



Servizi Area Disabilità

CENTRO DIURNO "IL GIRASOLE"

COMUNITA' ALLOGGIO "IL GIRASOLE"

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 14 del 21.11.2022

Sommario

PREMESSA	3
PRESENTAZIONE	4
I SERVIZI DELLA COOPERATIVA IL GIRASOLE	6
SISTEMI DI GARANZIA.....	6
L'ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA.....	6
MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI	7
IL SERVIZIO CENTRO DIURNO	8
IL SERVIZIO COMUNITA' ALLOGGIO	11
GRUPPO APPARTAMENTO – progetto residenziale “Posso Vivere da Me”	13
GESTIONE RECLAMI E COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE.....	14
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	14
COME RAGGIUNGERCI.....	15
INDIRIZZI E CONTATTI.....	16

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.

PREMESSA

La presente carta dei servizi intende far conoscere ai clienti, ai familiari degli utenti e loro rappresentanti legali, ai fornitori, al personale interno, ai diversi soggetti interessati alle attività della cooperativa, le informazioni inerenti i servizi offerti, le modalità di accesso e i livelli di qualità garantiti, l'organizzazione e il funzionamento della Cooperativa Sociale Il Girasole, nonché le modalità di tutela delle persone accolte rispetto ad eventuali disservizi nell'ambito degli interventi socio sanitari rivolti a persone adulte con disabilità e disagio psichico.

La Carta rispetta i requisiti legislativi e normativi per i quali si richiede – a chiunque offra un servizio pubblico – l'adozione di strumenti per migliorare la capacità operativa introducendo criteri di trasparenza ed efficienza e l'adozione di modalità di gestione con l'obiettivo di ristabilire-creare fiducia tra stato e cittadini (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/94 – “Principi sull'erogazione dei servizi”)

Principi fondamentali a cui si ispira la Carta 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, adotta un comportamento 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

Ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda in particolare i servizi distribuiti 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 Carta è elaborata dalla Cooperativa Sociale IL GIRASOLE in base agli standard regionali definiti per le tipologie di servizio e alle indicazioni dell'Azienda Ulss 6 Euganea, committente dei servizi. Sono state recepite inoltre le istanze delle persone con disabilità e disagio psichico inserite nei servizi, dei loro familiari e del contesto territoriale.

Per rispondere alle proprie finalità comunicative, la presente Carta dei Servizi è aggiornata ogni qualvolta intervengano variazioni significative all'organizzazione e al progetto complessivo; di norma comunque essa viene rivista con cadenza 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.

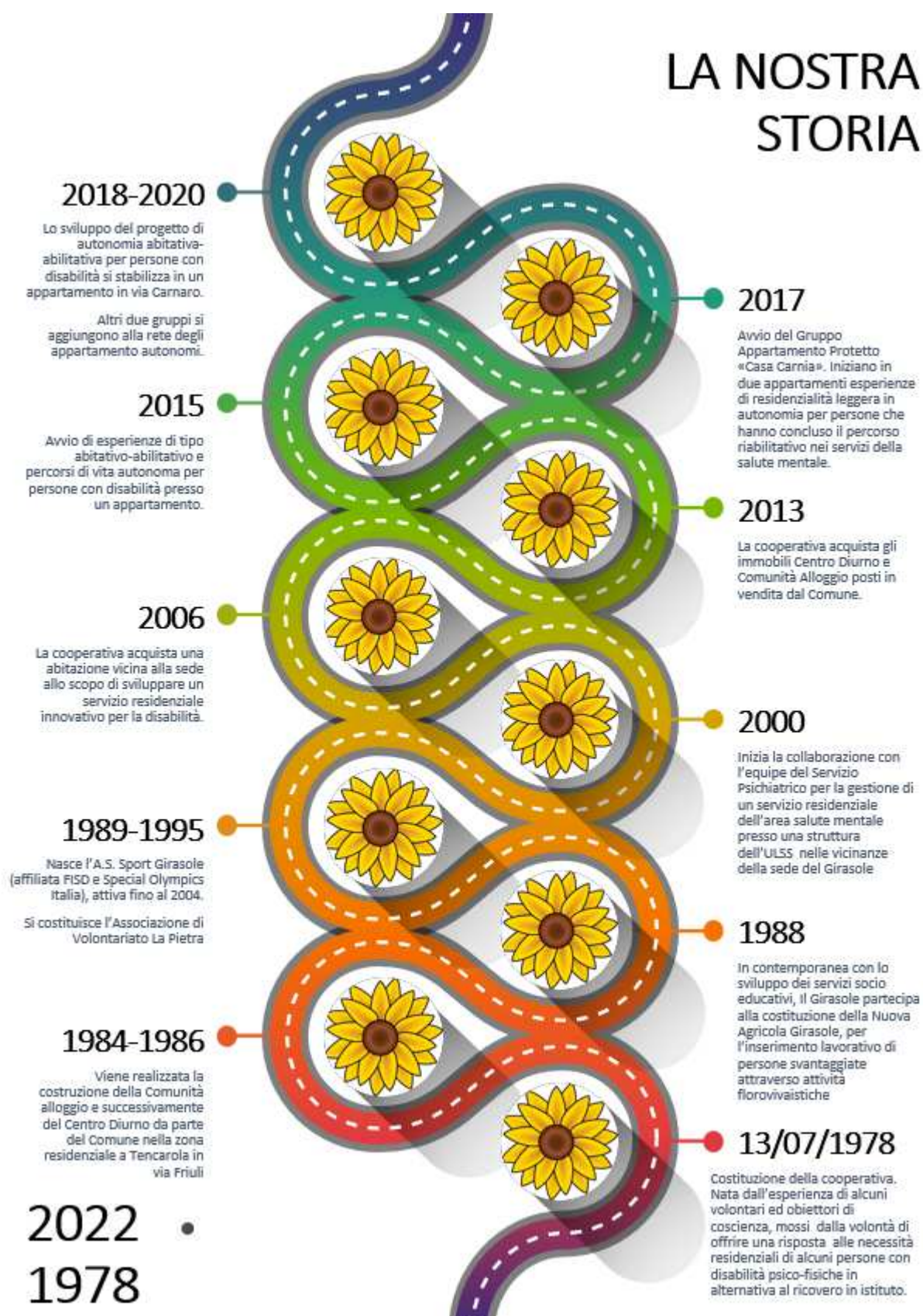
Favorire la diffusione di una cultura inclusiva attraverso la gestione di un'impresa cooperativa sociale in rete con le altre realtà presenti nella comunità.

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 – Confcooperative – Associazione di Categoria, la rete "Patto per lo Sviluppo di un Nuovo Welfare" costituita da enti ed associazioni accreditati dei servizi per la disabilità del territorio A.Ulss 6 Euganea, il Consorzio Veneto Insieme di Padova, Nuova Agricola Girasole società cooperativa agricola e sociale di Selvazzano Dentro, Associazione di Volontariato La Pietra).

LA NOSTRA STORIA



I SERVIZI DELLA COOPERATIVA IL GIRASOLE

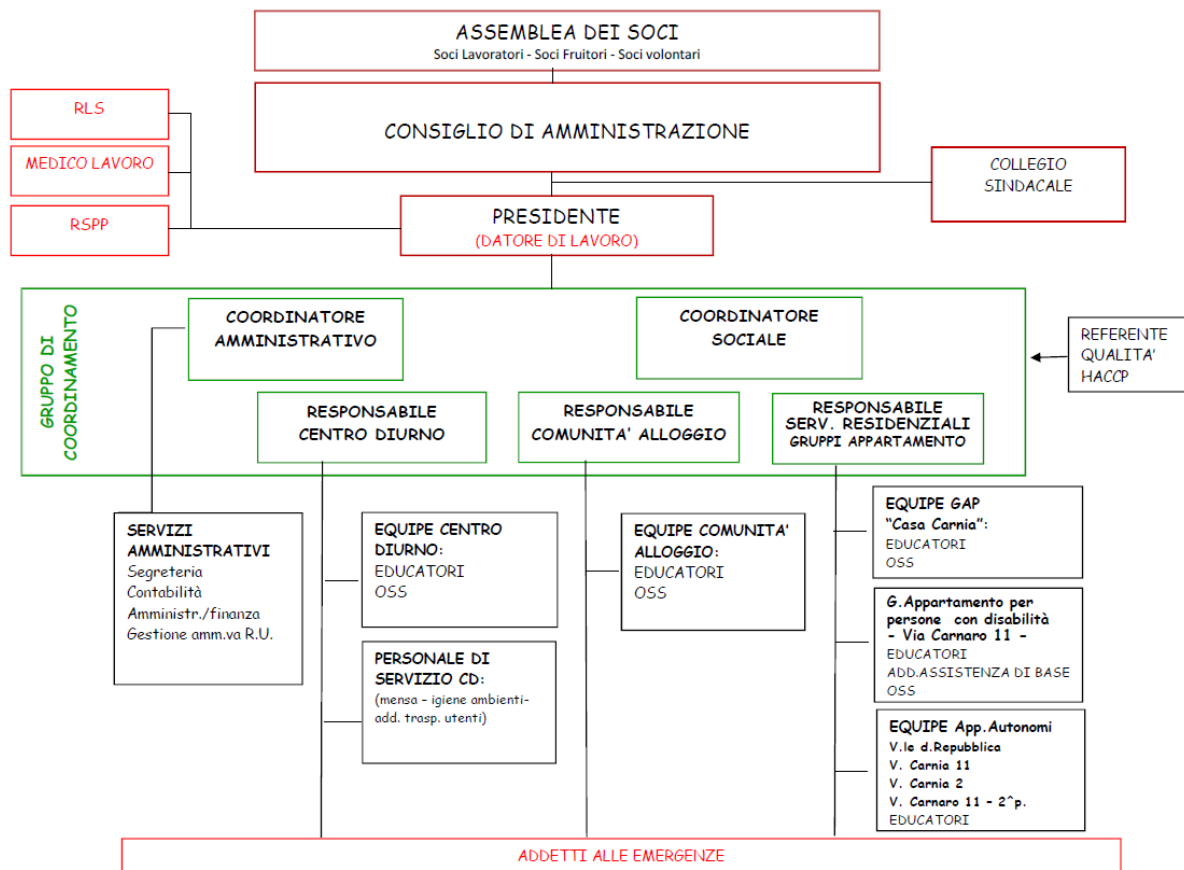
Area DISABILITA'	Area SALUTE MENTALE
CENTRO DIURNO IL GIRASOLE	GRUPPO APPARTAMENTO PROTETTO "CASA CARNIA"
COMUNITA' ALLOGGIO IL GIRASOLE	
GRUPPO APPARTAMENTO "Posso Vivere Da Me"	GRUPPI APPARTAMENTO AUTONOMI

SISTEMI DI GARANZIA

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.

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). La Certificazione di Qualità per "PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI SOCIO-SANITARI ED EDUCATIVI SEMIRESIDENZIALI E RESIDENZIALI, RIVOLTI A PERSONE CON DISABILITA'" (Centro Diurno e Comunità Alloggio) è inclusa nella certificazione di gruppo ottenuta dall'organizzazione Q.Re.S. Network – certificato n. 24142/00/s-28 emesso da Rina Services SpA.

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 e/o Responsabile del Servizio**.

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;
- 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.

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

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'A.Ulss 6 Euganea. 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. La richiesta di inserimento va presentata all'Assistente Sociale di riferimento attraverso il Servizio Disabilità Adulti previo appuntamento (e-mail: disabilita.d123@aulss6.veneto.it) o attraverso le sedi e i contatti dei 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, inserite sulla base in programma predisposto dalla competente Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) e concordato con la famiglia e il Coordinatore Sociale della cooperativa.

La capacità ricettiva del Servizio Diurno è di 30 utenti (Autorizzazione all’esercizio – rinnovo - Determinazione Dirigenziale Azienda Zero n. 175 del 11/05/2018; Accredito istituzionale – rinnovo - DGRV n. 1790 15/12/2021).

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

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Il Servizio Centro Diurno è aperto nei giorni non festivi dal lunedì al venerdì, per almeno 227 giorni l’anno. Il calendario annuale delle chiusure del centro è preventivamente condiviso con le famiglie.

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 Progetto Personalizzato 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 sé 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, al mantenimento/miglioramento dell’autonomia motoria (attività

- motoria, camminate/passeggiate). Altre portano a favorire lo sviluppo della manualità (espressione artistica con l'utilizzo di diverse tecniche creative; assemblaggio).
- 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 un ambiente in modo adeguato. In particolare: uscite all'esterno, 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) anche con l'utilizzo di strumenti di comunicazione (pc, tabelle comunicative). Nella relazione viene promosso un atteggiamento attivo e consapevole verso le proprie emozioni e per acquisire competenze sulla relazione in gruppo.
- c) Nell'AREA COGNITIVA le attività previste hanno lo scopo di mantenere e di sviluppare le abilità, la capacità di concentrazione ed attenzione rispetto al compito, migliorare la memoria. A tal proposito sono proposte attività di lettura-scrittura, l'uso di personal computer per la conoscenza, l'apprendimento e l'utilizzo degli strumenti social/web. Altre attività quali, le uscite culturali-esperienziali ed altro, rivolte anche all'orientamento spazio-temporale.
- d) Nell'AREA OCCUPAZIONALE si prevede la partecipazione degli Utenti alle attività dei vari laboratori (assemblaggio, artistica e tessitura), attività di preparazione tavole, riordino spazi 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.

Possono essere proposte inoltre altre attività quali: cinema, lettura, laboratori vari, serre, orto sociale, laboratorio presso negozio FabbricArte ad Abano Terme in co-gestione con altre cooperative del territorio, altre attività aggiuntive in base al progetto personalizzato ed in accordo con la famiglia come ad esempio musicoterapia.

Sono inoltre proposte uscite che coinvolgono tutto il Centro, oltre a gruppetti d'interesse.

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. Il servizio è garantito a tutti coloro che non sono in grado di raggiungere il Centro Diurno autonomamente.

MENSA

Il servizio è garantito per tutti i giorni di apertura del Centro Diurno. I pasti sono forniti da una ditta esterna, il menù proposto offre possibilità di scelta. E' assicurata 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 Apertura settimanale 35 ore Risorse umane: E' garantita la funzione di coordinamento di cui all'All. C DGR 740/2015. 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>Educatore Professionale: n. 1 ogni 10 utenti. Sono garantite le funzioni ausiliarie, amministrative e di supporto.</p>
Progetto Personalizzato	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>Incontri di equipe settimanali (2 ore). Sono programmati incontri di supervisione dell'equipe con un consulente psicoterapeuta.</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 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 con disabilità.

La capacità ricettiva del Servizio Residenziale è di 9 utenti (Autorizzazione all'esercizio – rinnovo – Decreto Dirigenziale Azienda Zero n. 281 del 06/10/2022; Accreditemento istituzionale – rinnovo - DGRV n. 1790 15/12/2021).

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

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

Durante la giornata le persone possono svolgere alcune attività esterne e/o in collaborazione con il vicino Centro Diurno.

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 ciascuna persona. 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 Personalizzato	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. Incontri di equipe settimanali (2 ore). Sono programmati incontri di supervisione dell'equipe con un consulente psicoterapeuta.
Struttura	Gli ambienti interni e le aree esterne dedicati all'utenza rispettano gli standard previsti dalla normativa e sono adeguatamente attrezzati.
Lavanderia	Il lavaggio degli indumenti degli ospiti e della biancheria è gestito dalla cooperativa.
Trasporti	Per lo svolgimento delle attività sono a disposizione della comunità gli automezzi attrezzati della cooperativa, pulmini e un'autovettura (attrezzati per il trasporto di persone con disabilità).

GRUPPO APPARTAMENTO – progetto residenziale “Posso Vivere da Me”

Abitativo - Il Gruppo Appartamento è inserito nella coprogettazione di interventi e servizi a favore di persone con disabilità grave prive di sostegno familiare. La cooperativa è partner progettuale ed operativo di una rete di enti di terzo settore.

Il progetto “**Posso Vivere da me**” offre esperienze di tipo abilitativo e abitativo alle persone con disabilità psico-fisica con discrete abilità sociali e relazionali residue, ma con la necessità di un supporto materiale e di un sostegno emotivo nella cura di sé, nell’acquisizione di competenze di vita quotidiana, nella gestione domestica, nel mantenimento e sviluppo delle relazioni e delle possibilità di inclusione sociale.

L’appartamento che ospita il progetto si trova in un condominio in zona centrale a Tencarola di Selvazzano. Questa collocazione permette di usufruire delle opportunità di socializzazione presenti sul territorio e facilita l’esperienza per le persone che ne usufruiscono.

Il gruppo appartamento risulta essere una risorsa per coloro che intendono sperimentarsi in percorsi verso una maggiore autonomia personale; la dimensione abitativa rappresenta inoltre una soluzione per azioni di sollievo a disposizione delle famiglie che ne fanno richiesta per il proprio congiunto.

Il Gruppo appartamento è funzionante tutto l’anno; le proposte sono diversificate e sono programmate sia accoglienze brevi sia accoglienze residenziali. L’equipe è formata da educatori, operatori socio-sanitari e addetti all’assistenza di base coadiuvati anche dalla presenza di volontari.

Attività giornaliere - Sono previsti progetti personalizzati con attività giornaliere presso gli spazi e strutture a disposizione della cooperativa.

GESTIONE RECLAMI E COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

In un'ottica di miglioramento continuo dell'organizzazione e dei servizi, chi ne 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

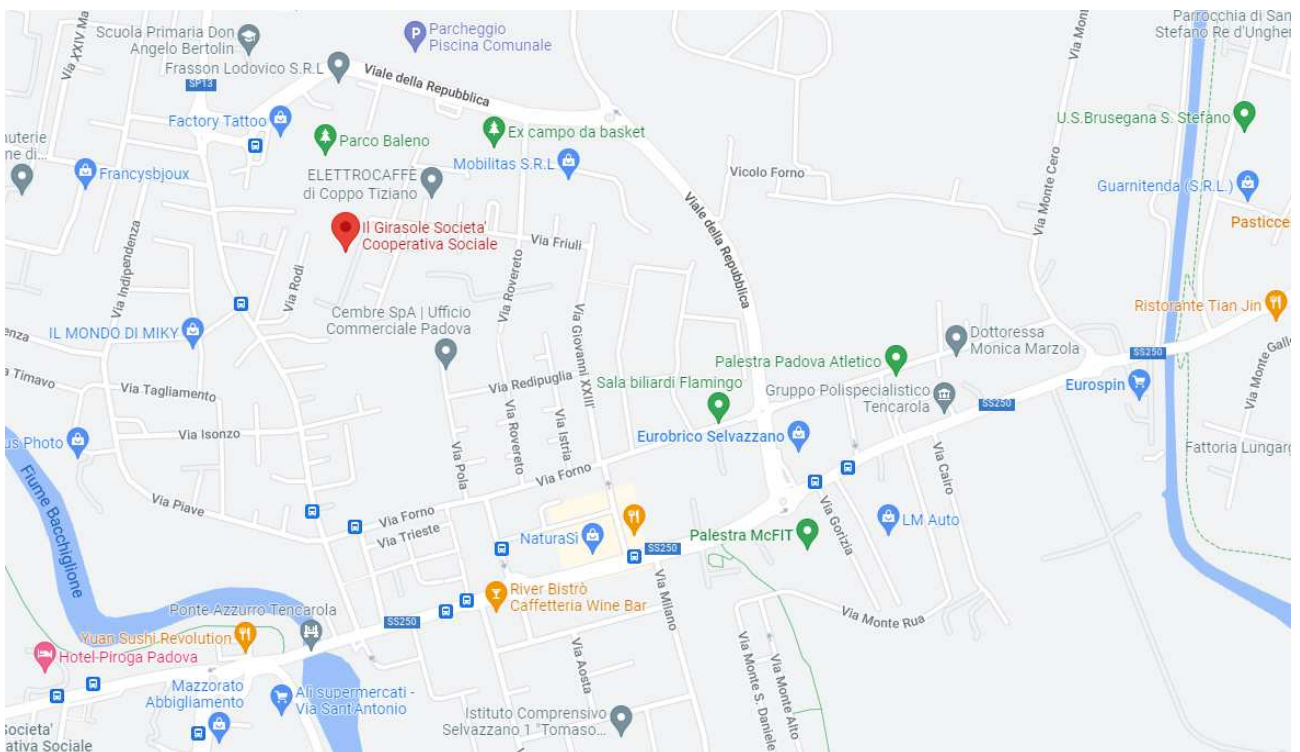
Per gli utenti, le famiglie, gli operatori, il committente, la Cooperativa individua la metodologia più corretta per pianificare ed attuare opportune misurazioni, prendendo in considerazione i diversi requisiti/aspettative espressi di volta in volta. Si identificano pertanto i target adeguati e si predispongono 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			
<i>Indirizzo SEDE</i>	Via Friuli n. 1/a – 35030 - SELVAZZANO DENTRO		
<i>Tel.</i>	049 623063	Fax	049 8685225
<i>e-mail</i>	segreteria@girasolecoop.it		
<i>PEC</i>	girasolecoopsoc@pec.it		
<i>Sito WEB</i>	www.girasolecoop.it		
CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITA'			
<i>Indirizzo</i>	Via Friuli n. 1/a – 35030 - SELVAZZANO DENTRO		
<i>Tel.</i>	049 623063		
COMUNITA' ALLOGGIO PER PERSONE CON DISABILITA'			
<i>Indirizzo</i>	Via Friuli n. 1/a – 35030 - SELVAZZANO DENTRO		
<i>Tel.</i>	049 720766		
GRUPPO APPARTAMENTO PER PERSONE CON DISABILITA'			
<i>Indirizzo</i>	Via Carnaro 11 – 35030 SELVAZZANO DENTRO		
<i>Tel.</i>	375 5766100		