COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETÁ MONTEVERDE ONLUS
www.monteverdeonlus.it
Ente Gestore del

AMBULATORIO DI VAGO DI LAVAGNO

Vago di Lavagno (VR), via G. Tessari - 4

Carta dei Servizi
Anno 2026

Member of CISQ Federation
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

MONTEVERDE Cooperativa Sociale di Solidarietà - O.N.L.U.S. - Servizi socio-sanitari ed educativi - Iscrizione Albo Soc. Coop. n° A109032
Via Conca delle Perle, 1 - 37030 Badia Calavena (VR) - Tel. 045 7808562 - Email info@monteverdeonlus.it - monteverdeonlus@pec.it - Cod. SDI SUBM70N
Iscritta al Tribunale di Verona n° 23584 - Reg. Soc. e n° 28657 Fascicolo Atti Commerciali - C.C.I.A.A. n° 203123 - P.I. e C.F. 01880230238

Che cos'è la Carta dei Servizi

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 informatori 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.

Member of CISQ Federation
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

MONTEVERDE Cooperativa Sociale di Solidarietà - O.N.L.U.S. - Servizi socio-sanitari ed educativi - Iscrizione Albo Soc. Coop. n° A109032
Via Conca delle Perle, 1 - 37030 Badia Calavena (VR) - Tel. 045 7808562 - Email info@monteverdeonlus.it - monteverdeonlus@pec.it - Cod. SDI SUBM70N
Iscritta al Tribunale di Verona n° 23584 - Reg. Soc. e n° 28657 Fascicolo Atti Commerciali - C.C.I.A.A. n° 203123 - P.I. e C.F. 01880230238

Presentazione della Cooperativa

Crediamo che ogni persona abbia il diritto di esprimere al meglio se stress 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.

(Mission)

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.

Ad oggi forniamo servizi dedicati alle persone con disabilità grazie ai Centri Diurni, ai Laboratori lavorativo-riabilitativi ed al relativo servizio di trasporto ed accompagnamento a domicilio, al Centro Diurno Salute Mentale e al Gruppo Appartamento Protetto. Inoltre, offriamo servizi rivolti ai minori ed alla famiglia quali i nidi, i doposcuola educativi, i centri estivi, gli interventi educativi domiciliari e scolastici ed ai ambulatori territoriali specializzati nel settore psico-educativo; servizi rivolti agli anziani, come la consegna pasti e l'assistenza domiciliare; servizi culturali grazie alla gestione di biblioteche di pubblica lettura.

La Monteverde aderisce alla Centrale di Confcooperative (federazione Federsolidarietà) e Confimi Apindustria Verona, ed è attivamente collegata in rete con altre esperienze di impresa sociale presenti sul territorio in particolare il Consorzio

Sol.Co. Verona e Centro Servizi Welfare, delle quali è socia fondatrice. Inoltre, è socia di Banca Popolare Etica, Banche Venete Riunite (BVR) e Associazione Verso ed è parte del movimento ECOnGOOD.

Nel corso dei suoi decenni di storia la Monteverde è diventata una vera e propria "impresa di comunità" dove cooperano più di 100 persone tra dipendenti e volontari, uniti dagli stessi valori e dall'impegno nel perseguire la mission attraverso il proprio agire quotidiano.

Monteverde è certificata ISO 9001 (Sistema Gestione Qualità), prossima per la UNI PdR 125:2022 (Parità di Genere) e accreditata presso la Regione Veneto per i servizi semiresidenziali rivolti alle persone con disabilità e per i servizi rivolti all'Infanzia.

La Cooperativa Monteverde applica le misure previste dal D.Lgs. 81/2008. La struttura è dotata di piano di emergenza, segnaletica conforme, uscite di sicurezza e procedure aggiornate per la gestione delle emergenze. Il personale riceve formazione periodica in tema di sicurezza e primo soccorso.

Il territorio a cui ci si rivolge è l'Est Veronese.

DESCRIZIONE DELL'AMBULATORIO

Approccio

L'equipe è multidisciplinare ed è formata da professionisti e professionalità diverse.

L'Ambulatorio promuove un approccio integrato alla persona, che utilizza differenti strumenti per raccogliere indicazioni e informazioni in fase valutativa e diagnostica e per ipotizzare uno specifico progetto d'intervento.

A supporto dell'attività diretta la Cooperativa Monteverde adotta supervisori per ogni ambito specifico.

Il Servizio

Il servizio Ambulatorio di Vago di Lavagno nasce dall'intento della Cooperativa Monteverde di promuovere e perseguire il benessere psicofisico della persona in tutto il ciclo di vita e propone i propri servizi ai minori e alle loro famiglie privilegiando l'area della prevenzione.

Member of CISQ Federation
RINA
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

MONTEVERDE Cooperativa Sociale di Solidarietà - O.N.L.U.S. - Servizi socio-sanitari ed educativi - Iscrizione Albo Soc. Coop. n° A109032
Via Conca delle Perle, 1 - 37030 Badia Calavena (VR) - Tel. 045 7808562 - Email info@monteverdeonlus.it - monteverdeonlus@pec.it - Cod. SDI SUBM70N
Iscritta al Tribunale di Verona n° 23584 - Reg. Soc. e n° 28657 Fascicolo Atti Commerciali - C.C.I.A.A. n° 203123 - P.I. e C.F. 01880230238

Modalità di 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 nel 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 per la prenotazione di tutte le tipologie di prestazione è possibile
telefonicamente contattando il numero 328 8314093
inviando una mail a ambulatori@monteverdeonlus.it
Al termine della valutazione diagnostica, la presa in carico per l'intervento riabilitativo avviene entro 30 giorni dalla richiesta della famiglia. È 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.

Orari
Il servizio è attivabile dal lunedì al venerdì su appuntamento.

La Direzione Sanitaria è presente in sede con il seguente orario: *martedì 8:00-13:00 e 13:30-16:30*

Modalità di pagamento
Il pagamento è mensile e dovrà essere effettuato tramite bonifico bancario con causale:
N° DELLA FATTURA, MESE DI ____, NOME E COGNOME del MINORE, sul c/c del Banca Popolare Etica, intestato alla Cooperativa Sociale Monteverde: (IT 81K0501811700000017128265).

Modalità di richiesta e rilascio di copie di Cartella paziente
La richiesta della Cartella paziente avviene tramite invio di e-mail al seguente indirizzo: ambulatori@monteverdeonlus.it.
La Cartella paziente verrà rilasciata, in copia autenticata, dalla Direzione Sanitaria o da persona delegata nel termine massimo di 7 giorni dalla richiesta.

Descrizione degli spazi
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 mobilio di misura idonea e l'attrezzatura necessaria per l'ambito neuro-psicomotorio e psicologico in conformità con le norme relative alla sicurezza. Non sono previste particolari strumentazioni di carattere sanitario.
La responsabilità e il coordinamento dell'ambulatori è affidata alla Direzione Sanitaria.

Member of CISQ Federation
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001
MONTEVERDE Cooperativa Sociale di Solidarietà - O.N.L.U.S. - Servizi socio-sanitari ed educativi - Iscrizione Albo Soc. Coop. n° A109032
Via Conca delle Perle, 1 - 37030 Badia Calavena (VR) - Tel. 045 7808562 - Email info@monteverdeonlus.it - monteverdeonlus@pec.it - Cod. SDI SUBM70N
Iscritta al Tribunale di Verona n° 23584 - Reg. Soc. e n° 28657 Fascicolo Atti Commerciali - C.C.I.A.A. n° 203123 - P.I. e C.F. 01880230238

Attività previste e personale attivo

Consulenza psicologica per i bambini e le bambine e gli/le adolescenti (0-18 anni):

Valutazione psico-diagnostica neuropsicologica;
Valutazione psico-diagnostica emotivo-relazionale;
Valutazione psicoterapeutica;
Interventi psicoeducativi;
Trattamenti neuropsicologici e riabilitazioni specifiche;
Sostegno alla genitorialità;
Interventi di prevenzione e sensibilizzazione.

Consulenza psicologica per l'età adulta e la coppia:

Percorsi di psicoterapia individuale e di coppia;
Percorsi di psicoterapia familiare;
Sostegno alla genitorialità.

Attività Psicomotoria

Psicomotricità;
Neuro-psicomotricità preventiva e rieducativa;
Osservazione individuale;
Attività psicoeducativa di gruppo.

L'EQUIPE OPERATIVA

La qualità degli interventi proposti è strettamente legata alla professionalità e alla composizione dell'équipe multidisciplinare, in grado di integrare competenze cliniche. La struttura delle risorse umane riflette quanto previsto dalla normativa in materia di autorizzazione, assicurando il rispetto degli standard richiesti e al tempo stesso un approccio fortemente orientato alla personalizzazione degli interventi.

Struttura dell'équipe e caratteristiche professionali

Il personale è composto da figure complementari, con ruoli ben definiti ma capaci di integrarsi in un lavoro d'équipe continuativo e dinamico:

Direzione Sanitaria: si occupa della gestione dell'attività lavorativa prevista nell'area e della programmazione e gestione delle risorse umane e materiali affidate, rapportandosi con soggetti esterni e coordinandosi con le altre funzioni interne della cooperativa. È responsabilità della Direzione Sanitaria l'elaborazione e la verifica sull'attuazione delle procedure di carattere organizzativo e tecnico specifiche della struttura. La Direzione Sanitaria svolge un ruolo di garanzia in seno alla struttura, controbilanciando il peso degli interessi economici, laddove l'aleatorietà delle scelte cliniche o organizzative consentirebbero di penalizzare gli interessi primari del/la paziente. In sostanza la Direzione Sanitaria, pur pagata dalla struttura, ha lo scopo di limitarne l'orizzonte speculativo e ricondurre la governance alla sua mission principale, che è la tutela della salute prima di ogni altra cosa. La sua funzione è di consulente e di controllo; è tenuta a vigilare sulla propria area di competenza e, quando è il caso, segnalare eventuali criticità reali e potenziali alla Direzione dei Servizi.

Psicologo/a: svolge attività di prevenzione, promozione del benessere psicologico, valutazione psicologica, sostegno psicologico e psico educazione rivolte alla persona, alla coppia, alla famiglia, ai gruppi e alle organizzazioni, con l'obiettivo di favorire il benessere individuale e relazionale, prevenire il disagio e sostenere le risorse della persona. Opera nel rispetto del Codice Deontologico degli Psicologi Italiani, delle normative vigenti e delle procedure della Cooperativa.

Member of CISQ Federation
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

MONTEVERDE Cooperativa Sociale di Solidarietà - O.N.L.U.S. - Servizi socio-sanitari ed educativi - Iscrizione Albo Soc. Coop. n° A109032
Via Conca delle Perle, 1 - 37030 Badia Calavena (VR) - Tel. 045 7808562 - Email info@monteverdeonlus.it - monteverdeonlus@pec.it - Cod. SDI SUBM70N
Iscritta al Tribunale di Verona n° 23584 - Reg. Soc. e n° 28657 Fascicolo Atti Commerciali - C.C.I.A.A. n° 203123 - P.I. e C.F. 01880230238

Psicoterapeuta: svolge attività di prevenzione, valutazione clinica, diagnosi, trattamento psicoterapeutico, riabilitazione psicologica e promozione del benessere rivolte alla persona, alla coppia, alla famiglia e ai gruppi. Attraverso interventi psicoterapeutici fondati su modelli teorici riconosciuti e basati sulle evidenze scientifiche, accompagna la persona nel trattamento della sofferenza psicologica, dei disturbi psicopatologici e delle problematiche relazionali ed evolutive.
Opera nel rispetto del Codice Deontologico degli Psicologi Italiani, delle normative vigenti e delle procedure della Cooperativa.
Neuro psicomotricista dell'età evolutiva: è il/la professionista sanitario/a che svolge, in collaborazione con l'equipe multi professionale, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione delle malattie neuropsichiatriche infantili, nelle aree della neuro psicomotricità, della neuropsicologia e della psicopatologia dello sviluppo.

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.
All'utente è garantito un trattamento dei dati personali secondo la normativa vigente.

I doveri

All'utente è richiesto di:

- Rispettare le procedure di sicurezza vigenti.
- Rispettare l'orario degli appuntamenti.
- Comunicare tempestiva eventuali assenze.
- Rispettare i professionisti, le strutture e le attrezzature.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

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. I reclami si possono presentare tramite e-mail ambulatori@monteverdeonlus.it o telefonicamente al numero 328 8314093. La risposta al reclamo è garantita entro 30 giorni dalla segnalazione.

Member of CISQ Federation
CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001

MONTEVERDE Cooperativa Sociale di Solidarietà - O.N.L.U.S. - Servizi socio-sanitari ed educativi - Iscrizione Albo Soc. Coop. n° A109032
Via Conca delle Perle, 1 - 37030 Badia Calavena (VR) - Tel. 045 7808562 - Email info@monteverdeonlus.it - monteverdeonlus@pec.it - Cod. SDI SUBM70N
Iscritta al Tribunale di Verona n° 23584 - Reg. Soc. e n° 28657 Fascicolo Atti Commerciali - C.C.I.A.A. n° 203123 - P.I. e C.F. 01880230238