MONTEVERDE COOPERATIVA SOCIALE DI SOLIDARIETÁ O.N.L.U.S.

ente gestore dei

CENTRI DIURNI DISABILI

“ARMONIA” e “FANTASIA”

Via Conca delle Perle 1
37030 - Badia Calavena Verona
Tel 045 7810678
www.monteverdeonlus.it

LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

Anno 2026

Sommario

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI 3
FONTI NORMATIVE 3
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI 3
PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI 4
PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA 4
MISSION E VALORI 4
CENTRI DIURNI "ARMONIA" E "FANTASIA" 5
TIPO DI SERVIZIO 6
FINALITA' DEL SERVIZIO 6
MODALITA' DI FUNZIONAMENTO 7
L'EQUIPE EDUCATIVA E OPERATIVA 8
STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI 9
MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI 10
MODALITA' DI COORDINAMENTO 10
RETTA 10
VISITA LA STRUTTURA 10
SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE 11
RECLAMI E SUGGERIMENTI 11
MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI 11
STRUMENTI GESTIONALI FINALIZZATI AL RILASCIO DELLE CERTIFICAZIONI DELLE RETTE AI FINI FISCALI 11
CRITERI DELLA GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA 12
Allegato 1 14
Allegato 2 17
Allegato 3 178

CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" costituisce un patto scritto tra la Cooperativa Monteverde, le persone beneficiarie 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 delle persone beneficiarie;
- 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; il d.lgs. 62/2024 "Definizione della condizione di disabilità, della valutazione di base, di accomodamento ragionevole, della valutazione multidimensionale per l'elaborazione e attuazione del progetto di vita individuale personalizzato e partecipato"; UNI/PdR 125:2022 "Linee guida sul sistema di gestione per la parità di genere"

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 riguardano il punto di vista e le aspettative della cittadinanza. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione delle persone beneficiarie e sono ricollegabili all'adeguatezza, alla accessibilità, all'equità, al rapporto del personale operante/persona beneficiaria, "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 delle persone beneficiarie.

PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La struttura si impegna a mettere a disposizione la carta dei servizi presso la propria sede e sul sito internet 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 della cittadinanza", 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'Illasi, nelle valli limitrofe, Verona e provincia. Si forniscono servizi dedicati alle persone con disabilità grazie ai Centri Diurni, ai Laboratori lavorativo-riabilitativi ed al relativo servizio di trasporto ed accompagnamento a domicilio, Centro Diurno di Salute Mentale. Inoltre, si offrono servizi rivolti ai minori ed alla famiglia attraverso la gestione di Centri Aperti, doposcuola, di interventi educativi domiciliari e scolastici, di ambulatori territoriali specializzati nel settore psico-educativo; servizi rivolti agli anziani grazie alla consegna pasti ed assistenza domiciliare; servizi rivolti all'Infanzia attraverso la gestione di Micronidi, servizi culturali come l'erogazione di servizi bibliotecari e di formazione. La Monteverde aderisce alla Centrale Confcooperative (Federsolidarietà) ed è attivamente collegata in rete con altre esperienze di impresa sociale presenti sul territorio. Aderisce alla rete di cooperative del Consorzio Sol.Co. Verona ed è socia di Banca Popolare Etica. Nel corso dei suoi decenni di storia, Monteverde è diventata una vera e propria "impresa di comunità" dove cooperano dipendenti e volontari/e, 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 sé 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 e socie mettendo la persona al centro del proprio agire.

I valori della Cooperativa

Beneficiari e Beneficiarie

1. Viene garantito PARI TRATTAMENTO A TUTTE LE PERSONE BENEFICIARIE della cooperativa (disabili, minori, anziani) e considerati con pari dignità;
2. Viene favorito per tutte le persone beneficiarie lo SVILUPPO dell'AUTONOMIA PERSONALE e SOCIALE;
3. La cura e il rispetto per le persone beneficiarie non si esauriscono con il termine del servizio;
4. Viene dato spazio alle persone beneficiarie per condividere desideri e aspettative, partecipando in modo attivo alle decisioni.

Donatori e Donatrici

1. Le persone che donano sono PROTAGONISTI attivi della cooperativa;
2 Le persone che donano si sentono utili e valorizzati per quello che fanno, sono e per le competenze che possono portare;

3. Le persone che donano sono aggiornati su BISOGNI e DESIDERI dei/le beneficiari/e.

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 e lavoratrici

1. Sono adottate politiche di conciliazione famiglia – lavoro;
2. Ogni lavoratore/trice è messo/a nella condizione di valorizzare le proprie capacità coerentemente con gli obiettivi della cooperativa e i bisogni delle persone beneficiarie;
3. I lavoratori e le lavoratrici ricevono pari trattamento coerentemente con gli obiettivi della cooperativa e i bisogni delle persone beneficiarie.

Governance – Soci/e

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

Governance – Consiglio di Amministrazione

1. La governance 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/a 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

CENTRI DIURNI "ARMONIA" E "FANTASIA"

I Centri Diurni Armonia e Fantasia, gestiti dalla cooperativa sociale Monteverde, si trovano all'interno del comune di Badia Calavena (via Conca delle Perle 1), un comune ai piedi del territorio della Lessinia Orientale, nell'est della provincia veronese. La sede dei Centri Diurni è stata accreditata per la prima volta nel 2011, anno in cui Monteverde ha trasferito i propri servizi nella sede attuale. Il servizio centro diurno invece, prima della sua collocazione attuale, si trovava presso il comune di Tregnago ed è un servizio attivo fin dalla fondazione della cooperativa stessa (1986).

I Centri Diurni Armonia e Fantasia sono servizi semiresidenziali autorizzati e accreditati dalla Regione Veneto e dall'Aulss 9 Scaligera. Sono rivolti a persone con disabilità di età compresa tra i 18 e i 65 anni.

Monteverde cooperativa sociale di solidarietà Onlus è soggetta inoltre alla normativa 231 e pertanto adotta un sistema di gestione, un codice etico e di comportamento e ha un Organismo di Vigilanza esterno alla cooperativa stessa.

I Centri Diurni di Monteverde cooperativa sociale sono servizi certificati secondo la Normativa per la qualità ISO 9001 (ente certificatore RINA).

TIPO DI SERVIZIO

Il C.D.D. è una struttura non residenziale, prevista dalla DGR n° VII / 18334 del 23/7/2004. Accoglie giornalmente persone portatrici di handicap medio-grave e grave con notevoli compromissioni delle autonomie e delle funzioni elementari che necessitano di interventi assistenziali, educativi e riabilitativi. La struttura, autorizzata, accreditata dalla Regione Veneto (ultimo rinnovo del 2021), può accogliere fino ad un massimo di 60 utenti (30 per il Centro Diurno Fantasia e 30 per il Centro Diurno Armonia). Essendo il servizio una struttura semiresidenziale, è attivo dal lunedì al venerdì, seguendo un calendario annuale (redatto indicativamente nei mesi di novembre e dicembre di ogni anno precedente) che garantisce l'apertura del servizio per 227 giorni/anno. Il servizio inoltre garantisce agli utenti inseriti il servizio trasporto da casa al centro e viceversa. Le regole di apertura del servizio vengono garantite inoltre dal rispetto delle normative regionali (es. DGRV 740/2015). In linea generale le attività sono previste dalle 8.30 alle 15.30 circa, con il servizio trasporti che è garantito dalle 7.00 alle 17.00 (in base ai territori di residenza dell'utenza stessa). Le giornate di chiusura del servizio sono calendarizzate in base alle festività nazionali, ai periodi di chiusura di altre strutture e servizi (es. agosto) e cerca di conciliare le esigenze delle famiglie con le necessità del servizio stesso (es. chiusure scolastiche). Per poter garantire inoltre un'adeguata formazione e la necessità di confronto all'interno dell'equipe dei Centri Diurni, sono calendarizzate durante l'anno delle giornate di chiusura del servizio all'utenza (indicativamente 1 volta al mese), giornate in cui il personale però risulta essere operativo per gli aggiornamenti necessari.

FINALITA' DEL SERVIZIO

Il C.D.D. ha come finalità il benessere globale della persona disabile e il miglioramento della sua qualità di vita. Esso si pone come struttura di appoggio e sollievo alla famiglia offrendo spazi educativi, riabilitativi, assistenziali, ricreativi e favorendo l'integrazione sociale degli utenti nel territorio di appartenenza. A tale fine il servizio offre:

Attività lavorative riabilitative

- Laboratorio di Carta Riciclata
- Laboratorio di Artigianato
- Laboratorio di Assemblaggio/Imbustamento (lav. Conto Terzi)
- Laboratorio del Legno

Attività di tipo espressivo:

- Animazione musicale (ballo e karaoke)
- Laboratorio d'arte

Attività di tipo cognitivo:

- Attività di informatica di base
- mantenimento del livello di scolarizzazione presente (scrittura del quaderno giornaliero)
- lettura libri
- attività di giochi da tavolo (puzzle, memory, Uno, Double, tombola)

Attività motorie:

- passeggiate

- ginnastica/cyclette/cicloergometro
- stimolazione basale e stimolazione motoria

Attività di socializzazione:

- feste
- uscite sul territorio
- giornate di apertura alle scuole elementari con laboratori integrati
- giornate di apertura alle diverse Associazioni del territorio (es: ASD Calcio Caldiero)
- eventi e collaborazione con le Parrocchie
- eventi e collaborazioni con gli esercenti del territorio

Attività di autonomia

- igiene personale
- orientamento sul territorio (durante le uscite)
- spesa guidata
- riordino ambienti del CDD
- attività di apparecchio/sparecchio tavole per il pranzo
- compiti specifici legati alle singole attività
- cura di sé

Sono inoltre messe a disposizione dell'utente attività educative svolte da professionisti esterni al CDD:

- fisioterapia
- musicoterapia
- logopedia
- laboratorio d'arte
- IAA
- servizio di parrucchiera

MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Compilazione piano educativo individuale

Entro il primo mese di frequenza di una nuova persona beneficiaria, il personale educativo di riferimento compila la scheda di osservazione. Sulla base dei dati raccolti dalla scheda di osservazione, il personale educativo elabora e compila il PEI e la scheda di monitoraggio, entrambi condivisi e discussi con l'intera equipe negli incontri mensili di programmazione.
Il PEI viene condiviso e sottoscritto dal familiare dell'interessato/a e condiviso con l'ente inviante tramite il sistema Atlante. Il PEI e i relativi obiettivi, dei quali si monitora l'andamento attraverso la specifica scheda di monitoraggio, vengono aggiornati almeno ogni 6 mesi. Anche quest'azione, analogamente alla prima stesura, viene poi condivisa e discussa con l'intera equipe del servizio.

Programmazione annuale

Prima dell'inizio di ciascun anno formativo, l'intera equipe partecipa alla definizione della programmazione annuale al fine di determinare le linee guida che muovono ciascun intervento, sia individuale che di gruppo, che viene messo in atto al CDD:

- garantire uno stato di benessere e di salute
- garantire i propri diritti
- incrementare la qualità di vita del singolo e del nucleo familiare
- potenziare abilità e mantenere quelle esistenti affinché non vengano perse
- favorire relazioni informali e formali
- favorire occasioni di inclusione sociale sia all'interno della struttura che all'esterno
- lavorare sul territorio, con strutture ed enti esistenti per far sperimentare l'integrazione sociale, far cultura e accrescere il senso di responsabilità civile. La proposta formativa viene illustrata ai familiari nel corso di uno specifico incontro, la "Serata Famiglie".

Programmazione mensile

La programmazione mensile delle attività viene discussa e analizzata durante le riunioni d'equipe mensili. È presente un calendario mensile sul quale vengono riportate le attività previste con i relativi orari e gli utenti coinvolti. Le attività si svolgono in gruppi che vengono stabiliti in base alle competenze, abilità e necessità del singolo, come specificato nel PEI.

L'EQUIPE EDUCATIVA E OPERATIVA

Personale inserito presso il CDD

Il personale, educativo ed assistenziale, che opera all'interno del CDD è assunto direttamente dalla Cooperativa Monteverde.
La composizione dell'equipe rispetta quanto stabilito dalla Regione Veneto in materia di standard gestionali e viene rideterminata ogni qualvolta vi è un nuovo inserimento o una modifica nelle classi SIDI di appartenenza dei singoli utenti.
Il personale inserito al CDD è qualificato e iscritto, ove previsto, agli Albi professionali come previsto dalla legge. Presso il CDD operano diverse figure professionali quali: psicologi/e, educatori/trici professionali pedagogici, infermieri/e, operatori/trici socio-sanitari/e, istruttori/trici d'arte tecnico-pratici. Il CDD si avvale anche di pedagogisti/e, formatori/trici e psicologi/e per la supervisione all'equipe di lavoro. Sono presenti anche esperti in qualità di tecnici come supporto all'equipe su singole progettualità (quali fisioterapisti/e, musicoterapisti/e, esperti in IAA, logopedisti/e, psicologi/e, psicomotricisti/e).
Il servizio mensa è appaltato ad una ditta esterna, così come parte del servizio di pulizia e igienizzazione spazi.

STRUTTURA E SERVIZI OFFERTI

I CDD "Armonia e Fantasia" dispongono di uno spazio abitabile di circa 1200 mq. così suddiviso:
Il CDD "Fantasia" occupa lo spazio al piano terra della Sede di Badia Calavena. Nello specifico:

- Tre stanze adibite all'accoglienza dei gruppi e allo svolgimento delle attività quotidiane;
- Una mensa con annessa cucina attrezzata
- Una stanza dedicata alle attività extra
- 5 bagni attrezzati + 2 bagni per il personale
- Una stanza dedicata alle attività di gruppo

Il CDD "Armonia" occupa lo spazio al piano interrato della Sede. Nello specifico:

- Un locale dedicato al Laboratorio del Legno con rispettivo bagno
- Due locali dedicati alle Attività di Artigianato, Carta Riciclata e Lavoro Conto Terzi, ospitante i gruppi "Intermedio" e "Arcobaleno".
- Una stanza dedicata alle attività extra
- Due bagni attrezzati + 1 bagno per personale/lavanderia
- 1 ufficio

Servizio Mensa

Il servizio è appaltato ad una ditta esterna che fornisce pasti cucinati presso la propria sede; gli stessi vengono consegnati giornalmente in appositi contenitori termici e distribuiti dal personale OSS.
Il menù offerto dalla ditta è articolato su 5 giorni, per ognuno dei quali sono previsti dei piatti diversi. Il menù è stabilito sulla base delle linee guida fornite dal personale specializzato in nutrizione. Sono inoltre previste alternative in caso di allergie/intolleranze e pasti frullati o omogeneizzati per gli utenti disfagici, in seguito a valutazione con il personale logopedistico.
Il menù è stagionale con una proposta estiva e una invernale. Ad ogni variazione, copia del menù previsto viene consegnata alle famiglie.

Servizio Trasporti

Grazie agli automezzi allestiti per il trasporto delle persone con disabilità, il servizio viene garantito per le persone beneficiarie dal lunedì al venerdì da e verso il Centro Diurno di Badia Calavena (tempo di percorrenza complessivo 8 ore al mattino e 8 ore al pomeriggio). Al fine di migliorare il servizio a favore delle famiglie coinvolte, durante l'anno sono realizzate modifiche dei percorsi di viaggio. Sull'automezzo è sempre garantita la presenza di autista e/o di personale di accompagnamento avente il titolo di operatore sociosanitario.

Servizio di Pulizia dei Locali

Il servizio di pulizia dei locali è in gran parte affidato all'impresa di pulizie MARKAS, che si occupa quotidianamente della pulizia e della sanificazione degli spazi, come da piano pulizie. Gli operatori/le operatrici socio-sanitari/e dei Centri Diurni si occupano della pulizia superficiale delle stanze e delle attrezzature da loro utilizzate durante lo svolgimento delle attività.

MODALITA' DI ACCESSO E DIMISSIONI

La frequenza del singolo Centro Diurno viene articolata in funzione del progetto individuale condiviso tra i servizi dell'Azienda Ulss 9 Scaligera, la persona, la famiglia e /o eventuali rappresentanti legali. In virtù del progetto concordato, è possibile prevedere una frequenza a tempo parziale presso i Centri Diurni, con specifiche articolazioni di orario e di giornate.
L'inserimento di una persona presso i Centri Diurni avviene attraverso debita richiesta formale da presentarsi presso i Servizi Sociali della Disabilità Adulta di competenza territoriale e il progetto viene valutato ed eventualmente approvato da UVMD (Unità di Valutazione Multidimensionale). In base alle necessità vi è la possibilità di stipulare una convenzione privata tra Monteverde e famiglia / rappresentante legale.
Il progetto di inserimento della persona è delegato all'Assistente Sociale di riferimento dell'Aulss9, che, in base alle sue necessità, procederà alla valutazione del progetto concordato.
In caso di dimissioni, le stesse dovranno essere concordate con i Servizi Sociali dell'Azienda Ulss.

MODALITA' DI COORDINAMENTO

Le persone beneficiarie inserite nei Centri Diurni Armonia e Fantasia hanno come riferimento gli Operatori Soci Sanitari dell'equipe e l'educatore/trice di riferimento, come previsto dalla DGRV 740/2015. Le attività, gli inserimenti e la verifica sono coordinati dal Coordinatore/trice di Servizio.

RETTA

La retta di accesso al servizio è determinata dal grado di gravità che la persona possiede, su indicazione della scheda Svamdi (Scheda di Valutazione Multidimensionale della disabilità), redatta dagli uffici competenti dell'Aulss stessa. In base al profilo di gravità della persona, viene stabilita una retta che si basa sulla normativa di riferimento. La retta si considera omnicomprensiva del servizio trasporto e pasto.
Le eventuali assenze della persona beneficiaria sono regolamentate dalla DGRV 740/2015. Nel caso di assenza prolungata, il/la Coordinatore/trice del servizio si metterà in contatto con la famiglia e con i servizi sociali per poter valutare un'eventuale dimissione della persona.

VISITA LA STRUTTURA

La sede dei Centri Diurni si trova in via Conca delle Perle 1, nel Comune di Badia Calavena. Per poter accedere alla struttura e visitare quindi i Centri Diurni è necessario prendere appuntamento con il/la Coordinatore/trice del Servizio. La sede è dotata inoltre di uno spazio esterno recintato ad uso esclusivo dei Centri Diurni. Tale spazio risulta funzionale per la salita/discesa delle persone beneficiarie del Centro Diurno in sicurezza e per l'organizzazione di eventuali attività esterne da svolgersi durante il periodo estivo.
I Centri Diurni inoltre usufruiscono di un laboratorio esterno (situato nel Comune limitrofo di Tregnago) per lo svolgimento di alcune attività (in particolare lavorazioni conto terzi). Tale laboratorio è utilizzato dai Centri Diurni solamente per poche ore a settimana e lo spostamento dalla sede principale è garantito dal sistema trasporti interno.

SISTEMA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE

Periodicamente viene redatto un questionario di valutazione e di gradimento rivolto alle famiglie delle persone beneficiarie dei Centri Diurni. Tale questionario viene inviato e consegnato a tutte le famiglie e le aree indagate riguardano il servizio, il personale, le attività proposte, il servizio trasporti, l'ambiente, la sicurezza. Il questionario di soddisfazione viene inoltre adattato per la compilazione da parte delle persone beneficiarie del Centro Diurno (ove possibile).
Periodicamente inoltre viene redatto un questionario di valutazione rivolto al personale operante all'interno dei Centri Diurni. Tale questionario va ad indagare l'organizzazione del lavoro e il clima organizzativo più in generale.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

La cooperativa Monteverde ha adottato un sistema di segnalazione di eventuali criticità che il personale operante può riscontrare durante l'attività lavorativa. Tali criticità vengono segnalate direttamente agli interessati (Coordinatore/trice di servizio, direzione, risorse umane,…).
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 sono presentati al Coordinatore/trice, previo appuntamento tramite mail (*disabilità@monteverdeonlus.it*) o telefonicamente (327 4332065). Il/la Coordinatore/trice riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dalle persone beneficiarie e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano. La risposta al reclamo è garantita entro 30 giorni dalla segnalazione.

MODALITA' DI ACCESSO AGLI ATTI

Monteverde cooperativa sociale di solidarietà e i suoi servizi, tra cui quindi i Centri Diurni, seguono le normative europee e nazionali in tema di privacy, attraverso quindi un ufficio privacy dedicato e un D.P.O. esterno (la società di consulenza Dreams s.r.l.). I documenti inerenti alle persone beneficiarie seguono quindi le indicazioni contenute nel Registro dei Trattamenti specifici rispetto alla modalità di conservazione e le relative tempistiche.
Nel caso in cui un famigliare / tutore / amministratore di sostegno, faccia richiesta di documenti inerenti a situazione del proprio famigliare inserito nei Centri Diurni, questi potranno essere rilasciati o consultati previa approvazione del/la Coordinatore/trice dei servizi. I documenti inerenti i Progetti Educativi e le relative verifiche vengono predisposti comunque dall'educatore/trice di riferimento e condivisi con la persona beneficiaria, i propri famigliari di riferimento e i servizi sociali dell'Aulss.

STRUMENTI GESTIONALI FINALIZZATI AL RILASCIO DELLE CERTIFICAZIONI DELLE RETTE AI FINI FISCALI

Le presenze mensili della persona beneficiaria inserita all'interno dei Centri Diurni vengono registrate all'interno del Sistema Atlante, piattaforma utilizzata dalla Regione Veneto e dall'Aulss. Le rette che l'Aulss eroga all'ente gestore sono determinate dal profilo di gravità della persona beneficiaria e sono determinate

dalla normativa regionale di riferimento (in particolare DGR 740). Monteverde ha al proprio interno un sistema di controllo e gestione amministrativa delle rette che prende in considerazione le presenze effettive e la retta assegnata.

CRITERI DELLA GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

Essendo i Centri Diurni servizi autorizzati e accreditati dalla Regione Veneto, la lista d'attesa per l'inserimento di una nuova persona beneficiaria è gestita direttamente dall'Aulss 9 Scaligera e in particolare dalla UOC Disabilità e Non Autosufficienza. La richiesta di inserimento in Centro Diurno va fatta direttamente all'assistente sociale del servizio disabili dell'Aulss stessa. La UOC disabilità comunica l'avvenuto inserimento direttamente al Coordinatore/trice del servizio e tramite PEC, indicandone la data di avvio del contratto. La tempistica d'attesa pertanto è variabile e non dipendente dalla cooperativa Monteverde stessa.

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO EROGATO

Il sistema Qualità prevede la definizione di un sistema di controllo delle diverse fasi legate all'erogazione dei servizi che gestisce, attraverso l'utilizzo di strumenti idonei alla verifica ed alla misurabilità del servizio oggetto di certificazione.

Gestione del sistema per la Qualità (politica per la Qualità)

Si tratta di uno strumento idoneo per migliorare la propria capacità di pianificazione e controllo dei processi finalizzati alla soddisfazione delle parti interessate. Gli obiettivi della politica per la qualità sono:

- **Soddisfazione delle parti interessate** (ente committente, famiglie ed utenti), con riferimento alle esigenze esplicite ed implicite.
- **Valorizzazione del personale** per garantire motivazione e coinvolgimento, nonché formazione specifica per garantire massima professionalità e competenza.

Monitoraggio periodico

Gli standard di qualità del servizio vengono definiti e verificati periodicamente in termini di efficienza ed efficacia. Il monitoraggio della qualità erogata avviene per mezzo di un controllo di processo, integrato al sistema operativo, che consente di apportare, in tempi brevi, gli eventuali correttivi sia in termini quantitativi che qualitativi.
Il servizio pianifica ed attua i processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento necessari a:

- dimostrare la conformità ai requisiti del servizio;
- assicurare la conformità del Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ);
- migliorare in modo continuo l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

Analisi dei dati

Monteverde raccoglie ed analizza i dati appropriati per dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità. Rientrano in tali ambiti i dati risultanti dalle attività di monitoraggio, di misurazione e di altre fonti pertinenti, che hanno lo scopo di fornire informazioni in merito alla soddisfazione delle parti interessate, alla conformità ai requisiti del servizio e alle caratteristiche dell'andamento dei processi incluse le opportunità per azioni preventive.

Miglioramento continuo

Il servizio migliora con continuità l'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità, utilizzando la politica per la qualità, gli obiettivi per la qualità, i risultati delle verifiche ispettive, l'analisi dei dati, le azioni correttive e preventive ed i riesami da parte della Direzione. Inoltre il servizio individua le azioni per eliminare le cause delle non conformità potenziali, onde evitare che queste si verifichino. Le azioni preventive attuate devono essere appropriate agli effetti dei problemi potenziali, così che si giunga alla valutazione dell'esigenza di attuare azioni per prevenire il verificarsi delle non conformità.

INDIRIZZI E CONTATTI

Monteverde Cooperativa Sociale di Solidarietà ONLUS

Sede amministrativa e legale

Indirizzo: via Conca delle Perle, 1 – 37030 – Badia Calavena (VR)

Telefono: 045 780 8562

Email: info@monteverdeonlus.it

PEC: monteverdeonlus@pec.it

Allegato N° 1

INFORMATIVA AD UTENTI E FAMIGLIARI “Tutela della persona fragile con limitata capacità di agire”

Nel nostro ordinamento giuridico il raggiungimento della maggiore età fissa il momento dal quale una persona diventa capace di agire, di esercitare cioè in modo autonomo i propri i diritti e di tutelare i propri interessi sia personali sia patrimoniali.

Può accadere però che un individuo a causa di una patologia presente sin dalla nascita o di infermità totale o parziale emersa durante il corso della propria vita, non sia in grado di badare a se stesso sotto il profilo personale e patrimoniale. La situazione di fragilità della persona necessita quindi di una tutela che può essere attuata attraverso tre diverse misure di protezione giuridica: l’interdizione, l’inabilitazione e l’amministratore di sostegno (introdotto nel nostro ordinamento con la Legge 6/2004).

Tali istituti hanno diversi effetti sulla capacità di agire del soggetto fragile:

- L’interdizione costituisce la misura di protezione giuridica più grave ed estrema e richiede una condizione di infermità assoluta ed abituale, che rende la persona incapace di provvedere ai propri interessi; comporta la limitazione completa della capacità d’agire, con la conseguenza che ogni atto compiuto dall’interdetto, tanto di ordinaria che di straordinaria amministrazione, va considerato annullabile. L’interdetto ha quindi un’incapacità legale assoluta. Alla persona interdetta si sostituisce un tutore che viene nominato dal Tribunale.
- L’inabilitazione è una misura di protezione giuridica che presuppone una condizione di infermità parziale o situazioni sociali tali da mettere a rischio gli interessi della persona. L’inabilitato conserva la capacità d’agire in ordine al compimento degli atti di ordinaria amministrazione (es. pagamenti, riscossioni e ogni altra operazione volta alla conservazione del patrimonio) e gli atti personali, mentre per il compimento di atti di straordinaria amministrazione (es. alienazioni, acquisti ed in generale qualsiasi atto che comporti una radicale trasformazione del patrimonio stesso), il Tribunale nominerà un curatore il quale non sostituisce l’inabilitato, ma lo assiste, fornendo il proprio consenso. Si tratta quindi di una incapacità legale relativa.

La protezione giuridica dell’Amministrazione di Sostegno ha l'importante finalità, come si evince dall'esordio della stessa legge, di tutelare, “con la minore limitazione possibile della capacità di agire, le persone prive in tutto o in parte di autonomia nell'espletamento delle funzioni della vita quotidiana, mediante interventi di sostegno temporaneo o permanente”. L’amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare, interviene sia per gli aspetti di carattere personale che patrimoniale. Nel decreto di nomina il Giudice Tutelare stabilisce individualmente i compiti dell’amministratore in base alla situazione e alle capacità residue del beneficiario della protezione giuridica. L’amministratore di sostegno permette quindi di dare una risposta adeguata alle esigenze di protezione di ciascun soggetto, consentendo di dare al beneficiario una protezione giuridica mirata alla sua fragilità (es. esprimere il consenso per le cure sanitarie e per interventi sociali, firmare documenti, scegliere la collocazione abitativa, amministrare il proprio patrimonio…).

L’amministratore di sostegno

Le persone beneficiarie In base all’art. 404 del Codice Civile “la persona che per effetto di un’infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trova nell’impossibilità, anche parziale o temporanea, di provvedere ai propri interessi, può essere assistita da un Amministratore di sostegno, nominato dal Giudice Tutelare del luogo in cui questa ha la residenza o il domicilio”. La nomina dell’Amministratore di sostegno può essere chiesta anche nei confronti del minore che si trovi nelle condizioni previste dall’art. 404 c.c. e in tal caso la domanda andrà presentata, al Giudice Tutelare competente, nell’ultimo anno prima del compimento dei 18 anni. Chi può presentare il ricorso per la nomina dell’Amministratore di sostegno? Il ricorso può essere presentato dai soggetti sotto elencati (artt. 406 - 417 C.C.):

• Beneficiario,
• parenti entro il 4° grado in linea retta e collaterale, il coniuge, gli affini entro il 2° grado, e i conviventi stabili del beneficiario (non sono comprese le badanti);
• tutore o il curatore congiuntamente all’istanza di revoca dell’interdizione e inabilitazione;
• responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona (obbligati al ricorso, oppure alla segnalazione al Pubblico Ministero, “ove a conoscenza di fatti tali da rendere opportuna l’apertura del procedimento);
• Giudice Tutelare d’ufficio e Pubblico Ministero.

Nel procedimento per la nomina dell’amministratore di sostegno non vi è l’obbligo di farsi assistere da un legale, tranne nel caso in cui sussistano importanti conflitti famigliari o nel caso in cui è necessario gestire ingenti patrimoni (se ne ricorrono le condizioni, è possibile richiedere il patrocino gratuito a spese dello Stato: per eventuali ulteriori informazioni in merito è necessario rivolgersi all’Ordine degli Avvocati).

Contenuti del ricorso

Il ricorso per l’Amministratore di Sostegno deve indicare:

• Generalità del ricorrente (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico, rapporto di parentela con il beneficiario);
• le generalità del beneficiario (nome, cognome, indirizzo, recapito telefonico e la sua dimora abituale);
• le ragioni per cui si chiede la nomina dell’Amministratore di sostegno indicandole in modo esaustivo: condizioni di salute, patologie del destinatario e necessità di tutela; • il nominativo e il domicilio – se conosciuti, del coniuge, discendenti, degli ascendenti, dei fratelli e dei conviventi del beneficiario;
• eventuale nominativo della persona proposta come Amministratore di Sostegno.

È opportuno inoltre indicare quali azioni il beneficiario è in grado di compiere da solo/con l’assistenza o con la rappresentanza esclusiva dell’amministratore di sostegno. Al ricorso è necessario allegare la seguente documentazione: del beneficiario

• certificato integrale dell’atto di nascita;
• certificato di residenza e stato di famiglia;
• fotocopia documento d’identità;
• documentazione medica;
• documentazione sulle condizioni di vita personale;
• documentazione relativa alla situazione patrimoniale dei beni mobili e immobili;
• eventuale certificato che attesti l’impossibilità del beneficiario a recarsi in tribunale, anche in ambulanza, per la convocazione. del ricorrente
• fotocopia documento d’identità.

L'adozione del provvedimento di amministrazione di sostegno è assunta dal Giudice Tutelare competente per territorio, cioè il magistrato del luogo dove il beneficiario ha la sua residenza o domicilio. (art 404 c.c.)

Procedimento

Ricevuto il ricorso, il Giudice Tutelare fissa - con decreto - il giorno e l'ora dell'udienza in cui devono comparire davanti a lui il ricorrente, il beneficiario, la persona proposta come Amministratore di Sostegno (se diversa dal ricorrente) e le persone indicate nel ricorso dalle quali ritenga utile acquisire informazioni.

Scelta dell'amministratore di sostegno

Nella scelta dell'Amministratore di Sostegno si deve sempre tenere conto della "cura" e degli "interessi" del beneficiario. Anche nel caso in cui il beneficiario individui o escluda determinate persone per il ruolo di amministratore, è comunque sempre il Giudice Tutelare a decidere la nomina dell'Amministratore di Sostegno. Nell'individuare l'Amministratore di sostegno, il Giudice Tutelare preferisce, quando possibile, il coniuge (non separato legalmente), la persona stabilmente convivente, il padre, la madre, il figlio o il fratello o la sorella, il parente entro il quarto grado, la persona designata dal genitore superstite con testamento, atto pubblico o scrittura privata autenticata. Il Giudice Tutelare quando ne ravvisa l'opportunità, può chiamare all'incarico di amministratore di sostegno anche altra persona idonea che non rientra nella cerchia familiare (avvocati, commercialisti, legali rappresentanti di Enti o Associazioni…).

Nomina dell'amministratore di sostegno

In linea generale entro 60 giorni dal ricevimento del ricorso, con decreto motivato, immediatamente esecutivo, il Giudice Tutelare provvede alla nomina dell'Amministratore di Sostegno. In caso di urgenza opportunamente segnalata nella presentazione del ricorso, il Giudice Tutelare può adottare un provvedimento urgente per la cura della persona interessata e per la conservazione e l'amministrazione del suo patrimonio, anche nominando un amministratore di sostegno provvisorio, indicando gli atti che è autorizzato a compiere. Il decreto di nomina deve contenere:

- Le generalità della persona beneficiaria
- Le generalità dell'Amministratore di sostegno
- la durata dell'incarico (a tempo determinato o indeterminato ma comunque non oltre i dieci anni, a meno che sia coniuge, convivente, ascendente o discendente del beneficiano);
- l'oggetto dell'incarico e gli atti che l'Amministratore di Sostegno ha il potere di compiere in nome e per conto del beneficiario;
- gli atti che il beneficiario può compiere solo con l'assistenza dell'Amministratore di Sostegno;
- i limiti anche periodici delle spese che l'Amministratore di Sostegno può sostenere con l'utilizzo delle somme di cui il beneficiario ha o può avere disponibilità;
- la periodicità con cui l'Amministratore di Sostegno deve riferire al giudice circa l'attività svolta e le condizioni di vita personale e sociale del beneficiario L'Amministratore di sostegno assume l'incarico giurando davanti al Giudice Tutelare di esercitare il suo compito con fedeltà e diligenza (art. 349 c.c.) esercitando i poteri che sono elencati in modo dettagliato nel decreto di nomina.

Revoca dell'amministratore di sostegno

Il beneficiario, l'Amministratore di Sostegno, il Pubblico Ministero, il coniuge, la persona stabilmente convivente, i parenti entro il quarto grado, gli affini entro il secondo grado, tutore, curatore, responsabili dei servizi sanitari e sociali direttamente impegnati nella cura e assistenza della persona possono

presentare l'istanza (la richiesta) adeguatamente e opportunamente motivata al Giudice Tutelare per la cessazione dell'amministrazione di sostegno o per la sostituzione dello stesso.
Il Giudice tutelare provvede con decreto motivato, acquisite le necessarie informazioni e disposti gli opportuni mezzi istruttori. Per approfondire l'argomento è possibile consultare il Servizio Sociale del Comune di residenza.

Allegato 2

Allegato N° 2

DIRITTI DEGLI UTENTI, DIRITTI E DOVERI DELLA FAMIGLIA

L'utente ha diritto:

• ad esprimersi per quello che è,
• ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni,
• al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita,
• all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persone nel rispetto della dignità umana,
• all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del suo territorio,
• ad essere informato, nel rispetto delle proprie capacità cognitive, riguardo alle attività che gli vengono proposte, e agli eventuali cambiamenti che possono subire nel tempo,
• a conoscere, laddove le sue capacità cognitive lo consentano, il Progetto Educativo Individualizzato pensato per lui dal personale del servizio,
• ad essere coinvolto in modo attivo in alcune scelte che riguardano le attività cui partecipa.

La famiglia ha diritto:

• ad essere coinvolta nella stesura del Piano educativo individualizzato e ad avere la possibilità di apportarvi i propri contributi e proposte,
• ad essere periodicamente informata dell'andamento del proprio congiunto e/o a richiedere una verifica dell'inserimento,
• a conoscere il responsabile del Servizio e tutti gli operatori di riferimento,
• a conoscere le proposte per le attività extra e il giorno/orario in cui si svolgerà l'attività, qualora la famiglia decidesse di aderire,
• a ricevere il menù settimanale (invernale/estivo),
• ad esser garantita circa l'assoluta riservatezza de dati, sanitari, clinici, educativi del proprio familiare nel rispetto della normativa sulla privacy,
• a presentare reclami, con le modalità indicate nella Carta dei servizi, che debbono essere sollecitamente esaminati, analizzati ed evasi.

La famiglia ha il dovere:

• di rispettare il lavoro degli operatori del CDD così come dettagliato e condiviso nel PEI di ciascun utente,
• di informare il Coordinatore dei CDD "Armonia" e "Fantasia" o l'educatore di riferimento di tutto ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio congiunto,
• di dare continuità, anche in ambito familiare, all'intervento educativo-assistenziale,

• di garantire la frequenza del proprio familiare al servizio, laddove le condizioni psicofisiche dell'utente lo consentano, in modo da assicurare continuità educativa al progetto che l'equipe ha pensato per lui,
•di comunicare tempestivamente eventuali assenze, lasciando un messaggio in segreteria per le assenze impreviste e/o comunicandole al personale, nel caso di assenze programmate.

Allegato 3

Allegato N° 3

ELENCO PROCEDURE

Di seguito, l'elenco delle principali procedure in uso presso i nostri Centri Diurni.

- PROCEDURA CDD (accesso e modalità con relativa modulistica)
- PROCEDURE SPECIFICHE CDD (es. PROCEDURA CONTENZIONE, PROCEDURA PRONTO SOCCORSO E PRESIDI D'EMERGENZA, PROCEDURE SPECIFICHE COVID e relative istruzioni operative, PROCEDURE SPECIFICHE IGIENE e relative istruzioni operative ecc.)
- PROCEDURA TRASPORTI e specifiche (es. MOD. NEVE)
- PROCEDURA MANUTENZIONI
- PROCEDURA RISORSE UMANE
- PROCEDURA FORNITORI
- PROCEDURA SEGNALAZIONE CRITICITA'
- MANUALE DI AUTOCONTROLLO AZIENDALE