

# CARTA DEL SERVIZIO

## CENTRI DIURNI DI RIABILITAZIONE PER LA SALUTE MENTALE

Centro Diurno 1 Centro di Lavoro Guidato “CLG”  
Via Puccini 49/A – Abano Terme

Centro Diurno 2 Centro Occupazionale Diurno “COD”  
Via Puccini 49/A – Abano Terme

|                   |                 |              |           |
|-------------------|-----------------|--------------|-----------|
| Aggiornamento del | <b>23/07/24</b> | REVISIONE n. | <b>18</b> |
|-------------------|-----------------|--------------|-----------|



## Indice generale

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PARTE I - PRESENTAZIONE.....</b>  | <b>4</b>  |
| 1. LA CARTA DEI SERVIZI.....   | 4         |
| 2. NUOVA IDEA: cooperativa, mission, valori.....                                       | 4         |
| <b>PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI.....</b>   | <b>6</b>  |
| 1. I PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI. | 6         |
| <b>PARTE III - AREA DI INTERVENTO: AREA SALUTE MENTALE.....</b>                        | <b>7</b>  |
| PREMESSA.....  | 7         |
| 1. IL CENTRO DIURNO “1 CLG” e IL CENTRO DIURNO “2 COD”.....                            | 7         |
| 2. ACCESSO, INSERIMENTO E ACCOGLIENZA DELLA PERSONA.....                               | 8         |
| 3. LA PRESA IN CARICO.....   | 8         |
| 4. ITER NUOVO INSERIMENTO.....   | 8         |
| 5. LE TARIFFE.....   | 8         |
| 6. STRUMENTI DI RACCOLTA SODDISFAZIONE DEL DESTINATARIO.....                           | 9         |
| 7. IL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALIZZATO.....                                     | 9         |
| 8. IL PERSONALE.....   | 10        |
| 9. LE FIGURE PROFESSIONALI.....  | 10        |
| 10. LE FUNZIONI.....   | 10        |
| 11. LA FORMAZIONE.....   | 11        |
| 12. LE CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL CENTRO DIURNO.....                              | 12        |
| 13. IL CENTRO DIURNO “1 CLG”: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....                          | 12        |
| 14. CENTRO DIURNO “2 COD”: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO.....                             | 15        |
| <b>PARTE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI.....</b>                         | <b>18</b> |
| 1. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI E MISURE A TUTELA DELL'UTENZA.....      | 18        |
| <b>PARTE V – GESTIONE RECLAMI.....</b>   | <b>20</b> |
| 1. SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO.....                                       | 20        |
| 2. GESTIONE DEI RECLAMI.....   | 20        |
| <b>PARTE VI - CONTATTI.....</b>  | <b>21</b> |
| 1. DOVE SIAMO.....   | 21        |
| 2. CONTATTI.....   | 21        |
| <b>PARTE VII – ALLEGATI.....</b>   | <b>22</b> |
| 1. ORGANIGRAMMA INTEGRATO.....   | 22        |

## 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.

La Carta rappresenta un vero e proprio strumento di tutela degli utenti e delle loro famiglie poiché esprime tutti 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 del Servizio viene annualmente rinnovata ed aggiornata con la collaborazione del personale del servizio e viene poi deliberata dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa, in cui è presente una rappresentanza permanente dei familiari.

### 2. NUOVA IDEA: cooperativa, mission, 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 la salute mentale gestiti in collaborazione con l'Ulss 6 Euganea e il Comune di Abano Terme.

Nuova Idea promuove lo sviluppo di una comunità locale accogliente, responsabile e inclusiva, sostenendo anche 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  | CENTRO DIURNO VILLA SAVIOLI   |
|   | COMUNITÀ ALLOGGIO SAVIOLI   |
|   | COMUNITÀ ALLOGGIO ORIZZONTI   |
| SERVIZI OPERA<br>Interventi<br>personalizzati e<br>progetti inclusivi e in<br>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  |
|   | Vita Indipendente - progetto Link A.P.P. - Autonomia Partecipazione<br>Protagonismo - Percorsi individuali e in gruppo rivolti a giovani con<br>disabilità progettati per offrire esperienze di autonomia personale, sociale<br>e relazionale nella quotidianità nel contesto di vita e in appartamento |
|   | CRE - Percorsi a carattere ludico ricreativo ed educativo rivolti a minori con<br>disabilità frequentanti le scuole secondarie di secondo grado, in carico al<br>Servizio di Integrazione Scolastica dell'ULSS6, erogati nel periodo estivo<br>nella fascia diurna                                      |
| MINORI  | SCUOLA I.D.E.A. - servizio EXTRASCOLASTICO di sorveglianza, di<br>animazione e di educazione, fascia oraria pre, post e dopo scuola   |

**2.2 ORGANIZZAZIONE E GOVERNANCE INTERNA**

Il Consiglio di Amministrazione di Nuova Idea rappresenta tutte le tipologie di socio previste dallo Statuto della Cooperativa (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.

**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.L. 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 norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il Sistema di Gestione della Qualità assicura l'efficienza dei servizi alla persona contribuendo alla soddisfazione del cliente. Per consentirne lo sviluppo, Nuova Idea ha aderito nel 2011 al Network consortile Q.Re.S. per intraprendere il percorso volto al 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 semi-residenziali 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**

La Cooperativa sociale Nuova Idea ha adottato nel 2014 il Modello Organizzativo di Gestione e Controllo secondo il D. Lgs. 231/2001. Il 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 inoltre 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. I PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER L'EROGAZIONE DEI 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

Nell'erogazione dei Servizio Nuova Idea rivolge sempre particolare attenzione alla partecipazione attiva delle persone con disabilità e disagio psichico e delle loro famiglie, che è ritenuta di

fondamentale importanza per la realizzazione positiva dei progetti individuali. 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 SALUTE MENTALE**

### **IL CENTRO DIURNO RIABILITATIVO PER LA SALUTE MENTALE**

#### **PREMESSA**

Il Centro Diurno è una tipologia di servizio prevista e normata dalla Regione Veneto che include anche la possibilità che il privato sociale sia coinvolto nella gestione dei servizi semiresidenziali di carattere sanitario, con funzioni terapeutiche, educative, riabilitative ed assistenziali tese a sviluppare o ripristinare competenze, a contrastare i processi di isolamento ed emarginazione e a prevenire l'istituzionalizzazione, favorendo lo sviluppo di processi di recovery.

La L.R. 22/2002, la Dgr 1616/08 e la Dgr 1512/22 definiscono le caratteristiche e finalità del Servizio, i requisiti e gli standard per questa tipologia di struttura.

È una tipologia di servizio compresa nei Livelli Essenziali di Assistenza per la Salute Mentale per cui alla data attuale non è prevista compartecipazione alla spesa da parte degli utenti.

Il Centro Diurno è una struttura territoriale semi-residenziale rivolta a persone in carico ai Centri di Salute Mentale del DSM dell'Ulss 6 Euganea che come conseguenza della malattia psichica hanno sviluppato disabilità di carattere sociale, relazionale e lavorativa, per le quali il CSM ha valutato la necessità di intraprendere un percorso riabilitativo.

#### **1. IL CENTRO DIURNO "1 CLG" e IL CENTRO DIURNO "2 COD"**

Il Centro Diurno "1 CLG" e il Centro Diurno "2 COD", gestiti dalla Cooperativa Nuova Idea ad Abano Terme in accordo contrattuale con l'Azienda Ulss dal 1997, appartengono alla tipologia "Centro Diurno" per la Salute Mentale. Hanno una capacità ricettiva di 40 posti complessivi Autorizzati e Accreditati. La Cooperativa, così come definito dall'Accordo Contrattuale in essere, si riserva la possibilità di attivare degli inserimenti privati nel numero non superiore a 10 purché sia presente una valutazione di opportunità da parte del Centro di Salute Mentale e nel rispetto dello standard.

La finalità generale di entrambi i Centri è di attuare percorsi di riabilitazione per aumentare il funzionamento psicosociale degli utenti sulla base di progetti personali a termine, mirando a recuperare la piena possibilità di autodeterminazione e di recovery dell'utente, favorendo – in rapporto alle potenzialità e alle attitudini individuali – il mantenimento e il miglioramento dell'autonomia personale, delle relazioni interpersonali, sociali, lavorative ed abitative al fine di promuovere una maggiore articolazione sociale.

In ottica inclusiva e socializzante vengono realizzate attività aggiuntive oltre gli orari di apertura del Servizio.

## 2. ACCESSO, INSERIMENTO E ACCOGLIENZA DELLA PERSONA

Ogni inserimento dell'utente al Centro Diurno deve essere ~~sempre~~ autorizzato dall'Ulss 6 Euganea. La richiesta dell'inserimento viene concordata dall'**equipe del** Centro di Salute Mentale dell'Ulss 6 Euganea con la persona interessata, cui fanno seguito degli incontri conoscitivi finalizzati a valutare se le caratteristiche della struttura rispondono ai bisogni della persona. Per questo motivo l'incontro conoscitivo può anticipare la richiesta formale.

## 3. LA PRESA IN CARICO

Una volta definito il programma di frequenza e gli obiettivi dell'inserimento tra l'utente, il Responsabile del Servizio Centro Diurno e il referente del servizio pubblico, viene formalizzata e sottoscritta la Scheda di accordo. L'assistente sociale di riferimento invia alla UOC 1 del DiSM dell'Ulss 6 Euganea la richiesta di avvio al percorso diurno (Vedi sopra punto 2.).

La Scheda di accordo può essere compilata dopo qualche settimana dall'inizio del percorso, soprattutto nel caso in cui la persona non riesca ad individuare gli ambiti problematici su cui concentrare e concordare gli interventi riabilitativi.

Ogni inserimento prevede un periodo di 1 mese di osservazione, al termine del quale si concorda con la persona e con il CSM di riferimento il programma riabilitativo, che si riporta nel Progetto Riabilitativo Individualizzato. L'inserimento tiene conto della persona nella sua globalità e pertanto avrà per ciascun utente caratteristiche e modalità personalizzate e viene costantemente monitorato da colloqui periodici con l'educatore di riferimento. Sempre al bisogno e almeno a cadenza semestrale, si programmano verifiche del percorso con il CSM inviante il Responsabile del Servizio Centro Diurno e l'Educatore di riferimento; vengono previsti operatori diversi qualora coinvolti direttamente nel programma riabilitativo.

La durata massima di un percorso riabilitativo non può superare i 10 anni consecutivi, e sarà oggetto di verifica e rinnovo ogni 12 mesi. Dgr 1512/22).

## 4. ITER NUOVO INSERIMENTO

L'inserimento nel Centro Diurno prevede:

- almeno un incontro conoscitivo presso il Centro Diurno, con la visione della Carta del Servizio
- il conferimento di alcuni documenti in copia: carta d'identità, codice fiscale, eventuali certificazioni di invalidità o Legge 68
- l'autorizzazione al trattamento dei dati personali
- la compilazione e sottoscrizione di una Scheda di accordo che contiene gli obiettivi da raggiungere ed il programma da svolgere
- l'accettazione e sottoscrizione del Regolamento comunitario
- la definizione della data di avvio della frequenza come da programma concordato

## 5. LE TARIFFE

Come in precedenza ricordato, il Centro Diurno è un servizio compreso nei Livelli Essenziali di Assistenza, e, se proposto alla persona dal Centro di Salute Mentale e autorizzato dall'Ulss 6 Euganea, non prevede compartecipazione alla spesa da parte dell'utente.



La retta è quindi a carico dell'Azienda Ulss ed è differenziata in base alla frequenza articolata con una modularità giornaliera di almeno 4 ore comprensiva del pasto, qualora previsto.

Non è previsto il servizio di trasporto. Qualora in circostanze particolari fosse necessario può essere effettuato dalla Cooperativa con costi a carico della persona interessata.

L'accordo contrattuale in essere prevede anche l'inserimento di utenza a titolo privato. Il CDSM in questo caso accoglie una richiesta proveniente dall'esterno, quindi dalla famiglia, o più frequentemente dal CSM.

La retta è carico dell'utente e viene stabilita in base alla effettiva presenza, sottoscrivendo un contratto privato.

## **6. STRUMENTI DI RACCOLTA SODDISFAZIONE DEL DESTINATARIO**

L'utenza ed i familiari possono esprimere il loro parere sui servizi ricevuti nelle occasioni di incontro col Responsabile del servizio o con gli operatori. Almeno una volta l'anno viene rilevata la soddisfazione dell'utenza attraverso di gradimento una scala validata, la Verona Service Satisfaction Scale (VSSS) utile per orientare il servizio ad un'ottica di miglioramento continuo e sempre più rispondente alle esigenze o bisogni emersi.

## **7. IL PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALIZZATO**

Il Progetto Riabilitativo Individualizzato (di seguito PRI) è lo strumento di programmazione che contiene le finalità dell'inserimento, gli obiettivi specifici, le risorse necessarie al loro raggiungimento, le modalità attraverso le quali gli operatori operano, le verifiche periodiche per il monitoraggio degli obiettivi programmati. Gli obiettivi contenuti nel PRI sono individualizzati, improntati alla gradualità, coerenti e congruenti con l'obiettivo generale dell'inserimento da parte dell'equipe inviante.

Il PRI segue una durata e una modalità precise di progettazione. Risponde ad una specifica metodologia di intervento rispetto la quale tutti gli operatori delle equipe Centro Diurno 1 CLG e Centro Diurno 2 COD sono stati formati e si tengono costantemente aggiornati (vedi oltre).

L'equipe di lavoro predispone un'analisi delle abilità presenti e delle abilità da potenziare attraverso la compilazione della scala di Valutazione Globale del Funzionamento (VGF), nonché la definizione di linee di intervento o di lavoro, le risorse ed i supporti necessari al raggiungimento di quanto previsto dalla programmazione.

Il PRI prevede l'adozione di una modulistica funzionale adottata dagli operatori che recepisce la metodologia di riferimento (vedi oltre).

Qualora si individui la necessità di proseguire nel percorso riabilitativo per il raggiungimento degli obiettivi previsti, si concorderanno nuovamente tempi e modalità con l'equipe territoriale del Servizio Psichiatrico di riferimento.

### **7.1 METODOLOGIA DI RIFERIMENTO**

La metodologia adottata fa riferimento all'approccio della riabilitazione bio-psico-sociale: un insieme di strategie e interventi mirati a migliorare il funzionamento di persone con disagio psichico, che sono finalizzati ad aumentare l'articolazione sociale della persona accompagnandola a svolgere un ruolo valido e con successo nei suoi contesti di vita (Scuola di Boston, Spivak). Si tratta di un approccio che mira a favorire percorsi orientati al RECOVERY (Lieberman), che indica un

processo di cambiamento che riduce l’impatto della malattia e aumenta la capacità della persona di autodeterminarsi e di essere protagonista della propria vita.

## 8. IL PERSONALE

All’interno dei Centri Diurni opera il personale così come definito dall’accordo contrattuale in essere.

Le attività di amministrazione, controllo di gestione, gestione del personale, formazione, comunicazione sociale, sicurezza e prevenzione, sicurezza e gestione dei dati, sono garantite a livello trasversale per tutti i sistemi, funzioni e procedure della Cooperativa.

## 9. LE FIGURE PROFESSIONALI

I profili professionali previsti sono:

- Psicologo, Responsabile del Servizio
- Educatori Professionali (o TeRP)
- Operatori Socio Sanitari
- Maestro d’arte

È inoltre presente, anche se non previsto dall’accordo contrattuale:

- uno Psicologo Psicoterapeuta.

Lo standard di personale è definito dalla normativa (1512/22) e integrato dall’Accordo Contrattuale con l’Azienda Ulss 6 Euganea e dalla Cooperativa stessa:

| Figure professionali e funzioni           | Nr. operatori a tempo pieno da standard |
|---|---|
| Educatori professionali                   | 3,72                                    |
| OSS                                       | 3,53                                    |
| Maestro d’arte                            | 0,37                                    |
| Psicologo Psicoterapeuta (extra standard) | 0,37                                    |

## 10. LE FUNZIONI

Il personale interviene secondo tempi, orari e funzioni previsti dall’Accordo Contrattuale, ed è organizzato in due equipe differenziate.

Agli operatori è richiesta la capacità di lavorare in equipe, che imposta la propria attività attraverso l’analisi, la programmazione, l’attuazione e la valutazione dei PRI. Per programmare e coordinare l’attività riabilitativa ciascuna equipe degli operatori si riunisce settimanalmente.

Il **Responsabile del servizio** ha la responsabilità della gestione delle risorse a disposizione; conduce il lavoro d'equipe rispetto alla programmazione annuale della Cooperativa e cura la programmazione e la verifica delle attività e dei processi per l'attuazione dei progetti personalizzati; coordina i rapporti del Servizio con gli operatori dei servizi pubblici e con gli interlocutori esterni; gestisce gli aspetti programmatici e tecnico-amministrativi della struttura;

cura il collegamento con la rete dei servizi, sostiene la promozione dell'integrazione con la comunità locale; mantiene i rapporti con le famiglie.

Gli **Educatori Professionali** hanno funzioni di elaborazione e attuazione dei PRI e di conduzione delle relative attività; sono di supporto agli utenti; promuovono il collegamento e l'integrazione con la comunità locale. Agli operatori sono richieste competenze che sostengano e valorizzino il lavoro d'equipe e interprofessionale. E' altresì richiesto che ogni intervento riabilitativo utilizzi un approccio professionale teso a promuovere l'autonomia relazionale, sociale e lavorativa degli utenti, così come previsto dalla riabilitazione bio-psico-sociale.

L'**Operatore Socio Sanitario** affianca gli educatori nelle attività con gli utenti e si occupa degli aspetti assistenziali e delle attività alberghiere del Servizio.

Il **Referente organizzativo e alberghiero** coadiuva il Responsabile del Servizio nei compiti di organizzazione operativa delle attività per la gestione del servizio.

Il **Referente cura degli ambienti, attrezzature e automezzi** coadiuva il Responsabile del Servizio nel compito di garantire il monitoraggio costante del buono stato e comfort degli ambienti di lavoro e degli automezzi aziendali.

La **Psicologa Psicoterapeuta** periodicamente può svolgere un gruppo di psicoterapia, in co-conduzione con la Responsabile del Servizio, con utenti del Centro Diurno, con lo scopo di facilitare i passaggi e gli inserimenti lavorativi. Incontra periodicamente i familiari e l'equipe.

In entrambi i Centri Diurni vengono accolti tirocinanti quali: psicologi e specializzandi in psicoterapia, educatori, operatori sociosanitari, tecnici della riabilitazione psichiatrica.

All'interno del Servizio 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 nei progetti e nelle attività della Cooperativa. Sono inoltre previsti momenti di formazione specifica e personalizzata.

## 11. 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 presso i Servizi. La formazione programmata osserva le specificità inerenti i compiti, le funzioni, i ruoli previsti dall'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 della Cooperativa

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

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

## **12. LE CARATTERISTICHE STRUTTURALI DEL CENTRO DIURNO**

La struttura che ospita i due servizi – complessivamente 854,68 mq - si articola in diversi locali, tutti al piano terra: ciascun centro dispone di un locale di ingresso e reception, un laboratorio per attività artigianale (cartotecnica e decorazione carte) ed espressiva, uno per attività di assemblaggio con annesso magazzino. Vi sono inoltre alcuni locali comuni utilizzati prevalentemente in orari differenziati: un'area ricreativa per l'utenza, gli uffici di progettazione per il personale, gli uffici direzionali e amministrativi, locali guardaroba e spogliatoio per il personale e per l'utenza, otto servizi igienici, una mensa con cucina e servizi igienici, una sala riunioni.

All'esterno è dotato di un'area parcheggio.

Un'ampia area verde circonda il centro, che dispone anche di un piccolo giardino interno. Ci sono inoltre spazi per le auto di servizio, per le biciclette e altri mezzi a due ruote.

## **13. IL CENTRO DIURNO “1 CLG”: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Centro Diurno “1 CLG” realizza programmi riabilitativi, educativi, occupazionali orientati all'inclusione sociale, lavorativa ed abitativa privilegiando l'aspetto dell'esercizio di un ruolo socialmente riconosciuto. Promuove costantemente nella comunità locale una cultura di accoglienza e integrazione attraverso la programmazione di iniziative diversificate.

Per attuare gli obiettivi generali del Servizio viene elaborata annualmente una programmazione delle attività, in cui gli obiettivi generali sono articolati in obiettivi specifici programmandone l'attuazione. La definizione degli obiettivi specifici deriva anche dalle linee di miglioramento definite dal Piano della Qualità, dalla valutazione degli esiti del lavoro dell'anno precedente, dalla valutazione dei bisogni rilevati.

Il centro assicura, in particolare, lo svolgimento di attività riabilitative, terapeutiche, educative, occupazionali e propedeutiche al lavoro, programmate per attuare percorsi riabilitativi finalizzati ad aumentare le abilità cognitive, sociali, relazionali ed lavorative implicate nella ripresa del ruolo sociale delle persone inserite. In particolare:

- attività finalizzate alla valutazione delle competenze e delle abilità personali, relazionali e lavorative in assenza di significative esperienze di tipo lavorativo o occupazionale;
- attività finalizzate a favorire l'acquisizione di abilità occupazionali, pre - lavorative e di accompagnamento verso contesti lavorativi per sostenere l'evoluzione personale nel mondo del lavoro;
- percorsi di *Recovery* finalizzati ad una progressiva ripresa di una vita attiva nella gestione del proprio tempo, dell'esercizio della cittadinanza attiva, delle relazioni interpersonali e sociali con l'ambiente e all'utilizzo delle risorse del territorio;

- attività finalizzate allo sviluppo di strategie di coping mirate a mantenere lo stato di salute e concorrere alla riduzione del ricorso all'istituzionalizzazione e ai ricoveri;
- percorsi finalizzati alla promozione della continuità socio-riabilitativa dei progetti individualizzati nell'ambito del territorio di residenza;
- attività psicoterapeutica e psicologico-clinica

I percorsi riabilitativi sono soggetti a monitoraggio e verifiche periodici in collaborazione con lo stesso Servizio inviante.

### **13.1 DESTINATARI**

Il Servizio si rivolge in particolare ad utenti che hanno un obiettivo di inserimento graduale nel mondo del lavoro.

Il bacino di utenza del Centro Diurno “1 CLG” corrisponde al territorio dell’Ulss 6 Euganea. La tipologia dei destinatari è definita dalla normativa e dagli strumenti di programmazione territoriale (Piano di Zona, Progetto Obiettivo Salute Mentale, LR 22/2002, Dgr 1616/08 e 1512/22 , Piano socio sanitario regionale 2019-2023, Procedura trasversale operativa per la gestione dei percorsi riabilitativi nei centri diurni a gestione diretta e indiretta del DiSM dell’Azienda Ulss 6 Euganea, recepita dall’ Accordo Contrattuale vigente tra l’ Ulss 6 Euganea e la Cooperativa Nuova Idea. Al momento dell’inserimento, l’interessato deve avere acquisito una sufficiente autonomia personale, relazionale e sociale, e devono saper rispettare le regole di gruppo, controllare l’aggressività e l’impulsività e comprendere gli aspetti legati alla sicurezza.

### **13.2 ORGANIGRAMMA DEL CENTRO DIURNO 1 CLG E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

La dotazione di personale e le funzioni di ciascuna figura sono definite dall’ Accordo Contrattuale stesso.

Andando a dettagliare l’organigramma generale della Cooperativa, l’organigramma specifico del Servizio è:



### **13.3 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO, ORARI E ATTIVITÀ**

Il Centro è aperto all’utenza 240 giorni l’anno, sulla base di una programmazione annuale. Sono previste ulteriori 5 giornate per attività formativa del personale.

Il Centro Diurno “1 CLG” è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16.30;

Il servizio apre alle h. 8.30 per l’accoglienza degli utenti, con avvio delle attività alle h. 8.40 fino le 12.30 , con una pausa di 20 minuti nel corso della mattinata. Dalle 12.30 alle 13.30 è prevista la pausa pranzo, con una ripresa delle attività alle ore 14.00. Durante la pausa è garantito un momento di animazione a cui gli utenti possono scegliere di partecipare, rimanendo in ogni caso

(se il programma di frequenza prevede anche il pomeriggio) all'interno della struttura.

Alle ore 14.00 riprendono le attività strutturate, che terminano alle ore 16.30, orario di chiusura del Centro.

Il lunedì pomeriggio a cadenza quindicinale dalle 13:30 alle 16:00 si svolge la riunione settimanale dell'equipe operatori, per la programmazione e il coordinamento delle attività.

Gli interventi educativi e riabilitativi vengono realizzati mediante l'attivazione di attività riabilitative, socializzanti, occupazionali e pre-lavorative, svolte in situazione protetta (o semi-protetta nel caso di tirocinio esterno).

Le attività programmate per attuare i progetti individuali sono classificabili in :

#### **Attività evidence based**

- Problem Solving
- Social Skill Training
- Rimedio-Training Cognitivo – individuale o di gruppo
- Integro

#### **Attività per il Lavoro Supportato**

- laboratori esterni e tirocini di formazione e orientamento guidati in aziende o in cooperative di tipo B con supporto dell'educatore con funzione di Tutor – individuale e di piccolo gruppo
- ricerca attiva di corsi di formazione orientati al lavoro – individuale

#### **Attività di tipo strumentale, pratico-manuali**

- attività artigianali di cartotecnica
- attività di decorazione e colorazione carte
- attività di carta riciclata
- attività di assemblaggio
- attività di cura, riordino degli ambienti e piccole manutenzioni
- attività di giardinaggio del verde
- attività di segreteria
- attività di pulizie – in gruppo / individuale
- attività comunitarie

#### **Attività espressive**

- gruppo scrittura espressiva
- gruppo lettura
- attività motoria
- attività musicale

#### **Attività socializzanti e culturali**

- attività per la cittadinanza attiva
- gruppo film
- gruppo giornale

- supporto ideativo e pratico ad eventi
- attività di knitting
- attività di tempo libero

**Attività a valenza terapeutica, con conduzione dello psicologo psicoterapeuta  
(su programmazione specifica)**

- gruppo verbale con orientamento al lavoro

Sono previste delle riunioni con tutti gli utenti e gli operatori, in cui vengono trattati argomenti – preferibilmente proposti dagli utenti – inerenti il significato del percorso, le attività quotidiane, le dinamiche legate alla convivenza al Centro, la soddisfazione degli utenti, prendendo in considerazione esigenze, impegni, proposte e richieste di ciascuno inerenti la ‘vita comunitaria’ e il percorso personale.

Inoltre, sono previsti colloqui periodici individuali per il monitoraggio e la eventuale rivalutazione del progetto, la rilevazione di bisogni, la condivisione degli obiettivi.

Ciascun utente partecipa alle attività secondo un personale programma definito sulla base degli obiettivi da raggiungere tenuto conto delle caratteristiche e inclinazioni personali e delle abilità presenti al momento dell’ingresso.

E’ garantita a ciascun utente e ai familiari la possibilità di presentare propri pareri rispetto l’organizzazione del servizio attraverso la comunicazione diretta con il Responsabile del servizio o con gli educatori.

**14. CENTRO DIURNO “2 COD”: PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Centro Diurno “2 COD” realizza programmi riabilitativi, educativi, occupazionali orientati all’inclusione sociale, lavorativa ed abitativa privilegiando l’aspetto dell’esercizio di un ruolo socialmente riconosciuto. Promuove costantemente nella comunità locale una cultura di accoglienza e integrazione attraverso la programmazione di iniziative diversificate. Amplia e rinforza le opportunità di partecipazione attiva alla vita di comunità per persone che non hanno nel proprio progetto di vita un obiettivo lavorativo

Per attuare gli obiettivi generali del Servizio viene elaborata annualmente una programmazione delle attività, in cui gli obiettivi generali sono articolati in obiettivi specifici programmandone l’attuazione. La definizione degli obiettivi specifici deriva anche dalle linee di miglioramento definite dal Piano della Qualità, dalla valutazione degli esiti del lavoro dell’anno precedente, dalla valutazione dei bisogni rilevati.

Gli obiettivi generali risultano così definiti:

- mantenere e sviluppare l’autonomia personale e sociale anche attraverso l’acquisizione di abilità occupazionali;
- valorizzare e sostenere le peculiarità e le caratteristiche individuali indirizzandole in specifiche attività;
- potenziare i canali comunicativi e le forme di relazione attraverso attività mirate;
- potenziare la rete delle risorse a disposizione per la realizzazione di percorsi riabilitativi di soggetti con problematiche psichiatriche;

- promuovere percorsi di *Recovery* finalizzati ad una progressiva ripresa di una vita attiva nella gestione del proprio tempo, dell'esercizio della cittadinanza attiva, delle relazioni interpersonali e sociali con l'ambiente e all'utilizzo delle risorse del territorio;
- programmare attività finalizzate allo sviluppo di strategie di coping mirate a mantenere lo stato di salute e concorrere alla riduzione del ricorso all'istituzionalizzazione e ai ricoveri;
- attivare percorsi finalizzati alla promozione della continuità socio-riabilitativa dei progetti individualizzati nell'ambito del territorio di residenza;

I percorsi sono soggetti a monitoraggio e verifiche periodiche in collaborazione con lo stesso Servizio inviante.

#### **14.1 DESTINATARI**

Il Servizio si rivolge in particolare ad utenti che abbiano come finalità al momento dell'inserimento il mantenimento e l'aumento delle autonomie personali, delle abilità comunicative e relazionali per i quali è valutata positivamente la frequenza di uno spazio quotidiano socializzato in vista della riacquisizione di un ruolo sociale valido e rispondente ai bisogni della persona stessa.

Il bacino di utenza del Centro Diurno "2 COD" corrisponde al territorio dell'Ulss 6 Euganea.

La tipologia dei destinatari è definita dalla normativa e dagli strumenti di programmazione territoriale (Piano di Zona, Progetto Obiettivo Salute Mentale, LR 22/2002, Dgr 1616/08 e 1512/22 , Piano socio sanitario regionale 2019-2023, Procedura trasversale operativa per la gestione dei percorsi riabilitativi nei centri diurni a gestione diretta e indiretta del DiSM dell'Azienda Ulss 6 Euganea, recepita dall'Accordo contrattuale vigente tra l'Ulss 6 Euganea e la Cooperativa Nuova Idea. Al momento dell'inserimento, le persone devono avere acquisito una sufficiente autonomia personale, relazionale e sociale, e devono saper rispettare le regole di gruppo, controllare l'aggressività e l'impulsività e comprendere gli aspetti legati alla sicurezza.

#### **14.2 ORGANIGRAMMA DEL CENTRO DIURNO "2 COD" E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**



#### **14.3 MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO, ORARI E ATTIVITÀ**

Il Centro è aperto all'utenza 240 giorni l'anno, sulla base di una programmazione annuale. Sono previste ulteriori 5 giornate per attività formativa del personale.



Il servizio apre alle h. 8.30 per l'accoglienza degli utenti, con avvio delle attività alle h. 8.40 fino le 12.30 , comprensivo di una pausa di 20 minuti nel corso della mattinata. Dalle 12.00 alle 13.00 è prevista la pausa pranzo, con una ripresa delle attività alle ore 13.15. Durante la pausa è garantito un momento di animazione a cui gli utenti possono scegliere di partecipare, rimanendo in ogni caso (se il programma di frequenza prevede anche il pomeriggio) all'interno della struttura.

Alle ore 14.00 riprendono le attività strutturate, che terminano alle ore 16.30, orario di chiusura del Centro.

Il lunedì pomeriggio a cadenza quindicinale dalle 13:00 alle 16:00 si svolge la riunione d'equipe operatori, per la programmazione e il coordinamento delle attività.

I Progetti Riabilitativi Individualizzati vengono realizzati mediante l'attivazione di attività riabilitative, socializzanti e occupazionali.

Il Centro assicura, in particolare, lo svolgimento di attività riabilitative, terapeutiche, educative, occupazionali programmate per incrementare e mantenere le abilità cognitive, sociali, relazionali della persona.

Le principali attività erogate sono classificabili in:

#### **Attività evidence based**

- Problem Solving
- Social Skill Training
- Rimedio-Training Cognitivo – individuale o di gruppo
- attività di fronteggiamento delle voci – individuale

#### **Attività espressive**

- gruppo scrittura espressiva
- gruppo lettura
- attività motoria
- attività musicale

#### **Attività di tipo strumentale, pratico-manuali**

- attività di carta artigianale/ riciclata
- attività di assemblaggio
- attività di cartotecnica
- attività comunitarie
- attività di knitting
- attività di informatica

#### **Attività di gruppo a valenza socializzante e culturale**

- attività per la cittadinanza attiva
- gruppo film
- gruppo giornale
- supporto ideativo e pratico ad eventi

- attività di knitting
- attività di tempo libero

Sono previste riunioni con tutti gli utenti e gli operatori, in cui vengono trattati argomenti – preferibilmente proposti dagli utenti – inerenti il significato del percorso, le attività quotidiane, le dinamiche legate alla convivenza al Centro, la soddisfazione degli utenti, prendendo in considerazione esigenze, impegni, proposte e richieste di ciascuno inerenti la ‘vita comunitaria’ e il percorso personale.

Inoltre, sono previsti colloqui periodici individuali per il monitoraggio e la eventuale rivalutazione del progetto, la rilevazione di bisogni, la condivisione degli obiettivi.

Ciascun utente partecipa alle attività secondo un personale programma definito sulla base degli obiettivi da raggiungere tenuto conto delle caratteristiche e inclinazioni personali e delle abilità presenti al momento dell’ingresso.

E’ garantita a ciascun utente e ai familiari la possibilità di presentare propri pareri rispetto l’organizzazione del Servizio attraverso la comunicazione diretta con il Responsabile del servizio o con gli educatori.

## **PARTE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

### **1. GLI STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI E MISURE A TUTELA DELL'UTENZA**

Il modello di qualità che qui viene presentato prevede alcune macro aree fondamentali, che descrivono gli ambiti di qualità principalmente richiesti ad un Servizio Diurno per la salute mentale: le risorse umane, la struttura, la personalizzazione del Servizio, l’integrazione con il territorio, la gestione operativa del Servizio e il coinvolgimento attivo dell’utente stesso.

Gli indicatori ci permettono di esplorare gli aspetti della qualità considerati importanti anche da chi usufruisce del Servizio. In base agli indicatori individuati si possono definire gli standard - veri e propri obiettivi di qualità - ossia livelli di qualità per le prestazioni erogate. Tali standard sono prefissati e garantiti agli utenti dal Servizio, che si impegna a mantenerne la qualità nel tempo, in un’ottica di miglioramento continuo e rivalutato periodicamente.

Per permettere agli utenti e alle loro famiglie di verificare la qualità del Servizio sono stati individuati alcuni indicatori per ciascuna caratteristica di qualità, che si ritengono significativi e sostenibili, e - per la maggior parte - rilevabili dai fruitori:

| <b>Caratteristiche di Qualità</b>                     | <b>Indicatori</b>   | <b>Standard garantito</b>   |
|---|---|---|
| <b>Risorse umane</b>                                  | Numero di ore annue di formazione degli operatori   | 20 ore pro capite (dato medio)  |
|   | Numero di operatori   | - 1 educatore/operatore ogni 5 utenti (standard RV), con possibilità di personalizzare il servizio secondo specifiche necessità<br>- 1 coordinatore/responsabile di servizio  |
|   | Coinvolgimento di volontari e tirocinanti nelle attività  | Almeno 2 volontari / tirocinanti presenti nel periodo   |
|   | Coinvolgimento dell'operatore alla mission della Cooperativa  | Almeno 1 incontro annuale sulla tematica  |
| <b>Personalizzazione e coinvolgimento dell'Utente</b> | Definizione del Progetto Individualizzato per ciascun utente col suo apporto  | Presenza del progetto condiviso con l'utente (scheda di accordo firmata dall'utente)  |
|   | Definizione di un operatore di riferimento per ciascun utente   | Nel Progetto è indicato il nominativo dell'operatore di riferimento   |
|   | Numero di incontri/colloqui annuali con l'utente per la verifica del percorso   | Almeno 2 nel corso di un anno   |
|   | Pianificazione e progettazione delle attività per l'utente (orario settimanale e piano attività)  | Presenza nel progetto di obiettivi, attività e orario individuale   |
| <b>Struttura</b>                                      | La rispondenza degli spazi allo standard e il loro comfort viene rivalutata annualmente<br>Presenza di area verde utilizzabile                          | Tutte le eventuali criticità emerse vengono trattate  |
| <b>Integrazione col Territorio</b>                    | - integrazione dell'attività col DSM<br>- programmazione di attività esterne alla struttura<br>- N di progetti personali che prevedono attività esterne | - tutti i progetti personali sono condivisi e monitorati col DSM<br>- Presenza della programmazione annuale delle attività di tempo Libero (almeno 20 incontri) e inserimento lavorativo (almeno 4 progetti esterni nell'anno)<br>- almeno 5 progetti nell'anno |
| <b>Gestione operativa/offerta del servizio</b>        | Attività diversificate e ampliamento orario rispetto allo standard  | Almeno 3 pomeriggi a settimana l'orario di apertura si prolunga alle 17.30  |

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

Il costante raccordo tra l'equipe operatori della cooperativa e gli operatori del Servizio Psichiatrico – Assistente Sociale e Medico Psichiatra – referenti per ciascuna persona, garantisce inoltre un confronto costante sulle modalità di organizzazione, progettazione e conduzione del Servizio, nonché sulle modalità relazionali adottate dagli operatori nell'interazione con gli utenti.

Per questa attività di raccordo, per il monitoraggio e la verifica dei progetti individualizzati, si realizzano periodici momenti di confronto e coordinamento: per ciascuna persona inserita, un incontro allo scadere dei primi tre mesi di inserimento, e – mediamente – due / tre incontri l'anno.

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

I rappresentanti delle Associazioni di Tutela, i familiari ed eventuali rappresentanti degli utenti possono accedere al Servizio fissando un appuntamento con il Responsabile del Servizio stesso.

Il collegamento con le Associazioni è garantito anche attraverso la programmazione di incontri periodici e la partecipazione agli organi del Dipartimento di Salute Mentale Ulss 6 Euganea.

## **PARTE V – GESTIONE RECLAMI**

### **1. SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO**

Gli utenti hanno l'opportunità di presentare i propri pareri rispetto l'organizzazione del Servizio sia attraverso la comunicazione diretta con il Responsabile dei Centri Diurni "1 CLG" e "2 COD", sia attraverso il confronto circostanziato con gli operatori. Possono anche inoltrarli in forma scritta utilizzando un modulo specificamente predisposto da inserire in apposita Cassetta Reclami, entrambi posizionati nella Sala Riunioni del Servizio. Il Responsabile provvederà a raccogliere, registrare, analizzare e rispondere al suggerimento stesso. I suggerimenti e le proposte sono sempre tenuti in considerazione dal Responsabile dei due Centri, condivisi in equipe operatori per la valutazione della fattibilità e, dove possibile, per predisporre l'attuazione. In caso contrario, la persona che ha inoltrato la proposta/suggerimento verrà informata sui motivi dell'impossibilità o dell'inopportunità di darvi attuazione.

Almeno annualmente la Cooperativa organizza un incontro con l'utenza e con i familiari per comunicare la sintesi delle attività svolte nell'anno e il monitoraggio continuo del rispetto degli standard previsti.

Annualmente la Cooperativa trasmette all'Ulss 6 Euganea una relazione sulle attività svolte e sul mantenimento dei requisiti previsti da Autorizzazione e Accreditamento.

### **2. GESTIONE DEI RECLAMI**

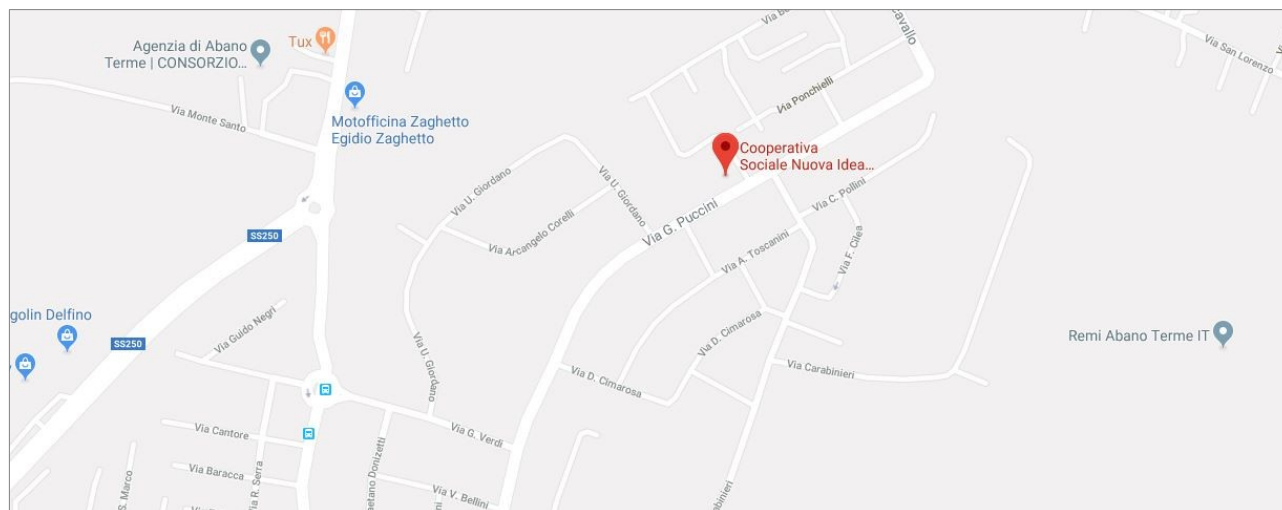
L'utente, i suoi familiari o Amministrazione di Sostegno, operatori pubblici o rappresentanti delle Associazioni di Tutela, o comunque chiunque fruisca in modo diretto o indiretto del servizio, può, in caso di disservizio, sporgere al Responsabile di Servizio eventuali reclami, in forma verbale diretta o scritta con lo stesso modulo previsto per i suggerimenti, posizionato insieme alla Cassetta Reclami nella Sala Riunioni. A seguito della segnalazione il Responsabile del Servizio farà le opportune verifiche ed eventualmente adotterà l'azione correttiva affinché il disservizio non abbia a ripetersi, dandone riscontro alla persona che ha fatto la segnalazione entro un mese dalla segnalazione stessa.

Il Responsabile di Servizio controllerà il contenuto della Cassetta Reclami almeno due volte al mese e assicurerà una risposta a quanto segnalato secondo i tempi sopra riportati.

## PARTE VI - CONTATTI

### 1. DOVE SIAMO

I Centri Diurni sono situati in una stessa struttura, ad Abano Terme via Puccini 49/A, in Quartiere San Lorenzo. Sono raggiungibili con i mezzi pubblici che collegano Padova con la zona termale (A, AT, M, T).



### 2. CONTATTI

|                       |  |     |             |
|-----------------------|--|-----|-------------|
| Ragione sociale       | <b>COOPERATIVA SOCIALE NUOVA IDEA</b>  |     |             |
| Sede legale/indirizzo | Via Puccini 49/a, 35031 Abano Terme PD |     |             |
| Tel.                  | 049/8601377                            | Fax | 049/8610345 |
| e-mail                | segreteria@cooperativanuovaidea.it     |     |             |
| PEC                   | nuova.idea@gigapec.it                  |     |             |
| e-mail qualità        | qualita@cooperativanuovaidea.it        |     |             |
| Sito                  | www.cooperativanuovaidea.it            |     |             |

| CENTRI DIURNI DI RIABILITAZIONE PER LA SALUTE MENTALE |   |              |           |
|---|---|--------------|-----------|
| Indirizzo   | Via Puccini 49/a , 35031 Abano Terme PD     |              |           |
| e-mail  | centrodiurno.sm@cooperativanuovaidea.it     |              |           |
| Precedente aggiornamento                              | 26/10/2021                                  |              |           |
| Aggiornamento del                                     | <b>23/07/2024</b>                           | REVISIONE n. | <b>18</b> |
| CS approvata dal CdA                                  | Consiglio di Amministrazione del 23/07/2024 |              |           |

## **PARTE VII – ALLEGATI**

### **1. ORGANIGRAMMA INTEGRATO**