRAMMA.....	11
9. LE FUNZIONI - FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE DA STANDARD.....	11
10. LA FORMAZIONE.....	12
11. LE CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEI CENTRI DIURNI.....	13
12. ORGANIGRAMMA DEI CENTRI DIURNI.....	13
13. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO.....	14
PARTE IV - STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....	16
1. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....	16
PARTE V - GESTIONE RECLAMI.....	18
1. SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO.....	18
2. GESTIONE RECLAMI.....	18
PARTE VI – CONTATTI.....	19
1. DOVE SIAMO.....	19
2. CONTATTI.....	19
PARTE VII – ALLEGATI.....	20
1. ORGANIGRAMMA INTEGRATO.....	20
2. INTEGRAZIONE COVID-19.....	20

## PARTE I - PRESENTAZIONE

### 1. LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è un documento che offre - alle persone con disabilità e disagio psichico, ai loro familiari, agli enti pubblici e privati, agli enti di terzo settore, alle aziende e ai cittadini – una precisa configurazione delle informazioni inerenti i servizi offerti, l'organizzazione e il funzionamento della Cooperativa Sociale Nuova Idea, nell'ambito degli interventi socio sanitari rivolti a persone adulte con disabilità e disagio psichico.

La Carta rappresenta un vero e proprio strumento di tutela degli utenti e delle loro famiglie poiché esprime gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalità di attuazione degli interventi, i criteri di accesso al servizio e i livelli di qualità da rispettare nella gestione del servizio stesso.

Per rispondere alle proprie finalità, la Carta dei Servizi viene annualmente rinnovata ed aggiornata con la collaborazione del personale di servizio e successivamente deliberata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, in cui è presente una rappresentanza permanente dei familiari.

### 2. NUOVA IDEA: COOPERATIVA, MISSION E VALORI

Nuova Idea nasce nel 1993 con lo scopo di perseguire l'integrazione sociale delle persone attraverso l'attivazione di servizi per la disabilità e per la salute mentale gestiti in collaborazione con l'Azienda Ulss 6 Euganea e il Comune di Abano Terme.

Nuova Idea promuove lo sviluppo di una comunità locale accogliente, responsabile e inclusiva, sostenendo reti e filiere capaci di offrire sostegni ed opportunità per il miglioramento della qualità di vita delle persone e dei nuclei fragili o vulnerabili.

**Nuova Idea vuole prendersi cura della Comunità che abita, con particolare attenzione alle persone più fragili e al loro contesto familiare e relazionale. Lavora per sviluppare reti di sostegno all'inclusione sociale delle persone con disabilità e disagio psichico, finalizzandole alla prevenzione e promozione del loro benessere e al loro empowerment.**

Collabora in filiera con altri attori sociali del territorio allo sviluppo di progettualità che, mettendo insieme risorse e competenze, siano in grado di rispondere in maniera innovativa ai nuovi rischi sociali, in particolar modo quelli legati alle opportunità lavorative e abitative.

Nuova Idea opera a servizio del territorio, valorizzando energie e competenze di soci, lavoratori, famiglie e in generale della comunità, investendo sulle proprie capacità progettuali in modo da essere *partner* credibile sia dell'ente pubblico sia del mondo *profit*.

#### 2.1 I SERVIZI DI NUOVA IDEA

AREA	SERVIZIO
SALUTE MENTALE	CENTRO DI LAVORO GUIDATO
	CENTRO OCCUPAZIONALE DIURNO
	COMUNITÀ TERAPEUTICA RIABILITATIVA PROTETTA VILLA ORTENSIA
	GRUPPI APPARTAMENTO

DISABILITÀ	CENTRI DIURNI VILLA SAVIOLI
	COMUNITÀ ALLOGGIO SAVIOLI
	COMUNITÀ ALLOGGIO ORIZZONTI
Interventi personalizzati e progetti inclusivi e in filiera	Progetto Vel'A - percorso di accompagnamento al "Dopo di Noi"
	Link - Legami per l'Inclusione
	Link 2.0 - Progetti per l'Accompagnamento all'inclusione e all'occupabilità
	FabbricArte - negozio/atelier artigianale e solidale
MINORI	SCUOLIDEA - servizio di sorveglianza, di animazione e di educazione fascia oraria pre e post scuola

## **2.2 ORGANIZZAZIONE E GOVERNANCE INTERNA**

La Cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da 9 consiglieri, eletti dall'Assemblea ordinaria dei Soci il 12/06/2021. Su delibera dell'Assemblea partecipano al Consiglio di Amministrazione due soci con funzione di uditori. Il consiglio di Amministrazione di Nuova Idea rappresenta tutte le tipologie di socio previste dallo Statuto di Nuova Idea (prestatore, fruitore, sovventore e volontario), costituendosi in questo modo come Consiglio *multistakeholder*.

Il Collegio Sindacale, composto da n. 3 Sindaci revisori contabili e n. 2 Sindaci supplenti, garantisce correttezza e trasparenza nella gestione amministrativa e societaria della Cooperativa.

(vedi Allegato 1 Organigramma Integrato)

## **2.3 SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITÀ**

La Cooperativa oltre ad osservare le leggi in materia di sicurezza – D.Lgs. 81/2008 -, di igiene alimentare Sistema HACCP – come da D.lgs. 193/07 - e di Privacy – D.Lgs. n. 196/2003 e GDPR 2016/679 – si è dotata di un sistema di Gestione della Qualità secondo la normativa UNI EN ISO 9001:2015.

Attraverso l'osservanza di tale Sistema di Gestione della Qualità viene assicurata l'efficienza nei servizi alla persona contribuendo alla soddisfazione del cliente. Per sviluppare tale Sistema, Nuova Idea ha aderito nel 2011 al *Network* consortile Q.Re.S. per intraprendere il percorso per il conseguimento della Certificazione di Qualità con l'ente di certificazione RINA. Alla data di stesura di questo documento si è ottenuta la certificazione per “Progettazione ed Erogazione di servizi socio sanitari ed educativi semiresidenziali e residenziali (Comunità Alloggio) rivolti a persone con disagio psichiatrico e servizi residenziali rivolti a persone con disabilità” (Certificato n. 25201/12/S).

## **2.4 MODELLO ORGANIZZATIVO DI GESTIONE E CONTROLLO ex D.lgs. 231/2001 E CODICE ETICO**

La Cooperativa sociale Nuova Idea ha adottato nel 2014 il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo secondo il D. Lgs. 231/2001. Tale decreto prevede che l'organizzazione possa minimizzare il rischio di commettere reati introducendo un Modello Organizzativo interno di prevenzione e gestione incentrato su:

- un Codice Etico di comportamento che chiarisce i principi che stanno alla base e orientano le azioni di amministratori, responsabili e operatori della Cooperativa e definisce le modalità di comportamento richieste a chi lavora, collabora o – più in generale - ha rapporti strutturati con la Cooperativa;
- un Modello Organizzativo – costituito da un sistema di presidi generali e specifici – che definisce disposizioni e procedure di prevenzione dei reati, e indica le corrette prassi da seguire nei processi di governo, di amministrazione, di gestione operativa dell'Organizzazione;
- un sistema disciplinare per sanzionare il mancato rispetto delle disposizioni stabilite dal Modello Organizzativo e dal Codice Etico di comportamento;
- un Organismo di Vigilanza dedicato, autonomo e indipendente, che svolge un'azione di controllo e aggiornamento costante delle disposizioni e dei presidi interni.

## **PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER EROGARE I SERVIZI**

I principi fondamentali cui si ispira l'operato di Nuova Idea fanno riferimento alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”:

- PRINCIPIO DI EGUAGLIANZA
- PRINCIPIO DI IMPARZIALITÀ
- PRINCIPIO DI CONTINUITÀ
- PRINCIPIO DEL DIRITTO DI SCELTA
- PRINCIPIO DI PARTECIPAZIONE
- PRINCIPIO DI EFFICIENZA ED EFFICACIA

Nuova Idea da sempre nell'erogazione del servizio rivolge particolare attenzione alla partecipazione attiva delle persone con disabilità e disagio psichico e delle loro famiglie, che è ritenuta di fondamentale importanza: vi è sempre la possibilità per la famiglia o chi rappresenta la persona accolta di scambiare informazioni con gli operatori e contattare gli educatori di riferimento. In qualsiasi momento è possibile richiedere un incontro con i Responsabili di Servizio o con la Direzione.

L'azione di Nuova Idea è costantemente ispirata ai Principi della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle Persone con Disabilità (art.3 Convenzione ONU).

## PARTE III – AREA DI INTERVENTO: AREA DISABILITA'

### 1. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il primo servizio semi residenziale, denominato CEOD, nasce nel 1993, anno della Costituzione di Nuova Idea. L'erogazione dei servizi viene a realizzarsi attraverso Accordo Contrattuale con l'Azienda Ulss 6 Euganea e in collaborazione con il Comune di Abano Terme, subentrato a primi contratti stipulati sotto forma di Convenzioni.

Dal 1997 i servizi sono dislocati all'interno del plesso di Villa Savioli, stabile affidato in comodato d'uso gratuito alla Cooperativa dal Comune di Abano Terme, al fine di realizzare i servizi socio sanitari, educativi e abilitativi di tipo semi-residenziale.

Nuova Idea eroga, nell'ambito della disabilità, anche servizi di tipo residenziale: la Comunità Alloggio "Villa Savioli" (attiva dal 2 ottobre 2000) e la Comunità Alloggio "Orizzonti" attiva dal 1 marzo 2007. Entrambe le Comunità Alloggio sono accreditate e regolate da Accordi Contrattuali con l'Azienda Ulss 6 Euganea.

Nella Regione Veneto i Centri Diurni per persone con disabilità fanno riferimento alla DGRV 740/15 (modifica dell'allegato A della DGR 84/2007, complemento della LR 22/2002) e vengono definiti come segue: "Il Centro Diurno è un servizio territoriale a carattere diurno rivolto a persone con disabilità, in età post scolare, con diversi profili di autosufficienza, che fornisce interventi a carattere educativo, abilitativo e assistenziale".

Il Centro Diurno ha finalità educative, abilitative e riabilitative, di socializzazione, di aumento e/o mantenimento delle abilità residue. La massima capacità ricettiva è di n. 30 posti per Centro Diurno, organizzati in gruppo.

A far data dal 27/10/2022 con Decreto Dirigenziale 274 il centro diurno è stato suddiviso in due centri : Centro diurno 1 Quercia autorizzato attualmente ad accogliere nr 20 persone con disabilità e Centro diurno 2 Lavanda autorizzato attualmente ad accogliere nr 23 persone con disabilità. Entrambi sono aperti 5 giorni a settimana.

I Centri Diurni di Nuova Idea nascono in risposta al bisogno delle persone con disabilità e delle loro famiglie in riferimento principalmente ai distretti di Padova Bacchiglione, Terme Colli e Piovese, al fine di realizzare percorsi di vita mirati e capaci di sviluppare l'autonomia personale, sociale e relazionale rimanendo all'interno della comunità locale.

Nell'organizzazione quotidiana si promuove la capacità di scelta e di autodeterminazione e il protagonismo delle persone con disabilità; si propongono occasioni e opportunità di interazione sociale per favorire l'acquisizione di ruoli sociali positivi e dignitosi, grazie anche al supporto di altre Cooperative Sociali, Associazioni di Volontariato e di Tutela e dei volontari.

Nel corso degli anni, in risposta ai nuovi bisogni emersi dalle persone inserite e espresse da parte dei loro familiari/rappresentanti legali, nonché alle aspettative rilevate da parte di giovani persone con disabilità in uscita dal percorso scolastico, sono stati effettuati degli investimenti in collaborazione e co-progettazione con l'Azienda ULSS6 Euganea, consentendo di progettare e **attivare servizi sperimentali realizzati in rete con altri soggetti del territorio ad integrazione ed in filiera di quanto erogato dal Centro Diurno accreditato.**

Tali **progetti sperimentali** sono regolati da Accordi di Collaborazione e Contrattuali specifici stipulati con l'Azienda Ulss6 Euganea e fanno riferimento alle seguenti normative:

- Progetto Link - Legami per l'Inclusione - riferimenti DGRV 739/2015.
- Progetto Link 2.0 - Percorsi di accompagnamento all'inclusione e all'occupabilità - riferimenti DGR 1375/2020.
- Progetto sperimentale sul Dopo di Noi - From Home to Home: Vel'A - Verso l'Autodeterminazione riferimenti L. 112/2016.

Diversamente dall'inserimento nei Centri Diurni, per l'adesione a tali servizi sperimentali, è prevista la compartecipazione da parte della persona inserita e/o da parte della famiglia e varia in relazione al Progetto Personalizzato e al sistema di sostegni definiti e concordati.

## **2. ACCESSO INSERIMENTO E ACCOGLIENZA DELLA PERSONA CON DISABILITÀ**

La richiesta di inserimento presso i Centri Diurni avviene da parte della Direzione dei Servizi Socio Sanitari dell'Ulss 6 Euganea - Unità Operativa Complessa Disabilità e Non Autosufficienza a cura dell'assistente sociale distrettuale di riferimento. Prevalentemente accedono al servizio persone adulte dai 18 ai 65 anni con disturbi del neuro sviluppo, in possesso di riconoscimento dello *status di handicap* ai sensi dell'art. 3 della Legge 104/92 e residenti nel territorio.

In seguito alla segnalazione vengono effettuati incontri conoscitivi con l'equipe territoriale e/o con operatori pubblici di riferimento oltre, naturalmente e imprescindibilmente, con l'interessato e la sua famiglia.

Tale presentazione è fondamentale per poter capire se le caratteristiche e l'offerta del servizio siano idonee a perseguire il benessere globale della persona. L'ammissione ai Centri Diurni è autorizzata dalla Unità Operativa Complessa Disabilità e Non Autosufficienza del Distretto di riferimento dell'Azienda Ulss 6 Euganea a seguito di valutazione e definizione del progetto effettuata dall' U.V.M.D. (Unità Valutativa Multi Dimensionale).

## **3. PRESA IN CARICO E INSERIMENTO**

Una volta formalizzato istituzionalmente l'inserimento, si prevede la condivisione del progetto con la persona, i suoi familiari e i servizi territoriali di riferimento e avrà ovviamente caratteristiche e modalità differenti e personalizzate.

L'inserimento è strutturato secondo il seguente processo:

- un incontro (o più incontri) con la famiglia finalizzato a raccogliere dati relativi alla storia, ai bisogni, alle abitudini, alle aspettative della persona con disabilità;
- la richiesta di trasmissione da parte dell'AdS (legale rappresentante) della seguente **documentazione**: carta di identità, Tessera Sanitaria e Codice Fiscale, esenzione ticket, certificato di invalidità, documentazione clinica, certificazione dell'avvenuta vaccinazione contro il COVID-19, certificazione MMG sullo stato di salute, certificato MMG della terapia farmacologica assunta nelle 24 ore, liberatoria *privacy* e per utilizzo immagini e, se assegnato ausilio, una copia del comodato d'uso del distretto e della effettuata manutenzione annuale.
- l'avvio graduale della frequenza secondo tempi e modalità concordati;



- un periodo di osservazione e di approfondimento della conoscenza reciproca;
- a distanza di tre mesi dall'inserimento fa seguito la formulazione di un **Progetto Personale** condiviso con la Persona con disabilità e la sua famiglia.

#### 4. TARIFFE GIORNALIERE

TEMPO PIENO	RETTA TOTALE comprensiva di IVA	di cui QUOTA DI RILIEVO SANITARIO (70%)
Basso (3° livello)	€ 66,10	€ 46,27
Medio (2° livello)	€ 90,47	€ 63,33
Alto (1° livello)	€ 131,10	€ 91,77

La tariffa è composta da una quota di rilievo sanitario e una quota di rilievo sociale ed è erogata interamente dall'Azienda Ulss 6 Euganea e pertanto **non comporta nessuna compartecipazione da parte della persona con disabilità inserita**. La retta giornaliera comprende il servizio mensa e il servizio di trasporto, quest'ultimo da erogarsi nel caso la persona con disabilità o la sua famiglia non siano in grado di assicurarlo in autonomia.

Il costo della retta varia se l'inserimento è autorizzato a tempo parziale e può contemplare il servizio mensa o meno.

E' prevista eventuale compartecipazione solamente per attività e interventi *extra* non ricomprese nello *standard* garantito e possono essere erogate dal servizio su richiesta della famiglia, previo accordo e contratto stipulato tra le parti, che ne regola il rapporto e le prestazioni.

Nell'ambito dei posti autorizzati, e garantendo il rispetto degli standard di cui alla L.R. 22/02, è possibile l'accoglienza di persone prive di impegnativa di semi-residenzialità che risultino essere state valutate in sede di UVMd con esplicitato il relativo profilo di gravità secondo il tariffario previsto dal presente documento.

##### 4.1 EROGAZIONE DI ALTRE FORME DI SOSTEGNO

Nell'ambito dell'Accordo Contrattuale sottoscritto, i Centri Diurni possono offrire “progetti inclusivi e innovativi”, che possono essere resi disponibili all'utenza, a cui potrà essere riconosciuto il contributo di Impegnativa di Cura Domiciliare di tipo p) o altro tipo di finanziamento (ad es. progetti sperimentali di semi-residenzialità, “Dopo di Noi”).

La realizzazione delle progettualità di cui al punto precedente non è ricompresa nelle attività previste dagli *standard* della L.R. 22/2002 e relative disposizioni attuative, tuttavia possono essere rese in spazi idonei e nel rispetto del numero di posti autorizzati.

Per quanto attiene al contributo di Impegnativa di Cura Domiciliare di tipo p) si applica quanto previsto dal vigente regolamento aziendale (DDG n. 196 del 27/02/2020) per la gestione delle Impegnative di Cura Domiciliare ICDp, che contempla anche l'attivazione di **ICDp servizi**.

Si precisa che tali progettualità si realizzano con l'erogazione di un monte ore di prestazioni dirette alla persona, ai sensi della D.G.R.V. 1338/2013.

Le tariffe orarie hanno un valore massimo di riferimento (rif. nota n. 69037/2019 e DDG 196 del 27/02/2020) come di seguito riportate e precisate:

- 1) € 24,00 per personale assistenziale ed educativo in rapporto 1:1,
- 2) € 14,70 per personale in rapporto 1:2,
- 3) € 9,45 per personale in rapporto 1:5

I su indicati costi orari sono comprensivi di attività di *backoffice* per la gestione documentale della presa in carico della persona e di ogni altra attività necessaria alla predisposizione del progetto personalizzato; sono onnicomprensivi, inoltre delle seguenti voci di costo: attività di coordinamento complessivo, di allestimento dei sostegni e di costruzione della rete sociale ai fini dell'obiettivo inclusivo a favore della persona e del contenimento di costi del progetto; materiali e costi di trasporto se previsti dalle attività, gestione amministrativa; Iva vigente se dovuta; si intendono esclusi i costi del servizio di trasporto da casa alla sede di destinazione e ritorno ed eventuale pasto.

## 5. STRUMENTI DI RACCOLTA DI SODDISFAZIONE DEI DESTINATARI

Riveste un'attenzione particolare la rilevazione della soddisfazione della persona con disabilità e della sua famiglia rispetto al servizio erogato, in quanto le valutazioni espresse concorrono alla definizione di obiettivi di miglioramento; per la suddetta finalità viene annualmente svolta un'indagine per raccogliere tali dati significativi.

Per il medesimo scopo vengono previsti colloqui individuali con le famiglie delle persone inserite e riunioni con tutti i familiari per condividere l'elaborazione dei programmi, delle attività, dei progetti e gli approfondimenti di vari temi di interesse comune, orientati al miglioramento del benessere della persona con disabilità.

Oltre a tali appuntamenti i responsabili di servizio e la direzione sono a disposizione dei familiari per un confronto ogni qualvolta la famiglia lo ritenga necessario; parimenti, in caso di necessità, il responsabile di servizio può richiedere un colloquio con la famiglia e/o con il Rappresentante Legale (Tutore o Amministratore di Sostegno).

Gli strumenti e le modalità per la registrazione della qualità percepita sono diversi e vanno intesi in forma complementare e integrativa, tutti finalizzati a migliorare il servizio. Esemplifichiamo i diversi strumenti e modalità utilizzati:

- contatti quotidiani
- colloqui individualizzati
- incontri verbalizzati per la definizione del Progetto Personale
- somministrazione del questionario.

## 6. IL PROGETTO PERSONALE

Il progetto personale (P.P.) viene steso per la prima volta, dopo tre mesi dall'inserimento della persona all'interno del servizio; è uno strumento fondamentale che consente di attivare le risorse necessarie per perseguire in modo mirato il benessere psicofisico della persona e la sua evoluzione. Si valuta che tale periodo sia sufficiente per raccogliere il maggior numero di informazioni e avviare una relazione significativa e volta alla collaborazione. Nel P.P. vengono

individuati gli obiettivi, le attività, i tempi, le risorse e le modalità attraverso cui applicare il progetto, nonché gli indicatori per una costante verifica ed aggiornamenti del progetto stesso. Nel corso della sua attuazione il progetto viene periodicamente verificato e aggiornato. Il P.P. viene condiviso con la famiglia della persona inserita e con i servizi pubblici territoriali di riferimento. Il coinvolgimento diretto della famiglia è ritenuto essenziale per la buona riuscita dell'attività.

## 7. IL PERSONALE

I Centri Diurni hanno in dotazione il personale definito dall'accordo contrattuale con l'Azienda Ulss6, come regolato dalle normative regionali. Le attività di amministrazione e di controllo di gestione, la gestione delle risorse umane, la formazione, la comunicazione sociale, la sicurezza e prevenzione, la gestione e sicurezza dei dati, sono garantiti a livello trasversale per tutti i servizi gestiti dalla Cooperativa dal personale dell'ufficio amministrativo.

## 8. I RUOLI ORGANIZZATIVI PREVISTI DAL FUNZIONIGRAMMA

**Educatore - Responsabile di Servizio:** coordina tutte le attività, gli interventi e le risorse affidate per garantire l'erogazione del servizio e il raggiungimento degli obiettivi fissati. Si rapporta all'interno dell'organizzazione alle seguenti funzioni: gestione amministrativa del personale, referente qualità, RSPP, Risorse Umane, approvvigionamenti, amministrazione contabile fiscale e comunicazione, altri Responsabili di servizio. Risponde al Direttore di Area.

**Referente Organizzativo e Alberghiero:** garantisce l'attuazione corretta dei piani di lavoro e di servizio, verificando l'operato del personale; collabora con il responsabile di servizio per la stesura del piano turni; effettua la registrazione utenti presenti/assenti, riceve le comunicazioni telefoniche dagli utenti, dalle famiglie o dagli altri servizi residenziali; cura la comunicazione relativa alle assenze con famiglie e altri servizi residenziali secondo le linee definite dal responsabile di servizio. Risponde al Responsabile di Servizio.

**Referente cura ambienti, attrezzature e automezzi:** monitora attrezzature, automezzi e condizioni di lavoro; provvede alla cura ordinaria degli ambienti di lavoro; segnala eventuali guasti ed anomalie al responsabile di servizio. Risponde al Responsabile di Servizio.

## 9. LE FUNZIONI - FIGURE PROFESSIONALI PREVISTE DA STANDARD

**EDUCATORE PROFESSIONALE:** collabora con il Responsabile di Servizio e con gli altri operatori delle equipe nell'elaborare e attuare i progetti personali dei quali è responsabile, in particolare per quel che riguarda gli aspetti relazionali delle persone inserite. Organizza e gestisce attività educative e ricreative, promuove l'autodeterminazione personale e sociale delle persone con disabilità, collabora alla gestione del servizio.

**OPERATORE SOCIO SANITARIO:** promuove l'autodeterminazione personale e sociale, cura gli aspetti assistenziali delle persone con disabilità; assicura la partecipazione delle persone con disabilità nelle attività; contribuisce ad elaborare progetti personali attuando azioni utili alla promozione della qualità della vita e del benessere delle persone con disabilità, stimolandone la soggettività ed il rispetto dell'identità.

**INFERMIERE PROFESSIONALE** (non richiesta obbligatoriamente da standard): supporta gli operatori socio sanitari e gli educatori preparando le terapie, supervisionando la somministrazione della farmacologia e della posologia, analizzando le necessità sanitarie.

**EQUIPE EDUCATORI:** è uno strumento fondamentale di lavoro per poter definire, verificare, monitorare e valutare lo stato di avanzamento dei percorsi di vita di ciascuna persona inserita, secondo procedura e contenuti del progetto personale; il Responsabile di Servizio convoca l'equipe educatori secondo la programmazione prevista trimestralmente e/o al bisogno.

**EQUIPE OPERATORI:** è uno strumento fondamentale di lavoro che consente al Responsabile di Servizio di dirigere e coordinare tutte le attività in programmazione e il personale assegnato. La riunione di equipe è convocata secondo la programmazione prevista trimestralmente. In tale sede vengono presentate le informazioni significative raccolte rispetto alle persone con disabilità inserite, all'andamento del servizio e sono condivise le modalità di intervento adottate per ogni singola persona con disabilità. In questo contesto possono emergere ed essere discusse le criticità di funzionamento del servizio ed eventualmente essere individuate le azioni di miglioramento.

All'interno dei Centri Diurni possono operare dei volontari, presenti in prestazioni complementari e non sostitutive di quelle degli operatori, nel rispetto dei principi sanciti dalla L. 266/91, dalla L.R. 40/1993 e dalla L.R. 23/2006, garantendo peraltro la gratuità delle loro prestazioni. La loro attività – così come quella degli operatori - è coordinata dal Responsabile del servizio, il quale ha anche il compito di proporre momenti formativi finalizzati ad un migliore inserimento nelle attività della Cooperativa. Sono inoltre previsti momenti di formazione specifica e personalizzata.

## 10. LA FORMAZIONE

La Cooperativa pone la massima attenzione al personale, poiché le risorse umane rappresentano un vero e proprio capitale attraverso cui si concretizzano, si sviluppano e si migliorano le attività svolte. La formazione programmata osserva le specificità inerenti i compiti, le funzioni e i ruoli previsti, come da organigramma.

Ogni anno viene predisposto e realizzato un Piano di Formazione, formulato in modo tale che i contenuti delle attività formative siano:

- appropriati alle attività realmente svolte
- appropriati alle competenze professionali che si intendono sviluppare
- appropriati alle funzioni ed ai ruoli operanti all'interno della realtà lavorativa
- connessi alla *mission* del Servizio, alla *mission* e *vision* della Cooperativa

Il Piano Formativo tiene conto delle esigenze formative emerse ed espresse dagli operatori in un'organica armonizzazione con quanto il lavoro riabilitativo richiede, in termini di aggiornamento e implementazione di competenze.

Il Piano Formativo recepisce la normativa in termini di sicurezza negli ambienti di lavoro.

Il Piano può essere rivisto o migliorato nel corso dell'anno, in considerazione di nuove esigenze rilevate. Si prevede la valutazione dell'efficacia delle iniziative formative attraverso l'utilizzo di appositi strumenti.

La soddisfazione degli operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche e ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante controllo e monitoraggio, così come le condizioni di sicurezza dell'ambiente di lavoro.

## 11. LE CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEI CENTRI DIURNI

I Centri Diurni di Villa Savioli di Nuova Idea si trovano ad Abano Terme in Via Savioli 6<sup>a</sup>, all'interno di un edificio adiacente alla Comunità Alloggio Savioli, situati in un plesso storico collocato nei pressi del Centro Commerciale Ca' Grande.

È raggiungibile con i mezzi pubblici che collegano Padova con la zona termale: A, AT, M, e T.

I due Centri Diurni sono insediati nell'ala annessa alla Villa e denominati Quercia e Lavanda autorizzati rispettivamente per l'accoglienza di n. 20 e n. 23 persone con disabilità.

L'edificio è circondato da un grande giardino; al piano terra si trova il centro diurno 1 Quercia composto da: ingresso/reception, 2 laboratori, ciascuno con bagno; sala mensa, stanza a bassi stimoli, bagni attrezzati, n. 2 uffici con servizi per il personale.

Al primo piano si trova il centro diurno 2 Lavanda composto da: 2 laboratori, ciascuno con bagno; sala ricreativa, sala polivalente, bagni attrezzati, n. 2 uffici.

Ogni Centro Diurno è dotato di bagno assistito con ausili.

Sala polivalente e mensa, così come gli uffici sono spazi a disposizione di entrambi i Centri Diurni.

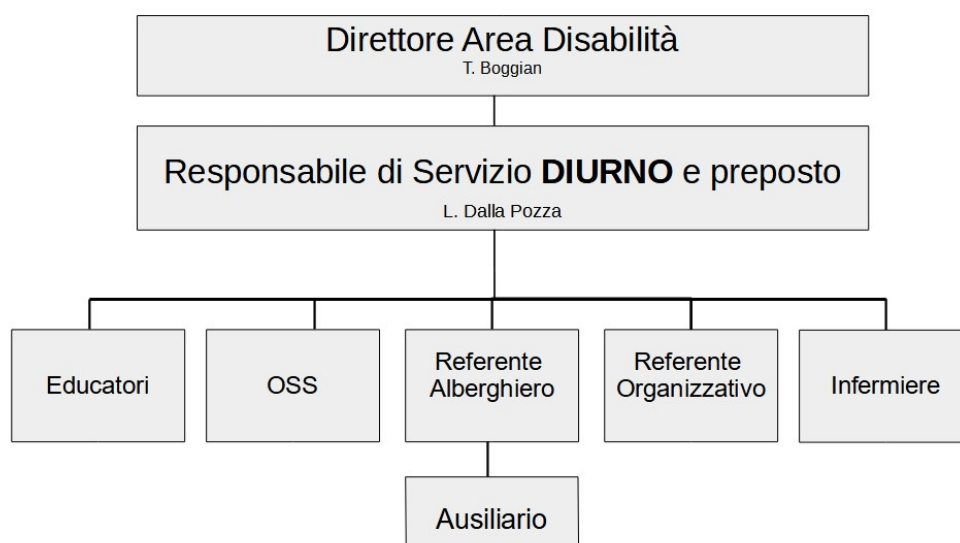
I Centri offrono un ambiente stimolante ed accogliente, connotato da relazioni il più possibile di tipo familiare, nel quale le persone inserite possano trovare risposta adeguata ai propri bisogni primari ed affettivi, sviluppando le proprie autonomie personali e sociali.

Si cerca inoltre di promuovere una cultura di integrazione e accoglienza nella comunità locale, anche per consentire l'instaurarsi di relazioni significative con il contesto sociale di appartenenza.

## 12. ORGANIGRAMMA DEI CENTRI DIURNI



### ORGANIGRAMMA CENTRI DIURNI PER LA DISABILITÀ Centro Diurno 1 - Quercia e Centro Diurno 2 - Lavanda



### 13. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO

I Centri Diurni sono aperti per totali n. 227 giorni all'anno; fanno eccezione le chiusure estive (massimo n. 3 settimane) e natalizia (massimo n. 2 settimane). La programmazione del calendario annuale è pianificata dal servizio e comunicata entro il 15 dicembre alle famiglie e alla Direzione dei Servizi Socio Sanitari dell'Azienda Ulss 6 Euganea – Ufficio Elevata Integrazione.

L'apertura giornaliera segue i seguenti orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 15:30. Nei Centri Diurni vengono svolte attività con finalità riabilitativa, abilitativa ed educativa.

Presentazione attività dislocate nei vari laboratori:

**Attività espressivo creativo e Laboratorio Mani in Sperimentazione:** all'interno dei laboratori vengono utilizzate tecniche espressive legate alla pittura, all'utilizzo del colore e all'artigianato come strumenti di valorizzazione delle attitudini e potenzialità in ambito espressivo delle persone con disabilità accolte. L'utilizzo di varie tecniche espressive legate alla pittura su tela, alla manipolazione con lana cardata, pasta di mais e metalli. Tutti i prodotti realizzati sono complementari al laboratorio delle confezioni poiché vengono utilizzati come accessori al prodotto cucito o ne diventano parte. L'artigianato prodotto diviene strumento di valorizzazione delle attitudini e potenzialità in ambito espressivo delle persone con disabilità accolte.

**Attività occupazionale:** attività di assemblaggio di materiale fornito da ditte esterne. Tale attività prevede la suddivisione in fasi ordinate di lavoro, ciascuna delle quali richiede capacità specifiche differenti. Il laboratorio si occupa inoltre di svolgere semplici manutenzioni nel corso dell'anno, come la cura dello spazio esterno (vedi Attività del Verde) e la cura e sistemazione ordinaria degli spazi interni. Il laboratorio è suddiviso in due gruppi sulla base dei progetti personali delle persone con disabilità.

**Attività confezioni tessuto:** le attività del laboratorio sono rivolte alla promozione di modalità cooperative, integrative e complementari che valorizzano le capacità di tutti i partecipanti.

L'approccio occupazionale si integra con gli aspetti di abilitazione anche di tipo motorio-sensoriale ed espressivo. In questo laboratorio si presta particolare attenzione alla relazione con le volontarie del territorio che vengono a cucire in laboratorio e che sono uno stimolo rilevante alla relazione e alla socializzazione. Si realizzano prodotti in tessuto per bambini e per la casa.

**Attività di Danceability e Attività di Zumbability:** le attività sono ideate per permettere a persone con e senza disabilità di danzare insieme, esprimersi e comunicare attraverso il gesto, il movimento, rendendo accessibile a tutti il linguaggio della danza. La tecnica utilizzata nella DanceAbility durante l'attività è l'espressione corporea. La DanceAbility è una tecnica che consente a persone con e senza disabilità di danzare insieme e sperimentarsi nel movimento e nella relazione all'interno di un contesto di gruppo. Questa tecnica utilizza la danza ed il movimento come strumenti per favorire l'incontro, la conoscenza e la comunicazione tra le persone sviluppando l'ascolto reciproco. È una tecnica basata sull'improvvisazione e sulla partecipazione attiva di ciascuno. L'insegnante guida l'improvvisazione, l'utilizzo dello spazio e la ricerca della qualità del movimento tenendo conto della composizione del gruppo e delle caratteristiche di ciascuno. Nella Zumbability l'attività prevede il coinvolgimento del gruppo attraverso una proposta musicale diversificata che permetta il coinvolgimento della persona mediante l'espressione libera

del movimento e il ballo libero. L'operatore che conduce il gruppo propone una traccia-guida di movimenti su base musicale ritmata e riproposta negli incontri successivi.

**Gruppo parlato:** le persone coinvolte nel gruppo comunicano con tecniche aumentative-alternative al linguaggio verbale; la tecnica principalmente utilizzata è quella della Comunicazione Facilitata. Le tematiche trattate sono principalmente scelte dalle persone con disabilità che, coordinati dagli operatori, svolgono attività per decidere con cadenza trimestrale i temi di interesse e gli argomenti da trattare.

**Attività Cura del Verde:** prevede il coinvolgimento di un piccolo gruppo (2-3 persone con disabilità che si alternano) in affiancamento ad un operatore nelle azioni di giardinaggio che non prevedono utilizzo di attrezzature, necessarie alla cura del verde dell'area circostante i Centri Diurni. L'attività consente di prendere consapevolezza dell'importanza del proprio operato attraverso la cura delle piante e del verde presente nel giardino, ma anche di acquisire e rinforzare alcune abilità correlate all'attività.

**Attività Motorio Sensoriale:** l'attività prevede proposte differenziate in base alla persona con attenzione agli aspetti motorio sensoriali. Le proposte sono declinate in base ai bisogni della persona. Viene posta particolare attenzione agli aspetti assistenziali e posturali. L'ambiente viene predisposto al fine di favorire il rilassamento e l'abbassamento degli stimoli.

**Attività Segreteria/Reception:** l'attività prevede il coinvolgimento di una persona con disabilità, secondo il progetto personale, nello svolgere mansioni presso la postazione segreteria/reception dei Centri Diurni. Durante il tempo dell'attività sono generalmente affiancati da un volontario e supportano l'apertura del portone d'ingresso, la risposta al citofono e al campanello. Per tali attività sono stati formati sia individualmente che in gruppo. L'attività prevede periodici incontri di verifica individuale e semestralmente incontri con tutto il gruppo (2 volte l'anno). L'attività viene prevista per le persone che presentano competenze e abilità funzionali alla mansione.

**Progetto PC:** questo progetto nasce dal desiderio di alcune PcD e dalla richiesta dei loro familiari di proporre delle attività che prevedano l'utilizzo del PC. Prevede una fase di valutazione individuale delle competenze per poi procedere all'attivazione di proposte a seconda delle necessità e le capacità individuali.

**Attività musicale:** attività socio ricreative espressive ordinarie attraverso lo strumento della musica. L'attività si svolge per coinvolgere un piccolo gruppo di utenti che utilizzano l'udito come canale sensoriale privilegiato e si propone di stimolare i partecipanti all'ascolto di suoni prodotti da semplici strumenti musicali: maracas, tamburo, campanelle, sonagli, tamburello, xilofono, bastoni, triangolo e strumenti auto prodotti. Gli strumenti vengono distribuiti ai partecipanti in base alle caratteristiche personali; per qualcuno, è previsto un affiancamento e un supporto all'utilizzo. Ognuno è chiamato a riprodurre i suoni con lo strumento in maniera libera nel fase di avvicinamento, poi in modo guidato, per creare suoni più armoniosi e puliti. Per ultimo si propone una breve performance guidata in cui il conduttore dell'attività dà indicazione ai partecipanti rispetto all'ordine di esecuzione.

**Servizio di apertura straordinaria oltre le 227 giornate:** i Centri Diurni mettono a disposizione ambienti, materiali e mezzi di trasporto per realizzare attività di svago con il supporto degli operatori di riferimento. Viene predisposto un programma di attività che varia a seconda della

stagione e del gruppo di persone con disabilità che ne fanno richiesta tenendo conto delle abilità, delle capacità, delle performance e dei bisogni di tipo assistenziale di ognuno. Viene messo a disposizione anche il servizio mensa.

## PARTE IV - STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

### 1. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Un *modello di qualità* svolge la funzione, per la Cooperativa e per la collettività, di individuare le caratteristiche salienti che garantiscono l'erogazione di un servizio in grado di soddisfare i bisogni/desideri secondo la *mission* dello stesso e che via via emergono dai beneficiari o dalla cittadinanza.

Il modello di qualità che qui presentiamo prevede alcune macro aree fondamentali, che descrivono gli ambiti di qualità principalmente richiesti ad un servizio semi residenziale per la disabilità: le risorse umane, la struttura, la personalizzazione del servizio, l'integrazione con il territorio, la gestione operativa del servizio e la partecipazione attiva del beneficiario e/o di chi lo rappresenta.

Gli indicatori ci permettono di esplorare gli aspetti della qualità considerati importanti anche da coloro che usufruiscono del servizio. In base agli indicatori individuati si possono definire **gli standard** - veri e propri obiettivi di qualità - cioè **livelli di qualità** per le prestazioni erogate. Tali *standard* sono prefissati e garantiti agli utenti dal servizio, il quale si impegna a mantenerne la qualità nel tempo, in un'ottica di miglioramento continuo e rivalutato.

Per permettere alle persone con disabilità e alle loro famiglie di verificare la qualità del servizio sono stati selezionati alcuni indicatori per ciascuna caratteristica di qualità, che si ritengono significativi e sostenibili e - per la maggior parte - rilevabili dai fruitori.

La formazione programmata per gli operatori e per le figure coinvolte nella erogazione del servizio garantisce in modo costante l'aggiornamento e l'implementazione delle competenze professionali in modo tale da garantire interventi riabilitativi sempre più personalizzati e specialistici.

Il sistema organizzativo adottato rappresenta inoltre la misura di un approccio dialogante e aperto a tutte le parti coinvolte, in un processo che opera tenendo al centro la persona, nella sua interezza e nella globalità delle reti di relazione in cui vive.



## CENTRI DIURNI VILLA SAVIOLI

CARATTERISTICHE DI QUALITÀ	INDICATORI	STANDARD GARANTITO
RISORSE UMANE	numero e tipologia profili professionali	TABELLA RAPPORTI DGR 740/15 - 1 unità di personale con funzione di assistenza socio-sanitaria ogni 7 ospiti con basso bisogno abilitativo - assistenziale rilevato con SvaMDi; - 1 unità di personale con funzione di assistenza socio-sanitaria ogni 5 ospiti con medio bisogno abilitativo-assistenziale rilevato con SvaMDi; - 1 unità di personale con funzione di assistenza socio-sanitaria ogni 2 ospiti con alto bisogno abilitativo-assistenziale rilevato con SvaMDi; - 1 unità di personale con funzione di educatore-animatore ogni 10 ospiti; - 1 unità di personale con funzione di coordinatore ogni 30 ospiti
	professionalità	personale con qualifica professionale
	formazione e aggiornamento	15 ore medie annuali di formazione 2 ore incontri di equipe mensili
	presenza di altre risorse non in organico	presenza di un piano annuale di accoglienza di tirocinanti OSS, Educatori, Psicologi, studenti PTCO (ex alternanza), Volontari Servizio Civile
STRUTTURA	spazi interni ed esterni	ambienti adattati e dedicati per tipologia di attività sia di gruppo che individuale
	pulizia ambienti	1 unità di personale ausiliario ogni 30 ospiti
ORGANIZZAZIONE SERVIZIO	numero giorni di apertura annuali	227 gg. di apertura annuale del servizio; su richiesta delle famiglie, garantite altre 5 gg di apertura extra previa stipula contratto privato
	programmazione attività	Stesura Piano Annuale con almeno sei attività differenti garantite per ogni PcD
SERVIZI ACCESSORI : MENSA	pasti	il menù è stilato settimanalmente, diversificato a seconda delle esigenze personali
		garantiti pasti adatti a diete speciali (con prescrizione medica)
SERVIZI ACCESSORI : TRASPORTO	tragitto	tempo massimo di trasporto per tratta: n. 1 ora (territorio zona termale e limitrofa)
	Disponibilità mezzi	mezzi disponibili anche per spostamenti durante la giornata di frequenza
	Caratteristiche mezzi	n. 4 mezzi attrezzati per trasporto PcD in carrozzina
	personale	Settimanalmente è predisposto il piano trasporto inserendo accompagnatore in relazione ai criteri di: tutela, sicurezza e benessere delle PcD trasportate
PERSONALIZZAZIONE	Progetto Personale	Monitoraggio: almeno semestrale, verifica e

DEL SERVIZIO		valutazione annuale
		rilevazione settimanale (in equipe educatori e micro equipe di laboratorio) per monitorare e rilevare eventuali bisogni, preferenze e opinioni espresse da parte della PcD
	n. incontri in gruppo per coinvolgimento e partecipazione della PcD alle scelte e alla vita dei centri diurni e della cooperativa	almeno n. 6 incontri annuali
COINVOLGIMENTO E PARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA	n. incontri per la definizione del PP	almeno una volta l'anno per verifica e progettazione (verbalizzato e controfirmato)
	disponibilità all'incontro per specifiche esigenze	incontro entro una settimana dalla richiesta
	disponibilità al colloquio telefonico	Nei giorni feriali orario 9:30 – 15:30
	valutazione della soddisfazione	colloquio annuale e somministrazione questionari su soddisfazione del servizio
	incontri collettivi con altre famiglie	n. 2 all'anno
INCLUSIONE NEL TERRITORIO	attività esterne del Centro Diurno	almeno n. 2 all'anno
	n. di progetti che prevedono la collaborazione con altri soggetti del territorio su base annua	almeno n. 3 all'anno
	numero di volontari	presenza media di tre volontari alla settimana

## PARTE V - GESTIONE RECLAMI

### 1. SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO

Gli utenti hanno l'opportunità di portare suggerimenti e proposte di miglioramento rispetto all'organizzazione del servizio e alle attività attraverso la comunicazione diretta con il responsabile e con gli operatori, e nei momenti di gruppo strutturati appositamente per stimolare la partecipazione attiva degli utenti. Queste occasioni sono proposte agli utenti anche come spazio per discutere l'organizzazione delle attività e/o proporre modalità migliorative. I suggerimenti e le proposte sono sempre considerate dal responsabile di struttura e il coordinatore di equipe che ne valutano la fattibilità e dove possibile ne predispongono l'attuazione. Così come per i reclami, gli utenti possono presentare anche in forma scritta eventuali suggerimenti, utilizzando apposito modulo e inserendolo in apposita cassetta, presente all'interno della struttura.

### 2. GESTIONE RECLAMI

La persona con disabilità, la famiglia, l'Amministratore di sostegno, il Tutore o chi fruisce in maniera diretta o indiretta del servizio può, in caso di disservizi, far pervenire al Responsabile del servizio eventuali reclami in forma verbale e/o scritta. Presso i servizi è disponibile un apposito



Precedente aggiornamento	Rev. 16 delibera CdA del 26/10/2021		
Ultimo aggiornamento	<b>OTTOBRE 2022</b>	REVISIONE n.	<b>17</b>
Approvata dal CdA	Consiglio di Amministrazione del 04/10/2022		

## **PARTE VII – ALLEGATI**

### **1. ORGANIGRAMMA INTEGRATO**

### **2. INTEGRAZIONE COVID-19**