



Servizi Area Disabilità



CARTA DEI SERVIZI

Rev. 13 del 20.12.2019

Sommario

PRESENTAZIONE	3
PREMESSA	3
I SERVIZI DELLA COOPERATIVA IL GIRASOLE	6
SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITA'	6
L'ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA.....	6
MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	7
IL SERVIZIO CENTRO DIURNO	8
IL SERVIZIO COMUNITA' ALLOGGIO	11
GESTIONE RECLAMI E COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE.....	13
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	13
COME RAGGIUNGERCI.....	14
INDIRIZZI E CONTATTI.....	14

Allegato: Modulo di comunicazione

La presente Carta dei Servizi, per rispondere alle proprie finalità comunicative, è aggiornata ogni qualvolta intervengano variazioni significative e ha validità biennale.

PRESENTAZIONE

Il Girasole è una Cooperativa sociale di tipo A, conformemente alla legge 381/91, non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini sviluppando lo spirito mutualistico e solidaristico. Il Girasole si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi sviluppa: mutualità, solidarietà, democraticità, impegno sociale, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio, rapporto equilibrato con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

Questi principi fondamentali sono espressi nella

MISSION

La Cooperativa, ispirandosi alla solidarietà fra gli uomini, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi socio-sanitari, assistenziali ed educativi.

Essa opera in modo tale da:

**Accompagnare le persone con disabilità o disagio psichico,
e le loro famiglie, ad essere protagoniste del proprio progetto di vita,
promuovendo opportunità di inclusione nel territorio.**

**Favorire la diffusione di una cultura inclusiva
attraverso la gestione di un'impresa cooperativa sociale
in rete con le altre realtà presenti nella comunità.**

La filosofia del lavoro espresso in Cooperativa vede il suo punto di forza nella persona in quanto soggetto particolare, unico e portatore di diritti, essa è al centro del nostro intervento educativo, riabilitativo e assistenziale.

Ogni persona sviluppa un proprio processo di crescita e cambiamento che non termina mai, poiché c'è sempre un potenziale su cui lavorare, riconosciamo e ci assumiamo quale nostro compito:

- ✓ lavorare sulle potenzialità e sulle risorse che ognuno ha in sé,
- ✓ fornire all'Utente il clima e le condizioni facilitanti il processo di crescita e di sviluppo;
- ✓ favorire il più possibile il mantenimento di relazioni significative con l'ambiente d'origine;
- ✓ stimolare la partecipazione ed il sostegno consapevole delle persone e delle loro famiglie;
- ✓ finalizzare l'azione educativa all'emancipazione ed all'inclusione sociale;
- ✓ assicurare sinergie di competenze, sistemi operativi, metodologie e opportunità d'innovazione anche attraverso le reti di terzo settore (Federsolidarietà, Consorzio Veneto Insieme)

PREMESSA

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

Principi della Carta dei Servizi cui si attiene la Cooperativa

con riferimento alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/94 – “Principi sull'erogazione dei servizi”

Eguaglianza

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza alcuna preferenza o discriminazione anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle caratteristiche e delle necessità di ogni singolo utente.

Imparzialità

Il personale, nei confronti degli utenti, deve comportarsi in modo imparziale ed obiettivo. Inoltre a tutti gli utenti deve essere assicurata la privacy al fine di rispettarne la dignità.

Partecipazione e informazione

La Cooperativa si impegna a raccogliere in modo positivo reclami, suggerimenti, soddisfazione sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo partecipi i vari portatori d'interesse.

Diritto di scelta

I cittadini possono scegliere, secondo le normative vigenti, diverse proposte di servizi presenti sul territorio.

Efficienza ed efficacia

I Servizi offerti dalla cooperativa devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse disponibili, secondo criteri di efficienza ed efficacia.

Continuità

I Servizi vengono erogati con continuità e regolarità, adottando tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi derivanti da interruzioni o funzionamento irregolare del servizio.

LA NOSTRA STORIA

“IL GIRASOLE” Società Cooperativa Sociale nasce nel **1978** dall'esigenza di dare una risposta diversa dal ricovero in istituto a persone con problemi fisici o psichici, residenti nel territorio di Selvazzano.

Fondata da alcuni volontari (obiettori di coscienza in Servizio Civile), raccoglie, dapprima, in una casa alloggio, giovani usciti da vari istituti e organizza fin dall'inizio un'attività lavorativa tesa al pieno reinserimento sociale di tali persone ed al superamento di una logica puramente assistenziale.

Dopo un primo momento, in cui l'attività agricola è stata predominante, verso la fine del 1980, la Cooperativa ha creato nuovi settori di lavoro finalizzando sempre più il suo sviluppo all'inserimento di persone disabili. Gli anni che seguono sono caratterizzati dalla crescita numerica e qualitativa dell'esperienza, tanto che sempre più evidenti si fanno le mancanze strutturali degli ambienti sparsi in diverse zone del Comune, utilizzati sia come comunità sia come laboratori.

L'opera di sensibilizzazione attuata nel territorio, rivolta alla ricerca di disponibilità presso l'Amministrazione Comunale, fa sì che sia approvato e realizzato il progetto per la costruzione di nuove strutture in grado di accogliere sia la Comunità alloggio, sia le attività socio-educative.

1984 – Viene completata la costruzione della Comunità Alloggio in un terreno di proprietà del Comune di Selvazzano Dentro situato in una zona residenziale di Tencarola.

1986 – Viene terminato anche lo stabile per il Centro Diurno. Per la Cooperativa inizia una nuova realtà caratterizzata da strutture unite, spaziose e dignitosamente inserite nel quartiere. Nel

frattempo è cresciuta anche la consapevolezza del ruolo sociale della Cooperativa, sia per lo scopo che persegue, sia per lo stimolo che può offrire ai giovani per un maggiore impegno (servizio civile, volontariato) ed al territorio per una più responsabile attenzione alle persone svantaggiate.

1988 - La maturazione dell'esperienza vede lo sviluppo della cooperativa Il Girasole come cooperativa sociale di tipo "A" rivolta a servizi socio educativi e la nascita della "Nuova Agricola Girasole", cooperativa sociale di tipo B, finalizzata all'inserimento lavorativo attraverso l'attività florovivaistica.

1989 - Il lavoro fatto nell'attività motoria e l'organizzazione di un gruppo di atleti ben preparato, stimola la costituzione dell'Associazione "Sport Girasole" affiliata poi alla FIDS e nell'ambito dell'esperienza Special Olympics Italia (atletica e nuoto). L'associazione resta attiva fino al 2004.

1995 - Alcuni volontari, attivi presso i servizi della cooperativa, danno vita alla costituzione dell'Associazione di Volontariato "La Pietra", promotrice nel territorio degli aspetti più tipici e nobili del volontariato.

1997 - In risposta alle istanze della cooperativa, il Comune provvede all'ampliamento della struttura del Centro Diurno con ambienti più spaziosi e attrezzati.

2000 - A partire da settembre la cooperativa sottoscrive un contratto con l'A. Ulss per la gestione di un servizio per pazienti con patologie psichiatriche presso un edificio a Tencarola in collaborazione con l'équipe del II° Servizio Psichiatrico. Il servizio, partito come Gruppo Appartamento, si configura nei successivi anni, con le caratteristiche di Comunità Alloggio con personale educativo della cooperativa.

2006 - Viene colta l'opportunità di acquisto di una casa confinante con il terreno gestito dalla cooperativa, in via Carnia n.11-13, allo scopo di sviluppare nella nuova abitazione un servizio residenziale innovativo per la disabilità. Negli anni a venire l'edificio viene utilizzato sia per supportare la comunità alloggio durante i lavori di straordinaria manutenzione alla struttura, sia per esperienze di carattere abilitativo e di autonomia.

2013 - A dicembre vengono acquistati gli immobili di Via Friuli (Comunità alloggio e Centro Diurno) posti in vendita dal Comune di Selvazzano attraverso una procedura di asta pubblica.

2015 - Avvio di un progetto per la realizzazione di esperienze di tipo abilitativo e di percorsi di vita autonoma presso la casa in Via Carnia coinvolgendo piccoli gruppi di utenti (progetto "Abilitiamo..ci").

2017 - Si conclude il servizio in appalto, in area salute mentale, presso la Comunità alloggio in via Giovanni XXIII, in quanto la struttura dell'A.Ulss non risulta più rispondente ai requisiti autorizzativi. Da metà giugno gli utenti (quattro persone) passano al nuovo servizio Gruppo Appartamento Protetto della cooperativa al primo piano della casa in via Carnia. Nel corso dell'anno viene sviluppata l'esperienza dei Gruppi appartamento autonomi per persone con problematiche psichiatriche al piano terra della stessa casa in via Carnia (2 persone) e presso un appartamento in affitto in Viale della Repubblica (3 persone).

Viene data continuità al progetto "Abilitiamo..ci" per persone con disabilità trasferendo l'esperienza da casa Carnia a un appartamento in affitto in via Sauro a Caselle di Selvazzano Dentro fino a giugno 2018.

2018 - viene avviato il terzo Gruppo Appartamento autonomo in area salute mentale per l'accoglienza di tre persone presso un appartamento in un condominio in via Carnia, 2 - Selvazzano Dentro.

Verso la fine dell'anno, in un appartamento in affitto presso un condominio in via Carnaro n. 11, Selvazzano Dentro si dà avvio al progetto di autonomia abilitativa di persone con disabilità, con possibilità di accoglienze nel corso della settimana e nei weekend.

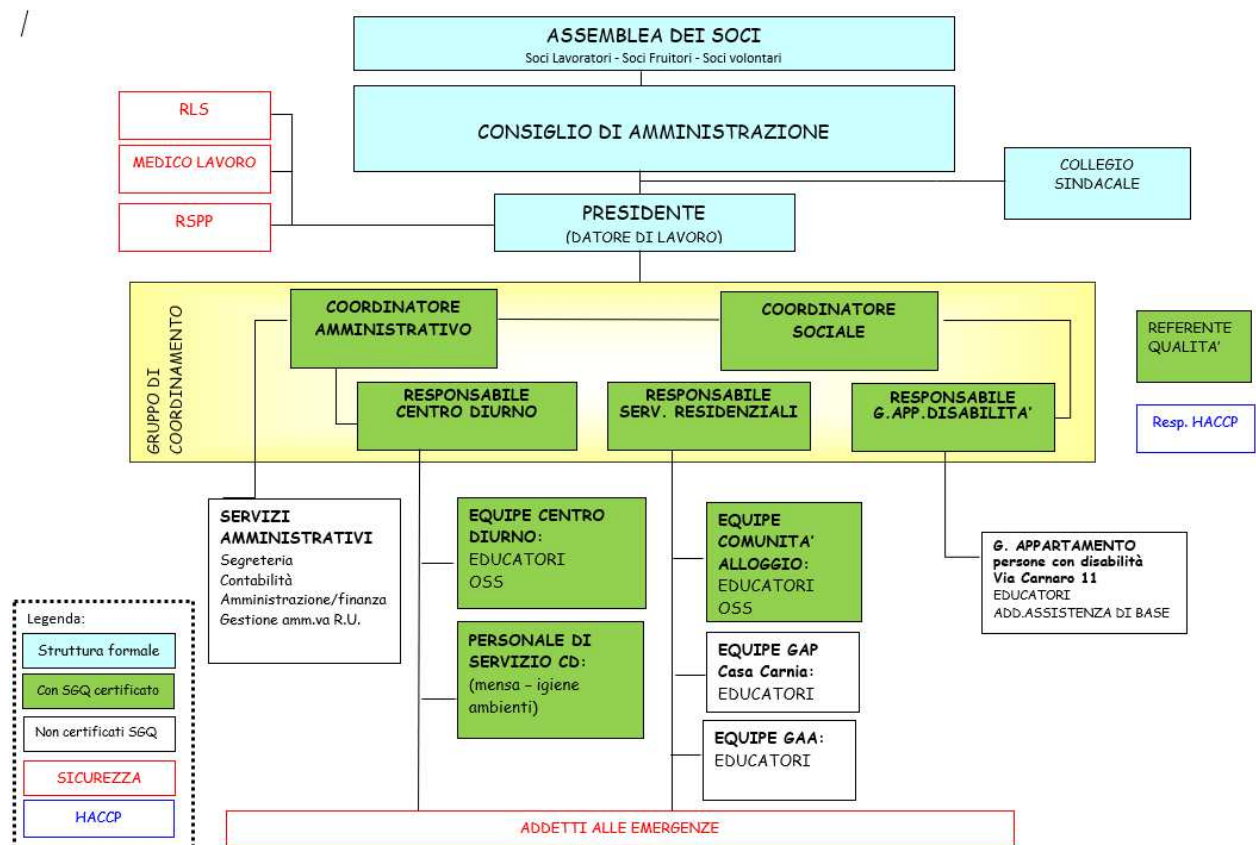
I SERVIZI DELLA COOPERATIVA IL GIRASOLE

area	servizi
DISABILITA'	CENTRO DIURNO IL GIRASOLE
	COMUNITA' ALLOGGIO IL GIRASOLE
	GRUPPO APPARTAMENTO AUTONOMO
SALUTE MENTALE	GRUPPO APPARTAMENTO PROTETTO CASA CARNIA
	GRUPPI APPARTAMENTO AUTONOMI

SISTEMI DI GARANZIA DELLA QUALITA'

La Cooperativa oltre ad osservare le leggi in materia di sicurezza - D.Lgs. 81/2008, di igiene alimentare Sistema HACCP - D.lgs. 193/07, e di Privacy – D.Lgs. n. 196/2003 e GDPR 2016/679, si è dotata di un sistema di Gestione della Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 - certificato n. 24315/02/S emesso da Rina Services SpA - "PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-SANITARI ED EDUCATIVI SEMIRESIDENZIALI E RESIDENZIALI, RIVOLTI A PERSONE CON DISABILITA" (Centro Diurno e Comunità Alloggio). Per la realizzazione, l'attuazione ed il monitoraggio del proprio Sistema di Gestione della Qualità, la Cooperativa si riferisce ad un sistema integrato proposto dal Consorzio Veneto Insieme "Q.Re.S. Network – Qualità Consorziata" (Qualità e Reti di Solidarietà).

L'ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA



IL PERSONALE

Le figure presenti nei servizi sono **l'Operatore Socio Sanitario** (OAA e/o OTA e/o OSS), **l'Educatore Professionale** (EPA o altro) e il **Coordinatore**.

Sono inoltre garantite le funzioni ausiliarie, amministrative e di supporto.

Gli operatori presenti nel servizio sono in possesso del titolo di studio adeguato allo svolgimento delle mansioni educative richieste.

FORMAZIONE

La formazione si sviluppa promuovendo percorsi rivolti alla totalità, a gruppi ristretti di Operatori o a singoli operatori, con l'obiettivo di accrescere la competenza del singolo, in considerazione del ruolo e della funzione rivestiti all'interno dell'esperienza. L'attività di formazione al personale si propone di:

- fornire la preparazione necessaria allo svolgimento dei compiti assegnati;
- permettere un continuo aggiornamento necessario per l'evoluzione delle metodologie di lavoro e delle persone inserite;
- assicurare la corretta comprensione ed applicazione dei principi su cui si basa la cooperativa;
- mantenere ed accrescere la motivazione del personale.

La Cooperativa definisce la formazione e l'addestramento del personale nel piano annuale periodicamente rivisto e completato in base alle diverse esigenze rilevate o richieste e in un'ottica di miglioramento.

Le equipe possono usufruire di aggiornamenti attraverso la supervisione di consulenti psicologi/psicoterapeuti.

MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

La Cooperativa, per la gestione dei Servizi Centro Diurno e Comunità Alloggio per persone con disabilità, opera in Accordo Contrattuale con l'Ulss 6 Euganea di Padova. L'inserimento delle persone avviene di concerto con la Direzione dei Servizi Sociali dell'A. Ulss 6 Euganea, a seguito della valutazione multiprofessionale e multidimensionale della U.V.M.D. (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) competente della stessa Azienda Ulss. Ogni inserimento viene approvato dalla direzione della cooperativa che attraverso il servizio diurno o la comunità individua i bisogni e gli obiettivi educativi e concordandoli con il nucleo familiare e/o la persona stessa.

La richiesta di inserimento va presentata all'Assistenze Sociale di riferimento attraverso il Servizio Disabilità Adulti tel. 049 8214076 – 4105 (Via Dei Colli n. 4 Padova), o attraverso i Servizi Distrettuali.

Nell'eventualità di avvio di inserimento di utenti stranieri, per garantire l'accessibilità delle prestazioni, la cooperativa valuterà di avvalersi/appoggiarsi ad un ente o associazione per la mediazione linguistica e culturale

IL SERVIZIO CENTRO DIURNO

Il Centro Diurno “Il Girasole” è un servizio territoriale a carattere diurno rivolto a persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza, che fornisce interventi a carattere educativo-riabilitativo-assistenziale. Le finalità sono di tipo riabilitativo, educativo, di socializzazione, di aumento e/o mantenimento delle abilità residue.

Il servizio è rivolto a persone con disabilità in età post-scolare con diversi profili di autosufficienza.

La capacità ricettiva del Servizio Diurno è per 30 utenti (Regione Veneto – Determinazione Dirigenziale di Azienda Zero n. 175 del 11/05/2018 e DGR n. 2191 del 29/12/2017 Accreditamento istituzionale conferma a valere dall’anno 2018).

Il Servizio Centro Diurno viene erogato presso un edificio di proprietà. La struttura si è sviluppata su circa 980 mq. ed è articolata in diversi spazi secondo il tipo di attività svolte; è costituito su un unico piano senza barriere architettoniche e circondato da una ampia area verde e spazi per il parcheggio.

La capacità ricettiva del Servizio Diurno è per 30 utenti (Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto n. 1386 del 05.08.2014 – Autorizzazione e Accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali – LR n. 22/2002).

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Il Servizio Centro Diurno è aperto nei giorni non festivi dal lunedì al venerdì, per almeno 227 giorni l’anno.

L’apertura è dalle ore 8.30 fino alle 15.30. Nell’orario è compreso il servizio mensa mentre il servizio trasporto comprende una fascia oraria eccedente l’apertura del Centro Diurno.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Mission del Servizio:

Accompagnare le persone inserite attraverso il loro percorso di vita, promuovendo lo sviluppo ed il mantenimento delle proprie autonomie, mediante un insieme di azioni che favoriscano la consapevolezza delle proprie capacità ed una maggiore coscienza sociale nei confronti delle persone con disabilità, al fine di promuovere l’inclusione sociale.

ATTIVITA' DEL CENTRO

L’organizzazione, non solo degli spazi ambientali, ma soprattutto delle attività, è flessibile

Ogni attività è riconducibile alle seguenti aree: autonomia, socio-affettiva e relazionale; cognitiva; occupazionale; su di esse, per il tramite del PEI si individuano obiettivi specifici.

- a) Nell’AREA DELL’AUTONOMIA personale e sociale, le attività previste riguardano la cura della persona, (prendersi cura del proprio corpo per star bene con sè stessi e con gli altri e presentarsi nel modo migliore), l’alimentazione, attività abilitative in ambiente domestico, le uscite all’esterno, ecc.

Altre attività a cui si fa riferimento in questa area portano alla consapevolezza del proprio corpo (attività motorie, attività di rilassamento e stretching). Altre portano a

favorire lo sviluppo della manualità (espressione artistica con l'utilizzo di tecniche creative).

- b) Nell'AREA SOCIO-AFFETTIVA E RELAZIONALE si prevedono attività di socializzazione e integrazione/inclusione. Sono programmate e attuate iniziative che stimolano ad acquisire abilità necessarie a stare in ambiente in modo adeguato. In particolare: uscite all'esterno, gite, soggiorni climatici, incontri sportivi, attività ricreative, incontri con gruppi esterni, feste, ricorrenze, ecc.

Il centro è un contesto di tipo comunitario, perciò luogo di crescita affettiva. L'area affettiva non fa riferimento ad un programma di attività definito, perché gli elementi individuati negli obiettivi si rilevano nell'arco dell'intera giornata e nell'ambito di tutte le attività svolte da ogni singolo Utente. Si prevedono momenti personali di crescita (dialoghi scritti, colloqui, relazione). Utilizzo di strumenti di comunicazione.

- c) Nell'AREA COGNITIVA le attività previste hanno lo scopo di mantenere e di sviluppare le abilità attraverso attività di lettura-scrittura, l'uso di personal computer, l'orientamento spazio – temporale, le uscite culturali-esperienziali ed altro.
- d) Nell'AREA OCCUPAZIONALE si prevede la partecipazione degli Utenti alle attività dei vari laboratori (assemblaggio, artistica e tessitura), attività di preparazione tavole, riordino sala mensa ed altro.

L'erogazione del servizio è organizzata in gruppi. La formazione dei gruppi di Utenti si basa su valutazioni e criteri che rispettano l'equilibrio del gruppo, dell'ambiente in cui questo è inserito, degli interventi educativi in atto e la tutela dei rapporti significativi instaurati fra i vari partecipanti e l'attenzione alle loro abilità e propensioni.

In base al progetto personalizzato possono essere proposte attività aggiuntive.

La cooperativa definisce annualmente la proposta di soggiorno climatico.

TRASPORTO

Il Servizio di trasporto dall'abitazione alla cooperativa e viceversa è effettuato con automezzi della cooperativa che sono a disposizione anche per spostamenti durante la giornata di frequenza.

MENSA

Il servizio è garantito per tutti i giorni di apertura del Centro Diurno. E' garantita la presenza, il supporto e la vigilanza degli operatori durante il pasto riconoscendo a tale momento la valenza di incontro relazionale, di condivisione e convivialità, di occasione per l'acquisizione di abilità sociali.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO CENTRO DIURNO

Nella gestione del servizio la cooperativa ha identificato i criteri di efficacia e gli strumenti più idonei alle varie fasi di erogazione al fine di individuare gli aspetti che possono essere oggetto di miglioramento.

Nella tabella seguente sono riepilogati gli elementi che caratterizzano qualitativamente il servizio e che possono essere rilevabili dai fruitori:

Erogazione del servizio	<p>Apertura del servizio: 227 giorni Chiusura estiva < o = a 3 settimane consecutive Apertura settimanale 35 ore Risorse umane: E' garantita la funzione di coordinamento di cui all'All. C DGR 740/2015. Educatore Professionale: n. 1 ogni 10 utenti. Operatore Socio Sanitario:</p> <ul style="list-style-type: none"> - n. 1 ogni 7 utenti con basso bisogno abilitativo-assistenziale; - n. 1 ogni 5 utenti con medio bisogno abilitativo-assistenziale; - n. 1 ogni 2 utenti con alto bisogno abilitativo-assistenziale. <p>Sono garantite le funzioni ausiliarie, amministrative e di supporto.</p>
Progetto Educativo Individualizzato	Viene aggiornato annualmente.
Formazione del personale	<p>La formazione è programmata e definita nel piano annuale.</p> <p>E' previsto l'affiancamento per il personale di nuova assunzione.</p> <p>n.2 ore incontri di equipe settimanali.</p>
Trasporti	Utilizzo di mezzi adeguati sottoposti regolarmente a revisione e controlli periodici: tre pulmini attrezzati per il trasporto di nove persone ciascuno (compreso l'autista) e un'autovettura attrezzata, più un altro pulmino da nove posti e un furgone per il trasporto merci.
Struttura	Gli ambienti interni e le aree esterne dedicati all'utenza rispettano abbondantemente gli standard previsti dalla normativa e sono attrezzati per tipologia di attività.

IL SERVIZIO COMUNITA' ALLOGGIO

La Comunità Alloggio "Il Girasole" è un servizio che accoglie persone adulte (in età compresa tra 18 e 65 anni) con disabilità in condizioni di gravità (ai sensi della legge 104/92, art. 3), prive di nucleo familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibilitata. La Comunità è un servizio rivolto a persone con disabilità psico-fisica con diversi profili di autosufficienza

Le finalità del servizio sono accoglienza e gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona, allo sviluppo delle abilità sociali e alla riabilitazione, o anche alla realizzazione di esperienze di vita autonoma.

L'edificio di proprietà che ospita il Servizio Comunità Alloggio è situato a Selvazzano Dentro (PD) in via Friuli 1/A, è una struttura di circa 260 mq. Sviluppata in un unico piano ed è stata concepita come luogo dove le persone inserite possono ritrovare un ambiente familiare. Tutti gli spazi ricordano quelli di una normale civile abitazione, anche se dimensionati e progettati con caratteristiche adatte ad accogliere persone.

La capacità ricettiva del Servizio Residenziale è di 9 utenti (Regione Veneto - Decreto n. 352 del 14/12/2017 e DGRV n. 2191 del 29.12.2017 – Autorizzazione e Accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali – LR n. 22/2002).

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Il servizio della Comunità Alloggio è funzionante tutto l'anno, 24 ore su 24.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Mission del Servizio:

Favorire lo sviluppo di un ambiente familiare, nel quale la persona in stato di disagio (psichico, psicofisico o altro), non in grado di condurre una vita indipendente ed in situazione di parziale autonomia, possa trovare risposta ai propri bisogni primari ed affettivi e mantenere le autonomie personali e sociali, sostenendo le relazioni significative con il contesto di origine. Favorire l'inclusione sociale nel proprio territorio.

La Comunità Alloggio, attraverso la sua capacità di creare legami affettivi e relazioni, diventa un luogo in grado di stimolare, laddove possibile, oltre al benessere ed al mantenimento delle abilità residue, il recupero e lo sviluppo del percorso di crescita proprio di ciascun Utente. Per raggiungere questi obiettivi nella dimensione comunitaria, è la convivenza stessa che si fa strumento specifico e soggettivo.

La Comunità è un ambiente di vita, che si costruisce attorno alla gestione delle cose quotidiane: il nutrirsi, l'igiene personale, il vestirsi, l'abitare, il vivere in gruppo, il rispetto delle regole, la gestione del tempo libero, del proprio ambito d'autonomia e soprattutto delle relazioni.

La Cooperativa si propone di offrire risposte in base al progetto personalizzato, di tipo:

- ❑ **assistenziale**, per mantenere, promuovere e migliorare le abilità dell'autonomia personale
- ❑ **educativo - riabilitativo**, per mantenere e migliorare le abilità sociali e di autonomia individuale nei diversi contesti di vita

- **socializzante**, per favorire lo sviluppo di relazioni significative, nel nostro ambiente, in famiglia, nel territorio.

Il servizio garantisce l'accompagnamento e il trasporto degli utenti agli incontri con gli specialisti dei Servizi di riferimento.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO COMUNITA' ALLOGGIO

Nella gestione del servizio la cooperativa ha identificato i criteri di efficacia e gli strumenti più idonei alle varie fasi di erogazione al fine di individuare gli aspetti che possono essere oggetto di miglioramento.

Nella tabella seguente sono riepilogati gli elementi che caratterizzano qualitativamente il servizio e che possono essere rilevabili dai fruitori:

Erogazione del servizio	Apertura del servizio tutto l'anno, 24 ore su 24. Risorse umane: Operatore Socio Sanitario: n. 6,5 operatori ogni 8 utenti Educatore Professionale: n. 1 operatore ogni 8 utenti. Coordinatore: n. 0,5 ogni 10 utenti Sono garantite le funzioni ausiliarie, amministrative e di supporto.
Progetto Educativo Individualizzato	Viene aggiornato annualmente.
Formazione del personale	La formazione è programmata e definita nel piano annuale. E' previsto l'affiancamento per il personale di nuova assunzione. n.3 ore incontri di equipe settimanali.
Struttura	Gli ambienti interni e le aree esterne dedicati all'utenza rispettano abbondantemente gli standard previsti dalla normativa e sono attrezzati.
Servizio lavanderia	La Cooperativa si avvale di un servizio lavanderia esterno con ritiro e consegna degli indumenti/biancheria presso la comunità.
Trasporti	Per lo svolgimento delle attività la comunità ha a disposizione gli automezzi attrezzati della cooperativa, pulmini e un'autovettura (due attrezzati per il trasporto di PcD in carrozzina).

GESTIONE RECLAMI E COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

In un'ottica di miglioramento continuo dell'organizzazione e dei servizi, chi ne usufruisce chi usufruisce in maniera diretta o indiretta (la persona con disabilità, la famiglia, l'Amministratore di sostegno, il Tutore, il committente) può formalizzare anche attraverso apposito Modulo di comunicazione (Allegato A) da consegnare presso la sede della cooperativa, ogni sua segnalazione, suggerimento ed eventuale reclamo. La segnalazione di reclamo in forma verbale e/o scritta può essere fatta:

- utilizzando il modulo disponibile presso la sede della cooperativa;
- negli incontri programmati (es.: Riunione Genitori/Familiari)
- verbalmente o con e-mail al Coordinatore Sociale e/o al Responsabile del Servizio
- con lettera scritta e/o e-mail al Presidente della Cooperativa.

La segnalazione verrà trasmessa al Coordinatore Sociale che a sua volta, in base alla gravità, informerà il Presidente. Dopo l'individuazione delle azioni che si intendono intraprendere, si provvederà a darne riscontro a chi ha fatto la segnalazione. Tale comunicazione dovrà essere effettuata, se possibile, tempestivamente e comunque entro il tempo massimo di una settimana dalla segnalazione.

Per osservazioni, richieste, indicazioni, ecc., i genitori possono telefonare al Centro Diurno e alla Comunità Alloggio per parlare con il Coordinatore Sociale, il Responsabile del Servizio o con gli operatori con cui abitualmente vi è un rapporto.



Sono previsti degli incontri periodici con i Familiari riguardanti l'interesse, l'informazione, l'aggiornamento e la condivisione della progettualità del servizio. In questa sede è possibile chiedere chiarimenti, fare proposte ed esporre esigenze di carattere comune.

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Per gli utenti, le famiglie, gli operatori, il committente, la Cooperativa individua la metodologia più corretta per pianificare ed attuare opportune misurazioni, prendendo in considerazione i diversi requisiti/aspettative espressi di volta in volta. Si identificano pertanto i target adeguati e si predispongono appositi strumenti, quali questionari, colloqui, analisi di dati ecc. al fine di rilevare il grado di soddisfazione dei clienti e pianificare idonee azioni di miglioramento.

COME RAGGIUNGERCI

La sede della cooperativa, del Centro Diurno e della Comunità Alloggio, si trovano a Tencarola (frazione di SelvaZZano Dentro) in una posizione centrale e residenziale, facilmente raggiungibile e che permette l'accessibilità a vari servizi pubblici:

-  **In auto:** per chi arriva dall'autostrada A4 Milano-Venezia - uscita Padova Ovest - da corso Australia indicazioni per Colli Euganei uscita n. 5;
per chi proviene dall'autostrada A13 Bologna-Padova - uscita Padova Sud – Corso Boston, Corso Australia (uscita n. 5 - direzione Via dei Colli)
-  **Mezzi Pubblici:** dalla stazione dei treni di Padova autobus n. 12/Tencarola (con fermata al capolinea nella vicina piazzetta A. Moro, oppure con fermata in via Padova).



INDIRIZZI E CONTATTI

IL GIRASOLE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE			
Indirizzo SEDE	Via Friuli n. 1/a – 35030 - SELVAZZANO DENTRO		
Tel.	049 623063	Fax	049 8685225
e-mail	segreteria@girasolecoop.it		
PEC	girasolecoopsoc@pec.it		
Sito WEB	www.girasoleselvazzano.it		
CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITA'			
Indirizzo	Via Friuli n. 1/a – 35030 - SELVAZZANO DENTRO		
Tel.	049 623063		
COMUNITA' ALLOGGIO PER PERSONE CON DISABILITA'			
Indirizzo	Via Friuli n. 1/a – 35030 - SELVAZZANO DENTRO		
Tel.	049 720766		
GRUPPO APPARTAMENTO AUTONOMO PER PERSONE CON DISABILITA'			
Indirizzo	Via Carnaro 11 – 35030 SELVAZZANO DENTRO		
Tel.	375 5766100		