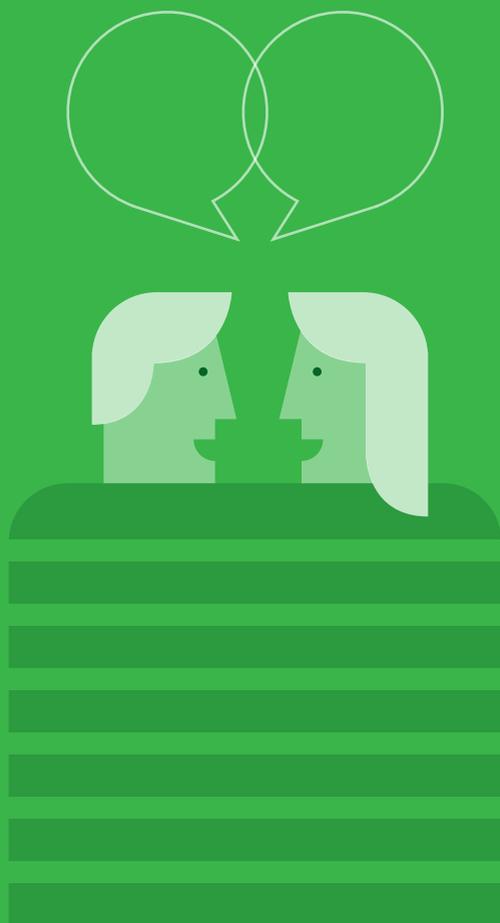


2020

CARTA DEI SERVIZI







PRESENTAZIONE

Nel corso di questi 30 anni di storia di Polis Nova molto si è modificato e sviluppato nel contesto sociale e nella nostra organizzazione: **politiche sociali e sanitarie, modalità di accesso ai servizi, diritti in materia di trasparenza e partecipazione.** Come soggetti privati siamo cresciuti negli anni, migliorando in qualità e competenze fino ad ottenere di essere partner del Sistema Socio Sanitario Regionale nell'erogazione di Servizi. È il riconoscimento di un lavoro compiuto con passione e professionalità, reso possibile dall'attenzione alla persona e dalla conoscenza diretta delle forme di disagio prese in carico. Un orientamento all'utenza da sempre vivo, reso evidente anche attraverso la nostra **“Carta dei Servizi”**. Il documento che informa e tutela, che spiega le modalità di erogazione e quelle di accesso ai servizi. Che rende noti i termini del patto stretto tra chi fornisce il servizio e chi ne fruisce. Alla presente Carta ciascuno potrà riferirsi per reperire i termini di una relazione che ha la finalità di migliorare la qualità di vita della persona, valore e risorsa da tutelare in ogni circostanza.

La Presidente
Mariangela Parise

INDICE

LA CARTA DEI SERVIZI	9
PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO DELLA CARTA SERVIZI	10
LA COOPERATIVA	13
PROFILO E STORIA	14
GRUPPO POLIS	15
POLITICHE PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA	16
I SERVIZI	18
CENTRI DIURNI PER PERSONE CON DISABILITÀ	
MOSAICO E NEWTEAM MOSAICO	19
CENTRI DIURNI PER LA SALUTE MENTALE	
ATTIVAMENTE 1 - ATTIVAMENTE 2	29
FATTORIA SOCIALE	
FUORI DI CAMPO	39
NORMATIVA E QUALITÀ	44
RIFERIMENTI NORMATIVI	45
STANDARD DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI CENTRO DIURNO E CENTRO DIURNO RIABILITATIVO	48
MODALITÀ DI VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI EROGATI	51
MODALITÀ PER L'INOLTRO DI SUGGERIMENTI E/O RECLAMI	52
MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI/RECLAMI	53

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi informa le persone che ne prendono visione riguardo i servizi erogati da Polis Nova Società Cooperativa Sociale.

Illustra e presenta le strutture gestite dalla cooperativa, la tipologia di utenza e di attività offerte, le modalità di accesso, le persone di riferimento da contattare, gli orari di funzionamento, gli standard garantiti nell'erogazione, i regolamenti, le modalità di reclamo.

Si rivolge in particolare alle persone con disagio psichiatrico e disabilità intellettiva e fisica e alle loro famiglie, ma anche agli operatori delle istituzioni pubbliche (servizi sociali degli enti locali, addetti ai lavori del settore socio-assistenziale e sanitario).

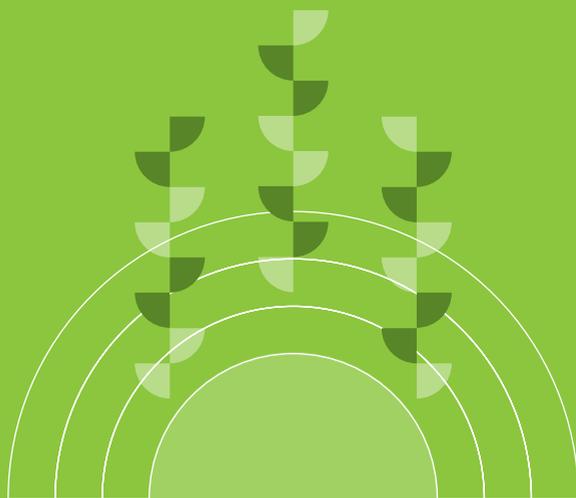
Per la comunità locale rappresenta uno strumento di conoscenza delle attività svolte nel territorio dalla cooperativa sociale.

La Carta dei Servizi, come documento di riferimento informativo circa le modalità di erogazione del servizio, **è il luogo dove si trovano le indicazioni complete che sono alla base della relazione utente-cooperativa, dalle condizioni di fornitura agli strumenti per interagire in ogni circostanza.**

La Carta dei Servizi viene sottoposta a revisione periodica.

L'ultimo aggiornamento è di Gennaio 2020.

PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI



I principi fondamentali sui quali si fonda la presente Carta dei Servizi sono quelli declinati dalla **Mission** e dalla **Carta dei Valori** di tutte le **Cooperative di Gruppo Polis**. La Carta dei Valori è stata approvata dai soci nel giugno 2019 e stabilisce i valori sui quali si fondano le attività delle Cooperative del Gruppo. È la carta d'identità delle Cooperative, il documento che risponde all'esigenza di rendere noti i propri principi, il quadro di riferimento delle scelte imprenditoriali e della proposta riabilitativa ed educativa. Da essa traiamo i contenuti essenziali di seguito esposti:

Centralità della persona - Essa si declina nella qualità delle relazioni, nella qualità degli ambienti e nella valorizzazione dei talenti.

All'interno di tale cornice, sono posti a riferimento i seguenti valori:

Partecipazione - Significa assumere la responsabilità dello sviluppo della cooperativa attraverso la conoscenza dello strumento giuridico, delle responsabilità e della partecipazione democratica.

Responsabilità - Significa mantenere costante attenzione all'ambiente, alla gestione onesta delle risorse, al rispetto delle regole fiscali e civili, alla fedeltà ai principi statutari e alle norme.

Innovazione - Significa porre attenzione ai nuovi bisogni, al miglioramento costante e all'ampliamento delle iniziative di imprenditoria sociale.

Cooperazione - Significa attuare uno stile collaborativo interno ed esterno, stimolare la partecipazione agli organi di rappresentanza, essere disponibili a creare sinergie, promuovere la cultura cooperativa.

Durabilità - Significa attuare tutti i comportamenti necessari perché siano garantiti nel tempo le attività e lo sviluppo della cooperativa. Si sostanzia nella definizione di strategie di sviluppo e nell'attuazione delle scelte gestionali e organizzative conseguenti.

Tutti questi valori sono chiaramente interconnessi a quelli che sono i principi identificati dalla 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**



LA COOPERATIVA

PROFILO E STORIA

Polis Nova nasce nel 1985 con l'obiettivo di offrire una risposta al bisogno lavorativo e di integrazione sociale di persone in condizione di emarginazione per motivi legati alle proprie condizioni psico-fisiche.

Erano anni in cui la disabilità psichica e la malattia mentale rappresentavano una problematica di tipo sociale di non facile soluzione. Successivamente all'approvazione della legge cosiddetta "Basaglia" (L.180/78) che abolì gli istituti manicomiali, si verificò infatti l'urgente necessità di offrire solide risposte in termini di collocazione sociale e ri-acquisizione della dignità di persone a lungo escluse da qualsiasi relazione costruttiva con il tessuto sociale.

L'avvio della cooperativa si deve ad un'esperienza volontaristica fortemente ispirata ai valori rappresentati dalla vita e dalla persona umana. Ponendo "la persona" al centro del proprio agire, Polis Nova ha definito come propria MISSION quella di "perseguire il miglioramento globale della

qualità della vita di persone con disagio psichiatrico e disabilità mentale e di promuovere una cultura di integrazione sociale, sensibilizzando ai valori della solidarietà e della cooperazione".

Attraverso la gestione di servizi sociali socio-sanitari ed educativi orientati in via prioritaria alle persone con disagio psichiatrico e disabilità psichica, Polis Nova offre percorsi riabilitativi ed educativi orientati all'apprendimento dei processi lavorativi, al potenziamento degli aspetti socializzanti, alla valorizzazione delle risorse personali. Negli anni, il moltiplicarsi della complessità delle risposte fornite, ha favorito la nascita di nuove realtà distinte: quattro imprese cooperative specializzate in uno specifico settore di intervento. Oggi le cooperative costituite a partire dall'esperienza di Polis Nova costituiscono il Gruppo Polis.

Il Gruppo opera in modo coordinato e sinergico, armonizzando in un percorso unitario una filiera riabilitativa ed educativa completa e orientata alla complessità della persona. Dall'ambito educativo, a quello

riabilitativo; dalle risposte al problema della residenzialità all'inserimento lavorativo, Gruppo Polis opera a livello locale in un'ottica integrata con la persona e il territorio.

GRUPPO POLIS

COOPERATIVA	SERVIZI	COSTITUZIONE
POLIS NOVA	Centri Diurni per persone con disagio psichiatrico e disabilità intellettiva	1985
IL PORTICO	Servizi Residenziali e di supporto individualizzato per persone con disagio psichiatrico e disabilità intellettiva Servizi di Assistenza Primaria per tutti i cittadini afferenti alle Medicine di Gruppo Integrate	1994
GRUPPO R	Inserimento lavorativo per persone con disagio psichiatrico e disabilità intellettiva Centri Diurni e inserimento residenziale	2001
SINFONIA	Produzione e lavoro servizi di comunicazione, marketing e web	2003

POLITICHE PER LA QUALITÀ E LA SICUREZZA

POLITICA PER LA QUALITÀ

Approvata dal CdA in data 01.06.2018

La politica per la Qualità della Cooperativa si articola nei seguenti punti:

1. Perseguire il raggiungimento della maggiore autonomia possibile dell'utente e la sua inclusione sociale
2. Migliorare la competenza e la professionalità del personale e l'organizzazione nel suo complesso
3. Favorire l'integrazione della realtà cooperativa con il territorio
4. Promuovere il lavoro di rete
5. Stimolare la partecipazione attiva degli stakeholders
6. Perseguire il soddisfacimento dei bisogni del "sistema cliente" (utente, famiglia, personale, committenza)
7. Promuovere una cultura di inclusione sociale nel territorio.
8. Migliorare l'efficacia del sistema di gestione della qualità.

POLITICA AZIENDALE DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

Approvata dal CdA in data 23.09.2019

La Cooperativa Sociale POLIS NOVA

considera la promozione e il rispetto della Salute e sicurezza dei lavoratori e degli utenti dei propri servizi un elemento distintivo del proprio operato.

Il CdA si impegna a:

- **Promuovere** la cultura della salute e della sicurezza, a presso tutti i lavoratori e gli utenti dei propri servizi, con particolare attenzione ai nuovi lavoratori e alle peculiarità dell'utenza (persone con disabilità, persone in condizione di fragilità persone in condizione di difficoltà);
- **Rispettare** le norme in materia di Salute e sicurezza per tutelare il lavoratore e l'organizzazione stessa;
- **Valutare** tutti i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori e rendere noti ai lavoratori tali rischi tramite la formazione e l'informazione;

- **Considerare** la salute e la sicurezza dei lavoratori come uno dei fattori fondamentali, nella definizione dell'organizzazione del lavoro;
- **Promuovere** le migliori condizioni di lavoro possibili, in termini di salute e sicurezza dei lavoratori, con particolare attenzione alla qualità dei luoghi e alle condizioni di benessere psicofisico dei lavoratori
- **Promuovere** la consapevolezza che la salute e sicurezza è una responsabilità di tutti, dal lavoratore al responsabile di servizio (preposto), fino al Datore di Lavoro, ognuno per la propria parte;
- **Formare, informare e addestrare** tutto il personale, in particolare i neoassunti, per garantire che la salute e sicurezza sia uno degli elementi fondanti lo stile di lavoro della cooperativa;
- **Migliorare** continuamente le proprie prestazioni, analizzando gli incidenti, gli infortuni e i quasi infortuni, accogliendo le proposte dei lavoratori e le indicazioni che emergono dal monitoraggio del sistema;
- **Prevenire** gli incidenti, gli infortuni, e le malattie professionali.



I SERVIZI





MOSAICO E NEW TEAM MOSAICO

CENTRI DIURNI PER PERSONE CON DISABILITÀ

Via Due Palazzi 16 - 35136 Padova
Tel. 049 8900507 - Fax 049 8909386
mosaico@gruppopolis.it



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I Centri Diurni per persone con disabilità **“Mosaico”** e **“New Team Mosaico”** favoriscono il mantenimento e lo sviluppo di abilità nei seguenti ambiti: cognitivo, autonomia personale, autonomia sociale, autonomia affettivo-relazionale, autonomia occupazionale.

Le attività sono di tipo educativo e occupazionale, realizzate in gruppo o individualmente, a seconda della tipologia di disagio che presenta la persona.

UTENZA

Possono essere inserite nei Centri Diurni persone con Disabilità intellettiva e fisica parzialmente autosufficienti, anche con disturbi del comportamento.

MODALITÀ DI INSERIMENTO

Gli utenti possono essere inseriti nei Centri Diurni con una delle seguenti modalità:



INFORMAZIONI ESSENZIALI

ORARI	Lunedì - Venerdì: 8.30-15.30
PERIODI DI CHIUSURA INDICATIVI	Concordiamo annualmente i periodi di chiusura in accordo con l'assemblea dei familiari. Generalmente il Centro chiude: Gennaio: prima settimana - Agosto: due settimane centrali - Dicembre: ultima settimana
CAPIENZA	58 posti Il centro diurno "Mosaico" è autorizzato all'esercizio con D.D. n.66 del 07/02/2019 e accreditato istituzionalmente con DGRV n.15 del 17/01/2020 per 30 posti Il centro diurno "New Team Mosaico" è autorizzato all'esercizio con DGRV n. 76 del 17/03/2014 e accreditato istituzionalmente con DGRV n.655 del 21/05/2019 per 28 posti
TRASPORTO DA/A CENTRI DIURNI "MOSAICO" E "NEW MOSAICO"	<ul style="list-style-type: none"> • Autobus urbano (servizio APS) n.1 I. Fermata adiacente • Servizio trasporto con pulmini attrezzati, con educatore a bordo, per utenti parzialmente autosufficienti
MENSA	Interna, gratuita, con servizio catering
DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI	<p>INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampio open space (ca. 1.450 mq), suddiviso in aree di attività di tipo educativo-abilitativo e strumentale • Laboratorio attrezzato per attività occupazionali di varie complessità • Spogliatoio con armadietti personali • Bagni attrezzati per persone con disabilità • Area attrezzata a spazio relax • Area ricreazionale attrezzata • Ambulatorio • Sala multimediale • Magazzino: attrezzeria • Mensa interna • Tutti gli ambienti sono climatizzati <p>ESTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampio parco scoperto • Area attrezzata ricreazionale coperta • Ampio parcheggio • Area ecologica riservata



REFERENTI DEL SERVIZIO

REFERENTE ORGANIZZATIVO	NOME E COGNOME	CONTATTARE PER	ORARIO	CONTATTI
Coordinatore Generale Polis Nova	Roberto Baldo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile del servizio • Da contattare per reclami ed esigenze specifiche 	Dal lunedì al venerdì: 8.30-16.30	Tel. 049 8900506 e-mail: r.baldo@gruppopolis.it
Coordinatore Educativo	Dott.ssa Lucia Bordin	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimenti/dimissioni • Problematiche educative • Problematiche relazionali con il personale addetto • Relazioni con equipe territoriale 	Dal lunedì al mercoledì: 9.00-15.00 Venerdì 9.00-15.00	Tel. 049 8900506 e-mail: l.bordin@gruppopolis.it
Referente Organizzativo	Ivan Ceccotto	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni assenze/presenze • Comunicazioni relative ai trasporti • Attività occupazionali 	Dal lunedì al venerdì: 8.30-16.30	Tel. 049 8900507 Cell. 349 9727013 e-mail: i.ceccotto@gruppopolis.it
Psicologa	Dott.ssa Stefania Bisagni	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni con operatori e familiari per aspetti educativi • Rapporto con l'ente inviante rispetto al progetto di inserimento 	Dal lunedì al venerdì: 9.00-15.00	Tel. 049 8900506 e-mail: s.bisagni@gruppopolis.it
Segreteria	Noris Piazza	Informazioni generali	Dal lunedì al venerdì: 8.30-13.00 13.30-17.00	Tel. 049 8900506 e-mail: info@gruppopolis.it

PERSONALE EDUCATIVO

PROFILO PROFESSIONALE	COMPETENZE	ORARIO
Educatore professionale	Attività quotidiane con utenti	Presenti in orario di attività
Operatori Socio-sanitari	Attività quotidiane con utenti	Presenti in orario di attività
Istruttori tecnico-pratici	Attività quotidiane con utenti	Presenti in orario di attività

PERSONALE AMMINISTRATIVO

UFFICIO	COMPETENZE	ORARIO
Amministrazione	Contabilità, finanza e Controllo gestione	Dal lunedì al venerdì: 8.30-13, 13.30-17
Ufficio del Personale	Amministrazione del personale	Dal lunedì al giovedì: 8.30-13, 13.30-17
Ufficio Servizi/Segreteria	Manutenzione mezzi e strutture	Dal lunedì al venerdì: 8.30-13.00, 13.30-17

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Per ogni persona inserita nel Centro Diurno viene predisposto un Progetto Educativo Individuale, curato dal Coordinatore Educativo e dalla Psicologa in collaborazione con il personale educativo e condiviso con i familiari dell'utente. Il progetto è strutturato a partire dall'analisi delle abilità personali. Pone obiettivi a breve e medio-lungo termine e si compone di attività diverse:

ATTIVITÀ EDUCATIVE ABILITATIVE INDIVIDUALI

(lettura, scrittura, attività informatiche, programmi di apprendimento personalizzati) o attività educative abilitative di gruppo (arteterapia, attività teatrali, attività motorie, attività musicali e canore, attività informatiche, attività di sviluppo delle competenze sociali).

ATTIVITÀ ESPRESSIVE

(cartotecnica, pittura su vetro, quadri a mosaico ed altre tecniche, decorazione oggettistica, attività creative e di manipolazione).

ATTIVITÀ OCCUPAZIONALI ABILITATIVE

(assemblaggio di vario materiale dal semplice al complesso e specializzato, giardinaggio, orticoltura, supporto attività in mensa e riordino ambienti).

Le attività dei Centri Diurni sono organizzate in "moduli di apprendimento", e l'accesso alle varie attività è basato su un calendario settimanale personalizzato per ogni utente del servizio, che viene aggiornato/modificato ogni anno in base al progetto educativo, verificato e programmato. In questo modo vengono promosse l'acquisizione di abilità, le attitudini e le competenze delle varie persone che frequentano i Centri Diurni.



ATTIVITÀ SUPPLEMENTARI

Accanto alle attività previste e offerte all'interno degli standard previsti dalle normative relative alla tipologia del servizio erogato, Polis Nova propone ai propri utenti attività supplementari facoltative, che integrano l'offerta e forniscono a utenti e familiari la possibilità di un coinvolgimento maggiore nel percorso educativo e abilitativo.

Tali attività possono essere modificate, in un'ottica di miglioramento e in relazione anche alle risorse disponibili. In via continuativa, le attività supplementari attualmente proposte sono le seguenti:

PROGETTO “SPETTACOLIAMO”

rappresentazioni di teatro danza a cura di utenti e operatori tecnicamente preparati per la diffusione di tematiche sociali e il coinvolgimento della cittadinanza.

PROGETTO “VACANZE”

iniziativa riservata agli utenti del Centro Diurno nel periodo estivo e aperta a volontari del territorio.

PROGETTO “FAVOLOSI ANIMATI”

incontri presso istituti scolastici di rappresentazione di una favola da parte di operatori e utenti e lavoro di gruppo con gli alunni, per la prevenzione e la lotta contro lo stigma della disabilità.





METODOLOGIA ADOTTATA

Linee guida metodologiche: il riferimento metodologico per gli interventi educativi abilitativi è il **modello cognitivo comportamentale** con particolare riferimento alle indicazioni derivanti dalla Carta Onu per i diritti delle persone con disabilità, in linea con i domini della qualità di vita (Brown, Renwick, Verdugo).

Il modello cognitivo comportamentale

Disciplina scientificamente fondata che attraverso la relazione tra emozioni, pensieri e azioni influisce sull'apprendimento della persona modificandone in senso evolutivo i comportamenti e favorendo maggior benessere, capacità di relazione e adattamento sociale. Le principali tecniche (rinforzo, modeling, task analysis, shaping...) indirizzano gli interventi degli educatori nel contrastare i comportamenti problema e nel favorire l'apprendimento delle abilità necessarie alla costruzione di maggiori livelli di autonomia.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

I servizi erogati all'interno dei Centri Diurno sono certificati secondo la normativa UNI EN ISO 9001. La cooperativa è sottoposta a verifiche periodiche in ordine ai processi di erogazione del servizio, al rispetto delle normative vigenti e al mantenimento degli standard dichiarati e richiesti per legge. Per la realizzazione, l'attuazione ed il monitoraggio del proprio Sistema Gestione Qualità la Cooperativa si riferisce ad un sistema integrato proposto dal Consorzio Veneto Insieme (al quale la cooperativa Polis Nova aderisce): "Q.Re.S. Network – Qualità consorzziata". Il network originato da questa unione si pone la finalità di migliorare la gestione dei SGQ delle aderenti attraverso la condivisione di un sistema integrato.



ATTIVAMENTE 1 ATTIVAMENTE 2

CENTRI DIURNI PER LA SALUTE MENTALE

Via Pontevigodarzere 50 - 35133 Padova

Tel. 049 5206969

Fax 049 8909386

attivamente@gruppopolis.it



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

UTENZA

I Centri Diurni Salute Mentale Attivamente 1 e Attivamente 2 si rivolgono ad utenti con disabilità sociali, relazionali e lavorative conseguenti o correlate alla malattia mentale con patologie psichiatriche medio-gravi, che necessitano di un percorso riabilitativo flessibile. All'interno del Centro, finalizzato a contrastare l'isolamento sociale e a favorire la gestione dei disturbi psichici, gli utenti intraprendono un percorso riabilitativo attraverso attività di gruppo ed individuali che mirano allo sviluppo di abilità deficitarie allo scopo di riappropriarsi di un ruolo sociale valido e la ripresa secondo i principi di **recovery**. Il Centro Diurno Salute Mentale favorisce negli utenti il mantenimento e/o lo sviluppo dell'autonomia personale, delle relazioni interpersonali, sociali, culturali e lavorative, in rapporto alle rispettive potenzialità ed attitudini individuali. Promuove inoltre, nei percorsi di avvicinamento al mondo del lavoro, percorsi esterni di stage e tirocinio lavorativo in contesti protetti ed in aziende. Contribuisce altresì a far progredire una cultura di promozione dei diritti delle persone con disabilità psichiatrica mettendo in atto, in sinergia con tutte

le agenzie territoriali, azioni volte a contrastare lo stigma nei confronti di chi ha un disturbo mentale e a sviluppare percorsi di salute mentale sostenibili e soddisfacenti. Adiacente e collegato al Centro è presente il punto vendita in cui sono esposti i prodotti di oggettistica realizzati all'interno dei Centri Diurni Attivamente 1 e 2, Mosaico e New Team Mosaico. Il negozio è aperto dal lunedì al venerdì, (per info chiamare il numero 049 5206969).

Recovery

Recovery per una persona affetta da malattia mentale vuol dire imparare a fronteggiare gli eventi quotidiani e mantenere accettabili livelli di funzionamento sociale utilizzando gli opportuni sostegni e riconoscendo l'esistenza dei propri deficit. Non significa necessariamente la scomparsa dei sintomi, ma, anche in presenza di questi, il raggiungimento di obiettivi significativi per la propria vita. Recovery è l'instaurarsi di nuovi comportamenti per condurre una vita produttiva e soddisfacente anche in presenza delle limitazioni comportate dalla malattia mentale.

MODALITÀ DI INSERIMENTO

Gli utenti possono essere inseriti nei Centri Diurni con una delle seguenti modalità:



INFORMAZIONI ESSENZIALI

<p>ORARI</p>	<p>Lunedì - Venerdì: 8.30 - 16.30</p>
<p>PERIODI DI CHIUSURA INDICATIVI</p>	<p>Agosto: due settimane centrali Dicembre: ultima settimana</p>
<p>CAPIENZA</p>	<p>40 posti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il Centro Diurno Attivamente 1 è autorizzato all'esercizio con DGRV 06 del 25/7/2016 e accreditato istituzionalmente con DGRV 396 del 07/04/2016 per 20 posti • Il Centro Diurno Attivamente 2 ha ottenuto l'autorizzazione all'esercizio con Decreto Regionale n. 173 del 25.09.2012 e ha presentato domanda per l'accreditamento istituzionale in data 15.11.2012 per 20 posti
<p>TRASPORTO DA/A CENTRI DIURNI "ATTIVAMENTE 1 E 2"</p>	<p>Autobus urbani (servizio APS) n. 4 e 19, tram, Capolinea Nord del tram a 200 mt dal Centro Diurno</p>
<p>MENSA</p>	<p>Interna con servizio catering su richiesta</p>
<p>DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI</p>	<p>INTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ampio open space (ca. 400 mq) suddiviso in aree di attività • Guardaroba con armadietti personali • Bagni • Punto vendita con spazio espositivo dei prodotti di oggettistica e bomboniere realizzate dal centro • Magazzino • Tutti gli ambienti sono climatizzati • Sale gruppi e sala colloqui <p>ESTERNO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Scoperto privato/condominiale; Parcheggio

REFERENTI DEL SERVIZIO

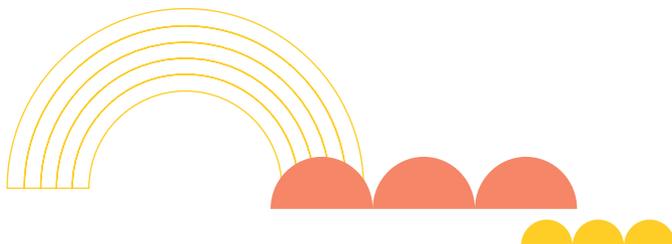
RUOLO	NOME E COGNOME	CONTATTARE PER	ORARIO	CONTATTI
Coordinatore Generale Polis Nova	Roberto Baldo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile del servizio • Da contattare per reclami ed esigenze specifiche 	Dal lunedì al venerdì: 8.30-16.30	Tel. 049 8900506 e-mail: r.baldo@gruppopolis.it
Coordinatore Educativo	Dott.ssa Lucia Bordin	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimenti/ dimissioni • Problematiche educative • Problematiche relazionali con il personale addetto • Relazioni con equipe territoriale 	Dal lunedì al mercoledì: 9.00-15.00 Venerdì 9.00-15.00	Tel. 049 8900506 e-mail: l.bordin@gruppopolis.it
Referente Organizzativo	Andrea Pesce	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni assenze/presenze • Attività occupazionali 	Dal lunedì al venerdì: 8.30-16.30 Mercoledì: 8.30-15.00	Tel. 049 5206969 Cell. 320 3049280 e-mail: a.pesce@gruppopolis.it
Psicologa	Dott.ssa Stefania Bisagni	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni con operatori e familiari per aspetti educativi • Rapporto con l'ente inviante rispetto al progetto di inserimento 	Dal lunedì al venerdì 9.00-15.00 (anche c/o via Due Palazzi 16, Padova)	Tel. 049 8900506 e-mail: s.bisagni@gruppopolis.it
Segreteria	Noris Piazza	Informazioni generali	Dal lunedì al venerdì: 8.30-13.00 13.30-17.00	Tel. 049 8900506 e-mail: info@gruppopolis.it

PERSONALE EDUCATIVO

PROFILO PROFESSIONALE	COMPETENZE	ORARIO
Educatore professionale	Attività quotidiane con utenti	Presenti in orario di attività
Operatori Socio-sanitari	Attività quotidiane con utenti	Presenti in orario di attività
Istruttori tecnico-pratici	Attività quotidiane con utenti	Presenti in orario di attività
Terapista della riabilitazione	Attività quotidiane con utenti	Presenti in orario di attività

PERSONALE AMMINISTRATIVO

UFFICIO	COMPETENZE	ORARIO
Amministrazione	Contabilità, finanza e Controllo gestione	Dal lunedì al venerdì: 8.30-13, 13.30-17
Ufficio del Personale	Amministrazione del personale	Dal lunedì al giovedì: 8.30-13, 13.30-17
Ufficio Servizi/Segreteria	Manutenzione mezzi e strutture	Dal lunedì al venerdì: 8.30-13.00, 13.30-17



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Per ogni persona inserita viene predisposto un Progetto Individuale, curato dagli operatori del Centro con la supervisione della Psicologa e/o del Coordinatore Educativo e condiviso, se possibile, con la persona ed i suoi familiari. Il progetto è realizzato a partire dall'analisi delle abilità personali. Pone obiettivi a breve e medio termine: può riguardare la valutazione del funzionamento della persona, lo sviluppo di percorsi di inserimento lavorativo o trattamenti riabilitativi volti al mantenimento delle abilità e del benessere psico-fisico. Tutte le attività partono dal presupposto di far sperimentare successi agli utenti e pertanto sono previste facilitazioni, supporti, scomposizione in parti componenti, interventi di connessione emotiva, utilizzo di principi riabilitativi quali la permissività e la gradualità. Proprio in quest'ottica sono strutturate le seguenti attività di gruppo per l'acquisizione di competenze sociali:

- gruppi di **social skill training**
- gruppi di **problem solving training**
- gruppi di **benessere psico-fisico**
- gruppi di **allenamento cognitivo**
- gruppi laboratoriali in collaborazione con le agenzie del territorio (es. scuole, gruppi parrocchiali, etc.)

Vengono proposte inoltre attività di tipo strumentale (strutturati in quattro parti componenti ognuna con una specifica funzione: definizione degli obiettivi generici del gruppo e degli obiettivi specifici individuali; suddivisione dei compiti; esecuzione del compito valutazione dell'attività svolta). Tra le attività:

- attività strumentali di tipo assemblaggio semplice e complesso
- attività strumentali di tipo espressivo, (tra cui decorazione di oggetti in ceramica, vetro e legno; confezioni di bomboniere con vari oggetti. Lavorazione della carta: tecnica di stampa, realizzazione di composizioni floreali, utilizzo della carta crespa per la realizzazione di quadri
- servizio mensa
- reception e accoglienza client
- uscita con acquisti
- attivazione di stage e tirocini esterni

È previsto, inoltre, l'affiancamento dell'utente in periodi di stage lavorativi o tirocini presso aziende o cooperative di tipo "B", organizzati sia dalla cooperativa che dal S.I.L. (Servizio di Integrazione Lavorativa dell'ULSS) o da altri progetti con partner del territorio.

METODOLOGIA ADOTTATA

Linee guida metodologiche: il riferimento metodologico per gli interventi riabilitativi è il modello di **riabilitazione biopsicosociale** (Spivak, Scuola di Boston, Liberman ecc).

ALTRE ATTIVITÀ

Accanto alle attività previste e offerte all'interno degli standard previsti dalle normative relative alla tipologia del servizio erogato, Polis Nova propone ai familiari la possibilità di un coinvolgimento maggiore nel percorso riabilitativo, attraverso la proposta di incontri individuali con psicologa e/o operatore di riferimento per la condivisione e programmazione di interventi riabilitativi a supporto del progetto di autonomia.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio erogato all'interno del Centro Diurno Salute Mentale "Attivamente" è certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001. La cooperativa è sottoposta a verifiche periodiche in ordine ai processi di erogazione del servizio, al rispetto delle normative vigenti e al mantenimento degli standard dichiarati e richiesti per legge. Per la realizzazione, l'attuazione ed il monitoraggio del proprio Sistema Gestione Qualità la Cooperativa si riferisce ad un sistema integrato proposto dal Consorzio Veneto

Insieme (al quale la cooperativa Polis Nova aderisce): "Q.Re.S. Network - Qualità consorziata". Il network originato da questa unione si pone la finalità di migliorare la gestione dei SGQ delle aderenti attraverso la condivisione di un sistema integrato.

La riabilitazione biopsicosociale

Obiettivo della **riabilitazione biopsicosociale** è l'aumento del funzionamento delle persone con disabilità psichiatrica, in modo che siano in grado di svolgere un ruolo valido con successo e soddisfazione nell'ambiente da loro scelto (lavoro, abitazione, scuola, ambienti sociali e ricreativi). Alcuni fondamentali principi della riabilitazione sono la possibilità di sperimentare successo nonostante le limitazioni imposte dalla malattia, la gradualità nell'avvicinarsi ad esperienze performanti, l'inserimento precoce e supportato dall'operatore in ambienti naturali.

Social Skill Training



Social Skills Training è un'attività di gruppo per l'apprendimento e lo sviluppo delle abilità sociali necessarie per assumere e mantenere ruoli validi (es. studente, lavoratore, amico, partner, genitore...). È un'attività scientificamente validata (cioè in cui è comprovata l'efficacia se adottata in maniera continuativa nei setting riabilitativi) che si rivolge alle persone con disturbo mentale compromesse nella capacità di raggiungere obiettivi legittimi e personalmente rilevanti inerenti la propria autonomia e soddisfazione.

Benessere psico-fisico



È un'attività proposta agli utenti inseriti nel servizio per la salute mentale che trae origine dall'associazione positiva tra uno stile di vita attivo e una sana alimentazione, e la salute fisica e psichica della persona. I conduttori dell'attività pianificano interventi strutturati per l'apprendimento di nozioni relative allo stile di vita e all'alimentazione supportando gli utenti nello svolgimento delle singole azioni necessarie.

Problem Solving Training

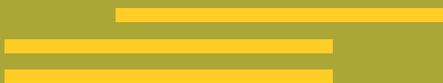
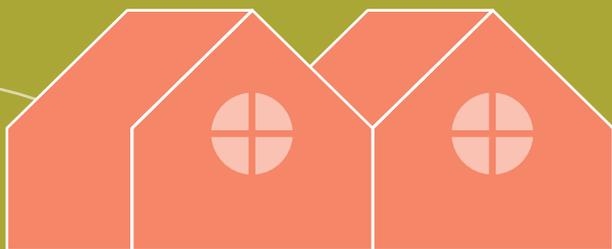
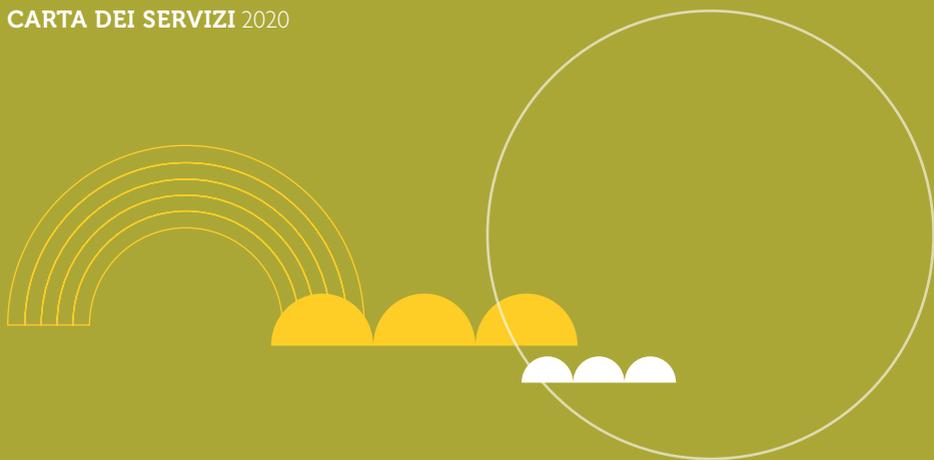


Problem Solving Training è un'attività di gruppo che si rivolge alle persone con deficit che necessitano di acquisire nuove abilità in ordine alla soluzione dei problemi connessi con il vivere quotidiano e con l'assunzione di ruoli validi riconosciuti (es. lavoratore). L'intervento che è strutturato e si compone di più fasi, interrompe il circolo vizioso tra mancanza di sufficiente repertorio sociale e vulnerabilità, aumentando la capacità di gestione degli avvenimenti.

Allenamento cognitivo



La malattia mentale colpisce la sfera cognitiva della persona (attenzione, concentrazione, memoria, capacità di selezionare stimoli, problem solving e pianificazione) creando dei deficit che impediscono l'apprendimento di nuovi compiti e abilità. Le tecniche di rimedio cognitivo (che possono essere di tipo compensatorio o riparativo, su supporto PC o con carta e matita) allenando le funzioni cognitive migliorano le abilità necessarie per un efficace funzionamento di ruolo sociale o lavorativo.





FUORI DI CAMPO

Fattoria sociale

Via Due Palazzi 16 - 35136 Padova

Tel. 049 713339

info@fuoridicampo.it



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Fattoria Sociale si configura come intervento di carattere occupazionale e di formazione al lavoro realizzato all'interno di un progetto di coltivazione, produzione e vendita di prodotti provenienti da agricoltura biologica. Il progetto è finalizzato all'acquisizione di prerequisiti lavorativi all'interno di un contesto protetto e al potenziamento di requisiti lavorativi già presenti attraverso l'offerta di tirocini e stage di inserimento socio-lavorativo.

MODALITÀ DI INSERIMENTO

Gli utenti possono essere inseriti nei Centri Diurni con una delle seguenti modalità:



UTENZA

Soggetti in tirocinio di inserimento o reinserimento lavorativo; soggetti svantaggiati (ai sensi dell'art. 4 della L. 381/91); soggetti appartenenti alle fasce deboli (ai sensi della L.R. 23/2006); soggetti affetti da disabilità di grado medio-lieve con parziali autonomie e con assenza di impedimenti fisici alle attività del progetto (come l'uso dell'autobus, il conteggio, la lettura, la cura del sé adeguata, l'assenza di disturbo del comportamento).

INFORMAZIONI ESSENZIALI

Fuori di Campo è inserito nell'elenco regionale delle fattorie sociali del Veneto LR n. 14/2013 e DGR n. 2334/2014.

ORARI	Dal lunedì al sabato. La attività sono ad orario diurno variabile in base alla stagionalità
PERIODI DI FUNZIONAMENTO	Tutto l'anno
TRASPORTI	Autobus urbano (servizio APS) n. 11. Fermata adiacente.
MENSA	Interna, gratuita, con servizio catering
DESCRIZIONE DELL'AMBIENTE	Superficie agricola 17,3 ha Spogliatoio

PERSONALE ADDETTO

COMPETENZE	PROFILO PROFESSIONALE
Attività in campo	1 operatore laureato in agraria, 1 operatore socio sanitario,
Attività in punto vendita	1 Operatore socio sanitario 1 Addetto alla vendita 1 istruttore tecnico pratico



REFERENTI DEL SERVIZIO

RUOLO	NOME E COGNOME	CONTATTARE PER	ORARIO	CONTATTI
Coordinatore Generale Polis Nova	Roberto Baldo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabile del servizio • Da contattare per reclami ed esigenze specifiche 	Dal lunedì al venerdì: 8.30-16.30	Tel. 049 8900506 e-mail: r.baldo@gruppopolis.it
Coordinatore Educativo	Dott.ssa Lucia Bordin	<ul style="list-style-type: none"> • Inserimenti/ dimissioni • Problematiche educative • Problematiche relazionali con il personale addetto • Relazioni con equipe territoriale 	Dal lunedì al mercoledì: 9.00-15.00 Venerdì 9.00-15.00	Tel. 049 8900506 e-mail: l.bordin@gruppopolis.it
Referente Organizzativo	Andrea Lago	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazioni assenze/presenze • Referente attività 	Dal lunedì al venerdì: 8.30-17.00	Tel. 049 8900506 e-mail: a.lago@gruppopolis.it
Psicologa	Dott.ssa Giorgia Lorenzi	<ul style="list-style-type: none"> • Relazioni con operatori e familiari per aspetti educativi • Rapporto con l'ente inviante rispetto al progetto di inserimento 	Dal lunedì al venerdì 9.00-15.00	Tel. 049 8900506 e-mail: g.lorenzi@gruppopolis.it
Segreteria	Noris Piazza	Informazioni generali	Dal lunedì al venerdì: 8.30-13.00 13.30-17.00	Tel. 049 8900506 e-mail: info@gruppopolis.it

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Il progetto prevede attività di preparazione del terreno, semina, cura e raccolta degli ortaggi; vendita diretta dei prodotti, allestimento negozio e cassette per la vendita, confezionamento prodotti freschi, etichettatura, confezionamento cofanetti regalo, pulizie interne ed esterne.

Le persone impegnate nel progetto di inserimento lavorativo o tirocinio, saranno coinvolte nella cura del terreno e coltivazione secondo i corretti schemi di rotazione con messa a riposo, colture da sovescio, preparazione per semina e trapianti, irrigazione, monitoraggio, contenimento di malerbe e parassiti, raccolta. Tutte le operazioni saranno svolte in applicazione delle tecniche consentite dai principi dell'agricoltura biologica. I progetti saranno realizzati con la presenza di un tutor, specificamente dedicato alla realizzazione del progetto, prevedendo dei momenti di verifica intermedia e finale dei percorsi.

METODOLOGIA

L'utenza svolgerà le attività in piccoli gruppi, prevedendo orari e giorni diversi a seconda delle attività del progetto. Le attività sono

finalizzate allo sviluppo dei requisiti pre-lavorativi e alla formazione delle capacità lavorative delle persone.

Le attività sono svolte seguendo la metodologia cognitivo comportamentale, in particolare attraverso **task analysis** e rinforzi, con incontri di verifica con operatori e l'eventuale soggetto inviante. Vengono utilizzate schede di monitoraggio ed autovalutazione e viene garantita formazione in merito alla sicurezza dei luoghi di lavoro e Haccp se necessario.

Task Analysis

la **Task Analysis** o analisi del compito è un insieme di metodi che consente di scomporre in sotto-obiettivi più semplici e accessibili un compito/obiettivo inizialmente troppo complesso con la finalità di accrescere il repertorio di azioni del soggetto, puntando all'acquisizione e al mantenimento di competenze al massimo livello di complessità possibile.

NORMATIVA E QUALITÀ



RIFERIMENTI NORMATIVI

L. 381/91

“Disciplina delle cooperative sociali”

Definisce a livello nazionale le cooperative sociali, il loro scopo, la tipologia di soci prevista, obblighi e divieti, le persone svantaggiate, il regime tributario.

L.R. 22/02

“Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali”

Definisce a livello regionale i servizi soggetti a obbligo di autorizzazione alla realizzazione e all'esercizio, i servizi che possono essere accreditati, i requisiti richiesti, le procedure di richiesta e verifica.

L.R. 23/06

“Norme per la promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale”

Definisce a livello regionale le cooperative sociali recependo la normativa nazionale e comunitaria. Introduce nuove categorie di soggetti svantaggiati, il nuovo Albo Regionale, il ruolo della cooperazione sociale nella programmazione regionale dei servizi, le modalità di affidamento dei servizi. Introduce la Commissione Regionale della cooperazione sociale e le modalità di intervento regionale.

DGRV 2501/04

Definisce l'attuazione della L.R. 22/02 in materia di Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali e l'adozione del Manuale delle Procedure.

DGRV 84/07

“Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali”

Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale dei servizi sociali e di alcuni servizi socio sanitari della Regione Veneto.

DGRV 1303/12

“Autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali”

Art. 17 commi 3 e 5: approvazione schema accordo contrattuale per le strutture socio sanitarie e sociali accreditate.

DGRV 1616/08

“Approvazione dei requisiti e degli standard per le unità di offerta nell’ambito della salute mentale”

Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l’accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture socio-sanitarie e sociali di autorizzazione all’esercizio e accreditamento istituzionale dei servizi sociali e socio sanitari per la salute mentale della Regione Veneto.

DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 24/01/1994

“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”

Dispone i principi cui deve essere uniformata, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l’erogazione deve uniformarsi. Esercizi pubblici volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all’assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla libertà di circolazione.

REGOLAMENTO EUROPEO UE

2016/679 - GDPR (e modifiche seguenti)

Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati.

REGOLAMENTO 852/2004 COMUNITÀ EUROPEA

“Regolamento sull’igiene dei prodotti alimentari”

Stabilisce i principi e le definizioni comuni per la legislazione alimentare nazionale e comunitaria al fine di garantire l’igiene dei prodotti alimentari in tutte le fasi del processo di produzione, dalla fase della produzione primaria al consumatore finale.

D.LGS 193/07

Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolamenti comunitari nel medesimo settore.

L. R. n. 14/2013

“Disposizioni in materia di Agricoltura sociale”

La legge definisce le attività inerenti l’agricoltura sociale e i soggetti titolati all’erogazione dei servizi, cioè le “fattorie sociali”.





STANDARD DI QUALITÀ PER I SERVIZI ALLE PERSONE CON DISABILITÀ E PER LA SALUTE MENTALE

Gli standard di qualità sono intesi come le prestazioni “minime” garantite dal servizio, intendendo come “minimo” non tanto un’idea di “appena sufficiente”, bensì come un

livello di prestazioni considerato soddisfacente per la qualità della vita della persona. Nelle situazioni che lo richiedono, tali standard possono essere aumentati.

EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Progetto Personalizzato:

- Stesura del Progetto Personalizzato entro il primo mese dell'anno
- Supervisione costante da parte di psicologi specializzati
- Verifica del Progetto Personalizzato minimo ogni 6 mesi

Presso il Centro Diurno Salute Mentale

- Attivazione di percorsi verso l'inserimento lavorativo (stage, tirocinio formativo, integrazione sociale in ambiente lavorativo)

Incontri con i familiari:

- Possibilità di incontrare in ogni momento (previo appuntamento) il responsabile del Centro Diurno Disabilità: tempo di attesa max 8 giorni
- Incontro con i genitori almeno 1 volta all'anno

Realizzazione di tutte le attività previste e programmate, nei termini previsti

PROCESSO ORGANIZZATIVO

Servizio mensa:

- Possibilità di scelta tra 3 o più opzioni per ogni componente del menù a scelta libera
- Possibilità di diete particolari
- Assistenza degli operatori del centro
- Prassi igieniche di assistenza ed educative a favore degli utenti
- Valutazione precisa ed attenta del fornitore, pasti confezionati

Servizio Trasporto:

- 100% dei mezzi per il trasporto manutentati (esecuzione di tutte le manutenzioni nei modi e nei tempi programmati, ai fini di garantire i mezzi di trasporto in perfetto stato di manutenzione)
- Accompagnamento al bisogno
- Possibilità di spostamento orari in base alle necessità della famiglia
- Possibilità di spostamenti/uscite durante la giornata
- Mezzi attrezzati in base agli ausili degli utenti

<p>PROCESSO ORGANIZZATIVO</p>	<p>Sistema HACCP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulenza di un tecnico specializzato • Verifica dell'adeguatezza del piano di autocontrollo una volta all'anno • Raccolta mensile ed analisi delle schede di rilevazione • Analisi batteriologiche per la verifica della potabilità dell'acqua una volta all'anno • Aggiornamento e formazione costante/sistematica del personale <hr/> <p>Sicurezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riunione annuale Datore di Lavoro per la Sicurezza fra Medico Competente, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza • Presidio costante sulla valutazione dei rischi • Formazione dei lavoratori al momento dell'assunzione • Aggiornamento e formazione costante/sistematica del personale • Presenza di presidi antincendio costantemente aggiornati
<p>MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rilevazione annuale della soddisfazione del benessere degli utenti • Risoluzione di tutte le non conformità registrate, nei termini e nelle modalità previste • Rilevazione annuale della soddisfazione del servizio offerto percepita dai familiari • Mantenimento della certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità in base alla Norma UNI EN ISO 9001, per i Centri Diurni
<p>FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO (Gestione Risorse umane)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno 65 ore di formazione (ad operatore) nel corso dell'anno (con intervento di supervisore esterno di almeno 20 ore annuali) • Giudizio di "assenza complessiva di sintomi da stress" rispetto al grado di burn-out (stress), al fine di mantenere un gruppo di operatori motivato

MODALITÀ DI VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI EROGATI

PROCEDURE

Gli utenti (e loro familiari) dei servizi erogati presso le strutture (Centri Diurni "Mosaico" e "New Team Mosaico" e Centri Diurni Riabilitativi "Attivamente 1" e "Attivamente 2") possono esprimere la propria valutazione del servizio erogato attraverso le seguenti modalità:

Colloqui periodici con la psicologa:

tali colloqui, proposti annualmente per condividere il progetto educativo/riabilitativo, sono l'occasione per confrontarsi in via diretta con il referente della cooperativa in materia di riabilitazione ed educazione.

Questionari conoscitivi: sono proposti nell'ambito del processo di erogazione del servizio così come certificato dalla normativa UNI EN ISO 9001 e in corrispondenza della redazione del Bilancio Sociale, il documento che riassume le attività della cooperativa, le relazioni con i diversi portatori di interesse, i benefici apportati alla comunità di riferimento.

In forma scritta: via fax (n. 049.8909386 alla c.a. di Roberto Baldo) o via e-mail (rbaldo@gruppopolis.it), ponendo con chiarezza il quesito e indicando i propri riferimenti per poter essere contattati.

Via telefono: tel. 049.8900506 (riferimento: Roberto Baldo), negli orari di funzionamento dei servizi.

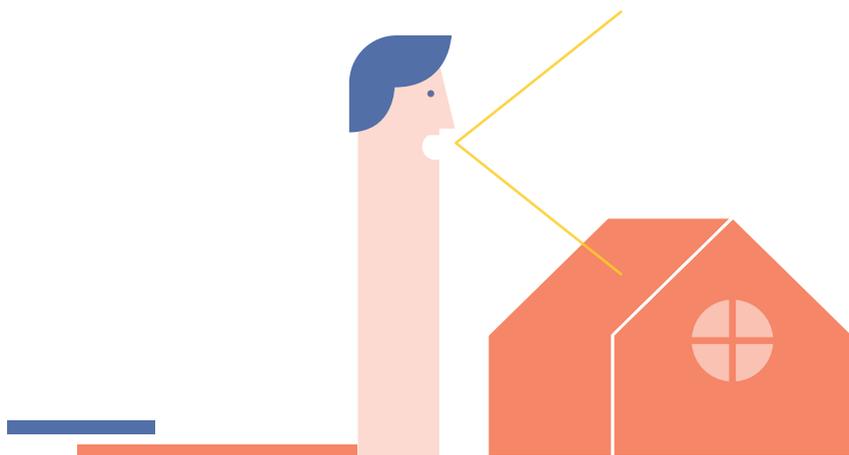
TEMPI DI RISPOSTA

La cooperativa assicura tempi di risposta a quesiti specifici garantiti entro il termine di 10 gg lavorativi a partire dalla data di arrivo della domanda, presentata attraverso una delle modalità sopra esposte.

I quesiti potranno riguardare esclusivamente le caratteristiche del servizio esposte nella presente "Carta dei Servizi".



MODALITÀ PER L'INOLTRO DI SUGGERIMENTI E/O RECLAMI





MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI/RECLAMI

Spett.le Cooperativa Sociale Polis Nova
Alla cortese attenzione della Direzione

Cognome

Nome

Via N.

Città

Tel.

E-mail

In qualità di:

- Persona che riceve il servizio
- Familiare (o chi ne fa le veci) della persona che riceve il servizio
- Committente
- Altro (specificare)

Intendo avanzare

- SEGNALAZIONE SUGGERIMENTO RECLAMO

Oggetto

.....

.....

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

Data Firma
(facoltativa)

Modulo scaricabile dal sito www.gruppopolis.it





FRAGILE

AN
CO

Per ricevere maggiori informazioni
o prenotare una visita nelle nostre strutture scrivici a

polisnova@gruppopolis.it

o chiamaci

Tel. 049 890 05 06



POLIS NOVA
cooperativa sociale

www.gruppopolis.it