



# Carta dei Servizi

## 2022



## Sommario

Carta dei Servizi .....	1
2022.....	1
Sommario .....	2
Storia delle modifiche apportate.....	4
Introduzione .....	5
Fonti normative .....	5
I principi fondamentali della Carta dei Servizi.....	5
Pubblicazione della Carta dei Servizi .....	6
Presentazione della Cooperativa .....	6
Mission e valori.....	8
La Mission .....	8
I valori della Cooperativa.....	8
I servizi della Cooperativa Sociale Monteverde O.N.L.U.S.....	10
Area: DISABILITÀ .....	10
Area: LABORATORI.....	12
Area: MINORI E FAMIGLIA.....	13
Servizio pasti a domicilio .....	15
Accesso .....	16
Sedi e contatti .....	18
Tipologia delle attrezzature .....	19
Organizzazione della Cooperativa .....	20
Assemblea dei soci .....	20
Consiglio di amministrazione (CdA).....	20
Bacino di utenza .....	20
Attività .....	20
Livelli di riconoscimento .....	21

Autorizzazione ed Accredimento .....	21
Gruppo Qualità .....	22
Politica per la Qualità – Cooperativa Sociale Monteverde .....	22
Standard di Qualità .....	23
Organigramma .....	24
Formazione e aggiornamento.....	27
Privacy e procedure di tutela .....	27
Documentazione clinica.....	28
Sistema di sicurezza e di prevenzione dei rischi.....	28
Servizio di relazione con l’utenza.....	28
Reclami .....	29
Ufficio preposto.....	29
Modalità di presentazione del reclamo .....	29
DIRITTI E DOVERI .....	29
I diritti .....	29
I doveri.....	30
Allegati.....	31

## **Storia delle modifiche apportate**

Rev. 01 del 08.07.2019 Revisione della Carte dei Servizi

Rev. 02 del 02.03.2020 Revisione della Carte dei Servizi

Rev. 03 del 18.11.2020 Revisione della Carte dei Servizi

Rev. 04 del 21.06 .2021 Revisione della Carta dei Servizi

Rev. 05 del 01.06.2022 Revisione della Carta dei Servizi

## **Introduzione**

La "Carta dei Servizi" costituisce un patto scritto tra la Cooperativa Monteverde, gli utenti e le loro famiglie. Essa vuole rappresentare un impegno formale che la struttura, a tutti i livelli, si assume nel fornire servizi di qualità sempre più elevata.

A questo scopo la Cooperativa Monteverde s'impegna a:

- adottare standard di quantità e qualità di servizio;
- pubblicizzare gli standard adottati, verificare il rispetto degli stessi ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- garantire il rispetto degli standard adottati.

## **Fonti normative**

Le norme di riferimento fondamentali per la "carta dei servizi" sono: la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante -"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"- che vengono in tale contesto definiti come - volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano "svolti in regime di concessione o mediante convenzione"; il DPCM 19 maggio 1995, concernente lo - Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"-; provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i - "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione"- e che tali soggetti sono tenuti a dare "adeguata pubblicità agli utenti" della propria "carta"; le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95 relative all'"Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale", documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informativi della "carta" ed illustrati suggerimenti di struttura e contenuto.

## **I principi fondamentali della Carta dei Servizi**

La legge 502/92 che ha riorganizzato l'Assistenza Sanitaria, ha con l'articolo 14 "diritti del cittadino" introdotto una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza. In particolare si è cercato di introdurre una serie di - "indicatori" - relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione per valutare la qualità delle prestazioni erogate.

Gli indicatori che rientrano nell'ambito dell'Art.14 della 502/92 "diritti dei cittadini" riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili all'adeguatezza, alla accessibilità, all'equità, al rapporto operatore/paziente, "umanizzazione", al confort, alla privacy.

Questo tipo di atteggiamento ha riguardato non solo la sanità ma tutti gli aspetti dei servizi pubblici. Il tutto si è concretizzato nella pubblicazione di un documento "d'indirizzo". Il documento di riferimento è "La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari" predisposta dal Dipartimento della Funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità e pubblicata con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica n°125 del 31.05.1995.

La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti.

## **Pubblicazione della Carta dei Servizi**

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri clienti la carta dei servizi presso la propria sede e sul sito internet [www.monteverdeonlus.it](http://www.monteverdeonlus.it).

## **Presentazione della Cooperativa**

Monteverde, Cooperativa Sociale di Solidarietà – ONLUS, nasce nel 1986 a San Zeno di Colognola ai Colli, con l'intenzione precisa di occuparsi di servizi rivolti alle persone con disabilità "perseguendo l'interesse generale della collettività alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini", così come previsto dalla Disciplina delle Cooperative Sociali (L.381/91).

Il desiderio di rispondere in modo appropriato ai bisogni della Comunità ha stimolato la Cooperativa a qualificare e diversificare i propri servizi, arrivando ad operare in tutta la Val d'Ilasi e nelle valli limitrofe.

Ad oggi forniamo servizi dedicati alle persone con disabilità grazie al Centro Diurno, ai Laboratori lavorativo-riabilitativi ed al relativo servizio di trasporto ed accompagnamento a domicilio.

Inoltre offriamo servizi rivolti ai minori ed alla famiglia grazie ai Centri Aperti-doposcuola educativi, agli interventi educativi domiciliari e scolastici, ed ai

poliambulatori territoriali specializzati nel settore psico-educativo, e servizi rivolti agli anziani (SAD; servizio di consegna pasti).

La Monteverde aderisce alla Centrale Confcooperative (Federsolidarietà), ed è attivamente collegata in rete con altre esperienze di impresa sociale presenti sul territorio. Fa inoltre parte del Consorzio Sol.Co. Verona ed è socia di Banca Popolare Etica.

Nel corso dei suoi decenni di storia la Monteverde è diventata una vera e propria "impresa di comunità" dove cooperano più di 70 persone tra dipendenti e volontari, uniti dagli stessi valori e dall'impegno nel perseguire la mission attraverso il proprio agire quotidiano

## **Mission e valori**

### **La Mission**

Crediamo che ogni persona abbia il diritto di esprimere al meglio se stessa e le proprie potenzialità integrandosi nell'ambiente sociale in cui vive.

Per questo la Monteverde, cooperativa sociale di solidarietà ONLUS, si propone di perseguire la soddisfazione dei bisogni sociali, sanitari e culturali del territorio ed il benessere dei propri soci mettendo la persona al centro del proprio agire.

### **I valori della Cooperativa**

#### **Beneficiari – Utenti**

1. Viene garantito PARI TRATTAMENTO A TUTTI GLI UTENTI della cooperativa (disabili, minori, anziani) e considerati con pari dignità;
2. Viene favorito per tutti gli utenti lo SVILUPPO dell'AUTONOMIA PERSONALE e SOCIALE;
3. La cura e il rispetto per l'utente non si esauriscono con il termine del servizio;
4. Viene dato spazio agli utenti per condividere desideri e aspettative, partecipando in modo attivo alle decisioni.

#### **Donatori**

1. I donatori sono PROTAGONISTI attivi della cooperativa;
2. I donatori si sentono utili e valorizzati per quello che fanno, sono e per le competenze che possono portare;
3. I donatori sono aggiornati su BISOGNI e DESIDERI dei beneficiari.

#### **Clienti – Fornitori**

1. Sono parte di una azione comune;
2. Sono consapevoli dei valori e dello stile anche nella relazione «commerciale»;
3. Sono scelti e stimolati a condividere gli stessi principi etici della cooperativa.

#### **Lavoratori**

1. Sono adottate politiche di conciliazione famiglia – lavoro;



2. Ogni lavoratore è messo nella condizione di valorizzare le proprie capacità coerentemente con gli obiettivi della cooperativa e i bisogni dei beneficiari;
3. I lavoratori ricevono pari trattamento coerentemente con gli obiettivi della cooperativa e i bisogni dei beneficiari.

### **Governance – Soci**

1. Ogni socio è informato e partecipa;
2. Ogni socio ha la possibilità di influire sulle politiche decisionali;
3. Ogni socio può avere un confronto diretto con il CDA;
4. Ogni socio è allineato su obiettivi e progetti.

### **Governance – CDA**

1. La governance dei consiglieri e del CDA è condivisa e partecipata;
2. Il CDA favorisce la comunicazione e il passaggio di informazioni a tutte le persone della cooperativa;
3. Il CDA è basato sulla fiducia e il meccanismo di delega;
4. Ogni consigliere si assume il rischio individuale e di impresa;
5. La governance è orientata allo sviluppo e all'innovazione e sa cogliere le opportunità di crescita.

# **I servizi della Cooperativa Sociale Monteverde O.N.L.U.S.**

## **Area: DISABILITÀ**

### **Servizi per adulti con disabilità**

- **Centri Diurni per persone con disabilità**

Il Servizio di Centro Diurno con sede a Badia Calavena si rivolge a persone con disabilità con diversi profili di autosufficienza, residenti nel territorio dell'AULSS 9 ed ha finalità educativa, riabilitativa e di socializzazione.

Al fine di rispondere in modo completo ed efficace alle diverse esigenze specifiche di ogni singolo utente, le equipe educative elaborano un Progetto Educativo Individualizzato, con programmazione annuale ed aggiornamento settimanale rispetto a precise linee educativo-riabilitative e relative azioni operative.

Attualmente sono inseriti 57,2 utenti full-time equivalenti (su una capienza massima di 60) suddivisi in due Centri Diurni: Armonia e Fantasia.

Il servizio "Centri Diurni" sono certificati secondo la Normativa per la Qualità ISO 9001 e accreditati con la Regione Veneto.

- **Servizi di trasporto ed accompagnamento**

Grazie a 6 automezzi allestiti per il trasporto delle persone con, percorriamo annualmente circa 180.000 km, accompagnando dal lunedì al venerdì gli utenti da e verso il Centro Diurno di Badia Calavena (tempo di percorrenza 8 ore al mattino ed 8 ore al pomeriggio, complessivamente). Al fine di migliorare il servizio a favore delle famiglie coinvolte, durante l'anno sono realizzate modifiche dei percorsi di viaggio normalmente strutturati in due tipi di percorrenza, uno estivo ed uno invernale. Sull'automezzo è sempre garantita la presenza di un autista ed un accompagnatore avente il titolo di operatore sociosanitario, entrambi adeguatamente formati.

- **Servizio Ponte**

Il Servizio Ponte nasce nel 2018 dall'esigenza del territorio di avere dei percorsi di avviamento alla realtà lavorativa per persone in situazioni di fragilità. Si rivolge a tutti coloro che per storia, disturbo, disabilità rientrano in una fascia ibrida tra il mondo dei Centri Diurni classici per la disabilità e l'inserimento lavorativo in azienda o in cooperativa di tipo B. All'interno di un laboratorio produttivo gli utenti sono affiancati dagli operatori e dagli operai in un crescendo di autonomie e abilità

richieste. Il progetto individuale all'interno del Servizio Ponte è "a tempo", al termine del percorso utente, famiglia ed equipe valutano se proseguire con un accompagnamento in cooperativa B o con un avviamento del percorso di inserimento all'interno dei Centri Diurni. Attualmente sono inseriti 8 utenti.

- **SAD (Servizio di Assistenza Domiciliare)**

Il Servizio di Assistenza Domiciliare (SAD) costituisce l'espressione primaria e fondamentale dell'intervento pubblico locale per la domiciliarità sul territorio e si configura inizialmente come un servizio promozionale/preventivo e assistenziale riparativo. Appronta le risposte più idonee alle necessità socio-assistenziali della persona in un'ottica integrata, sulla base di un progetto personalizzato. Concorre ad integrare le risorse personali, familiari e del territorio per mantenere le persone in condizioni di autonomia o per recuperare e mantenere le capacità residue di ciascuno, contrastando l'impoverimento relazionale che la non autosufficienza può indurre. Tali interventi concorrono a ridurre il rischio di istituzionalizzazione precoce, a definire un progetto assistenziale in fase di dimissioni protette e a facilitare il collegamento con i servizi territoriali, le strutture e i servizi semiresidenziali.

## **Servizi per minori con disabilità**

- **Il doposcuola**

Il doposcuola è un ambiente educativo rivolto ai bambini con disabilità della Scuola Primaria e ai ragazzi con disabilità della Scuola Secondaria di Primo Grado gestito e programmato dalla coop. Monteverde in collaborazione con l'Associazione A.B.A.L. Lo scopo promosso dal servizio è il sollievo alle famiglie, di creare percorsi di integrazione ed inclusione attraverso la proposta di attività ludico ricreative ed educative. Il servizio consiste in due pomeriggi strutturati che si svolgeranno nella sede della cooperativa sociale Monteverde, nella dimensione del rapporto educativo 1:1 (una figura educativa per ogni bambino/ragazzo con disabilità grave) e 1:2 (una figura educativa per due bambini/ragazzi con disabilità medio-lieve).

- **SAED (Servizio di Assistenza Educativa Domiciliare)**

Gli appoggi domiciliari sono percorsi individuali a domicilio che possono essere attivati direttamente dalle famiglie o da un ente committente. Sono progetti individualizzati pensati a supporto di famiglie con fragilità, che mirano a supportare

nello svolgimento delle attività quotidiane, riabilitative e rispetto ai rapporti tra scuola e famiglia.

## **Area: LABORATORI**

Elementi distintivi della realtà Monteverde sono i suoi laboratori produttivi, dove gli utenti dei Centri Diurni riscoprono il lavoro come strumento di riabilitazione psico-sociale ed integrazione con le persone interne ed esterne alla cooperativa. In particolare:

### **Laboratorio del legno**

Grazie alla realizzazione di un laboratorio dove operano professionisti qualificati nel restauro dei mobili, gli utenti in uno spazio educativo a loro dedicato, possono partecipare alle diverse fasi di lavorazione del legno costruendo essi stessi opere di notevole manifattura ed avendo così uno strumento privilegiato in termini di crescita dell'autonomia personale e dell'autostima.

### **Laboratorio di bomboniere ed oggetti regalo**

Nel laboratorio dell'artigianato, le persone con disabilità partecipano attivamente nella realizzazione di bomboniere, annunci ed oggetti regalo destinati ad eventi quali matrimoni, battesimi, anniversari, lauree ed altre festività. In particolare, la stretta collaborazione con realtà del commercio equo solidale e della cooperazione allo sviluppo in genere, permette alla Cooperativa di perseguire finalità di solidarietà internazionale.

### **Laboratorio di lavorazione conto terzi**

Grazie alla collaborazione con aziende del territorio, le persone con disabilità possono sperimentare attività lavorative individuali e di gruppo che permettono loro di migliorare le capacità manuali ed avere occasioni di reale integrazione sociale.

### **Laboratorio Carta Riciclata**

Di buona qualità e fattura sono i prodotti e i biglietti di auguri che questo laboratorio è capace di realizzare. Nel corso degli anni, sono state attivate nuove importanti collaborazioni con negozi del territorio ed è stata organizzata anche una formazione con un mastro cartaio di Fabriano alla quale hanno partecipato operatori e utenti.

## **Laboratorio Laser**

Il laboratorio Laser è pensato come laboratorio ad "alta specializzazione". Qui vengono inseriti utenti del "Progetto Ponte" i quali sono accompagnati nell'acquisire le competenze necessarie per l'inserimento nel mondo del lavoro. La tecnologia del taglio laser permette di tagliare in maniera estremamente precisa vari materiali servendosi di un fascio di luce concentrata ad altissima potenza. Il laboratorio si rivolge ad un pubblico esterno alla cooperativa e si coordina con gli altri laboratori per la creazione e la personalizzazione dei prodotti proposti.

## **Area: MINORI E FAMIGLIA**

### **Servizi Socio-sanitari: gli ambulatori**

È l'area della Cooperativa Monteverde che promuove e persegue il benessere psicofisico della persona in tutto il ciclo di vita. I servizi offerti sono:

- **Consulenza Psicologica**

Per bambini ed adolescenti (0-18): valutazione psicodiagnostica, sostegno alla genitorialità, interventi di prevenzione e sensibilizzazione; valutazione, diagnosi e trattamento dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento e del Disturbo da Deficit d'Attenzione e Iperattività.

Per l'età adulta, la coppia e la famiglia: consulenza psicologica per gli adulti e la coppia; percorsi di psicoterapia individuale e di coppia; percorsi di psicoterapia familiare; sostegno alla genitorialità.

- **Psicomotricità: educativa, preventiva**

Offriamo percorsi individuali e in piccolo gruppo a supporto di bambini in età della scuola dell'infanzia e dei primi anni della scuola primaria.

Tra i servizi sociosanitari si collocano anche i percorsi che mirano a sostenere l'apprendimento e promuovere il benessere scolastico.

Nello specifico si articola in:

- **Progetto "Oltre i DSA: dalla parte del bambino"**

Nasce nel 2014, è un servizio rivolto ai bambini con diagnosi di D.S.A. frequentati la Scuola Primaria di 5 Istituti Comprensive del Territorio del Nord-Est veronese. Il servizio ha come obiettivi:

1. il superamento del deficit funzionale dovuto al Disturbo Specifico dell'Apprendimento attraverso l'utilizzo di specifici strumenti compensativi;
2. la riduzione, di conseguenza, della sofferenza e del disagio che accompagnano il deficit funzionale;
3. creare una rete di supporto mediando tra bambino, scuola e famiglia.

Il servizio garantisce ad ogni bambino iscritto tre anni di presa in carico, con livelli progressivi di autonomia. Gli incontri avvengono in orario pomeridiano presso la scuola frequentata dal bambino;

- **Percorsi di affiancamento ai compiti e sostegno allo studio.**

La finalità del servizio è di offrire un percorso mirato e completo dal punto di vista psico-educativo volto a recuperare eventuali lacune pregresse e accompagnare bambini con difficoltà scolastiche nello scoprire il metodo di studio più adatto alle loro caratteristiche.

Lo scopo finale è dare a bambini e ragazzi gli strumenti per affrontare le richieste scolastiche, con maggiore serenità e consapevolezza rispetto alle proprie potenzialità.

Il servizio può essere svolto a domicilio o presso le sedi della cooperativa, gli incontri possono essere individuali o in piccolo gruppo.

## **Servizi territoriali**

È l'area della Cooperativa Monteverde che raccoglie i servizi in convenzione con enti pubblici o associazioni.

- **Servizio "Centro Aperto"**

Il centro aperto è uno spazio pomeridiano rivolto ai bambini della Scuola Primaria e ai ragazzi della Scuola Secondaria di Primo Grado, in cui poter svolgere i compiti sostenuti da personale qualificato.

Nello specifico del servizio, il Centro Aperto è strutturato come un ambiente familiare e stimolante sotto il profilo socio-educativo che offra una serie di strumenti ed opportunità affinché i bambini possano impiegare il loro tempo libero conciliando lo svolgimento di attività di studio individuali o in piccoli gruppi, con attività ricreative, ludico- espressive ed educative.

Una delle priorità è quella di mantenere contatti frequenti con le famiglie e con gli insegnanti (se possibile in base alla loro collaborazione). Nel 2019 i Centri Aperti sono 5: Badia Calavena, Tregnago, Mezzane, Palù e Caldiero.

- **Servizio "Gr.Est."**

Il servizio è attivo durante l'estate ed è rivolto ai bambini della Scuola Primaria e ai ragazzi della Scuola Secondaria di Primo Grado. L'obiettivo è stimolare bambini e ragazzi stimolati nello sviluppo di competenze relazionali e sociali (come la comunicazione, la consapevolezza di sé e dei propri limiti, l'empatia e la gestione delle emozioni) attraverso il gioco e le attività laboratoriali di gruppo.

- **SAD e SAED (Servizio Assistenza Domiciliare e Servizio Educativo Assistenza Domiciliare)**

Il servizio è attivo in convenzione con: Comune di Lavagno (assistenza domiciliare e educatore domiciliare) , Comune di Tregnago (assistenza su scuolabus e appoggio educativo a minori in difficoltà) , Unione Comuni Verona Est (fornitura servizi psicoeducativi per interventi di tutela a favore di contesti familiari fragili con minori).

## **Servizio pasti a domicilio**

Siamo molto orgogliosi del fatto che, a partire dallo scorso 1° maggio, ci è stato affidato il servizio di consegna pasti per l'Unione di Comuni Verona Est. Si tratta di un servizio molto importante perché, in questo modo, riusciamo a dare risposta a 35 persone non autosufficienti, su un territorio di 5 comuni (Belfiore, Caldiero, Colognola ai Colli, Illasi e Mezzane di Sotto) portando loro il pasto a domicilio in modo sicuro, organizzato e di qualità.

## Accesso

L'accesso ai servizi della Cooperativa è sottoposto ai seguenti principi:

- **Eguaglianza:** le prestazioni sono erogate secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **Imparzialità:** le prestazioni sono erogate secondo criteri di obiettività e neutralità.
- **Continuità:** le prestazioni sono erogate con continuità quantitativa e qualitativa: in caso di eventi imprevisti verranno definite le modalità per garantire la continuità del trattamento.
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio efficienza ed efficacia: deve presentare caratteristiche di efficacia sul piano tecnico (struttura, erogazione della prestazione ed esito della prestazione adeguati) e sul piano personale (soddisfazione degli utenti, dei familiari e degli operatori) così come un livello di efficienza (rapporto prestazioni/addetti, numero di prestazioni, ecc.) adeguati.
- **Rispetto della privacy:** sono pienamente operanti tutt rispetto della privacy: e le normative di Legge (Regolamento Europeo 2016/679) a tutela della riservatezza dell'utente.
- **Diritto alla sicurezza fisica:** in tutte le sedi è garantito il diritto alla sicurezza fisica grazie alle leggi in materia di sicurezza, della quale viene riconosciuto il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

Il primo contatto è possibile, per:

- Il settore disabilità telefonicamente (contattando il numero 0457808562, chiedendo di Davide Milani o inviando una mail a [disabilita@monteverdeonlus.it](mailto:disabilita@monteverdeonlus.it));
- Il settore "MINORI e FAMIGLIA" telefonicamente (contattando il numero 3482894261) o inviando una mail a [minoriefamiglia@monteverdeonlus.it](mailto:minoriefamiglia@monteverdeonlus.it).

Nel caso degli ambulatori, al termine della valutazione diagnostica, la presa in carico per l'intervento riabilitativo avviene entro 30 giorni dalla richiesta della famiglia. E' parte della Politica Aziendale evitare le liste d'attesa e garantire la piena evasione



delle richieste di valutazione diagnostica e di presa in carico per l'intervento riabilitativo.

## **Sedi e contatti**

### **Direzione:**

Servizi Generali: Francesco Tosato (328 7791438)

Servizi Educativi e Sociosanitari: Roberta Castagnini (3291620630)

Laboratori Produttivi: Giovanni Soriato (3291644883)

### **Sede legale:**

Via Conca delle Perle, 1 37030, Badia Calavena–VR

tel. 045 780 8562 - fax 045 650 8147

[info@monteverdeonlus.it](mailto:info@monteverdeonlus.it)

pec: [monteverdeonlus@pec.it](mailto:monteverdeonlus@pec.it)

### **Area Disabilità:**

Sede Principale: Badia Calavena, via Conca delle Perle 1

Orario di Apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30

[disabilita@monteverdeonlus.it](mailto:disabilita@monteverdeonlus.it)

### **Area Minori e Famiglia:**

#### **Sedi:**

Vago di Lavagno, via G. Tessari 4

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00

Badia Calavena, via Conca delle Perle 1

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 17.00

[minoriefamiglia@monteverdeonlus.it](mailto:minoriefamiglia@monteverdeonlus.it)

## **Area Servizi Sociali sul territorio:**

### **Sedi:**

Vago di Lavagno, via G. Tessari 4

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

Badia Calavena, via Conca delle Perle 1

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 14.00 alle 17.00

[tutelaminori@monteverdeonlus.it](mailto:tutelaminori@monteverdeonlus.it)

[domiciliari@monteverdeonlus.it](mailto:domiciliari@monteverdeonlus.it)

## **Tipologia delle attrezzature**

La Cooperativa dispone di attrezzature adeguate ai bisogni dell'utenza e alle diverse tipologie di attività. Le diverse sedi (congiuntamente al servizio trasporti per i Centri Diurni) permettono alla Cooperativa di offrire un servizio il più possibile decentrato e vicino ai luoghi di residenza degli utenti.

Nella sede di Badia Calavena, oltre a spazi idonei alla accoglienza e attesa dell'utenza, vi sono locali riservati alle attività di segreteria e di amministrazione.

La sede di Vago di Lavagno ha spazi idonei all'attesa e alla riabilitazione. I luoghi dedicati alla riabilitazione hanno caratteristiche idonee ai contenuti della stessa. I locali riservati ai trattamenti rivolti al bambino sono attrezzati con mobili di misura idonea e l'attrezzatura necessaria per l'ambito neuropsicomotorio, logopedico e psicologico in conformità con le norme relative alla sicurezza. Non sono previste particolari strumentazioni di carattere sanitario.

La responsabilità e il coordinamento dei Poliambulatori è affidata ad un Direttore Sanitario.

# **Organizzazione della Cooperativa**

## **Assemblea dei soci**

L'assemblea dei Soci è costituita da tutti i soci della Cooperativa ed è il massimo organo della Cooperativa. È l'organo che individua la missione della Cooperativa e stabilisce gli orientamenti strategici a cui si devono conformare tutti gli organi inferiori sia politici che operativi.

## **Consiglio di amministrazione (CdA)**

Il CdA è l'organo decisionale attraverso il quale si concretizzano le strategie della Cooperativa, mediante l'organizzazione e l'allocazione delle sue risorse umane, finanziarie ed immobiliari.

Ne sono membri gli amministratori eletti dall'Assemblea dei Soci e spetta alla stessa assemblea determinarne i compensi.

Le riunioni del CdA sono verbalizzate ed i verbali sono consultabili dai soci su richiesta motivata al Presidente.

Membri Del Consiglio Di Amministrazione e Nomine:

- Castagnini Roberta – Presidente;
- Soriato Giovanni – Vice Presidente;
- Tosato Francesco – Consigliere;
- Roberto Barbi – Consigliere;
- Davide Milani – Consigliere;
- Enrica Ba – Consigliere.

## **Bacino di utenza**

L'accesso alla Fondazione non è limitato da precisi confini geografici. Di norma, l'utenza appartiene alla Provincia di Verona ed alle Province limitrofe.

## **Attività**

La Cooperativa Monteverde si occupa di:

- Sviluppare attività ed iniziative tese al miglioramento della qualità della vita degli utenti e delle loro famiglie;
- Attuare interventi a carattere sanitario e socio-sanitario per promuovere lo sviluppo del bambino e della persona disabile e favorire la sua integrazione e partecipazione alla vita sociale;
- Offrire consulenza alle scuole e ad altre agenzie educative sociali.
- Svolgere un ruolo attivo nell'organizzazione di attività di ricerca, studio e approfondimento di temi inerenti alla disabilità intellettiva.
- Promuovere iniziative destinate al reperimento dei fondi necessari per finanziare le proprie attività istituzionali, inclusa l'accettazione di lasciti, donazioni ed eredità.
- Monitorare gli interventi a carattere sanitario e socio-sanitario a garanzia della qualità e sicurezza.
- Produrre e Diffondere, con sistematicità, materiale informativo a disposizione dell'utente negli spazi delle sale d'attesa.

## **Livelli di riconoscimento**

Iscrizione all'albo delle Cooperative Sociali, in data 21/01/2011.

Convenzione con l'Università degli Studi di Padova per attività di tirocinio, formazione ed orientamento rinnovata in data 11/09/2018.

Convenzione con l'Università degli Studi di Verona per attività di tirocinio, formazione ed orientamento a far data dal 31/03/2014.

Con l'anno 2018 i servizi della Cooperativa sono riconosciuti coerenti con le strategie e le priorità del Piano di Zona A.ULSS 9 Scaligera.

Il Servizio Centri Diurni è certificato secondo il Sistema Qualità dal 10.09.2002.

## **Autorizzazione ed Accredimento**

Autorizzazione all'esercizio (Centri Diurni Disabilità): 16.04.2018

Accreditamento (Centri Diurni Disabilità): 29.12.2017

## **Gruppo Qualità**

L'evolvere delle richieste che si riscontra a tutti i livelli (famiglia, scuola, società in genere) in termini di prestazioni, di efficienza ed efficacia, di rapidità nella presa in carico senza liste d'attesa detta alla Cooperativa un comportamento rivolto al miglioramento continuo della qualità.

Tale atteggiamento si esplicita attraverso l'attenta analisi e valutazione del raggiungimento degli obiettivi prefissati, il miglioramento continuo nell'organizzazione dell'attività e del rapporto con l'utenza.

### **Politica per la Qualità – Cooperativa Sociale Monteverde**

L'impegno della cooperativa è stato da sempre quello di favorire nei dipendenti della stessa la consapevolezza dell'importanza dell'essere soci e della partecipazione attiva, contribuendo in tal modo alla gestione della stessa. Per questo la formazione del personale è considerata azione fondamentale da realizzare attraverso l'individuazione di percorsi formativi sia interni che esterni, atti a favorire l'arricchimento delle professionalità presenti e la maturazione dell'essere cooperativa ed impresa dei soci lavoratori che concorrono a definire la preziosità delle risorse umane della cooperativa stessa.

Il radicamento nel territorio è da sempre un valore importante per la Cooperativa Monteverde. Per rispondere ai bisogni del territorio la Cooperativa nel tempo ha progettato diversi servizi, come i Centri Aperti rivolti ai minori, i progetti scolastici e domiciliari per bambini con DSA e difficoltà scolastiche e gli ambulatori di Vago di Lavagno e di San Bonifacio con i suoi servizi di consulenza per i minori, le famiglie e le coppie.

La Cooperativa ritiene altresì fondamentale il consolidamento della presenza nella "rete" vista come presupposto indispensabile per il mantenimento e lo sviluppo imprenditoriale, politico e sociale della cooperativa. Collegato a questo diventa importante incrementare il legame e lo scambio con il territorio creando maggiori occasioni di conoscenza della cooperativa attraverso la realizzazione di momenti di confronto e condivisione con le diverse realtà presenti.

Per la realizzazione, l'attuazione ed il monitoraggio del proprio SGQ la Cooperativa si riferisce ad un sistema integrato proposto dal Consorzio Veneto Insieme: "Q.Re.S. Network – Qualità consorziata" (Qualità e Reti di Solidarietà) che vede coinvolti, in

qualità di partners, il Consorzio Veneto Insieme e il Consorzio Sol. Co. Verona (al quale la cooperativa aderisce), tutti con le proprie cooperative associate interessate alla certificazione dei propri servizi. Il network originato da questa unione si pone le seguenti finalità:

- migliorare la gestione dei SGQ delle aderenti attraverso la condivisione di un sistema integrato;
- favorire lo scambio dei reciproci know-how;
- garantire la sostenibilità dei costi della certificazione proponendo alle aderenti un sistema integrato che permetta di ottimizzare la spesa;
- attraverso l'iniziale esperienza legata alla certificazione, favorire lo sviluppo di ulteriori iniziative interconsortili.

La certificazione di qualità è intesa come occasione per rendere sempre più chiari e leggibili i processi che si svolgono all'interno della Cooperativa e le relative responsabilità, in modo che tutti possano concorrere alla buona realizzazione dei servizi resi al cittadino. che tutti possano concorrere alla buona realizzazione dei servizi resi al cittadino.

## **Standard di Qualità**

I servizi oggetto di Certificazione che seguono le linee guida riportate nella norma ISO 9001 sono attualmente il Centro Diurno e i Servizi di Assistenza Domiciliare/Assistenza Educativa Domiciliare (SAD e SAED).

Gli Standard di Qualità del Consorzio sono monitorati e valutati dalle singole cooperative, per poi essere condivisi in un'azione di analisi critica dei risultati e pianificazioni di azioni di miglioramento.

- **Qualità organizzativa**

Struttura di coordinamento: chiara definizione dei ruoli professionali coinvolti nell'organizzazione del Servizio

Continuità nell'erogazione del Servizio: adozione di protocolli condivisi per affrontare le emergenze

Procedure di gestione dei Servizi: sistema collaudato e definito attraverso le procedure operative.

- **Qualità dell'accesso**

Professionalità della presa in carico: la valutazione del bisogno viene effettuata da personale qualificato

Tempestività della risposta: l'erogazione delle prestazioni è determinata dalle effettive esigenze dell'Utente

- **Qualità della Relazione**

Attenzione alle persone e alle loro famiglie: somministrazione periodica dei questionari di gradimento (utenza, personale, committenti)

Gestione dei reclami: risposta ad ogni reclamo o segnalazione pervenuta

- **Qualità delle Risorse Umane**

Formazione obbligatoria di legge: rispetto della normativa di settore

Aggiornamento professionale: rispetto della normativa di settore recante

l'Accreditamento dei Servizi Socio Sanitari.

Per le specifiche, fare riferimento agli allegati 01 e 02 (Carta dei Servizi dei Centri Diurni Armonia e Fantasia e Carta dei Servizi SAD e SAED).

## Organigramma

La direzione della struttura organizzativa adotta il seguente organigramma evidenziando le qualifiche professionali e le posizioni funzionali richieste.

Posizione	Mansioni	Nominativo
Direttore Servizi Generali e Fundraising	È garante del buon funzionamento della struttura organizzativa della Cooperativa, con particolare riferimento alla gestione delle risorse umane, strumentali ed economiche. È responsabile della definizione ed implementazione delle strategie di marketing, fundraising e peopleraising, elaborate in Comitato di Direzione per raggiungere gli obiettivi commerciali della Cooperativa	Francesco Tosato
Direttore Servizi Educativi e Socio Sanitari	È il primo responsabile del raggiungimento degli obiettivi di servizio per quanto riguarda i servizi educativi e sociosanitari. È garante della qualità dei servizi erogati dalla cooperativa, in termini di efficacia e di	Roberta Castagnini



	sostenibilità economico-finanziaria.	
Direttore Laboratori	<p>È primo responsabile del raggiungimento degli obiettivi di produzione, commerciali e di sostenibilità organizzativa ed economica dei laboratori lavorativo-riabilitativi della cooperativa.</p> <p>In sinergia con la Direzione Servizi sviluppa le attività al fine di garantire il massimo coinvolgimento dell'utenza della Cooperativa a fini educativi, riabilitativi e formativi</p>	Giovanni Soriato
Responsabile Risorse Umane	<p>È il responsabile della selezione, assunzione, formazione e monitoraggio delle risorse umane della cooperativa.</p> <p>Lavora in sinergia con i direttori d'area da cui recepisce le necessità specifiche delle singole aree (formazioni specifiche, nuove assunzioni, problematiche di clima organizzativo, ...) e con l'ufficio amministrativo per tutto ciò che compete la parte amministrativa del personale.</p>	Roberto Barbi
Responsabile Servizi Generali	<p>Il Responsabile servizi generali coordina, organizza e presidia una serie importante di attività di staff nell'assetto organizzativo della Cooperativa che afferiscono a quattro grandi ambiti:</p> <p>Gestione amministrativa, contabile e finanziaria;</p> <p>Sicurezza, privacy, haccp;</p> <p>Gestione contrattualistica clienti e progettazione bandi pubblici;</p> <p>Approvvigionamenti e manutenzioni.</p>	Francesco Tosato

<p>Ufficio Fundraising, Marketing, Volontari, Comunicazione</p>	<p>È responsabile dell'attuazione e della realizzazione dei piani strategici di fundraising, marketing e comunicazione, volti a raggiungere gli obiettivi istituzionali e commerciali dell'impresa. Svolge ruolo di prima consulenza per le altre figure di responsabilità, negli ambiti della promozione, sviluppo e comunicazione dei servizi.</p>	<p>Stefania Toaldo</p>
<p>Coordinatore Servizi per l'Età Evolutiva e la Famiglia</p>	<p>Il Coordinatore dei Servizi per i Minori e la Famiglia è la figura che <b>pianifica e controlla</b> i servizi della Cooperativa rivolti ai minori e alle famiglie (Monteverde App, Poliambulatori; Servizi sul Territorio) in una logica di ottimizzazione delle risorse (umane, economiche e tecnologiche) impegnate e di soddisfazione dei bisogni degli utenti e dei fruitori.</p>	<p>Diletta Mazzocco</p>
<p>Coordinatore Servizi Sociali sul Territorio</p>	<p>Il Coordinatore dei Servizi Sociali sul Territorio è la figura che <b>pianifica e controlla</b> i servizi della Cooperativa rivolti a minori, anziani e adulti in condizione di fragilità erogati sotto forma di Servizio di Assistenza Domiciliare e Servizio Educativo di Assistenza Domiciliare, in una logica di ottimizzazione delle risorse (umane, economiche e tecnologiche) impegnate e di soddisfazione dei bisogni degli utenti e dei fruitori.</p>	<p>Alice Scala</p>
<p>Coordinatore Area Disabilità</p>	<p>Il Coordinatore dei Servizi per la Disabilità è la figura che <b>pianifica e controlla</b> i servizi della Cooperativa rivolti alle persone con Disabilità (Centri Diurni Adulti, Centri Diurni Minori) in una logica di ottimizzazione delle risorse (umane, economiche e tecnologiche)</p>	<p>Davide Milani</p>

	impegnate e di soddisfazione dei bisogni degli utenti e dei fruitori.	
Direttore Sanitario Ambulatori	È il primo responsabile delle attività, del raggiungimento degli obiettivi e del buon funzionamento dei poliambulatori. È la figura che si occupa della definizione di ruoli e procedure all'interno dei Poliambulatori precisando le autorità e le responsabilità; è il garante della tutela di pazienti e operatori per quanto riguarda salute, sicurezza e igiene; controlla buon funzionamento e miglioramento; vigila sull'applicazione delle leggi vigenti e sulla corretta interfaccia con gli enti pubblici.	Alice Scala
Coordinatore dei Laboratori Produttivi	Il Coordinatore dei "Laboratori" ha principalmente il ruolo di coordinamento tra i responsabili dei diversi laboratori ed è interlocutore principale della Direzione Laboratori. I Laboratori sono intesi come attività lavorative-riabilitative.	Marco Brighente

## **Formazione e aggiornamento**

La formazione e l'aggiornamento professionale avvengono secondo criteri di ricerca di eventi formativi di qualità validati dai Responsabili di settore e dalla Direzione Sanitaria.

## **Privacy e procedure di tutela**

Tutte le procedure a tutela della privacy degli utenti e dei loro familiari, nonché del personale e di quanto di competenza affidato, sono state assolve secondo normativa di Legge vigente.

## **Documentazione clinica**

La documentazione clinica relativa alle attività di riabilitazione è contenuta e conservata in apposita cartella clinica nominativa costituita da supporto cartaceo ed informatico.

## **Sistema di sicurezza e di prevenzione dei rischi**

La Cooperativa Monteverde, nel rispetto dei D. Lgs. 81/08, ha già delineato con la stesura del Documento di Valutazione dei Rischi, un percorso di prevenzione e di protezione, avendo individuato principi e misure generali di tutela, soggetti e loro obblighi, strumenti organizzativi e strumenti di gestione.

Il Documento, redatto con l'assistenza tecnica del Resp. Servizio Prevenzione e Protezione, deriva dall'elaborazione della valutazione dei rischi aziendali per la sicurezza e la salute degli operatori, a seguito di periodiche visite. Nel suddetto Documento, custodito presso l'Amministrazione, sono descritti dettagliatamente i criteri adottati nella procedura di identificazione e valutazione dei rischi, le informazioni generali e sulla organizzazione della sicurezza, l'individuazione delle attrezzature di protezione necessarie, in relazione al tipo di esposizione e infine una relazione sulla valutazione dei rischi con l'individuazione delle misure di protezione e prevenzione e il relativo programma di attuazione.

## **Servizio di relazione con l'utenza**

La Cooperativa identifica l'accoglienza del paziente e della famiglia come uno degli obiettivi fondamentali della propria attività e della qualità dei propri servizi. Considerate le condizioni di fragilità dell'utenza, è inoltre disponibile un servizio aperto al pubblico per l'intero orario di apertura, tramite telefono o mail, senza necessità di appuntamento, con possibilità per l'utenza di lasciare messaggi al di fuori degli orari di apertura ed essere richiamati.

Questo servizio consente di massimizzare l'efficienza nella comunicazione, flessibilità nella calendarizzazione degli appuntamenti con gli operatori e la tempestività nell'erogazione di informazioni.

È attivo un servizio reclami, con modulistica visibile e accessibile nelle sale d'attesa degli ambulatori. Annualmente è convocata una riunione per la presentazione del

Bilancio a cui sono presenti i soci. Nel corso della riunione viene distribuita una relazione al Bilancio che include la descrizione delle attività svolte, degli obiettivi e dei risultati.

## **Reclami**

La Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

### **Ufficio preposto**

I reclami sono presentati al Responsabile Qualità, previo appuntamento tramite mail ([qualita@monteverdeonlus.it](mailto:qualita@monteverdeonlus.it)) o telefonicamente (335 5740522).

Il Responsabile Qualità riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano.

La risposta al reclamo è garantita entro 30 giorni dalla segnalazione.

### **Modalità di presentazione del reclamo**

L'utente può presentare reclamo presentandosi direttamente in segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposito modulo lì distribuito e consegnando lo stesso compilato presso l'accettazione.

Per informazioni, reclami e suggerimenti è inoltre possibile richiedere un appuntamento in Segreteria con un Dirigente e/o un professionista.

## **DIRITTI E DOVERI**

### **I diritti**

La dignità della persona del paziente deve essere costantemente rispettata da tutti sotto l'aspetto fisico, morale e spirituale. Il paziente o chi ne ha la tutela ha diritto di ottenere dalla struttura riabilitativa informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. In particolare, il

paziente o chi ne ha la tutela ha il diritto di ricevere notizie che permettano di esprimere un consenso effettivamente informato, prima che esso sia sottoposto a terapie riabilitative.

L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria situazione, ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

## **I doveri**

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi socio-sanitari usufruiti. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi del Centro:

- rispetto dell'orario delle terapie;
- comunicazione tempestiva di eventuali assenze;
- rispetto dei professionisti, delle strutture e delle attrezzature.

## **Allegati**

Allegato 01\_Carta dei Servizi Centri Diurni Armonia e Fantasia

Allegato 02\_Carta dei Servizi SAD e SAED