



Fratres Fontaniva
società cooperativa sociale

Carta del Servizio dei Centri Diurni "P. Fiori"

servizi diurni per persone con disabilità

edizione marzo 2022

INDICE

INDICE	3
1. PERCHÉ UNA CARTA DEL SERVIZIO	4
2. CENNI STORICI.....	4
3. MISSION DELLA COOPERATIVA	5
4. SCOPO DEL SERVIZIO E DESTINATARI	5
5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
AREE E ATTIVITÀ.....	6
APERTURA E SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	7
ATTIVITÀ NEI LABORATORI.....	7
RISORSE	7
PERSONALE.....	7
ATTREZZATURE E AUSILI.....	7
RISORSE DI SUPPORTO	7
SISTEMA	8
ALTRE RISORSE	8
METODOLOGIA E STRUMENTI DI LAVORO.....	8
RIMODULAZIONE DEI SERVIZI IN CASO DI SOSPENSIONE DA PARTE DELLE AUTORITÀ.....	8
COME RICHIEDERE L'INSERIMENTO DI UNA PERSONA NEI NOSTRI CENTRI.....	9
6. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI E MISURE A TUTELA DEI CITTADINI	9
7. STRUMENTI DI RELAZIONE CON L'UTENTE E LA FAMIGLIA	10
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE E GESTIONE DEI RECLAMI	10

1. Perché una Carta del Servizio

La Carta del Servizio è uno documento che la Cooperativa Sociale Fratres Fontaniva ha scelto per informare sulle procedure e l'organizzazione del nostro servizio, sulle modalità di funzionamento e di erogazione delle prestazioni, sugli indicatori e sugli standard di qualità garantiti, sulle modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente, sulle possibilità di reclamo da parte dei fruitori del servizio e sulla partecipazione al miglioramento continuo dello stesso.

Il presente documento rispetta i requisiti legislativi e normativi per i quali si richiede – a chiunque offra un servizio pubblico – l'adozione di strumenti per migliorare la capacità operativa introducendo criteri di trasparenza e di efficienza e l'adozione di modalità di gestione con l'obiettivo di ristabilire-creare fiducia tra stato e cittadini (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e successivi decreti e linee guida).

I principi a cui si ispira la nostra Carta del Servizio sono:

- ☑ **Eguaglianza:** il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche.
- ☑ **Imparzialità:** i comportamenti del personale della Cooperativa nei confronti dell'utenza sono dettati da criteri di professionale obiettività e equità.
- ☑ **Continuità e diritto di scelta:** l'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati. L'utente ha diritto di scegliere percorsi formativi, tra quelli proposti, in continuità con gli obiettivi educativi della famiglia e con il percorso di vita desiderato.
- ☑ **Partecipazione:** i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla riservatezza imposta dal trattamento dei dati personali), e sono a noi gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il servizio. La fruizione dei servizi è gratuita, in quanto livello essenziale di assistenza garantito da fondi pubblici.
- ☑ **Efficacia ed efficienza:** i servizi sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente di tutto il personale. La qualità percepita è costantemente monitorata tramite strumenti di customer satisfaction (somministrazione questionari, possibilità di fornire feedback specifici, segnalazioni, reclami,...). Il controllo e il mantenimento degli standard del servizio sono garantiti dalla certificazione del sistema a norma ISO 9001 e dall'ottenimento e mantenimento dei requisiti conformi alla LR 22/2002 (Autorizzazione e accreditamento strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali).
- ☑ **Trasparenza.** I dati sulle prestazioni dei servizi sono a disposizione degli interessati e annualmente redatti nel *Bilancio Sociale* pubblicato anche in apposita area del sito web della Cooperativa www.fratresfontaniva.it. Nella stessa area sono anche pubblicati i dati relativi ai *finanziamenti e contributi percepiti dalla pubblica amministrazione* (ex art. 15 L.R. 23/2012 e art. 1 comma 125, L. 124 del 04.08.2017) con riferimento alle ultime 5 annualità.

2. Cenni storici

La Cooperativa Sociale Fratres Fontaniva nasce nel 1989 con lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-educativi (ai sensi dell'art. 1 lett. a della legge 381/91) - a favore di persone con disabilità, ovvero di persone con ritardo mentale accompagnato eventualmente da handicap fisico, di ogni età - in forma diretta e/o in appalto o convenzione con enti pubblici o privati in genere (art. 4 dello Statuto). La Cooperativa non ha scopo di lucro e si basa sui principi di aiuto reciproco.

Nel 1988, per iniziativa di un gruppo di famiglie del comune di Fontaniva, della parrocchia e di persone sensibili alla realtà dell'handicap, è iniziata una serie di contatti con le Amministrazioni locali per dare una risposta concreta ai bisogni di numerose famiglie che vivevano con i parenti disabili in casa. L'intraprendenza dei familiari ha permesso di superare le prime difficoltà di ordine logistico relative alla sede, ottenendo in locazione un'ampia abitazione privata. Si è in seguito provveduto a costituire giuridicamente la cooperativa, mentre l'organizzazione interna e l'inserimento delle persone disabili sono stati favoriti dall'esperienza professionale dei primi operatori. Successivamente è stata stipulata la prima Convenzione con l'Ulss di riferimento.

La scelta di costituire una "Cooperativa Sociale" è nata dalla consapevolezza che - per dare risposte ai bisogni delle persone più deboli e alle loro famiglie in maniera continuativa e professionale - occorre una organizzazione ed una forma giuridica adeguate, che permettessero la partecipazione di tutti i componenti e la valorizzazione delle risorse umane.

L'attività della cooperativa è andata consolidandosi nel corso degli anni grazie al lavoro di rete con le altre cooperative sociali del territorio, alla specializzazione del servizio svolto a favore del Centro diurno per persone con disabilità, alla gestione con criteri di economicità, democrazia e partecipazione della base societaria e al radicamento nel tessuto sociale della comunità locale. Tutto ciò ha permesso di attrarre consensi e risorse che hanno consentito la costruzione e l'inaugurazione, nel novembre 2005, della nuova sede del Centro, intitolato alla memoria del prof. Pompeo Fiori, uno degli iniziatori della cooperazione sociale nel territorio.

3. MISSION DELLA COOPERATIVA

“suo fine è il perseguimento dell’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi”

(dallo Statuto, art. 3)

La Cooperativa si ispira ai *principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale* ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l’impegno, l’equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche. Condivide il *codice etico di Federsolidarietà* e - in concerto con il Consorzio territoriale Veneto Insieme, di cui è socia - promuove un *sistema di gestione per la Qualità*, certificato da un Ente accreditato. Per il mantenimento di questo sistema, la Cooperativa aderisce al **network della qualità “Q.Re.S. Network – Qualità consorziata” (Qualità e Reti di Solidarietà)** che vede coinvolti, in qualità di partners, vari Consorzi di cooperative sociale presenti nel territorio lombardo-veneto.

Nel nostro modo di vedere e operare con le persone disabili, accogliamo il pensiero che aveva di loro il **Dr. Karl König (1902 – 1966), medico fondatore del Movimento Camphill:**

«È possibile che i portatori di handicap mentale portino il germe della guarigione nella vita sociale odierna. Per questo ci vuole quel tanto di immaginazione da considerarli così indispensabili quanto riteniamo di esserlo noi. Con il loro essere ci rivelano qualcosa che è più percepibile in loro che nelle persone cosiddette normali. Questa cosa è il carattere dell’universalmente umano. Quell’elemento “infantile”, che traspare nei veri artisti, sussiste anche in ciascuno di loro. Ecco, dunque, il germe di cui abbiamo bisogno al giorno di oggi. Visto sotto questo profilo il portatore di handicap non è affatto un essere senza valore. Egli appare un dono per la nostra civilizzazione. Lasciamoli agire. Lasciamoli esprimere per ricevere il loro amore, come loro ricevono il nostro...»

4. SCOPO DEL SERVIZIO E DESTINATARI

Attualmente la Cooperativa Fratres Fontaniva **attua la sua mission fornendo un servizio di Centro Diurno per persone disabilità**, così definito dalla Legge Regionale 22/2002 (Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali) e dalla Delibera della Giunta Regionale 84/2007 (Allegato A): «servizio territoriale a carattere diurno rivolto a persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza, che fornisce interventi a carattere educativo-riabilitativo-assistenziale (finalità riabilitative, educative, aumento e/o mantenimento delle abilità residue)».

Il servizio è realizzato all’interno di 2 centri, regolamentati da un Accordo contrattuale con enti pubblici, nel rispetto delle normative regionali (art. 4 dello Statuto Sociale).

Secondo la legge **le finalità che il Centro diurno deve avere sono di tipo riabilitativo, educativo, di socializzazione, di aumento e/o mantenimento delle abilità residue.**

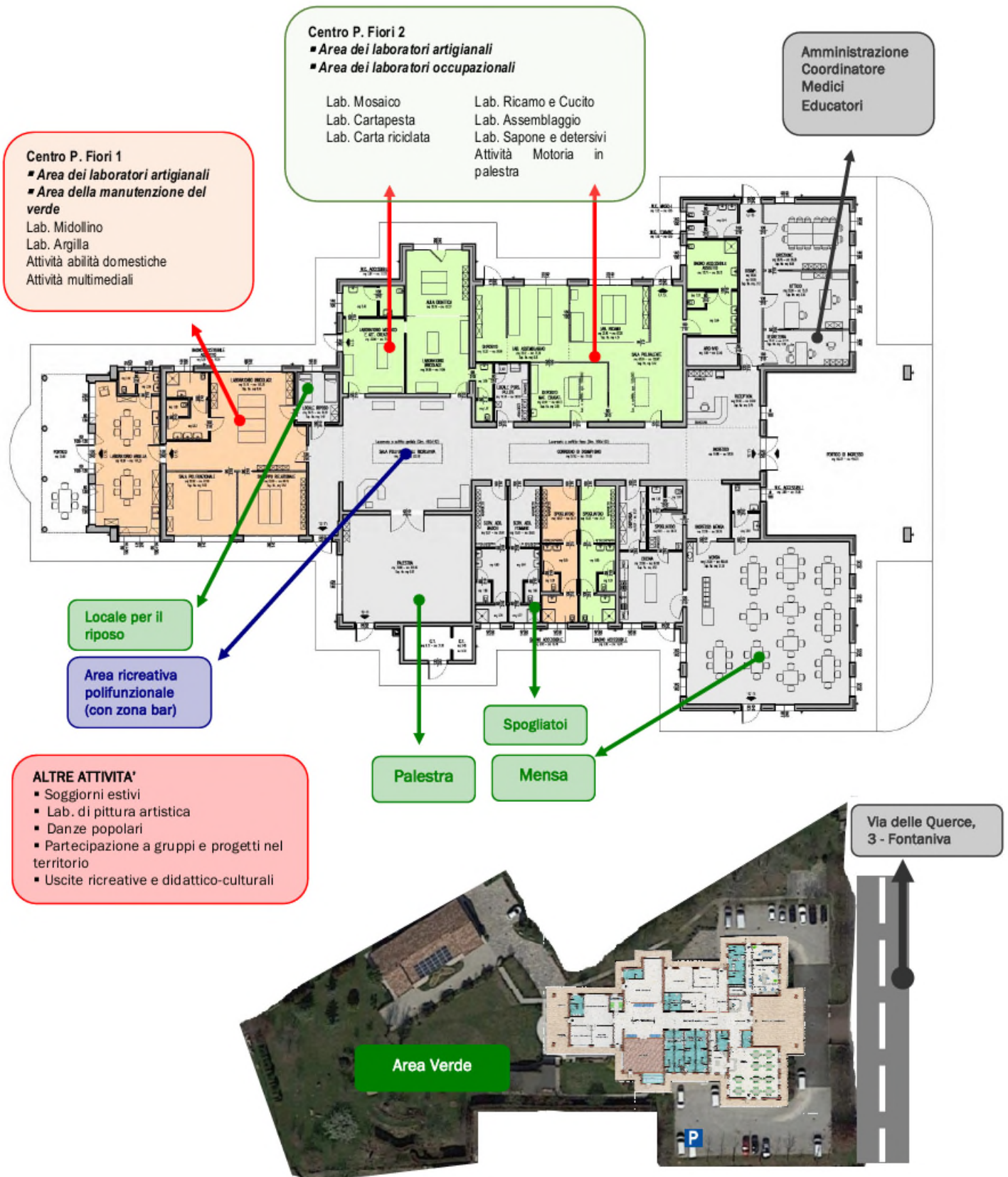
La cooperativa, attraverso le attività del Servizio diurno, persegue i seguenti **obiettivi**:

- *sostegno* alle famiglie di persone con disabilità;
- *promozione umana* delle persone disabili attraverso il mantenimento e lo sviluppo delle abilità e delle capacità personali nelle aree dell’autonomia, cognitiva, socio-affettivo-relazionale e occupazionale;
- *integrazione nel territorio* delle persone disabili, attraverso la progettazione di eventi sociali.

Le attività del centro sono rivolte a persone afferenti al territorio dell’attuale distretto n. 4 dell’Azienda Ulss 6 Euganea (ex Ulss 15 Alta Padovana).

5. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Aree e attività



Apertura e svolgimento del servizio

Il Centro è aperto dal lunedì al venerdì con orario 8.30-15.30 al quale si aggiunge il tempo del trasporto da casa al Centro, che di norma non supera i 60 minuti. Il Centro svolge il servizio di trasporto con propri operatori che conoscono l'utenza. Il trasporto è effettuato con automobili o con pullmini a 9 posti. I mezzi sono attrezzati di pedane e posti carrozzella. Laddove la gravità dell'handicap lo richieda, è garantita la disponibilità di un accompagnatore.

Il Centro è aperto 227 giorni all'anno. Sono previste due o tre settimane di chiusura estiva (mese di agosto), e due settimane di chiusura invernale (periodo natalizio).

Nel corso della giornata sono garantiti prioritariamente i servizi di sorveglianza degli utenti (finalizzata alla tutela fisica), l'assistenza nell'igiene personale e l'alimentazione.

Le attività svolte hanno lo scopo di perseguire gli obiettivi dei progetti personalizzati degli utenti e la soddisfazione delle richieste delle famiglie.

La giornata al Centro usualmente rispetta i seguenti orari:

08.15-08.45	Trasporto degli utenti da casa al centro
08.45-12.00	Accoglienza utenti e lavoro nei laboratori artigianali (a metà mattina è prevista una "pausa bar")
12.00-12.45	Pranzo
12.45-13.30	Pausa post-pranzo nelle equipe o nell'area ricreativa (lettura giornali, giochi, socializzazione, riposo)
13.30-15.45	Attività nei laboratori artigianali
15.45-16.15	Trasporto degli utenti dal centro a casa

Attività nei laboratori

Durante le giornate al Centro si svolgono attività varie nei diversi laboratori, gli utenti sono divisi in piccoli gruppi, in particolare nei laboratori artigianali si creano oggetti di diverso tipo (biancheria ricamata, saponette, cestini, vasi e vassoi, biglietti e lettere, oggetti per l'arredo casalingo, orologi da parete, ecc) che ci vengono richiesti da clienti esterni in occasione di ricorrenze varie quali: matrimoni, battesimi, cresime ecc.; i prodotti sono venduti anche in occasione del mercatino di Natale che si svolge nei locali dei Centri Diurni.

Ad integrazione delle attività di laboratorio si svolgono attività espressive quali la pittura artistica e le danze popolari.

Risorse

Personale

Lo standard di personale necessario è fissato dalla convenzione stipulata con l'Ulss, nell'adempimento della L. Reg. 22/2002 che prevede la presenza di:

- Responsabile del Servizio, con funzioni di coordinamento
- Operatori Socio Sanitari
- Educatori professionali

All'interno del centro vi è inoltre la presenza di Medici-Psicologi che curano la formulazione dei progetti personalizzati e la formazione continua del Personale.

Attrezzature e Ausili

Nel centro sono presenti:

- attrezzature multimediali: personal computer, proiettore, lettori CD/DVD, stampanti e scanner, ecc.;
- attrezzature per la palestra: materassini, cyclette, parallele, specchio a parete, attrezzature ludiche;
- arredamento per i laboratori occupazionali con ausili vari perché gli utenti possano lavorare;
- I tratti dei corridoi e tutti i bagni sono attrezzati con maniglie di appoggio e scorrimento.
- Attrezzature per la movimentazione: carrozzine, sollevatori.

Il centro è dotato di impianto di condizionamento e ricambio dell'aria.

Risorse di supporto

- Mensa: i pasti sono preparati da una ditta di catering e il menu segue le indicazioni dietologiche fornite dalle famiglie o dai medici di famiglia. La distribuzione è fatta da personale interno, appositamente formato secondo le normative igienico-sanitarie.
- Trasporto: il servizio è coordinato in maniera sistematica; gli automezzi sono condotti dal personale operatore.
- Soggiorni estivi: sono organizzati dalla cooperativa, anche in collaborazione con agenzie specializzate nell'organizzazione di soggiorni per disabili.
- Pulizie dei locali: sono garantite da personale interno, appositamente formato secondo le normative igienico-sanitarie.

In seguito all'emergenza sanitaria da Covid-19, la Cooperativa ha redatto e istruito dei *protocolli interni* a norma di quelli nazionali e locali emessi dalle varie Autorità (Ministero, Regione, Aulss,...). All'interno di questi protocolli sono previste misure e modalità intensive di pulizia e sanificazione dei locali, delle attrezzature, degli arredi, degli automezzi, con l'utilizzo di *prodotti detergenti e sanificanti* come indicato dal Ministero della Salute e dall'Istituto Superiore di Sanità.

In aggiunta, la Cooperativa ha installato nei condotti di recuperatori di aria (VAM dell'impianto clima) dei dispositivi modulari per la *sanificazione attiva dell'aria*, che utilizzano un sistema di tecnologia ossidante e ionizzante PCO (Foto Catalisi Ossidativa): tecnologia attualmente

all'avanguardia per l'efficacia di sanificazione dell'aria. Settimanalmente, *le superfici e tutti gli arredi e le attrezzature vengono sanificate con sistema a perossido di idrogeno.*

In collaborazione con l'Ulss 6, la Cooperativa fornisce al proprio interno i seguenti servizi:

- **Servizio di Odontoiatria:** attraverso l'adesione al Progetto "Un sorriso per tutti" dell'Ulss 15, la Cooperativa fornisce gratuitamente un servizio semestrale di visite dentistiche agli Utenti, effettuate all'interno dei nostri Centri.
- **Consulenza fisioterapica,** attraverso la visita periodica di un Fisioterapista per la specializzazione degli interventi motori e l'adeguamento degli ausili a disposizione
- **Consulenza psichiatrica,** attraverso visite di uno Psichiatra dell'Ulss disponibile a colloqui coi famigliari anche in funzione dell'assistenza nella terapia farmacologica

Sistema

La cooperativa certifica il proprio sistema di gestione attraverso un monitoraggio continuo della qualità in base alla Norma UNI EN ISO 9001:2015. Allo scopo, aderisce a un network di consorzi di cooperative sociali sotto il controllo di un ente nazionale di certificazione accreditato (Q. ReS Network – qualità e reti di solidarietà)

Altre Risorse

Il centro collabora con:

- le *scuole di formazione* per gli operatori socio sanitari, accogliendo – per alcuni mesi all'anno – studenti in tirocinio formativo;
- le *associazioni del territorio*, per offrire ai ragazzi la possibilità di partecipazione a eventi ricreativi che si svolgono nel territorio e per offrire consulenza e possibilità di formazione nell'ambito della disabilità alle scuole e alle associazioni.
- il *Consorzio Veneto Insieme* per l'accoglienza di giovani in Servizio Civile.

Nel centro, inoltre, offrono la loro attività alcuni **Volontari** che si occupano di servizi di manutenzione, giardinaggio, consegne per l'attività di assemblaggio. Altri volontari supportano il Laboratorio di argilla, ritrovandosi 2 volte al mese come gruppo serale.

Il Centro apre i locali alle associazioni del territorio e alla comunità locale, offrendo la palestra ad un gruppo di persone di Fontaniva per attività motoria serale.

Metodologia e strumenti di lavoro

Gli utenti che frequentano i servizi della nostra cooperativa, sono inseriti nei **2 centri autorizzati e accreditati, rispettivamente per 20 posti (Centro Pompeo Fiori 1) e per 30 posti (Centro Pompeo Fiori 2)**. A guida di entrambi i centri è incaricato un Responsabile Coordinatore che si avvale del supporto di un *consulente per i Progetti Personalizzati*, di educatori e di personale addetto all'assistenza (operatore socio-sanitario) in base agli standard regionali (allegato A della Dgr 84/2007 a complemento di attuazione delle L. Reg 22/2002).

Il **criterio che guida la formazione dei gruppi di Utenti** è il rispetto dell'equilibrio generale del gruppo e dell'ambiente in cui questo è inserito, la continuità degli interventi educativi in atto e la salvaguardia dei rapporti di relazione instaurati fra i vari partecipanti.

Il processo di **erogazione del servizio** viene distinto nei seguenti momenti:

1 presa in carico dell'Utente, in base ad una procedura di inserimento e di accoglienza;

2 svolgimento del Servizio attraverso attività generali e attività individuali e la formulazione del Progetto Personalizzato;

3 verifiche periodiche del Progetto personalizzato

4 l'interruzione del servizio all'Utente dovuta a sospensione, dimissione, passaggio ad altro servizio

Per ogni utente viene redatto un **Progetto Personalizzato**, aggiornato annualmente e sottoposto a periodiche verifiche, nel quale si prevede la formulazione di specifici interventi nelle aree dell'autonomia, cognitiva, socio-affettiva-relazionale, occupazionale. La famiglia viene coinvolta nella condivisione di tale progetto, attraverso periodici incontri con i Responsabili del Centro e delle Attività: almeno un incontro all'anno e ogni volta che la famiglia lo richiede o ne emerge la necessità.

Le **finalità e gli obiettivi** del progetto personalizzato si raggiungono attraverso l'attuazione di specifici *interventi* ma in particolare con le *attività dei diversi laboratori* artigianali presenti nel Centro.

Rimodulazione dei Servizi in caso di sospensione da parte delle Autorità

In **caso di sospensione dei servizi, a causa di ordinanze contingibili o urgenti da parte delle Autorità nazionali o locali** (ad esempio, in caso di pandemia), la Cooperativa ha predisposto un modello organizzativo straordinario finalizzato a:

1. promuovere e mantenere una vita sociale di relazione per le persone con disabilità, la più possibile ponderata sulla natura e grado della disabilità, sull'età della persona, sulle reali possibilità di coinvolgimento dei famigliari;
2. sostenere la famiglia;
3. garantire, per situazioni particolari, le modalità alternative di presa in carico dell'Utente attraverso l'erogazione di prestazioni a distanza e di supporto domiciliare;
4. favorire moduli organizzativi e di relazione, presso il CD, nel rispetto di norme urgenti (ad esempio, al fine di ridurre al minimo la diffusione di contagi in caso di pandemie infettive)

A tale scopo, la Cooperativa si impegna ad avviare e gestire i contatti con le stesse autorità – anche attraverso la firma di eventuali addendum all'Accordo Contrattuale vigente – al fine di valutare la possibilità e l'opportunità di ripristinare e/o rimodulare il servizio offerto alle persone con disabilità nel più breve tempo possibile, proponendo le seguenti modalità:

- a distanza:* attraverso il mantenimento quotidiano di un contatto con la persona disabile e la famiglia in modalità telefonica o video.
- a domicilio:* attraverso l'attivazione di interventi mirati e finalizzati al soddisfacimento di bisogni della persona disabile (sia fisici che sociali) non altrimenti possibile nella rete di rapporti famigliari esistenti.
- in CD:* attraverso la riorganizzazione strutturale e funzionale delle attività (trasporto compreso) in gruppi (c.d. *cluster*) compartimentati e non comunicanti, in quantità numerica non eccedente il massimo consentito e utile a garantire gli standard operatori/utenti definiti in base alla gravità della singola persona disabile.

Come richiedere l'inserimento di una persona nei nostri Centri

Chiunque abbia in carico una persona disabile in età post-scolare e desiderasse conoscere la nostra realtà, può farci visita contattando il **Responsabile Coordinatore (Paolo Campagnaro, tel 0499420111)** o il **Responsabile dell'area educativa (Cervellin Emma, tel 329.0573111)** o scrivendo all'indirizzo mail: info@fratresfontaniva.it.

L'eventuale richiesta di inserimento deve essere inoltrata al **distretto socio-sanitario di appartenenza**, contattando l'Assistente Sociale dell'Area disabilità, o telefonando all'azienda Ulss, al numero 049.9424301 (Segreteria dei Servizi Sociali).

Si possono inoltre contattare le seguenti associazioni che operano nel territorio:

- Associazione "I Ragazzi del Sole" di Fontaniva (ref. Sig.ra Lucia Pierobon 340.1796181)
- Associazione "Airone" di Cittadella (aironecittadella@gmail.com, 049.9404277)

6. Standard di qualità dei servizi erogati e misure a tutela dei cittadini

La cooperativa garantisce per il servizio il rispetto di determinati requisiti di gestione, attraverso un consolidato sistema di qualità certificato secondo la **norma UNI EN ISO 9001**.

Al fine dell'adempimento della **legge regionale 22/2002 (Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitario, socio-sanitarie e sociali)**, la cooperativa garantisce i seguenti standard di funzionamento:

Standard di autorizzazione

- La struttura adempie alle norme e alle procedure previste dal D.lgs. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni.
- Gli operatori della struttura operanti a qualsiasi titolo, sono formati sul primo soccorso e sulla prevenzione antincendio.
- La struttura possiede e mantiene la certificazione HACCP per il controllo delle procedure di igiene dei locali e di preparazione/somministrazione degli alimenti.
- Gli ambienti e le attrezzature del servizio sono sottoposti a pulizia e sanificazione con modalità esplicitate da specifiche procedure;
- La struttura (all'interno e all'esterno) è priva di barriere architettoniche, relativamente agli spazi in uso agli ospiti (L. 13/89).
- Il Servizio garantisce un adeguato rapporto numerico tra personale e utenti in relazione al livello di autonomia dell'utenza. Gli standard relativi sono fissati in: 1 unità di personale con funzione di assistenza socio-sanitaria ogni 5 ospiti con parziale livello di autosufficienza; 1 unità di personale con funzione di assistenza socio-sanitaria ogni 2 ospiti non autosufficienti; 1 unità di personale con funzione di educatore-animatore ogni 10 ospiti.
- Il personale operatore ed educatore è in possesso dei titoli richiesti dalla normativa vigente.
- La funzione di coordinamento all'interno del Servizio è garantita autonomamente dal lavoro nei Centri.
- Gli spazi interni dedicati alle persone con disabilità sono adeguatamente articolati alle attività che vi si svolgono. I servizi igienici sono garantiti con la presenza di bagni attrezzati (almeno 1 per ogni Centro)
- La superficie minima garantita per utente è superiore ai 20 mq.
- Per ogni Centro, è garantita la presenza di almeno un bagno accessibile ogni 10 ospiti e di un locale con funzione di bagno assistito.
- È garantita la presenza di mezzi di trasporto adeguatamente attrezzati e di personale accompagnatore in funzione delle necessità dell'utenza.

Standard di accreditamento

- La formazione è pianificata sui bisogni del personale in funzione degli obiettivi del servizio.
- È implementato un sistema di monitoraggio continuo della soddisfazione dell'utente e della famiglia attraverso incontri periodici (almeno 1/anno) e sistemi di rilevazione standardizzati, accanto a procedure esplicite per la formulazione di segnalazioni, suggerimenti e reclami.
- La struttura è collocata in un quartiere residenziale e dispone di un'ampia area verde attrezzata.
- La cooperativa definisce specifici obiettivi per la qualità e ha implementato un sistema di controllo di gestione con la presenza di un collegio sindacale costituito e con periodiche verifiche ispettive.
- È promossa l'integrazione con la rete dei servizi sociosanitari e sociali del territorio ed è favorito l'utilizzo delle risorse del territorio da parte degli utenti, secondo specifiche attività programmate.
- L'attività educativa per ogni singolo utente è garantita dalla definizione di un Progetto Personalizzato documentato, nella cui programmazione è coinvolta anche la famiglia dell'utente.

A questi, si aggiungono i seguenti requisiti che l'organizzazione mantiene standardizzati per il miglioramento del servizio svolto e in conformità con l'Accordo contrattuale con l'Azienda Ulss 6 Euganea:

- 227 giornate di apertura l'anno
- Servizio di logopedia
- Servizio di fisioterapia
- Servizio di odontoiatria (per tutti gli Utenti)
- Residenzialità programmata per gli Utenti presso la Comunità Casanuova, adiacente ai Centri
- Incontri con la famiglia per la condivisione del progetto personalizzato dell'Utente: almeno 1/anno
- Frequenza media ai Centri diurni: $\geq 90\%$
- Media di soddisfazione del cliente Famiglia: $\geq 80\%$
- Media di soddisfazione del cliente Utente: $\geq 80\%$
- Personalizzazione del servizio in base ai bisogni delle famiglie (orario trasporto, servizio mensa adatto alle esigenze alimentari dell'utente, ...)
- Disponibilità a offrire "progetti inclusivi e innovativi" a titolo privato, con o senza impegnativa di cura, secondo gli accordi con il Committente (ad es. progetti sperimentali di semiresidenzialità, "Dopo di Noi")

7. Strumenti di relazione con l'Utente e la Famiglia

I famigliari partecipano alla realtà della cooperativa anche in qualità soci fruitori. Alcuni di loro sono membri del Consiglio di amministrazione e hanno il compito di rappresentare i famigliari di tutti gli utenti.

Il Centro propone alla famiglia un incontro all'anno per la condivisione del progetto personalizzato, con l'obiettivo di partecipare insieme alla formulazione del più ampio progetto di vita dell'utente. Le famiglie possono rivolgersi al *Responsabile Coordinatore* (Paolo Campagnaro, tel 0499420111) o al *Responsabile dell'area educativa* (Cervellin Emma, tel 329.0573111), anche scrivendo all'indirizzo mail: info@fratresfontaniva.it.

Per semplici e veloci comunicazioni è possibile utilizzare il colloquio telefonico, negli altri casi è preferibile richiedere un appuntamento. I recapiti si trovano in fondo al presente documento.

Soddisfazione del cliente e gestione dei reclami

La soddisfazione del cliente inteso nella persona disabile e nella sua famiglia, viene rilevata attraverso:

- colloqui con la famiglia (almeno 1 all'anno)
- questionari periodici di rilevazione sia all'utente (1/anno) che alla famiglia (1 ogni 2 anni)
- rilevazioni dei famigliari presenti in Consiglio di Amministrazione
- Assemblea dei soci (almeno 1 all'anno)
- colloqui con il committente (assistenti sociali)



In caso si evidenzino disservizi è possibile chiedere spiegazioni, presentare suggerimenti o reclami, sia in forma verbale sia in forma scritta con apposito modulo (come nella pagina seguente).

Il modulo si può chiedere e consegnare al Responsabile Coordinatore dei Centri (Paolo Campagnaro).

All'interno del servizio è predisposta un'apposita procedura per il rilevamento e la gestione dei reclami. Annualmente verrà effettuata un'analisi dei dati emersi e delle altre informazioni provenienti dai fruitori del servizio, per valutare la presenza di aree di inefficienza, valutare la capacità di risposta ai bisogni e per progettare il miglioramento del servizio stesso.

Di seguito viene inserito il **Modulo di comunicazione con la Cooperativa Fratres Fontaniva**.

MODULO DI COMUNICAZIONE con la Cooperativa Sociale Fratres Fontaniva

Spett.le Cooperativa Sociale Fratres Fontaniva
Alla cortese attenzione della Direzione

Cognome	Nome
Via	Città
Tel.	e-mail

In qualità di:

- Utente** _____
 Famigliare dell'utente _____
 Committente _____
 Altro _____

Intendo avanzare:

- SEGNALAZIONE** **RECLAMO** **SUGGERIMENTO** **APPREZZAMENTO**

Oggetto:

Io sottoscritto/a, esprimo il consenso al trattamento dei dati personali sopra riportati ai fini strettamente necessari alle attività correlate all'oggetto del presente documento, in ottemperanza alle disposizioni del Codice in materia di protezione dei dati personali (legge 196/2003 e GDPR 679/2016).

Data _____ **Firma** _____

Riservato alla Cooperativa

Ricevuto il _____ da _____

Si trasmette l'oggetto a: _____

Risposta

Data risposta _____ **Firma del Responsabile del Servizio** _____

I Centri "Pompeo Fiori" della cooperativa Fratres Fontaniva sono ubicati in **via delle Querce, 3 a Fontaniva (PD)**, nella zona a sud della statale 53 che collega Treviso a Vicenza. La sede si trova all'interno di un vasto quartiere residenziale, dotato di servizi ricreativi come giardini pubblici, parco giochi, campi da calcio, tennis, basket.

I recapiti dei Centri sono i seguenti:

Indirizzo postale	Via delle Querce, 3 35014 Fontaniva (PD)
telefono	049.9420111
fax	049.8312043
e-mail	info@fratresfontaniva.it fratresfontaniva@pec.confcooperative.it
e-mail Resp. Coordinatore (Paolo Campagnaro)	direzione@fratresfontaniva.it
sito web	www.fratresfontaniva.it

Di seguito vengono riportate le indicazioni stradali per raggiungerci:

