

Per ricevere maggiori informazioni
o prenotare una visita nelle nostre strutture scrivici a
polisnova@gruppopolis.it
o chiamaci
Tel. 049 890 05 06



CARTA DEI SERVIZI

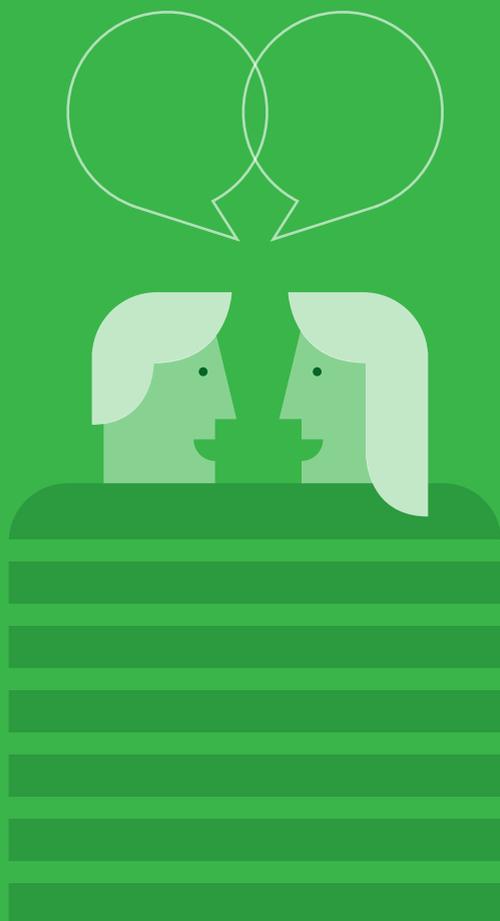
www.gruppopolis.it



2023







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 NEW TEAM MOSAICO	19
CENTRI DIURNI PER LA SALUTE MENTALE	
ATTIVAMENTE 1 - ATTIVAMENTE 2	29
FATTORIA SOCIALE	
FUORI DI CAMPO	41
NORMATIVA E QUALITÀ	48
RIFERIMENTI NORMATIVI	49
STANDARD DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI CENTRO DIURNO E CENTRO DIURNO RIABILITATIVO	52
MODALITÀ DI VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI EROGATI	55
MODALITÀ PER L'INOLTRO DI SUGGERIMENTI E/O RECLAMI	56
MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI/RECLAMI	57

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).

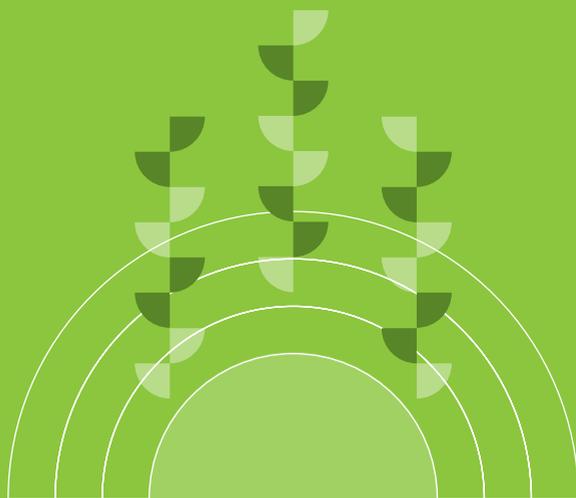
Per la comunità locale rappresenta uno strumento di conoscenza delle attività svolte nel territorio dalla cooperativa sociale.

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 Febbraio 2023.

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 statuari 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 promuove

vere 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 costituiscono 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

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

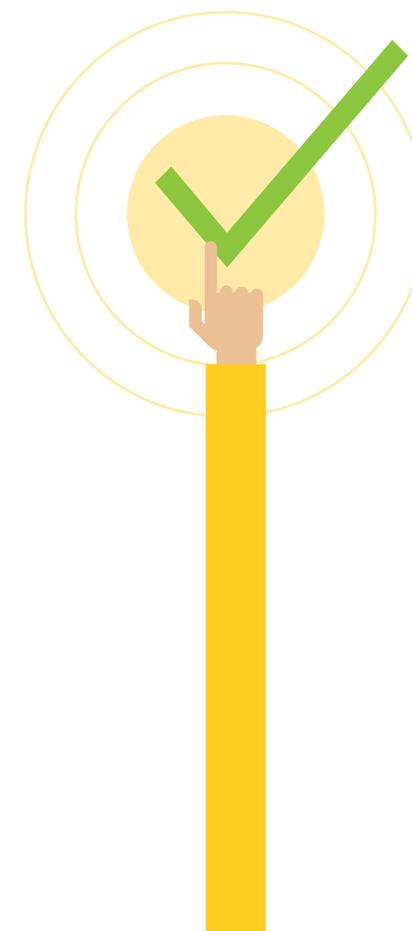
1. Perseguire il raggiungimento della maggiore autonomia possibile dell'utente e la sua inclusione sociale
2. Migliorare la competenza e la professionalità del personale e l'organizzazione nel suo complesso
3. Favorire l'integrazione della realtà cooperativa con il territorio
4. Promuovere il lavoro 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.
9. Perseguire la prevenzione e gestione degli eventi avversi relativi all'utenza nella gestione: dei farmaci, fuga, tentato suicidio, aggressività auto ed etero diretta, cadute.

POLITICA AZIENDALE DELLA SALUTE E SICUREZZA DEI LAVORATORI

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 Mosaico e New Team Mosaico, sulla base delle indicazioni della Convenzione ONU per i diritti della persona con Disabilità (UNCRPD), sono organizzati per sviluppare l'autonomia delle persone in un'ottica di promozione del diritto ad avere un progetto di vita che preveda l'esercizio di scelta, l'autodeterminazione e l'attenta valutazione dei desideri e delle attitudini della persona con disabilità.

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:



APPROCCIO METODOLOGICO

Il riferimento metodologico per gli interventi educativi 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), la Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF) e le indicazioni sul progetto di vita.

Il progetto di vita

È un sistema di indicazioni e raccomandazioni orientate alla promozione dell'incremento della qualità di vita nella persona con disabilità. Persegue lo scopo di sviluppare programmi di azione partecipativi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi personali in un contesto di vita inclusivo nella comunità, punta al riconoscimento e al rispetto del diritto di piena cittadinanza in un clima sociale e relazionale positivo, sostiene e facilita conoscenza e competenza attribuendo ruolo, valore e funzione sociale alla persona. Descrive come realizzare il piano dei sostegni atti a permettere alla persona di esprimere tutte queste dimensioni, vivendo la propria autodeterminazione nel soddisfare desideri e bisogni di benessere e realizzazione.

Il Progetto di Vita considera il presente nella sua dimensione trasversale e il futuro nella sua dimensione longitudinale, in esso sono presenti interconnessioni tra i vari contesti di vita della persona (famiglia, comunità di appartenenza, ambiente di studio e/o di lavoro).

QUALITÀ DEL SERVIZIO

I servizi erogati all'interno dei Centri Diurni 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 consorziate". 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.

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 D.D. n. 359 del 26/09/2019 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.11. 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	Giulia Da Re	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



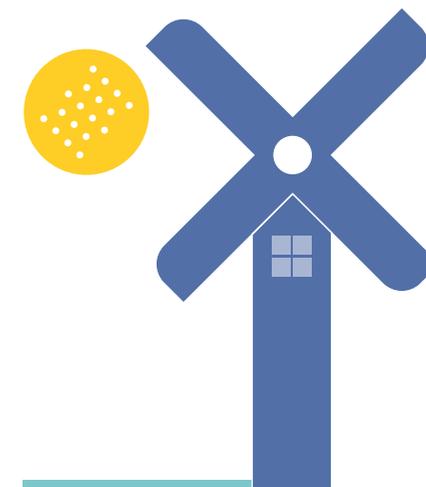
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Per ogni persona inserita nel Centro Diurno viene predisposto un Progetto Individuale curato dagli operatori del Centro con la supervisione della Psicologa dove viene riportata l'analisi del funzionamento e gli obiettivi a breve e medio-lungo termine che verranno raggiunti anche attraverso la partecipazione alle attività individuali e di gruppo che vi si svolgono.

Per un intervento il più possibile mirato a favore dell'utente, queste attività vengono proposte sulla base dell'analisi dei bisogni di ciascuno (conseguente alle osservazioni degli operatori, da ciò che esprime l'utente e da ciò che emerge dal confronto con i familiari) e mirano a sviluppare competenze nell'area personale, relazionale, occupazionale e sociale (con riferimento alla suddivisione in macroaree e capitoli della classificazione ICF - classificazione internazionale del funzionamento, della disabilità e della salute). Riguardano le abilità in area cognitiva, le autonomie nella cura della propria persona, le abilità comunicative e relazionali anche con attenzione all'area dell'affettività e della gestione emotiva, le autonomie necessarie per confrontarsi con l'ambiente e sviluppare

interazioni sociali, l'impiego del tempo libero. Per stimolare l'apprendimento e l'applicazione delle conoscenze, vengono proposte attività di tipo strumentale quali attività di tipo occupazionale (assemblaggio, attività espressive, attività di giardinaggio, mensa...), brevi esperienze di occupabilità anche esterne al Centro Diurno, percorsi formativi di avvicinamento agli strumenti tecnologici e di acquisizione di consapevolezza nell'uso degli stessi.

Per agevolare e facilitare la comprensione e la partecipazione agli incontri di alcuni utenti con deficit uditivo, si utilizza anche la lingua italiana dei segni (LIS).



ATTIVITÀ SUPPLEMENTARI

Per l'orientamento dei progetti di autonomia e l'inclusione sociale

Per sviluppare percorsi di inclusione sociale della persona con disabilità bisogna garantire che il servizio sia integrato nel tessuto sociale comunitario, quindi che i luoghi siano aperti e vi sia un flusso relazionale che coinvolga il servizio e il territorio circostante. A tale scopo i Centri Diurni hanno promosso alcune attività di sensibilizzazione sul tema della diversità dove le persone con disabilità sono protagoniste perché in grado di mettere a frutto le proprie specificità:

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 “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.

ACCORCIAMO LE DISTANZE

nato per supportare le persone con disabilità cognitive ad accedere autonomamente ed in modo sicuro e consapevole alle risorse del web.

EQUIPE INSERIMENTO/INCLUSIONE LAVORATIVA

con l'obiettivo di far sperimentare agli utenti attività ed esperienze sul territorio per apprendere competenze nuove o generalizzare quelle già possedute.

CI STO A FARE FATICA

progetto che prevede il coinvolgimento, nei lavori di manutenzione urbana previsti dal progetto nazionale originale, anche di persone con disabilità come occasione di socializzazione, inclusione sociale e crescita personale reciproca data dall'incontro tra ragazzi e persone con disabilità.

PROGETTO “CENTRI ESTIVI”

volto ad accogliere adolescenti con disabilità per il periodo estivo per dare risposta alle esigenze dei familiari e creare un'opportunità ludico-creativa ed educativa per i ragazzi coinvolti.





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

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 riabilitativi esterni e di tirocinio lavorativo in contesti protetti ed in aziende del territorio. 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, dalle 8.30 alle 16.30 (per informazioni: 345 6551357 - attivamente@gruppopolis.it).

UTENZA

I Centri Diurni Salute Mentale Attivamente 1 e Attivamente 2, in attuazione della DGR 1512 del 29.11.22 si rivolgono ad utenti maggiorenni fino al compimento dei 65 anni di età con disabilità sociali, relazionali e lavorative conseguenti e correlate alla malattia mentale 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.

Recovery

Recovery, per una persona che soffre di una malattia mentale, vuol dire RIPRESA di un ruolo valido nella società che corrisponda ai suoi obiettivi di vita personali. Significa, quindi, imparare a fronteggiare gli eventi e gli imprevisti quotidiani nonostante la malattia e mantenere adeguati livelli di funzionamento sociale per soddisfare i propri bisogni. Da una parte utilizzando i supporti necessari e presenti e dall'altra riconoscendo le pro-

prie risorse e le aree di miglioramento. Non significa necessariamente la scomparsa dei sintomi e il ritorno allo stato precedente alla malattia, ma la possibile gestione di questi per il raggiungimento di obiettivi significativi personali. Recovery è la strada verso un cambiamento dove possono nascere nuovi comportamenti per condurre una vita produttiva e soddisfacente anche in presenza delle limitazioni inflitte dalla malattia mentale.

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.

APPROCCIO METODOLOGICO

Il riferimento metodologico per gli interventi riabilitativi è il modello di riabilitazione biopsicosociale (Spivak, Carozza, Scuola di Boston, Liberman ecc). Obiettivo della riabilitazione biopsicosociale è l'aumento del funzionamento delle persone con disabilità correlata alla malattia mentale, 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). Principi fondamentali 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. Alcuni degli interventi proposti sono pratiche basate sull'evidenza (EBP), cioè attività scientificamente validate di cui è comprovata l'efficacia se adottate in maniera continuativa nei setting riabilitativi (Illness Management and recovery, Social Skill Training, Problem Solving Training, Rimedio Cognitivo...).

INFORMAZIONI ESSENZIALI

ORARI	Lunedì - Venerdì: 8.30 - 16.30
PERIODI DI CHIUSURA INDICATIVI	Agosto: due settimane centrali Dicembre: ultima settimana
CAPICENZA	40 posti <ul style="list-style-type: none"> • Il Centro Diurno Attivamente 1 è autorizzato all'esercizio con D.D. n. 148 del 05/5/2021 e accreditato istituzionalmente con DGRV 1309 del 28/09/2021 per 20 posti • Il Centro Diurno Attivamente 2 ha ottenuto l'autorizzazione all'esercizio con D.D. n. 06 del 03/02/2021 e accreditato istituzionalmente con DGRV 1309 del 28/09/2021 per 20 posti
TRASPORTO DA/A CENTRI DIURNI "ATTIVAMENTE 1 E 2"	Autobus urbani (servizio APS) n. 4 e 19, tram, Capolinea Nord del tram a 200 mt dal Centro Diurno
MENSA	Interna con servizio catering su richiesta
DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI	<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	Giulia Da Re	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 condiviso con la persona ed i suoi familiari dove presenti. Il progetto è realizzato a partire dall'analisi delle abilità presenti (valutazione del funzionamento) e si pone obiettivi a breve e medio termine il cui raggiungimento è promosso da tutti gli interventi e le attività descritti.

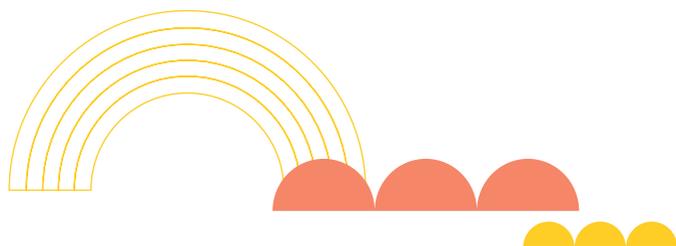
In quest'ottica sono strutturate le seguenti attività di gruppo:

- gruppi di **IMR Illness Management Recovery**
- gruppi di **SST Social Skill Training**
- gruppi di **PST Problem Solving Training**
- gruppi di **rimedio e allenamento cognitivo**
- gruppi di **benessere psico-fisico**
- gruppi **laboratoriali** in collaborazione con le agenzie del territorio (es. scuole, gruppi parrocchiali, etc.).

Per stimolare l'apprendimento e l'applicazione delle conoscenze, vengono inoltre proposte attività di tipo strumentale ognuna con obiettivi specifici a seconda della persona:

- attività **strumentali di tipo assemblaggio** semplice e complesso
- attività **strumentali di tipo espressivo**, (tra cui decorazione di oggetti in ceramica, vetro e legno; confezionamento di bomboniere, utilizzo della carta crespata per la realizzazione di quadri)
- servizio **mensa**
- attività di **lavaggio e stiraggio** di materiale in uso al Centro
- **reception e accoglienza** clienti
- attivazione di **esperienze riabilitative e tirocini esterni** in contesti meno protetti.

È previsto, inoltre, l'affiancamento e il supporto dell'utente nella fase di avvio di esperienze lavorative o tirocini presso aziende e/o cooperative di tipo "B", organizzati sia dalla cooperativa che dal S.I.L. (Servizio di Integrazione Lavorativa dell'ULSS) o in collaborazione con aziende partner del territorio.



IMR - Illness Management and Recovery



L'Illness Management and Recovery è una pratica basata sull'evidenza che fornisce informazioni sulle malattie mentali e abilità di coping per aiutare gli utenti a gestire la malattia, a sviluppare obiettivi personali e prendere decisioni informate sul trattamento. I partecipanti vengono aiutati a identificare obiettivi personali e significativi da raggiungere, a prendere consapevolezza dei segni premonitori di crisi e a pianificare i passi da compiere per prevenire le ricadute. Un training mirato per imparare nuove strategie che aiutino a gestire i sintomi, fronteggiare lo stress e migliorare la qualità della vita dei partecipanti.

Benessere psico-fisico



È un'attività che trae origine dall'associazione positiva tra uno stile di vita attivo, una sana alimentazione, 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.

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...). È un'attività che si rivolge alle persone con disturbo mentale compromesse nella capacità di raggiungere obiettivi legittimi e personalmente rilevanti inerenti la propria autonomia e soddisfazione. La metodologia prevista si avvale della scomposizione delle abilità da apprendere in piccoli passi e la messa in gioco dei partecipanti attraverso role playing.

Problem Solving Training



Problem Solving Training è un'attività di gruppo che si rivolge alle persone con deficit che necessitano di acquisire un metodo validato in ordine alla soluzione dei problemi connessi con il vivere quotidiano e con l'assunzione di ruoli validi riconosciuti. L'intervento è strutturato e si compone di più fasi, tante quante sono quelle del metodo di risoluzione dei problemi che, una volta acquisito, va aumentando la capacità di gestione degli avvenimenti dei partecipanti.

Allenamento e rimedio 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 allenamento e rimedio cognitivo (che possono essere di tipo compensatorio o riparativo, su supporto PC o con carta e matita) mirano a migliorare le competenze intrapersonali (riconoscimento delle emozioni e del proprio stato d'animo in una situazione di prestazione cognitiva e sociale) e interpersonali (capacità di leggere le emozioni dell'altro, lettura del contesto sociale) attraverso il potenziamento dell'area cognitiva interessata.

MODALITÀ DI INSERIMENTO

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

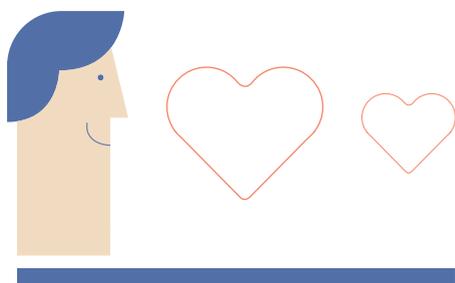


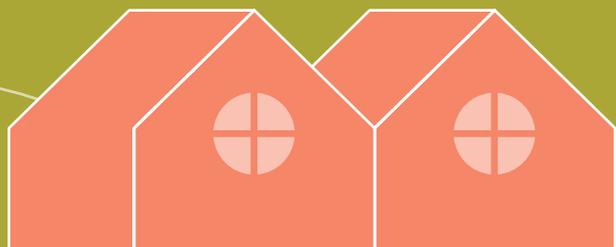
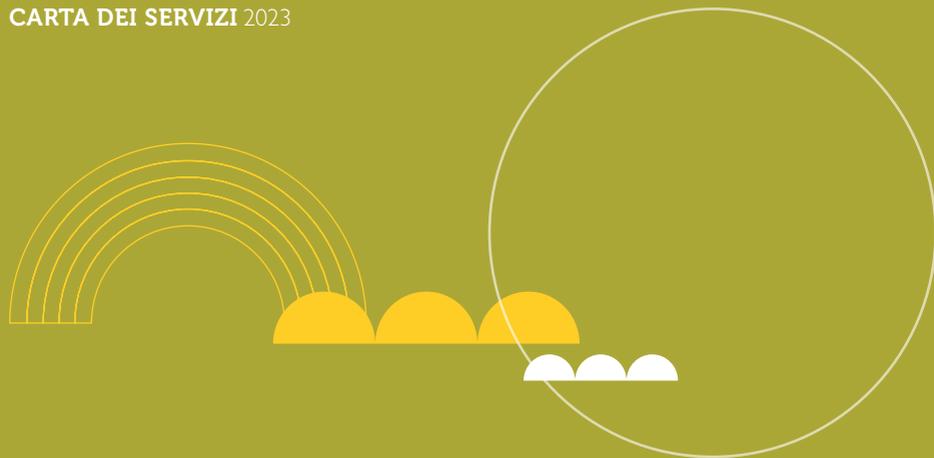
COINVOLGIMENTO FAMILIARI

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Polis Nova propone ai familiari la possibilità di un coinvolgimento maggiore nel percorso riabilitativo, attraverso la proposta di incontri di verifica con psicologa, operatore di riferimento e assistente sociale, per la condivisione e programmazione degli interventi riabilitativi a supporto del progetto di autonomia. Sono previsti, durante l'anno, anche incontri serali con tutti i familiari che desiderano venire a conoscenza del metodo e delle attività utilizzate al Centro, nonché avere la possibilità di condividere e confrontarsi sui propri vissuti e stati emotivi.

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.





FUORI DI CAMPO

Fattoria sociale

Via Due Palazzi 16 - 35136 Padova

Tel. 049 713339

info@fuoricampo.it

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Fattoria Sociale è un servizio educativo e configura le sue attività come intervento di carattere occupazionale, di orientamento e 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 dei requisiti lavorativi all'interno di un contesto protetto e al potenziamento di requisiti già presenti attraverso l'offerta di tirocini e stage di inserimento socio-lavorativo.

UTENZA

Persone in tirocinio di inserimento o reinserimento lavorativo; soggetti svantaggiati (ai sensi dell'art. 4 della L. 381/91); soggetti appartenenti alle fasce deboli e che versano in situazioni di fragilità sociale (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, persone provenienti da percorsi nell'ambito della salute mentale.

MODALITÀ DI INSERIMENTO

Gli utenti possono essere inseriti nel servizio con una delle seguenti modalità:



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. 21. 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 Educatore 2 Addetti 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
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	Giulia Da Re	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 tre ambiti di attività: 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

Le persone impegnate nel progetto di inserimento lavorativo o tirocinio presso i campi agricoli della Fattoria vengono 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 sono svolte in applicazione delle tecniche consentite dai principi dell'agricoltura biologica certificata.

L'attività di vendita prevede che i beneficiari siano coinvolti in tutte le azioni necessarie: dalla vendita diretta alla clientela all'allestimento del punto vendita, dalle consegne e rifornimento merce alla gestione del magazzino fino alla preparazione dei semi lavorati.

Inoltre, all'interno della Fattoria Sociale è presente un laboratorio educativo che accoglie principalmente giovani adulti con disabilità intellettiva attraverso dei percorsi accreditati dall'Ulss con la DGR 739 oppure attraverso dei percorsi privati. Il laboratorio si delinea come contesto formativo preparatorio in vista di eventuali progettualità di tirocinio o di inserimento lavorativo in collaborazione con il Servizio di Integrazione Lavorativa. Il laboratorio si pone come obiettivo l'apprendimento dei pre-requisiti occupazionali, coinvolgendo le persone inserite nei tre ambiti di attività descritti integrati da azioni a supporto del percorso quali gruppi verbali sulle abilità trasversali ed esperienze in vivo in alcuni contesti interni o esterni alla Fattoria Sociale, permettendo ai partecipanti di scoprire e sperimentare le proprie attitudini, preferenze e talenti.

Tutte le attività sono realizzate in affiancamento di un tutor, specificamente dedicato alla realizzazione del progetto, con momenti di verifica intermedia e finale dei percorsi.

METODOLOGIA

L'utenza svolge 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**. 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 96/2022

Definisce le modalità di presentazione dell'istanza di rilascio e di rinnovo dell'accreditamento istituzionale per le strutture sanitarie private e socio-sanitarie a valere dal 1 Gennaio 2023

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

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

PROCESSO ORGANIZZATIVO	<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 style="border-top: 1px dotted #ccc;"/> <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
MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO	<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
FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO (Gestione Risorse umane)	<ul style="list-style-type: none"> • Almeno 65 ore di formazione (ad operatore) nel corso dell'anno (con interventi di supervisore esterno di almeno 20 ore annuali)

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.

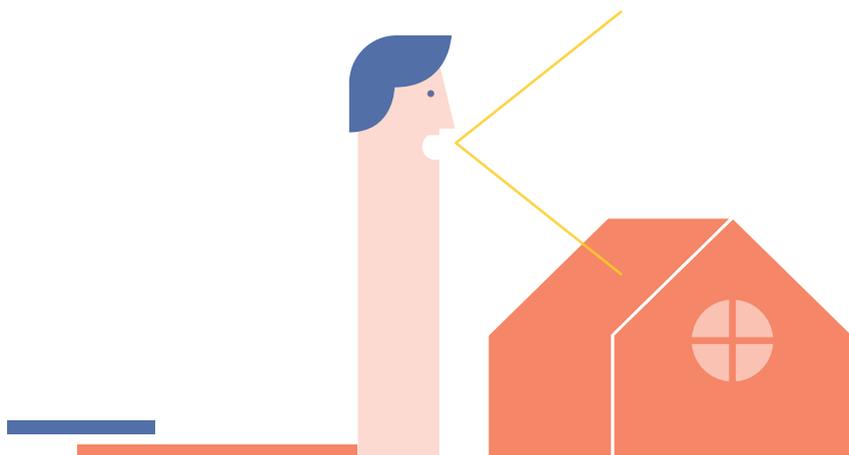
TEMPI DI RISPOSTA

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



