

ASSOCIAZIONE

**la Nostra Famiglia**

## **CENTRO DI LAVORO GUIDATO "Angelo e Teresa Vendrame"**

**Mareno di Piave**



# **CARTA DEI SERVIZI**

# INDICE

## **Carta dei servizi**

Presentazione della Presidente .....	pag.	4
--------------------------------------	------	---

## **1. Presentazione del Centro**

- Cenni sulla storia del Centro e la sua "mission" .....	pag.	6
---	------	---

## **2. Caratteristiche della struttura**

- Ubicazione del Centro e struttura edilizia.....	pag.	11
---	------	----

## **3. Attività del Centro**

- Presentazione .....	pag.	14
- Lavoro su commissione per conto terzi.....	pag.	14
- Area Informatica.....	pag.	15
- Percorsi di autonomia.....	pag.	16
• Riabilitazione	pag.	16
- Tirocinio lavorativo .....	pag.	17

## **4. Informazioni sulla struttura e i servizi forniti**

- Ammissione e dimissione degli utenti .....	pag.	18
- Organizzazione della giornata .....	pag.	20

- Trasporti.....	pag.	20
- Organigramma .....	pag.	21
- Formazione.....	pag.	22

## **5. Standard di qualità, impegni e programmi**

- Aspetti relazionali.....	pag.	23
- Umanizzazione .....	pag.	23
- Aspetti strutturali e confort .....	pag.	24
- Informazione e comunicazione .....	pag.	25
- Tempi / Accessibilità.....	pag.	26

## **6. Sistemi e procedure di tutela dell'utente**

- Tutela degli utenti .....	pag.	27
-----------------------------	------	----

## **7. Informazioni sulla struttura e i servizi forniti**

- Enti collegati con “La Nostra Famiglia” .....	pag.	28
- Per saperne di più .....	pag.	29

# CARTA DEI SERVIZI

## Presentazione

*La “carta dei servizi” è uno strumento di comunicazione e d'informazione che consente, pur con i limiti di una relazione mediata dal testo scritto e non da un incontro diretto, di interagire con i cittadini per rispondere a quesiti e bisogni.*

*L'Associazione la Nostra Famiglia ha una rete ampia di Servizi diffusa in Italia e all'Estero, si presenta con una varietà di espressioni indicative della volontà dei Dirigenti e di tutti gli operatori di essere attenta ai segni dei tempi e di interagire con le multiformi richieste che provengono dalla realtà delle persone disabili, sempre più complessa e problematica per le mutevoli relazioni fra minorazione e ambiente.*

*Per garantire risposte significative, competenti e appropriate al compito assunto e coerenti con la sua specifica missione, l'Associazione è particolarmente impegnata nel settore della Riabilitazione e della Formazione degli operatori e dei famigliari delle persone disabili. L'impegno suo peculiare è però quello di entrare in sintonia con la realtà territoriale di ogni Centro e Servizio per saper interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i diversi bisogni, programmare interventi volti alla presa in carico dei problemi per ridurre gli effetti negativi della disabilità.*

*Il concetto di “presa in carico” va oltre quello della cura, proprio per l'attenzione che richiede, rivolta a tutte le componenti che contribuiscono a strutturare la personale espressività di ogni persona condizionata dalla*

*minorazione, resa in modo più o meno gravemente disabile in relazione al tipo di partecipazione ambientale che riesce, anche grazie agli interventi riabilitativi, a realizzare.*

*La finalità della Carta dei Servizi è pertanto quella di:*

- ⇒ dare informazioni per divulgare conoscenza*
- ⇒ facilitare l'accesso ai Servizi*
- ⇒ accogliere rilievi e suggerimenti*
- ⇒ favorire la crescita culturale relativa alla presenza nel territorio in cui ognuno vive di persone disabili che necessitano di solidarietà e condivisione per “sentirsi risorsa anziché problema”.*

*La Presidente  
dr.ssa Alda Pellegri*

## **I. PRESENTAZIONE DEL CENTRO**

### **Cenni sulla storia del Centro e della sua missione**

L'Associazione "La Nostra Famiglia" è un Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con D.P.R. N° 765 del 19.6.1958 iscritta come ONLUS per le attività di assistenza sanitaria, sociale e socio-sanitaria, istruzione e formazione finalizzate prevalentemente a persone disabili e svantaggiate.

La "MISSIONE" specifica dell'Associazione è, oggi, tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita - prevalentemente attraverso interventi di riabilitazione, sanitaria e sociale - delle persone con disabilità (in età evolutiva 0-18 anni) e delle loro famiglie.

LA NOSTRA FAMIGLIA intende farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l'accompagna.

Per questo fine, due elementi risultano portanti: quello dell'accoglienza e quello della valorizzazione della vita in tutte le sue espressioni.

Per quanto riguarda l'accoglienza, essa corrisponde esattamente al desiderio e all'impegno di far sentire a proprio agio chi, per qualsiasi ragione, accede al Centro.

Essa non è in alternativa con la competenza tecnica, anzi, consiste in un autentico impegno, che si esprime sia come disponibilità interiore verso l'altro che come gesto concreto di benevolenza e di ascolto.

La valorizzazione della vita in tutte le sue espressioni impegna invece ciascuno a scoprire ciò che veramente conta in tutti coloro che avvicina: i bambini innanzitutto, specialmente quelli più bisognosi di cure, gli operatori e i genitori. Questo aiuta a far

crescere in ogni persona la consapevolezza di quanto vale, in quanto oggetto di amore personale e particolare di Dio.

La fecondità di queste parole si misura oggi dallo sviluppo dell'Associazione, che in Italia conta 37 sedi che ospitano servizi di riabilitazione, formazione e ricerca scientifica e che all'estero collabora, attraverso un Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale (OVCI), creato su sua iniziativa e ad essa collegato, con attività in campo sanitario, educativo, formativo e di ricerca biomedica: in Brasile (dove esiste analoga Associazione che si chiama "A NOSSA FAMILIA"), in Ecuador (denominata NUESTRA FAMILIA), in Sudan (denominata in lingua araba USRATUNA), in Cina con il Distretto Sanitario di Fang Shan (Municipalità di Pechino) e con la Croce Rossa Nazionale Cinese e in altri Paesi quali Marocco e Palestina.

Lo stile del nostro servizio

Il servizio offerto dall'Associazione si qualifica per le seguenti caratteristiche specifiche:

- la presa in carico "globale": la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona, specie se in età evolutiva. 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.
- il lavoro d'equipe: è svolto in modo coordinato da specialisti medici, psicologi, assistenti sociali, pedagogisti, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore offre il proprio contributo specifico agli altri componenti il gruppo di lavoro, per la diagnosi, la stesura del progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari
- l'affidabilità: gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermate e di quelle che hanno ottenuto una validazione scientifica, che sono continuamente

verificati ed aggiornati e che possono diventare oggetto di studio e di ricerca

**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 Ungheresca 64, 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.

E' 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 che 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 avverrà il 23 settembre 2006

**Nel 2006** è stata realizzata anche una *casa appartamento* (prefabbricato) e funzionale per le esperienze dei percorsi di autonomia. Tale prefabbricato è stato 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.

## **La Mission**

Lo scopo del Centro è quello di garantire a ciascuna persona disabile un percorso formativo che tenga conto della sua personalità, così come si è sviluppata durante il percorso riabilitativo in relazione al tipo di patologia e all'ambiente di vita, attraverso un piano di intervento individualizzato che comprende interventi riabilitativi, educativi e partecipativi per raggiungere il massimo di integrazione sociale e lavorativa possibile.

### **Caratteristica del Centro di Lavoro Guidato**

Il Centro di Lavoro Guidato – CLG – 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 soggetto.

Il CLG, ha connotato nel tempo la sua attività in modo diversificato a seconda delle patologie, dell'età dei soggetti 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, ciò 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.

Valutando le prime due realtà si vede il mantenimento dell’intento delle origini, tuttora presente al Centro (CLG), nelle altre è invece evidente la sua collocazione tra i Centri Educativi Occupazionali Diurni del territorio (CEOD). La valenza “lavorativa” tende comunque a permanere come elemento distintivo fondamentale delle attività.

L’attività del Centro di Lavoro Guidato - CEOD:

- 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.

## II. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA

### Ubicazione del Centro e struttura edilizia



Il centro di Lavoro guidato “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, senza barriere architettoniche.

La **struttura** è **posizionata armonicamente nella proprietà** recintata e collegata alla strada provinciale con un **nuovo passo carraio e cancello arretrato** secondo le normative di sicurezza, da cui si accede ad un piazzale con parcheggi.

**Tutta la struttura è oggi adeguata alle vigenti normative** e comprende

due laboratori di assemblaggio,

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

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.

Una casetta con ampia stanza cucina e soggiorno, due camere, un bagno per le attività di autonomia domestica e sociale.

Spazi di **magazzino e deposito**,

**L'ampia area verde**, circa 4000 mq, ha subito una prima sistemazione L'area è in fase di sistemazione definitiva.

Tutta l'area del Centro di Lavoro Guidato - Ceod di Mareno di Piave è priva di barriere architettoniche.

Denominazione: **Associazione "La Nostra Famiglia"**

**Centro di Lavoro Guidato "Angelo e Teresa Vendrame"**

Indirizzo Via Ungheresca Nord, 167/A

31015 – MARENO DI PIAVE (TV)

tel. 0438/30529

Fax 0430-497959

E-mail: mareno@mp.lnf.it

anno di inizio attività 1982

n. 30 + 6 posti convenzionati per il diurnato provenienti dal territorio dell'ULSS7 in prevalenza dai comuni del distretto sud.

Persone di riferimento:

Direzione operativa:	Casati Gigliola
Coordinatore:	Donadi Eros
Responsabile medico:	Piccoli Sara
Responsabile amministrativo:	Andrea De Vido

orario d'apertura:	dal Lun. al Ven. dalle 8.00 alle 17.00
--------------------	---

Struttura di proprietà dell'Associazione mq coperti 736

### III. ATTIVITÀ DEL CENTRO

#### Presentazione

Le attività del Centro sono strutturate in modo da poter rispondere alle necessità dei progetti educativi individualizzati. Gli utenti vi partecipano e si turnano 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 su commissione, bomboniere oggetti vari;
- 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 ad 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;

#### Lavoro su commissione per conto terzi

E' 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 ventina di aziende forniscono lavorazioni per i diversi settori tecnologici.

All'interno delle stesse ditte ci sono vari prodotti (pennelli, 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**

E' 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 in rete tra loro e possono accedere ad internet. Viene utilizzato il sistema operativo Windows

Vengono realizzati: giornalini, bigliettini con i marchi riguardanti le produzioni del Centro, biglietti di invito per cerimonie, copie di libri di varia natura. Inoltre i "ragazzi sono coinvolti" nei lavori riguardanti l'attività del Centro di archiviazione dati, preparazione avvisi e/o comunicazioni per le famiglie, inserimento quotidiano dei dati presenza.

### **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 nuove conoscenze che favoriscono il crescere dell'autostima
- la maggiore autonomia operativa sui tempi e mezzi

Le realizzazioni in quest'area sono varie e si modificano in relazione alle richieste di commesse e al variare degli interessi dei giovani.

## 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.

L'organizzazione principale delle attività di autonomia vengono realizzate all'interno di una struttura appositamente dedicata.

La valorizzazione dei percorsi di **autonomie** rientra nella ricerca costante delle attività (nuove e vecchie) che il Centro attua nell'ambito lavorativo, personale, sociale e domestico per favorire questo elemento essenziale della crescita della persona. È per questo che gli utenti sono 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

**L'utenza** è seguita costantemente dall'equipe pluridisciplinare e multispecialistica del **Presidio di riabilitazione “La Nostra Famiglia” di Pieve di Soligo e Conegliano** sia sotto l'aspetto medico-riabilitativo che psicologico e sociale.

Vengono effettuati:

- cicli di trattamento di fisioterapia su richiesta del fisiatra
- sostegno psicologico
- adattamento ausili e percorsi specifici di terapia occupazionale
- terapia farmacologia.

## **Tirocinio lavorativo in azienda a tempi e obiettivi limitati**

Allo scopo di rafforzare l'intervento educativo socio-lavorativo sui soggetti frequentanti il Centro di Lavoro Guidato, è prevista la possibilità di svolgere esperienze di tirocinio in azienda a tempo ed obiettivi limitati per rispondere alle esigenze di un maggior numero di utenti, tenendo conto delle caratteristiche specifiche dei singoli.

Viene proposto un iter formativo composto da due tipi di tirocinio per favorire il raggiungimento graduale degli obiettivi specifici fissati nei progetti individuali: il tirocinio di lavoro in ambiente conosciuto ed il tirocinio di lavoro in ambiente sconosciuto.

Il tirocinio in ambiente conosciuto è una situazione lavorativa facilitata dalla conoscenza dell'attività e delle persone che la gestiscono da parte dei soggetti tirocinanti, per il rapporto di lavoro continuo e diretto tra l'azienda ed il C.L.G.

Il tirocinio in ambiente sconosciuto è una situazione lavorativa reale che permette di attuare e trasformare apprendimenti lavorativi acquisiti verificando, nello stesso tempo, l'adattamento ad ambienti e situazioni socio-lavorative nuove, il relativo evolversi della motivazione ed eventuali attitudini per un inserimento lavorativo definitivo.

Inizialmente gli orari sono ridotti e flessibili e l'utente viene avviato al lavoro col supporto di un operatore.

Al termine di tale percorso è possibile avviare all'inserimento lavorativo quei soggetti che ne dimostrino l'idoneità, segnalando gli stessi al servizio pubblico preposto (S.I.L).

Per alcuni utenti vengono inoltre strutturate e attivate iniziative a carattere socializzante.

## **IV. INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI**

### **AMMISSIONE E DIMISSIONE DEGLI UTENTI**

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

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

Le ammissioni avvengono nel momento

- in cui il Centro è in grado di garantire la realizzazione del programma personalizzato di intervento;
- nonché garantire gli interventi socio-educativi e assistenziali di cui il soggetto necessita per disponibilità di personale adeguato e per attrezzature.

Le ammissioni e le dimissioni degli utenti dovranno essere preventivamente concordate tra l'Ente gestore ed i competenti servizi dell'ULSS ed avvengono seguendo le seguenti modalità:

1. L'unità valutativa Multi Disciplinare (UVMD) dell'ULSS7 stabilisce il percorso dell'utente valutandone l'idoneità rispetto il progetto generale del C.L.G. di Mareno.
2. Il referente del committente (SDEA ULSS7) aggiorna l'assistente sociale e il coordinatore del C.L.G. di Mareno, fornendo informazioni e documentazione relativa alla proposta di nuovo ingresso.
3. Viene fatta una valutazione da parte dell'equipe de "La Nostra Famiglia"
4. L'equipe del C.L.G (psicologo, psichiatra, assistente sociale, operatori) con l'assistente sociale di riferimento del SDEA valuta le risorse, i bisogni e i tempi necessari per l'inserimento dell'utente.
5. L'equipe de "La Nostra Famiglia" incontra l'utente e la famiglia

6. L'utente visita il Centro di lavoro guidato e successivamente inizia un periodo di tre mesi di valutazione per capire l' idoneità alla frequenza del centro.
7. In caso di esperienza positiva vengono informati i servizi sociali dell'ULSS7 ed elaborato il progetto educativo individuale.
8. Il coordinatore del C.L.G. e gli operatori incontrano la famiglia, presentano il progetto educativo che va sottoscritto dall'utente, familiari o Tutore.
9. La permanenza al C.L.G. è a tempo indeterminato

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;
- viene a mancare uno o più criteri che hanno determinato l'ammissione.
- richiesta da parte del committente

## **L'ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA**

### **Giornata tipo**

L'attività del Centro si svolge:

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 – per 45 ore settimanali.

Gli operatori di riferimento degli utenti si ritrovano periodicamente per la verifica, stesura dei progetti educativi degli utenti.

- All'interno del centro esiste un comitato degli utenti che viene eletto ogni 2 anni. Il comitato si occupa di organizzare ed eseguire iniziative decise in assemblea, queste possono riguardare l'utilizzo del tempo libero, tematiche di tipo sociale, la solidarietà, organizzazione uscite o eventi 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.

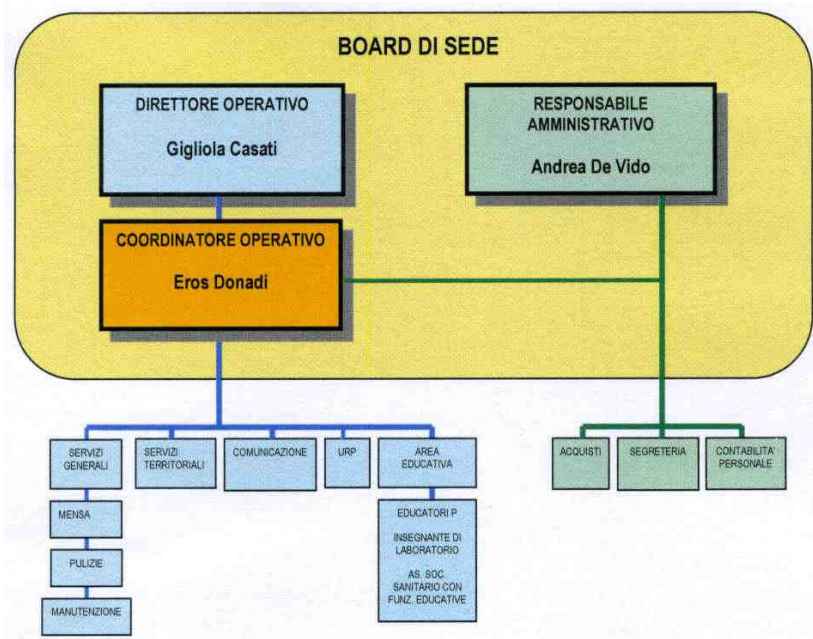
### **I TRASPORTI**

Gli utenti accedono al Centro con mezzi propri, pubblici o con il servizio trasporti dell'ULSS7.

Questo servizio viene svolto il 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.

## ORGANIGRAMMA DEL CENTRO DI MARENO DI PIAVE



### Equipe interna C.L.G.

Persone di riferimento:

Direzione operativa:

Coordinatore:

Responsabile amministrativo:

Responsabile medico:

Psicologo

Assistente Sociale

Educatori Professionali

Istruttore tecnico

Assistente Soc. San. con funzioni educative

Ausiliario

Casati Gigliola

Donadi Eros

Andrea De Vido

Piccoli Sara

n. 1

n. 1

n. 4

n. 1

n. 7

n. 1

## **FORMAZIONE**

Il Centro provvede alla formazione continua e all'aggiornamento degli operatori in Sede usufruendo del Servizio di Formazione Continua de "La Nostra Famiglia di Conegliano.

Inoltre favorisce la loro partecipazione a stages, seminari, convegni ecc... programmati dall'Istituto "E. Medea" o da altre agenzie formative, Enti, Associazioni presenti sul territorio regionale.

## V. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

### GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ALL'UTENTE

<b>ASPETTI RELAZIONALI</b>			
<b>IMPEGNI/FATTORE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b>	<b>VERIFICA</b>
Il Centro si impegna a garantire la riconoscibilità del personale che svolge servizio al pubblico	Visibilità cartellino di riconoscimento	Impegno già realizzato	Verifica di segnalazioni e richiami Controlli periodici della direzione

<b>UMANIZZAZIONE</b>			
<b>IMPEGNI/FATTORE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b>	<b>VERIFICA</b>
Il Centro si impegna a effettuare il rilevamento del grado di soddisfazione dell'utente e della famiglia	Il monitoraggio viene eseguito almeno una volta all'anno	Impegno già realizzato	Effettuazioni e di indagini
Il Centro si impegna a garantire la variazione del menù settimanale	Quattro volte al mese	Impegno già realizzato	Rilevazione del gradimento degli utenti.
Il Centro si impegna a garantire l'accessibilità dei familiari a colloqui con il personale	colloqui con il personale di assistenza sanitaria	Impegno già realizzato	Controlli periodici della direzione

<b>ASPETTI STRUTTURALI E COMFORT</b>			
<b>IMPEGNI/FATT ORE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TEMPI DI REALIZZAZI ONE</b>	<b>VERIFICA</b>
Il Centro si impegna a garantire il facile accesso a tutti i servizi del centro	Assenza di barriere architettoniche	Impegno già realizzato	
Il Centro si impegna a garantire lo spazio sufficiente per lo svolgimento dei servizi		Impegno già realizzato	Rilevazione del gradimento degli utenti
Pulizia e igiene degli ambienti:	Rispetto delle procedure stabilite	Impegno già realizzato	
Vitto somministrato in quantità adeguata e varia	Rispetto della normativa HACCP (L. 155/97)  Le pietanze vengono fornite da una ditta di ristorazione	Già attuato	Valutazione soddisfazione utenti  Attuazione delle procedure previste dalla normativa HACCP Controllo delle temperature e della qualità
Vitto fornito in quantità adeguata agli utenti	Presenza del servizio dietetico		Valutazione soddisfazione utenti

## INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

<b>IMPEGNI/FATT ORE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TEMPI DI REALIZZAZI ONE</b>	<b>VERIFICA</b>
Il Centro si impegna a rendere disponibile al momento dell'accoglimento un opuscolo	Consegna dell'opuscolo informativo al momento dell'accettazione	Impegno già realizzato	Presenza degli opuscoli e del regolamento nel Centro
Il Centro si impegna a garantire l'applicazione del D.Lgs. n. 196 sulla privacy	Consegna della informativa al 100% degli utenti e sottoscrizione del consenso	Impegno già realizzato	Segnalazioni e reclami
Facilità orientamento interno alla struttura	Presenza di segnaletica chiara e completa all'ingresso e all'interno	Impegno già realizzato	
Informazioni sull'utente ai suoi familiari	Informazioni e condivisione degli obiettivi del progetto alla persona	Impegno già realizzato	
IL Centro si impegna a fornire una informazione ampia ai cittadini del territorio sui servizi erogati	Diffusione della Brochure Partecipazione alle manifestazioni organizzate dal territorio	Impegno realizzato	

<b>TEMPI/ACCESSIBILITA'</b>			
<b>IMPEGNI/FATTORE</b>	<b>STANDARD</b>	<b>TEMPI DI REALIZZAZIONE</b>	<b>VERIFICA</b>
Il Centro concorda su indicazione dello SDEA dell'ULSS7 i nuovi inserimenti	Quando si libera un posto	Impegno già realizzato	

## VI. SISTEMI E PROCEDURE DI TUTELA DELL'UTENTE

### Tutela degli utenti

La funzione relativa alla tutela degli utenti viene assolta attraverso la **Direzione Operativa** che - nell'ambito della propria attività - promuove le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e i questionari di soddisfazione degli utenti. L'Ufficio ha sede presso il Centro.

Il **Servizio sociale** assicura la disponibilità di un assistente sociale in caso di necessità.

Il servizio Sociale fornisce informazioni utili sulle prestazioni e le modalità di accesso ai servizi.

L'ufficio è situato al centro dell'associazione de La Nostra Famiglia di Conegliano

La direzione operativa è disponibile a raccogliere ed elaborare proposte per migliorare gli aspetti organizzativi e logistici dei servizi.

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti anche attraverso l'incontro periodico con i famigliari degli utenti.

Eventuali problematiche possono essere presentate o inviate alla Direzione Operativa che provvede a dare tempestiva risposta e mettere in atto, se necessario, le procedure per l'immediata soluzione coinvolgendo anche i diretti responsabili.

## VII INFORMAZIONI SU REALTA' COLLEGATE A "LA NOSTRA FAMIGLIA"

Enti collegati con "La Nostra Famiglia":

- ◇ L'Associazione Nazionale Genitori de "La Nostra Famiglia". Vi partecipano tutti i genitori che usufruiscono dei servizi riabilitativi de "La Nostra Famiglia" e che desiderano farne parte (circa 13.000, di cui 10.000 iscritti).
- ◇ Gruppo Amici de "La Nostra Famiglia" di don Luigi Monza. Vi partecipano persone di qualsiasi età (circa 6.000), disponibili al servizio gratuito a sostegno delle iniziative de "La Nostra Famiglia" e dell'Associazione Genitori.
- ◇ L'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, organizzano attività del tempo libero e le vacanze estive. Segreteria: tel. 0438.30529
- ◇ FONOS – Fondazione Orizzonti Sereni. Nata allo scopo di fornire risposte in grado di garantire con continuità una qualità di vita adeguata alle esigenze esistenziali delle persone disabili, utilizzando al meglio le risorse disponibili, personali, familiari e sociali. Segreteria: Via della Moscova, 40/6 – 20121 MILANO – Tel. 02/6596.555 – Fax 02/6566.588. e-mail: [fonos@tiscali.it](mailto:fonos@tiscali.it) sito internet: [www.fonos.it](http://www.fonos.it)
- ◇ OVCI La Nostra Famiglia (Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale) per la realizzazione di progetti socio-sanitari nei Paesi del sud del mondo, anche con l'invio di volontari, aiuti, attrezzature.  
Segreteria: via don Luigi Monza, 1 – 22037 PONTE LAMBRO CO – Tel. 031/625.111 – Fax 031/625.275.  
e-mail: [ovci@pl.inf.it](mailto:ovci@pl.inf.it) sito internet: [www.ovci.org](http://www.ovci.org)

### **Per saperne di più:**

- ◇ è possibile dare la propria adesione al Gruppo Amici di don Luigi Monza per ricevere regolarmente il Notiziario di informazione, trimestrale, che informa regolarmente sulle attività de “La Nostra Famiglia” e dell’Istituto Scientifico “E. Medea”, del Gruppo Amici, dell’Associazione Genitori, della FONOS, dell’OVCI.
- ◇ l’Istituto Scientifico dispone di una propria Rivista scientifica: SAGGI – Neuropsicologia, psicopedagogia e riabilitazione, semestrale, indicizzata a livello internazionale.

Informazioni in ordine a quanto sopra possono essere richieste direttamente alla Direzione Operativa oppure al Coordinatore della struttura.