

A S S O C I A Z I O N E
la Nostra Famiglia



CARTA DEI SERVIZI

**CENTRO DIURNO PER PERSONE
CON DISABILITÀ
CENTRO DI LAVORO GUIDATO
“Angelo e Teresa Vendrame”**

SEDE DI MARENO DI PIAVE

Introduzione.....	3
1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO	5
L'Associazione "La Nostra Famiglia" e la sua "mission"	5
La storia del Centro	7
Lo stile del nostro servizio	9
Finalità del Centro Diurno per Persone con Disabilità (CDD) – Centro di Lavoro Guidato (CLG)	10
2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI	13
Ubicazione del Centro e struttura edilizia	13
Bacino di Utenza	15
Presentazione delle attività del Centro	15
Lavoro su commissione per conto terzi.....	16
Laboratorio informatico.....	16
Area di attività artigianale creativa.....	17
Percorsi di autonomia.....	17
Riabilitazione.....	18
Tirocinio lavorativo in azienda a tempi e obiettivi limitati	18
Accoglimento e dimissione degli utenti.....	18
L'organizzazione della giornata.....	20
I Trasporti.....	20
Struttura organizzativa	21
L'équipe.....	22
Formazione del personale	22
3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	24
Gli standard di qualità del servizio all'utente	24
4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA..	25
Tutela degli utenti.....	25
D. Lgs. 231/2001	27
Informazioni su realtà collegate all'Associazione "La Nostra Famiglia"	28
Allegato	30

Introduzione

Gentili utenti, famiglie, lettori,

questa Carta dei Servizi è una presentazione dell'Associazione "La Nostra Famiglia" di Mareno di Piave, dei suoi principi ispiratori, della sua missione, delle sue attività, dei suoi servizi e delle prestazioni che è in grado di offrire.

"L'Associazione prende il nome di "Nostra Famiglia" per dimostrare che, come figli dello stesso Padre, tutti gli uomini formano un'unica famiglia, che tutti i membri dell'Associazione saranno come padre, madre, fratelli e sorelle per quanti li avvicineranno, così pure tutte le case dell'Associazione dovranno essere famiglia per tutti quelli che vi dovranno soggiornare"

Così affermava il Beato Luigi Monza, fondatore dell'Associazione, indicando nell'**accoglienza**, nello **spirito di famiglia** e nella **valorizzazione della vita** l'orizzonte valoriale entro il quale l'Associazione è nata, si è sviluppata e ancora oggi opera cercando di interpretare in modo differenziato, specifico e mirato, i bisogni che incontra per trovare risposte sempre più appropriate ed adeguate.

Questa Carta dei Servizi rappresenta, inoltre, il documento attraverso il quale l'Associazione "La Nostra Famiglia" di Mareno di Piave si fa conoscere a tutti coloro che si rivolgono alla struttura fiduciosi di trovare un luogo ospitale e una "presa in carico" che aiuti a superare le difficoltà e le fatiche che si stanno vivendo.

Tutti noi siamo impegnati perché questo si realizzi ogni giorno per tutti coloro che usufruiscono dei nostri servizi, con i quali condividiamo un tratto di cammino comune.

La Presidente
dell'Associazione "La Nostra Famiglia"

Luisa Minoli

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO

L'Associazione "La Nostra Famiglia" e la sua "mission"

L'Associazione "La Nostra Famiglia" è un Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con DPR 19.06.1958 n. 765, iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche presso la Prefettura di Como.

L'Associazione, ai sensi del comma 9 dell'art. 10 del D. Lgs. 460/97, è Onlus parziale per le attività di assistenza sanitaria, sociale e sociosanitaria, istruzione e formazione finalizzate prevalentemente a persone disabili e svantaggiate.

La "mission" dell'Associazione è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita – attraverso specifici interventi di riabilitazione – delle persone con disabilità, specie in età evolutiva.

"La Nostra Famiglia" intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l'accompagna.

L'Associazione si propone di dare il proprio contributo allo sviluppo della ricerca e delle conoscenze scientifiche nel campo delle patologie dello sviluppo.

Attraverso l'attività formativa, l'Associazione contribuisce alla preparazione personale e valoriale di operatori impegnati in servizi di istruzione sanitari e socio-sanitari.

L'Associazione è presente sul territorio nazionale in 6 Regioni (Campania, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Lombardia, Puglia e Veneto) con 29 sedi e collabora con l'Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale OVCI-La Nostra Famiglia in 5 Paesi del mondo.

L'Associazione:

- ***si prende cura, riabilita ed educa bambini e ragazzi disabili***, mediante una presa in carico globale loro e della loro famiglia, realizzata nel rispetto della vita e con uno stile di accoglienza che favorisca la loro crescita umana e spirituale. La qualità del progetto riabilitativo viene garantita da elevati livelli di personalizzazione, professionalità, umanità e scientificità, favorendo l'integrazione dei bambini e ragazzi nella comunità in cui vivono;
- attraverso la Sezione Scientifica "Eugenio Medea", riconosciuta Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, ***sviluppa conoscenze e competenze nel campo della ricerca scientifica*** volte a: prevenire le varie forme di disabilità fisiche, psichiche e sensoriali; limitarne le conseguenze, fino anche al loro superamento totale; mettere a disposizione nuove prassi e metodologie scientificamente validate di intervento riabilitativo, sanitario, educativo e sociale;
- ***promuove attività di formazione*** garantendo l'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo dei bambini e ragazzi disabili che frequentano i Centri di Riabilitazione in coerenza con il loro specifico progetto riabilitativo; sostenendo percorsi formativi con l'obiettivo di orientare e favorire l'inserimento lavorativo di persone disabili e/o fragili; promuovendo corsi di laurea e di formazione superiore volti a preparare professionisti sanitari con elevate competenze tecniche e valoriali a servizio della persona; promuovendo lo sviluppo delle competenze professionali degli operatori dell'Associazione garantendone l'aggiornamento continuo rispetto alle più recenti acquisizioni scientifiche secondo lo stile e i valori dell'Associazione.

La storia del Centro

Il Centro di Lavoro Guidato di Mareno di Piave viene costituito il 10 gennaio 1982 con la caratteristica di ***Centro sperimentale***.

Esso nasce prima della L.R. 55 del 15.12.1982 e rappresenta una di quelle esperienze atipiche presenti nel territorio regionale e mai codificate dalla Regione Veneto, nonostante l'evidente necessità della loro esistenza (anche altri servizi individuati successivamente dalla L. 104/92 non troveranno percorsi attuativi in ambito regionale, come ad esempio i "centri socio-riabilitativi").

Nasce in un ex laboratorio artigianale ristrutturato, grazie alla generosità dei signori Angelo e Teresa Vendrame, in località Bocca di Strada, via Ungheressa, 167/A nel comune di Mareno di Piave.

Nel novembre del 1982 è già attivo un primo gruppo di aziende che "offrono lavoro vero" ed anche il primo gruppo di Volontari che opera in stretta connessione con gli operatori del Centro e con gli utenti, facendo rete con il territorio.

Nel 1984 il Centro Sperimentale di Lavoro Guidato di Mareno di Piave viene segnalato come esperienza significativa nell'ambito di un progetto pilota della Regione Veneto in ordine ai problemi dell'inserimento lavorativo delle persone disabili.

È uno dei tre Centri pilota di una sperimentazione regionale che aveva come obiettivo il confronto tra modalità diverse di perseguire l'inserimento lavorativo in ambito di disabilità.

Nel 1985 con la partecipazione attiva dell'Associazione Nazionale Alpini, sezione di Conegliano, il Centro viene ampliato e dotato di due ampi fabbricati comunicanti che permettono di aumentare gli spazi a disposizione degli utenti, sia per le attività

produttive sia per le attività di socializzazione e di relazione con il territorio.

Il carattere sperimentale si conclude e l'esperienza è considerata consolidata.

Nel 2005 si compie, infatti, l'ultimo intervento edilizio in ordine di tempo. Il Centro di Mareno di Piave viene ulteriormente ampliato con la costruzione di una nuova ala e la ristrutturazione e la messa a norma dell'esistente.

L'inaugurazione del centro avviene il 23 settembre 2006

Nel 2006 viene realizzata anche una *casa appartamento* (prefabbricato), funzionale per le esperienze dei percorsi di autonomia. Tale prefabbricato è voluto dall'Associazione di volontariato "Angelo e Teresa Vendrame" per contribuire alle potenzialità del Centro e per rappresentare una novità nelle opportunità per le persone disabili e le loro famiglie.

DENOMINAZIONE	Centro di Lavoro Guidato Centro Diurno per persone con disabilità "Angelo e Teresa Vendrame" - Mareno di Piave
INDIRIZZO	Via Ungherese Nord, 167/A 31015 Mareno di Piave (TV)
TELEFONO	0438/30529
FAX	0438/497959
E-MAIL	mareno@lanostrafamiglia.it
INDIRIZZO PEC	mareno@pec.lanostrafamiglia.it
SITO INTERNET	www.lanostrafamiglia.it
POSTI ACCREDITATI	30

Comitato Esecutivo di Sede

Direttore di Struttura	Sini Roberto
Coordinatore	Paola Andreetta
Responsabile Amministrativo	Lino De Faveri

Orario di apertura

Dal lunedì al venerdì	Dalle 8.00 alle 16.45
-----------------------	-----------------------

È possibile visitare il Centro durante l'orario di apertura, facendone richiesta al Direttore di Struttura o al Coordinatore.

Per ulteriori informazioni consultare il sito: www.lanostrafamiglia.it alla pagina dedicata alla Sede.

Lo stile del nostro servizio

Il servizio offerto dal Centro di Mareno di Piave si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- PRESA IN CARICO "GLOBALE": la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona. Non è limitata, quindi, ad interventi e cure di carattere sanitario, ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e lavorative, delle disabilità o minorazioni, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia, nel lavoro, nell'ambiente di vita.

- LAVORO D'ÉQUIPE: è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi, il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari.
- AFFIDABILITÀ E PROFESSIONALITÀ: gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermati e/o validati scientificamente; essi vengono continuamente verificati ed aggiornati e possono diventare oggetto di studio e di ricerca.

*Finalità del Centro Diurno per Persone con Disabilità (CDD) –
Centro di Lavoro Guidato (CLG)*

Il Centro di Lavoro Guidato è una struttura per l'avviamento e il collocamento al lavoro di giovani disabili che hanno bisogno di sviluppare le loro capacità professionali, al fine di poter realizzare il pieno inserimento in normali aziende.

Per raggiungere questo obiettivo, l'inserimento nel contesto socio-lavorativo del Centro rappresenta una risorsa fondamentale per valorizzare tutte le potenzialità presenti nei giovani disabili che vi accedono.

Lo sviluppo e l'accrescimento del livello di benessere psico-fisico e dell'autonomia personale favoriscono l'integrazione sociale, culturale e lavorativa di ogni persona.

Il **C.D.D.-C.L.G.**, ha connotato nel tempo la sua attività in modo diversificato a seconda delle patologie, dell'età delle persone e del tempo di frequenza.

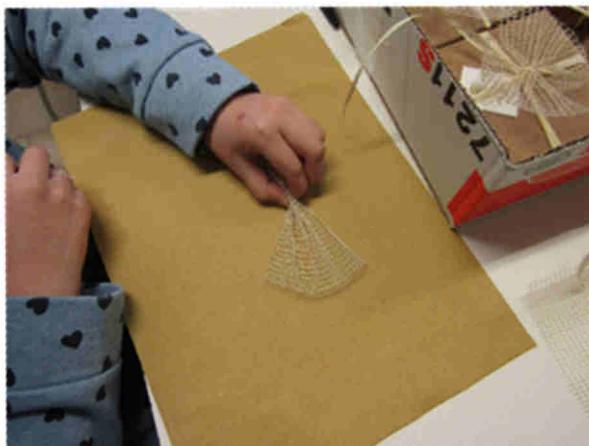
Il Centro attualmente rappresenta infatti:

- una realtà operativa collocata tra la formazione professionale e l’inserimento diretto nel mondo del lavoro; si tratta pertanto di un particolare tipo di “formazione in situazione” ai fini dell’inserimento dei giovani disabili, che ne hanno le potenzialità, nel mondo del lavoro;
- la possibilità di effettuare osservazioni e valutazioni di persone, in tempi determinati, mirate sia ad un possibile inserimento lavorativo esterno, in linea con l’attuale normativa nazionale e regionale sull’occupazione delle persone disabili, sia ad una loro collocazione ottimale in strutture di accoglienza diurna per i soli disabili;
- una realtà di mantenimento e di continua valorizzazione delle abilità acquisite quando questa non è inseribile in ambienti lavorativi esterni;
- un laboratorio di integrazione sociale dove viene ampliato l’obiettivo di migliorare l’autonomia, la stima di sé, la capacità di relazione attiva con le persone, grazie alla funzione del Centro come spazio di aggregazione sociale finalizzato al benessere psicofisico degli utenti, luogo di incontro e realizzazione di esperienze diverse.

I primi due aspetti sono caratteristiche tuttora presenti che rappresentano il mantenimento dell’impegno del Centro rispetto alle finalità delle origini; negli altri è invece evidente la sua trasformazione nel tempo, per collocarsi nella rete dei Centri Diurni per persone con disabilità del territorio. La valenza “lavorativa” tende comunque a permanere come elemento distintivo fondamentale delle attività.

L'attività del Centro Diurno:

- costituisce la logica continuazione ed il completamento del precedente lavoro riabilitativo ed educativo effettuato in età evolutiva;
- presenta un essenziale carattere di sistematicità e continuità;
- è un'esperienza realistica che anticipa situazioni in cui l'utente si troverà successivamente a vivere, sia quando verrà avviato al lavoro professionale in normali attività lavorative, sia quando si troverà ad affrontare normali contesti di vita sociale;
- associa la dimensione addestrativa a quella educativa.



2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

Ubicazione del Centro e struttura edilizia



Il Centro Diurno per Persone Disabili “Angelo e Teresa Vendrame” è ubicato in località Bocca di Strada del comune di Mareno di Piave lungo una strada provinciale di grande frequenza, a circa 300 metri dalla fermata dei mezzi pubblici e a 3 km dal casello autostradale. Il tratto di strada è servito da marciapiedi rialzati e pista ciclabile, senza barriere architettoniche.

La struttura, di proprietà dell'Associazione "La Nostra Famiglia", è collocata in una situazione urbanistica adeguata e compatibile con le esigenze degli utenti, armonicamente posizionata nella proprietà recintata e collegata alla strada provinciale, con passo carraio e cancello arretrato secondo le normative di sicurezza da cui si accede ad un piazzale con parcheggi.

Gli accessi alla Sede e l'ubicazione delle diverse aree all'interno della stessa sono chiaramente indicati.

Tutta l'area del Centro è **priva di barriere architettoniche ed adeguata alle vigenti normative.**

È dotata di ambienti confortevoli e comprende:

- un laboratorio di assemblaggio,
- un laboratorio di attività artigianali creative,
- un laboratorio di ceramica,
- un laboratorio di informatica,
- un locale riservato al forno per la ceramica,
- una mensa self-service,
- due spogliatoi con bagni per gli utenti,
- due spogliatoi con bagni per gli operatori,
- un bagno assistito,
- spazi per servizi vari di segreteria e altro,
- i servizi generali,
- un'area reception con una pensilina esterna per l'arrivo e l'accoglienza delle persone,
- spazi di magazzino e deposito,

per un totale di **680 mq** coperti.

Nell'ampia area verde, di circa **5000 mq**, è collocata una casetta con ampia stanza cucina e soggiorno, due camere, un bagno per le attività di autonomia domestica e sociale.

Bacino di Utenza

Il Centro accoglie 30 persone in regime di diurnato provenienti dal territorio dell'ULSS2 "Marca Trevigiana" in prevalenza dai comuni dell'area di Conegliano-Pieve di Soligo (ex ULSS 7).

Presentazione delle attività del Centro

L'Ente ha regolamentato l'organizzazione delle attività nel rispetto dei ritmi e delle abitudini di vita degli utenti ed ha reso operanti modalità di erogazione delle attività nel rispetto dei valori e del credo religioso degli utenti.

Le attività del Centro sono strutturate in modo da poter rispondere alle necessità dei progetti educativi individualizzati. Gli utenti vi partecipano e si alternano a seconda degli obiettivi del progetto educativo, delle abilità lavorative proprie e delle necessità del Centro.

Le attività riguardano:

- laboratorio polivalente, nel quale vengono svolte produzioni in assemblaggio per conto di aziende del territorio circostante;
- laboratorio di attività artigianali creative: decorazione della ceramica, creazione di oggetti in argilla, bomboniere, biglietti e oggetti con carta riciclata, smerigliatura del vetro;
- laboratorio di battitura ed impaginazione testi, *inserimento dati su database* al computer, su commissione;
- esperienze di autonomia sociale caratterizzate dall'uso di mezzi pubblici e dall'effettuazione di uscite guidate sul territorio presso strutture commerciali ed esercizi pubblici;
- *stage* aziendale per graduale inserimento lavorativo e/o consolidamento di esperienze acquisite;
- momenti di approfondimento delle esperienze attraverso la partecipazione ad assemblee interne.

È garantita la presenza di arredi, attrezzature e ausili idonei alla tipologia ed al numero degli ospiti.

Lavoro su commissione per conto terzi

È un'attività che permette all'utente di poter vivere una situazione lavorativa concreta simile a quella reale esterna. Si sviluppano così le capacità individuali e si valorizza il gruppo, abituando i giovani al controllo e alla responsabilizzazione.

Una quindicina di aziende forniscono lavorazioni per i diversi settori tecnologici.

Le stesse ditte possono proporre vari prodotti (assemblaggio di cerniere, confezioni varie, monotubi, raggi per ruote, ecc.), che favoriscono l'acquisizione di diverse competenze e contribuiscono ad aumentare la motivazione e l'interesse al lavoro da parte degli utenti. Vengono utilizzate attrezzature più o meno complesse e ausili specifici personalizzati.

Laboratorio informatico

È una attività che, grazie agli attuali strumenti tecnologici, permette anche alla persona con difficoltà motorie e prassiche di acquisire capacità e conoscenze per poter svolgere attività lavorative in ambienti nuovi.

Attualmente le postazioni di lavoro sono 5. Un posto di lavoro è attrezzato per l'utilizzo da parte di utenti ipovedenti. Tutti i computer sono collegati in rete tra loro e possono accedere ad internet. Viene utilizzato il sistema operativo Windows.

Vengono realizzati: giornalini, bigliettiini con i marchi riguardanti le produzioni del Centro, biglietti di invito per cerimonie, copie di libri di varia natura. Inoltre gli utenti sono coinvolti nei lavori riguardanti le attività del Centro.

Area di attività artigianale creativa

Queste attività di tipo artigianale-creativo hanno come finalità principale quella di potenziare e valorizzare l'area della creatività e della manualità permettendo inoltre:

- la possibilità di esprimere le proprie potenzialità creative;
- l'utilizzo di nuovi materiali e tecniche e, conseguentemente, l'acquisizione di nuove conoscenze che favoriscono la crescita dell'autostima;
- la maggiore autonomia operativa su tempi e mezzi.

Le realizzazioni in quest'area sono varie e si modificano in relazione alle esigenze o agli interessi dell'utenza.

Percorsi di autonomia

L'autonomia è l'elemento essenziale nella crescita della persona, e pertanto il Centro valorizza tutte le attività che portano ad acquisirla nell'ambito lavorativo, personale, sociale, domestico e negli spostamenti. Vengono fatte attività per il potenziamento delle autonomie sia all'interno che all'esterno del Centro.

Le attività dei percorsi di autonomia vengono realizzate principalmente all'interno di una struttura appositamente dedicata.

La valorizzazione dei percorsi di **autonomie** rientra nella ricerca costante delle attività (nuove o già consolidate) che il Centro attua negli ambiti lavorativo, personale, sociale e domestico per favorire questo elemento essenziale della crescita della persona. È per questo che gli utenti vengono coinvolti anche nella preparazione del posto di lavoro, nella pulizia dell'ambiente interno e dell'area esterna secondo un piano volto a potenziare la percezione della cura dell'ambiente in cui loro stessi vivono.

Riabilitazione

Gli utenti del Centro possono avvalersi delle consulenze e/o di specifici interventi forniti dall'équipe pluridisciplinare e multispecialistica del **Polo di Conegliano-Pieve di Soligo dell'Associazione** stessa, sia sotto l'aspetto medico-riabilitativo sia sotto l'aspetto psicologico e sociale.

Tirocinio lavorativo in azienda a tempi e obiettivi limitati

Allo scopo di rafforzare l'intervento educativo socio-lavorativo delle persone frequentanti il Centro di Lavoro Guidato, è prevista la possibilità di svolgere esperienze di tirocinio in azienda.

I tirocini vengono organizzati in collaborazione con il Servizio Disabilità Età Adulta (S.D.E.A.) e con il Servizio Inserimento Lavorativo (S.I.L.) dell'Azienda ULSS.

Di norma, durante il periodo iniziale di *stage*, il tirocinante ha come tutor dell'esperienza un operatore del Centro in modo che ci sia continuità per quanto riguarda i riferimenti educativi.

Per coloro che non sono in grado di sostenere ritmi produttivi standard vengono attuate esperienze di inserimento/integrazione finalizzate alla socializzazione anche in situazioni produttive.

Per alcuni utenti vengono inoltre strutturate e attivate iniziative nel territorio a carattere socializzante. Le esperienze di solito si svolgono in piccoli gruppi di utenti seguiti da un operatore.

Accoglimento e dimissione degli utenti

Possono accedere alla fruizione dei servizi del Centro persone con disabilità sia motorie che psichiche.

I criteri che guidano gli accoglimenti e le dimissioni dal Centro sono ispirati alla centralità ed alla tutela della persona dell'utente.

Gli accoglimenti avvengono nel momento in cui il Centro è in grado di garantire:

- la realizzazione del programma personalizzato di intervento;
- l'effettuazione degli interventi socio-educativi e assistenziali di cui la persona necessita in conseguenza della disponibilità di personale adeguato e delle opportune attrezzature.

Gli accoglimenti degli utenti devono essere preventivamente concordati tra l'Ente gestore ed i competenti servizi dell'ULSS 2 ed avvengono seguendo le seguenti modalità:

1. l'Unità Valutativa Multi Dimensionale (UVMD) dell'ULSS 2 stabilisce il percorso dell'utente valutandone l'idoneità rispetto al progetto generale del C.D.D.-C.L.G. di Mareno;
2. il referente del committente (Servizio Disabilità Età Adulta - SDEA - ULSS 2) aggiorna il coordinatore del C.D.D.-C.L.G. di Mareno, fornendo informazioni e documentazione relative alla proposta di nuovo ingresso;
3. il coordinatore e l'operatore di riferimento del C.D.D.-C.L.G., confrontandosi con l'assistente sociale di riferimento dello SDEA, valutano le risorse, i bisogni e i tempi necessari per l'inserimento dell'utente;
4. Il coordinatore e l'operatore di riferimento del Centro de "La Nostra Famiglia" incontrano l'utente e la famiglia;
5. l'utente visita il Centro e successivamente inizia un periodo di tre mesi di valutazione per capire l'idoneità alla frequenza del centro;
6. in caso di esperienza positiva, viene informato il servizio SDEA dell'ULSS 2 e si procede all'elaborazione del progetto educativo individuale;
7. il coordinatore, gli operatori del C.D.D.-C.L.G., insieme al referente dello SDEA, incontrano la famiglia, presentano il progetto educativo che va sottoscritto dall'utente, dai familiari o dall'eventuale Tutore o Amministratore di Sostegno.

Le dimissioni avvengono quando:

- il programma di riabilitazione, abilitazione socio-educativa lavorativa, previsto per questa unità operativa, è stato portato a termine;
- viene a mancare qualcuno dei requisiti di idoneità;
- vengono a mancare uno o più criteri che hanno determinato l'accoglimento;
- vi è richiesta esplicita da parte del committente.

L'organizzazione della giornata

L'attività del Centro si svolge dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.45, per 43,45 ore settimanali.

Gli operatori di riferimento degli utenti si ritrovano generalmente ogni settimana per la verifica dei progetti educativi degli utenti e per la gestione degli aspetti organizzativi di natura ordinaria.

All'interno del Centro esiste un Comitato degli utenti che si occupa di organizzare ed eseguire iniziative decise in assemblea. Tali iniziative possono riguardare l'utilizzo del tempo libero, l'approfondimento di tematiche di tipo sociale, la promozione di iniziative di solidarietà, l'organizzazione di uscite o di eventi comuni come la gita annuale ed altro. Il Comitato, inoltre, si preoccupa di collaborare con le linee proposte dagli operatori rafforzando il legame di amicizia all'interno del gruppo.

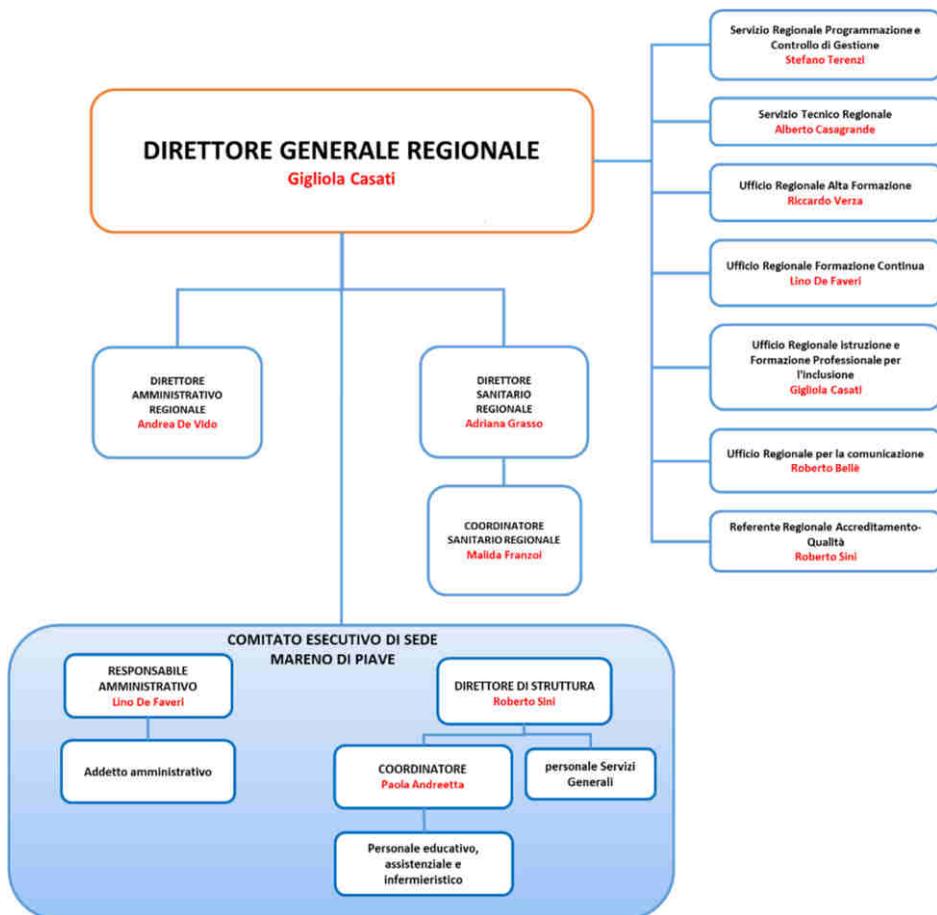
I Trasporti

Gli utenti accedono al Centro con mezzi propri, pubblici o con il servizio trasporti gestito dall'Associazione stessa.

Questo servizio viene svolto al mattino e al pomeriggio da pulmini attrezzati anche per il trasporto di persone con problemi di mobilità. Quando è possibile viene valorizzata l'autonomia nell'uso di mezzi pubblici negli spostamenti degli utenti del centro.

Struttura organizzativa

ORGANIGRAMMA DEL CENTRO DI MARENO DI PIAVE



L'équipe

L'organico del personale dipendente e consulente della Sede è composto da:

Direttore di Struttura:	Roberto Sini
Coordinatore:	Paola Andreetta
Responsabile amministrativo:	Lino De Faveri

Educatori Professionali	n. 3
Istruttore tecnico	n. 1
Assistente Soc. San. con funzioni educative	n. 5
Infermiera professionale	n. 1
Ausiliario	n. 1
Segretaria	n. 1

Formazione del personale

La formazione è pianificata in base ai bisogni formativi del personale ed in funzione degli obiettivi del servizio.

Gli operatori partecipano ai corsi di formazione promossi dall'Associazione "La Nostra Famiglia", tramite il servizio erogato dall'Ufficio Regionale Formazione Continua e dal Settore Formazione Continua dell'Associazione, con riferimento, in particolare, a quanto indicato nel Piano Formativo Regionale e nel Piano Formativo Nazionale.

Inoltre, gli operatori partecipano anche a corsi inerenti la propria professionalità realizzati all'esterno, in particolare *stage*, seminari, convegni programmati dall'Azienda ULSS 2 "Marca Trevigiana" e da altre agenzie formative, Enti, Associazioni presenti sul territorio regionale.

La formazione permanente e l'aggiornamento, infatti, sono i principali strumenti che garantiscono il mantenimento di un alto livello di competenza e di qualità dei servizi resi e che aiutano gli operatori ad acquisire o a conservare un grado di flessibilità sufficiente per affrontare gli inevitabili cambiamenti che ogni Servizio deve realizzare, al fine di adeguare il proprio intervento ai bisogni che cambiano.

Il processo di erogazione della Formazione Continua è certificato secondo la normativa UNI EN ISO 9001.



3. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di qualità del servizio all'utente

Per l'Associazione "La Nostra Famiglia" l'affermazione del Fondatore Beato Luigi Monza "il bene deve essere fatto bene" non tramonta mai.

Oggi queste parole si possono tradurre con il termine "Qualità". Il Sistema di Gestione per la Qualità viene pertanto inteso come strumento per favorire il miglioramento del contesto organizzativo ed innalzare i livelli di performance delle attività clinico-riabilitative e di tutti i servizi di supporto.

L'attenzione posta dai cittadini alla qualità dei servizi erogati dalle strutture socio sanitarie impegna anche il nostro Centro nell'identificare standard e relativi strumenti per la verifica di questi ultimi. In allegato è descritto l'impegno del Centro di Mareno a garantire un servizio di qualità esplicitando anche tempi per la realizzazione degli impegni e modalità oggettive di verifica, approvati e verificati dal Direttore di Struttura.



4. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE E DI VERIFICA

Tutela degli utenti

Le funzioni relative alla tutela degli utenti ed alla messa in atto di strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione degli stessi e delle loro famiglie vengono assolte attraverso:

- **L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**, situato presso la direzione del centro; è gestito dal Coordinatore che, nell'ambito della propria attività, promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami, gli elogi ed i questionari di soddisfazione degli utenti. È possibile accedere all'URP previo appuntamento telefonico o in base agli orari definiti nella tabella esposta nelle bacheche della sede e di seguito riportati:
 - dal lunedì al giovedì, dalle ore 9:00 alle 12:00 e dalle ore 14:00 alle 16:30;
 - il venerdì, dalle ore 9:00 alle 12:00.

Le segnalazioni vengono prese in carico nell'immediato. La gestione dei reclami prevede un'analisi della situazione e delle cause che l'hanno provocata; in ogni caso, per ogni reclamo scritto è garantita risposta entro 30 giorni dal ricevimento. In seguito, il Direttore di Struttura avvia apposita procedura coinvolgendo i soggetti interessati. L'utente, oltre che rivolgendosi direttamente all'URP, può esprimere segnalazioni/apprezzamenti anche in maniera anonima attraverso apposita modulistica a disposizione presso la Sede (Allegato QV M 007).

- L'attività del **Coordinatore**, il quale fornisce informazioni utili agli utenti ed ai loro familiari riguardanti le prestazioni

e le modalità di accesso ai servizi, anche al fine di promuovere percorsi di integrazione sul territorio.

- La disponibilità del Centro a raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici dei servizi.
- Il grado di soddisfazione degli utenti/delle famiglie viene rilevato annualmente tramite la somministrazione di **questionari di gradimento**. L'analisi dei questionari permette al Direttore di Struttura ed al Coordinatore di individuare azioni di miglioramento per favorire la qualità di vita dell'utente. Tale analisi è condivisa con gli utenti e con gli operatori.
- L'utente può rivolgersi al difensore civico territoriale nel caso in cui ritenga che sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni.
- Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti e di coinvolgimento dei familiari nella programmazione delle attività anche attraverso gli **incontri periodici** con i familiari degli utenti.
- Un sistema di iniziative volte a promuovere la massima **interazione tra servizio e famiglie**:
 - garantendo una rappresentanza dei genitori della Sezione Locale dell'*Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia"*;
 - favorendo la presenza e l'attività di Organismi di volontariato;
 - attivando un sistema semplificato di informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
 - attivando un modello organizzativo che abbia per obiettivo specifico la tutela dell'utente.

- L'Associazione ha istituito un Comitato Etico che salvaguarda i diritti dell'utente relativamente alle procedure medico-riabilitative, anche in riferimento alla ricerca scientifica.

D. Lgs. 231/2001

“Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica”

Il D. Lgs. 231/2001 è una legge dello Stato che regola la responsabilità di un'organizzazione (associazione) qualora persone, operando in nome e per conto e nel suo interesse, per trascuratezza dell'organizzazione medesima, commettano certi tipi di reato.

Non tutti i reati comportano responsabilità, ma solo quelli previsti dalla norma; tra i più comuni ed importanti vi sono i reati di corruzione di soggetti pubblici, concussione, corruzione tra privati, infiltrazione della malavita organizzata, gravi reati in materia di salute e sicurezza sul lavoro, reati ambientali. Per ridurre la probabilità che questi reati possano essere commessi, l'Associazione si è dotata di uno specifico Modello di Organizzazione e Gestione (MOG) e di un Codice Etico. Sul rispetto del MOG e del Codice Etico è stato incaricato di vigilare l'Organismo di Vigilanza (OdV).

Tutti coloro che vengano a conoscenza di un comportamento che è, o potrebbe essere, scorretto rispetto a tali documenti, ovvero della commissione o sospetta commissione di uno dei reati previsti dal D. Lgs. 231/2001, possono farne segnalazione all'OdV.

L'OdV dell'Associazione è contattabile per le segnalazioni all'indirizzo e-mail odv@lanostrafamiglia.it o all'indirizzo postale

Organismo di Vigilanza - Associazione “La Nostra Famiglia” - via Don Luigi Monza, 1 - 22037 Ponte Lambro (CO).

L’OdV garantisce la riservatezza delle segnalazioni e del segnalante.

Il Codice Etico è disponibile sul sito Internet dell’Associazione.

Informazioni su realtà collegate all’Associazione “La Nostra Famiglia”

Accanto a “La Nostra Famiglia” sono tante le realtà che sono cresciute a partire dall’intuizione originaria del Beato Luigi Monza:

- il Gruppo Amici di don Luigi Monza - sostiene l’Associazione con iniziative di sensibilizzazione, solidarietà e aiuto;
- l’Associazione Genitori de “La Nostra Famiglia” - tutela i diritti fondamentali della persona disabile e della sua famiglia;
- la Fondazione Orizzonti Sereni - FONOS - realizza soluzioni valide per il “dopo di noi”;
- l’Associazione di Volontariato “Don Luigi Monza” - si propone finalità di solidarietà e utilità sociale nell’ambito di servizi organizzati, in particolare presso i Centri de “La Nostra Famiglia”;
- l’OVCI - La Nostra Famiglia - è un organismo non governativo di cooperazione allo sviluppo presente in Brasile, Cina, Ecuador, Marocco, Sudan e Sud Sudan;
- l’Associazione Sportiva Dilettantistica “Viribus Unitis” - promuove l’integrazione delle persone disabili mediate lo sport.

In particolare, per la sede di Mareno è importante segnalare la presenza dell'Associazione "Angelo e Teresa Vendrame" Onlus. Vi partecipano genitori degli utenti e persone sensibili alle problematiche degli utenti del Centro. Oltre ad essere di sostegno alle attività del Centro, l'Associazione "Angelo e Teresa Vendrame" Onlus organizza attività del tempo libero, vacanze estive ed iniziative per il tema del "dopo di noi".

Informazioni sulle diverse realtà possono essere richieste direttamente alla Direzione del Centro.



Allegato

Associazione "La Nostra Famiglia"		
	MODULO PER LA SEGNALAZIONE DI APPREZZAMENTI / LAMENTI / DISSERVIZI	QV M 007 Rev. 4

Sede/Polo di _____

data _____

Il personale dell'Associazione "La Nostra Famiglia" opera con il massimo impegno al fine di garantirle il miglior servizio. Nel caso in cui desideri esprimere il suo apprezzamento, può farlo barrando l'apposita casella. Nell'impegno quotidiano, possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare (mediante lamentela o disservizio) così che le Sue indicazioni diventino per noi fonte di verifica e miglioramento. La preghiamo di compilare il foglio e consegnarlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o imbarcarlo nell'apposita cassetta di raccolta delle segnalazioni.

TIPOLOGIA APPREZZAMENTO LAMENTELA DISSERVIZIO

SEGNALANTE* (dati facoltativi)

Cognome _____ Nome _____

Tel./Cell _____ E-Mail _____

Residente a _____ Via _____

IN QUALITÀ DI:

CLIENTE GENITORE ACCOMPAGNATORE FAMILIARE ALTRO*

di* _____ (dati facoltativi)

SETTORE COINVOLTO: _____

SEGNALAZIONE:

* L'Associazione La Nostra Famiglia, Titolare del trattamento dei dati, la informa, ai sensi dell'art. 13 del GDPR 675/2016, che i dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente ai fini dell'approfondimento di quanto da Lei segnalato e per inviare comunicazioni in merito alla risoluzione della Sua segnalazione. Ulteriori informazioni potrà trovarle all'interno del sito www.lanostrafamiglia.it o contattando il Titolare a mezzo posta ordinaria presso la sede legale a Ponte Lambro (CO) in via Don Luigi Monza, 1 oppure per mezzo di posta elettronica all'indirizzo e-mail presidenza@lanostrafamiglia.it

Rev. 4 - marzo 2021

La presente Carta dei Servizi è stata revisionata dal Direttore di Struttura con la collaborazione dell'Associazione Genitori de "La Nostra Famiglia" e dell'Associazione "Angelo e Teresa Vendrame" Onlus

ASSOCIAZIONE
la Nostra Famiglia