



"IL NUOVO PONTE"
Società Cooperativa sociale Onlus

CARTA DEI SERVIZI

REVISIONE: 09
DATA: 01.12.2021

Pagina 1 di 30

CARTA DEI SERVIZI

"IL NUOVO PONTE"
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

VICENZA, 01/12/2021



NOTA METODOLOGICA

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità con quanto disposto dall'art. 32, comma 1, del D.lgs. 33/2013 e ss.mm.ii., a norma del quale le Pubbliche Amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi stessi, ed è pertanto improntata al principio di trasparenza, oltre che ai criteri di:

- eguaglianza dei diritti degli utenti,
- imparzialità nell'erogazione dei servizi,
- partecipazione degli utenti ai servizi,
- efficacia ed efficienza dei servizi,
- costante verifica della qualità percepita dai beneficiari del servizio.

PRESENTAZIONE E BREVE STORIA DE "IL NUOVO PONTE"

"IL NUOVO PONTE" Società cooperativa Sociale è una Cooperativa Sociale di tipo A, attiva nel campo della disabilità dal 1984, anno di nascita della stessa.

Si è costituita riunendo al suo interno tre componenti di soci: i **soci lavoratori**, personale qualificato e professionalmente preparato che opera all'interno dei servizi attivati dalla Cooperativa; i **soci familiari**, fruitori dei servizi della Cooperativa frequentati dai loro congiunti; i **soci volontari**, figure attive e presenti in vari ambiti della Cooperativa.

La Cooperativa Il Nuovo Ponte fin dall'inizio ha sentito il dovere di creare opportunità di stimolo relazionale, educativo e d'integrazione sociale per le persone con disabilità che, terminata la scuola dell'obbligo, non trovavano risposte adeguate nel territorio di appartenenza.

Nasce così il Servizio Centri Diurni della Cooperativa, che, grazie allo spirito di continua ricerca ed approfondimento teorico–metodologico, diviene nel tempo un servizio all'avanguardia e specializzato, in grado di diversificare le proposte a seconda dei bisogni del singolo individuo e di offrire al suo interno una molteplicità di opportunità adeguate a sviluppare motivazione ed interesse negli utenti.



Inoltre, proprio la particolare composizione della Cooperativa ha permesso, fin dall’inizio, d’indirizzare tutte le attività alla ricerca di integrazione con il territorio: spesso si è riusciti a costruire scambi e collaborazioni utili ai percorsi formativi degli utenti inseriti in moltissime realtà, associazioni, contesti lavorativi, presenti sul territorio.

A distanza di più di due decenni dalla sua nascita, nel 2010, grazie al sostegno e l’impegno di tante persone, la Cooperativa è riuscita a realizzare un altro grande traguardo: la costruzione del **Dopo Di Noi**, una complessa struttura abitativa protetta sita a Vicenza in Strada Scuole Anconetta al n°12, particolarmente voluta soprattutto dalla componente dei familiari; successivamente, nel 2015, apre la terza comunità alloggio sita a Santa Maria di Camisano, nella struttura adiacente al servizio di centro diurno gestito dalla cooperativa, in una struttura in convenzione per la gestione dei servizi con l’Associazione “Proviamo Insieme per l’Handicap”.

Nasce così il Servizio Residenziale della Cooperativa, costituito da tre nuclei abitativi indipendenti, Comunità Alloggio per 8 persone ciascuna nel territorio di Vicenza, ognuna con a disposizione 1 posto di pronta accoglienza e una Comunità Alloggio per 9 persone nel territorio di Camisano Vicentino, con a diposizione 1 posto di pronta accoglienza.

Affiancata alle comunità alloggio site in Vicenza, c’è inoltre una unità residenziale composta da due nuclei abitativi indipendenti, I Gruppi Appartamenti Protetti, ciascuno adeguato ad ospitare quattro persone, che costituiscono un’opportunità per persone con disabilità lieve ed in possesso di autonomie personali.



LA POLITICA PER LA QUALITÀ DELLA COOPERATIVA

1. MISSION

1 a. PROMUOVERE IL POTENZIALE INDIVIDUALE E SOCIALE DELLE PERSONE, ossia favorire in particolare l'integrazione sociale e lavorativa, attraverso la valorizzazione e la partecipazione diretta delle persone e/o delle loro famiglie e il coinvolgimento dei diversi portatori di interesse del territorio.

1 b. SVILUPPARE IL PRINCIPIO DELLA SUSSIDIARIETÀ, ossia promuovere l'auto-organizzazione dei cittadini, in particolare nei servizi alla Persona e alla Comunità.

1 c. PROMUOVERE, AVVIARE E SOSTENERE proposte di tipo civile, formativo e culturale per lo sviluppo e l'approfondimento di tematiche e problematiche sociali.

1 d. PROMUOVERE E SOSTENERE IL SUPERAMENTO DELLE BARRIERE SOCIALI E CULTURALI, al fine di garantire una partecipazione attiva e reale di ogni cittadino alla vita della società.

1 e. PROMUOVERE LA DIFFUSIONE E LO SVILUPPO DELLA CULTURA DELLA PACE E DELLA CITTADINANZA ATTIVA E RESPONSABILE

1 f. PROMUOVERE E ATTUARE POLITICHE DI ECONOMIA ETICA, ovvero valorizzare attraverso gli strumenti economici, finanziari e imprenditoriali la dimensione solidaristica e mutualistica che fa della cooperazione sociale "il valore aggiunto del suo essere impresa al servizio della comunità".

1 g. INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO. La Cooperativa partecipa e/o promuove attivamente la formazione di luoghi di confronto permanente, istituzionali, associativi, del volontariato e territoriali, al fine di:

1 g. 1. conoscere i bisogni del territorio e l'evoluzione delle politiche sociali;

1 g. 2. promuovere scambi di competenze e informazioni, per integrare meglio la propria offerta con quella altrui, per sollecitare la messa a disposizione di risorse, per creare una nuova consapevolezza sulle problematiche sociali, in particolare delle persone svantaggiate.

1 h. PROMOZIONE DELLA CULTURA DELLA QUALITÀ. La Cooperativa si è dotata di un sistema di gestione per la qualità ISO 9001:2015, che sostiene il proprio modello di impresa garantendo le migliori condizioni di operatività per il perseguimento dei propri obiettivi e strategie, in un approccio che garantisca non solo il soddisfacimento dei requisiti normativi e contrattuali, ma guardi oltre la conformità rilanciando il sistema in ottica di miglioramento continuo e sviluppo organizzativo.



1 i. **RI-CONCEZIONE DEI SERVIZI.** La Cooperativa si impegna costantemente nell'innovazione sistematica della propria offerta, facendovi convergere le risorse opportune, in congruenza con le dinamiche della domanda di servizio.

1 j. **SVILUPPO DELL'ASSETTO SOCIETARIO E PROMOZIONE DELL'IMPRESA SOCIALE.** La Cooperativa, coerentemente con la propria missione, le previsioni statutarie, i bisogni della comunità nei diversi territori di appartenenza, favorisce l'ampliamento costante della base sociale, l'articolazione dei servizi/interventi offerti, prestando particolare attenzione al livello di consapevolezza e al senso di appartenenza.

1 k. **GESTIONE DELLE PROFESSIONALITÀ E QUALIFICAZIONE PROFESSIONALE.** La Cooperativa pone la massima attenzione alla valorizzazione delle risorse umane, vero e proprio capitale grazie al quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.

2. VISION

2 a. **TROVARE FORME DI COLLABORAZIONE TRA COOPERATIVE.**

2 b. **MIGLIORARE LA CAPACITÀ DI LETTURA DEL DISAGIO.**

2 c. **OFFRIRE ADEGUATI AIUTI ALLE FAMIGLIE CON DIFFICOLTÀ INTERNE.**

2 d. **PROMUOVERE IL DIRITTO AL LAVORO QUALE STRUMENTO PER LA REALIZZAZIONE E L'EMANCIPAZIONE DELL'INDIVIDUO.**

2 e. **FAVORIRE E DIFENDERE IL DIRITTO A VIVERE NELLA PROPRIA CASA.**

3. VALORI

3 a. **DIMENSIONE RELAZIONALE,** necessaria affinché le relazioni all'interno della cooperativa possano essere significative in termini di partecipazione consapevole, reale e diretta e di gestione democratica dell'impresa da parte dei soci.

3 b. **TERRITORIALITÀ,** intesa come radicamento sul territorio in cui si opera, conoscenza delle problematiche reali e partecipazione attiva alla comunità locale.

3 c. **RUOLO DEL VOLONTARIATO,** come componente vitale della cooperativa sociale sia per l'apporto di contributi concreti e culturali sia quale testimonianza di collegamento con il tessuto sociale.



3 d. **LAVORO IN RETE**, ossia essere coordinati e orientati verso obiettivi comuni e condivisi; diffondere e confrontare la propria esperienza e le pratiche migliori, con altre cooperative, anche di tipo B.

3 e. **CENTRALITÀ DELLA PERSONA**. La Cooperativa realizza sistematiche rilevazioni circa le necessità e i bisogni del territorio in cui opera, con l'obiettivo di definire aree di intervento a essi coerenti, cioè analizzando opportunamente la domanda e predisponendo conseguentemente la propria offerta. Inoltre, nei confronti di quegli interlocutori che hanno una rilevanza diretta o indiretta ai fini dei suoi obiettivi istituzionali, e per ognuno di essi, predispone le procedure di monitoraggio adeguate, assumendo un ruolo di mediazione nei casi in cui questi manifestino culture, sensibilità, obiettivi e intendimenti contrastanti. Tale ruolo è sempre improntato a lealtà, chiarezza e legalità, evidenziando sempre e comunque le necessità socio-sanitarie delle persone svantaggiate. La centralità della persona è garantita anche attraverso la cura dei processi partecipativi interni, l'attenzione alla crescita professionale, al clima e all'ambiente di lavoro.

3 f. **DEMOCRAZIA PARTECIPATIVA**, ossia un sistema in cui le diverse componenti sociali possono comunicare, mettere a confronto e in relazione progetti, domande, problemi, per delineare delle politiche che siano legate ai bisogni collettivi e che esprimano uno stile di sviluppo che valorizzi l'identità e il patrimonio del sistema territoriale locale.

4. STILE EDUCATIVO

Tutti i professionisti coinvolti nel progetto educativo condividono uno stile comune descritto nelle Linee educative:

La persona con disabilità è un cittadino portatore di diritti; l'agire educativo rappresenta lo strumento mediante il quale è data la possibilità di esigere tali diritti in un contesto inclusivo, fatto di reciprocità nel rapporto soggetto ambiente, intendendosi per ambiente l'insieme dei fattori, materiali, personali e relazionali in cui la persona vive.

La costruzione, il monitoraggio e la verifica dei progetti personalizzati è un compito irrinunciabile dei servizi in modo che la quotidianità non sia perenne ripetizione di routine ma sia lo scenario realizzativo del progetto di vita di ciascuno.

Questi progetti tengono conto non solo dei bisogni della persona e della famiglia, ma anche dei desideri e delle aspirazioni considerando prioritaria l'attenzione ai diritti sotto riportati.

DIRITTO ALLA SALUTE



Si intende un benessere e una qualità di vita nel proprio ambiente. In tal senso viene favorita e stimolata la costruzione di una autentica cultura dell'inclusione rivolgendo le proprie attenzioni non solo alla persona con disabilità, ma anche al suo ambiente di vita, considerandolo come un fattore direttamente proporzionale alla qualità di vita della persona.

DIRITTO A COMUNICARE

Accesso a qualsiasi tecnica e/o strumento che possano favorire l'espressione di sé, delle proprie opinioni, bisogni e desideri, lasciando una traccia di sé che favorisca un processo identitario.

DIRITTO ALL'AUTODETERMINAZIONE

Possibilità di scegliere e decidere per sé, secondo le proprie aspirazioni, tenuto conto delle proprie possibilità e dei limiti funzionali in un'ottica di realtà e non di preclusione.

DIRITTO ALL'ADULTITÀ

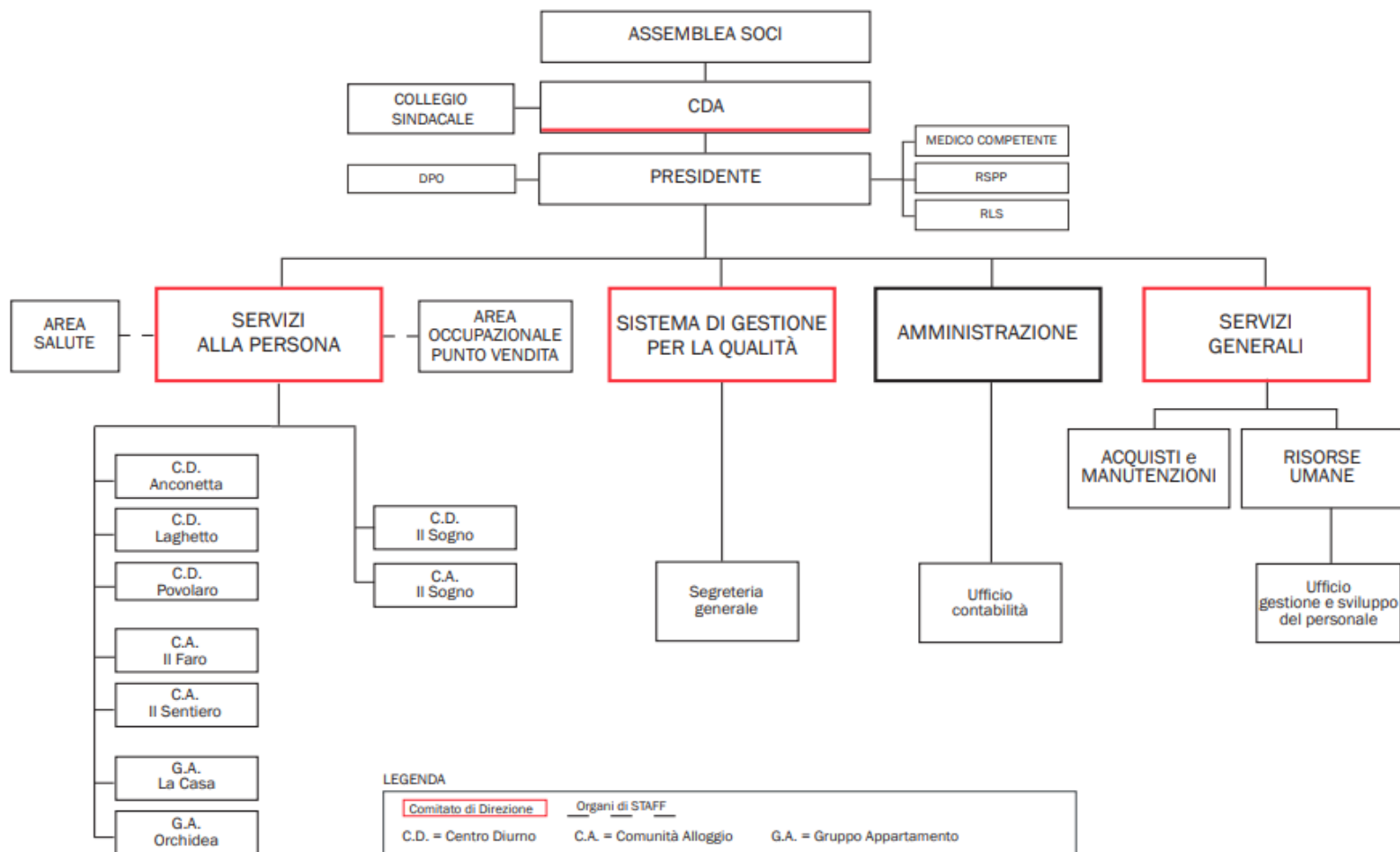
Evoluzione del proprio essere nel progetto di vita in relazione alle fasi di vita e ai contesti che si realizza nel rispetto e nella reciprocità.

Ciò premesso, le attività realizzate fungono da mediatori – facilitatori per il raggiungimento e il mantenimento degli obiettivi educativi concordati nei progetti personalizzati e periodicamente rivalutati, in considerazione dell'evoluzione della persona con disabilità e del contesto in cui è inserita.

L'agire educativo si realizza quindi nella coerente attivazione di più fattori, nella sperimentazione di nuovi modelli e approcci, nel consolidamento delle buone prassi e nel costante lavoro di costruzione e di mantenimento di reti.



ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI





Ulteriori elementi aggiuntivi determinanti la qualità del servizio:

- Presenza infermieristica trasversale ai servizi per monitorare lo stato di salute dell'utenza accolta, per formazione su temi specifici del personale, gestione delle figure medico-sanitarie esterne e supporto alle famiglie su aspetti sanitari dell'Ospite e monitoraggio dello stato di salute di tutto il personale in servizio;
- Presenza dell'educatore motorio trasversale a tutte le UU.OO. per una analisi dei bisogni di ciascun utente e per la promozione e la gestione di interventi individualizzati o di gruppo;
- Presenza di regolari momenti di confronto tra educatori delle UU.OO. su aspetti organizzativi, educativi e progettuali (Coordinamento dei Servizi);
- Presenza di proposte di attività ulteriori rispetto ai servizi base proposti (uscite serali, uscite del fine settimana o in orario extra Centro Diurno);
- Presenza di attività aggiuntive specifiche (fisioterapia, nuoto, etc.);
- Presenza di risorse umane esterne aggiuntive (volontari, tirocinanti, studenti scuole superiori e Università);



I CENTRI DIURNI

Il Servizio Centri Diurni rappresenta una risposta specifica, strutturata, specializzata ma flessibile, per la promozione e lo sviluppo di competenze in ambito educativo, riabilitativo, occupazionale, assistenziale delle persone con disabilità; si rivolge a tutti i soggetti con disabilità in età post-scolare, compresa tra i 16 e i 65 anni.

Ogni Centro Diurno è Autorizzato ed Accreditato dalla Regione Veneto in base alla L.R.22/02 e successive modifiche, per un totale complessivo del Servizio pari a 105 posti.

È entrata in vigore la normativa 740/2015.

La D.G.R. 740/2015, attualmente in vigore, ha ridefinito i parametri di riferimento per l'organizzazione e la gestione dei servizi Centri Diurni autorizzati ed accreditati dalla Regione Veneto e quindi convenzionabili con le Aulss di riferimento.

Il Servizio Centri Diurni si compone di quattro unità operative, dislocate sul territorio e costituite da più gruppi educativi di piccole dimensioni, caratteristica che ha permesso di finalizzare maggiormente la progettualità del gruppo di ospiti, permettendo ampie e diversificate collaborazioni ed interazioni con il territorio limitrofo. Inoltre, il Servizio ha sviluppato una rete di collaborazioni tra le varie sedi che consente una ricchezza particolare dal punto di vista relazionale e delle attività educative, abilitative, riabilitative, occupazionali e a cui tutti i soggetti possono accedere secondo il loro specifico progetto educativo. In tutti i gruppi educativi si opera affinché venga posta l'attenzione sul progetto di vita e sulle fasi evolutive della persona disabile, con un continuo e costante lavoro di analisi e confronto sul soggetto inserito, nella ricerca del coinvolgimento di tutte le figure significative che, a vario titolo, si occupano di lui.

Tutto il Servizio Centri Diurni de Il Nuovo Ponte è affidato alla guida del Responsabile del Servizio e del Referente di unità operativa che si occupa della gestione e del coordinamento delle attività dei Centri dal punto di vista educativo, occupazionale, relazionale, assistenziale.

In tutti i gruppi educativi si opera affinché venga posta l'attenzione sul processo di crescita della persona con disabilità, con un continuo e costante lavoro di analisi e confronto sul soggetto inserito, nella ricerca del coinvolgimento di tutte le persone significative che si occupano del soggetto, compreso, quando possibile, il confronto e la collaborazione con tutti gli specialisti di riferimento.

Questo modo di lavorare permette di acquisire le conoscenze necessarie per "costruire" un progetto educativo-riabilitativo che si avvicini alle reali esigenze della persona.



Ogni intervento educativo si struttura attraverso una serie di attività quotidiane finalizzate al raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel progetto educativo di ciascun utente.

La finalità trasversale a tutti i gruppi educativi è quella di promuovere e favorire il raggiungimento della massima autonomia e sviluppo personale perseguibile per il soggetto in modo da poter, laddove possibile, uscire dal Servizio Diurno ed inserirsi in un contesto esterno più adeguato alle caratteristiche sviluppate/apprese dal soggetto stesso.

Alla persona con disabilità viene quotidianamente offerta la possibilità di scegliere rispondendo ai propri bisogni, interessi, gusti personali, sogni e aspirazioni.

La metodologia utilizzata è costituita dalla tensione a sostenere, affiancare, facilitare la persona con disabilità a provarsi nei vari piani dell'espressività umana: razionalità, affettività, fisicità, socialità, creatività operativa.

Le attività sono scelte e modulate sulle caratteristiche di ciascun soggetto e sugli obiettivi specifici previsti in ciascun progetto educativo individualizzato, considerando il piano:

- **dell'essere** attraverso gruppi di confronto, laboratori educativi individuali, diari personali, assemblee di centro, incontri per la consapevolezza psicofisica;
- **del fare** attraverso laboratori di assemblaggio, laboratori di cartotecnica, laboratori di bomboniere, laboratorio di legno, laboratori creativi (pittura su vetro, carta riciclata, legno, cucito, manufatti decorativi, ...),
- **del sapere** attraverso corsi di computer, corsi di educazione degli adulti, ...
- **dell'interagire relazionale** attraverso progetti in cui i soggetti coinvolti si sperimentano in contesti lavorativi-formativi ed occupazionali esterni, utilizzando le competenze acquisite o andando a trasmetterle a terzi (fattoria, laboratori in erboristerie, attività presso piccole ditte del territorio, progetti presso istituti scolastici e/o presso centri per anziani,...)
- **della cura della persona** attraverso un percorso per poter acquisire le possibili autonomie personali (raggiungimento del controllo sfinterico, vestizione-svestizione, consumo autonomo del pasto, scelta del pasto, scelta degli indumenti da indossare qualora vi fosse necessità di cambiarsi, ...)

Ogni intervento si struttura attraverso una serie di attività quotidiane, finalizzate al raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel progetto educativo di ciascun utente.



ORGANIZZAZIONE E FIGURE PROFESSIONALI

All'interno di ogni sede è presente una équipe di personale professionalmente qualificato di Educatori ed Operatori Addetti all'Assistenza, secondo gli standard previsti dalla L.R. 22, sono presenti inoltre figure con diverse specializzazioni.

È inoltre presente un Regolamento Interno del Servizio che viene illustrato e sottoscritto dalle persone che utilizzano il servizio, dai loro AdS, Tutori, Curatori al momento dell'inserimento ed in ogni occasione di modifica dello stesso.

FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E GIORNATA TIPO

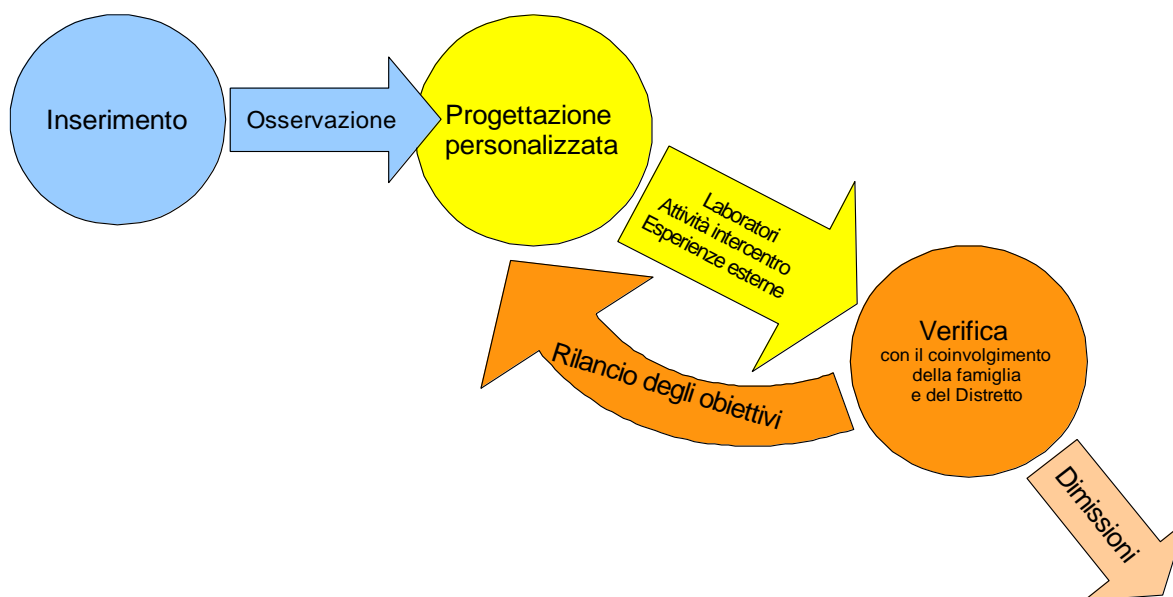
Il Servizio Centri Diurni ha un calendario di apertura annuale pari a 220 giornate circa, è aperto dal lunedì al venerdì con orario 9-16, con possibilità di usufruire di anticipo e posticipo con un numero minimo di adesioni; inoltre prevede la possibilità del servizio integrativo del trasporto.

La giornata tipo si può riassumere nel seguente modo:

- Dalle ore 8.00 alle ore 9.30: trasporto degli ospiti da casa al centro diurno d'appartenenza, effettuato da operatori del servizio centri diurni con mezzi attrezzati;
- Dalle ore 9.00: apertura dei centri diurni ed accoglienza;
- Dalle 9.30 alle 12.00 circa: attività educative, abilitative, riabilitative, occupazionali e d'assistenza;
- Dalle ore 12.00 alle ore 13.00: pranzo;
- Dalle ore 13.00 alle ore 14.00: dopopranzo con possibilità di sviluppo di autonomie e interessi personali e/o assistenza personale;
- Dalle ore 13.30/14.00 circa alle 15.30: attività educative, abilitative, riabilitative, occupazionali, d'assistenza e/o riposo se necessario e prescritto;
- Dalle ore 15.30: termine delle attività e inizio del trasporto verso casa ad opera degli operatori del Centro Diurno;
- Ore 16.00: Chiusura Centro Diurno;
- Ore 17.30: termine massimo del servizio di trasporto a casa.



MODALITA' DI INSERIMENTO AL CENTRO DIURNO



L'accesso al Centro Diurno avviene tramite l'ULSS di riferimento, a seguito di una richiesta formale da parte della famiglia interessata al Distretto di appartenenza. In particolari casi, a fronte di richieste la cui possibilità di accesso ai servizi non sia possibile, la cooperativa può accogliere persone anche in forma privata, qualora la famiglia lo richieda.

TARIFFARIO PER L'UTENZA INSERITA PRIVATAMENTE

Costo Base Orario:	€ 4,00	Livello Gravità		
Costo Servizio Mensa:	€ 4,00	LIEVE	MEDIO	GRAVE
Ore di Accoglienza	1	€ 4,00	€ 8,00	€ 16,00
	4	€ 16,00	€ 32,00	€ 64,00
	5	€ 24,00	€ 44,00	€ 84,00
	7	€ 32,00	€ 60,00	€ 116,00
Trasporto (opzionale)	€ 7,80 al giorno			



AREA PROGETTAZIONE OCCUPAZIONALE

L'Area è coordinata dal *Responsabile delle lavorazioni occupazionali*

Il Responsabile Lavorazioni Occupazionali coordina l'attività di realizzazione di prodotti per committenti esterni alla Cooperativa (comprese le attività occupazionali degli utenti), la gestione attiva delle risorse umane aggiuntive e presiede lo sviluppo del sistema produttivo.

Le proposte occupazionali permettono di costruire dei percorsi educativi individuali e di piccolo gruppo per soggetti con disabilità psicofisica o in situazione di disagio sociale, orientati all'apprendimento di abilità pratiche in contesti attenti alla sfera cognitiva e relazionale. Attraverso la strutturazione, la diversificazione delle lavorazioni ed il supporto di personale specializzato si favoriscono percorsi di sperimentazione e riabilitazione di autonomie e competenze occupazionali atte a promuovere una identità adulta in contesti diversificati. Il risultato concreto di questi laboratori è un prodotto "a più mani" che diventa simbolo espressivo delle possibilità "abili" al di là di qualunque situazione e condizione. In alcune situazioni proprio attraverso il percorso educativo-occupazionale alcuni soggetti possono intraprendere percorsi in ambiti lavorativi esterni attraverso tirocini sociali, progetti personalizzati, progetti sperimentali.

PUNTO VENDITA Nel punto vendita convergono tutti i manufatti realizzati nei laboratori occupazionali attivi nei diversi centri diurni: sono il risultato di sperimentazioni diverse. Per la loro realizzazione, esposizione e vendita è necessario poter coniugare conoscenze, tecniche di realizzazione con strategie atti a superare i limiti spesso imposti dalla disabilità a favore delle capacità, aspirazioni e motivazioni della persona.

Il Nostro Punto Vendita nel cuore di Vicenza: Contrà Santa Lucia,108/110 a Vicenza

Il nostro punto vendita rappresenta lo spazio di visibilità che permette, ai cittadini, di conoscere la realtà dei servizi realizzati, partendo da oggetti esposti e potendone conoscere la storia e i processi per la loro realizzazione, alle persone inserite la sperimentazione di abilità in un contesto lavorativo reale.



STANDARD DI SERVIZIO

La Cooperativa misura l'efficacia del proprio servizio Centri Diurni attraverso un set di indicatori mirati a quantificare il grado di soddisfacimento delle istanze dei suoi diversi portatori di interesse, come da tabella seguente, che riporta anche i livelli minimi garantiti per ciascuno.

Stakeholder	Indicatore	Valore garantito
Personale	Incidenza della formazione sul totale delle ore lavorate	2% (3 ore al mese a testa)
Famiglie	Incontri individuali con le famiglie	almeno 2 all'anno per utente
	Incontri collettivi con le famiglie (Equipe/familiari/Ads) sulla qualità e gestione quotidiana	Almeno 3 all'anno per U.O.
Utenti	Utilizzo di strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utente	1 volta all'anno
	Partecipazione utenti ad attività interne/esterne che coinvolgono risorse del territorio	75% (3 utenti su 4)
	Coinvolgimento attivo dell'utente nella costruzione del suo Progetto Personalizzato	70% (tra gli utenti che sono in grado di esprimere una scelta)



CONTATTI

➤ **Responsabile dei Servizi alla Persona**

Strada Scuole Anconetta 12/2

Cell. 338 3042885

silvia.massignan@nuovoponte.it

➤ **Responsabile Area Salute**

Strada Scuole Anconetta 12/2

Cell. 337 1273736

michele.perin@nuovoponte.it

➤ **Responsabile Lavorazioni Occupazionali**

Via della Tecnica, 12 36030 Povolaro di Dueville (VI)

Cell. 320 0822757

mara.babolin@nuovoponte.it

SEDI OPERATIVE

➤ **Centro Anconetta**

Via della Tecnica, 13 36030 Povolaro di Dueville (VI)

Tel. 0444 360097

anconetta@nuovoponte.it

➤ **Centro di Laghetto**

Strada Marosticana, 235 – 36100 Vicenza

Tel. 0444 294138

laghetto@nuovoponte.it

➤ **Centro di Povolaro**

Via della Tecnica, 12 36030 Povolaro di Dueville (VI)

Tel. 0444 360097

povolaro@nuovoponte.it

➤ **Centro di Camisano**

Viale Venezia, 12 36043 Camisano Vicentino (VI)

Tel. 0444 411682

camisano@nuovoponte.it

Tel. 0444 412770



IL SERVIZIO RESIDENZIALE

Il Servizio Residenziale de "Il Nuovo Ponte" è la concretizzazione strutturale ed operativa del Progetto **Dopo di Noi**, a lungo perseguito dalle compagini sociali della Cooperativa.

È composta da 5 unità abitative, diverse tra loro per tipologia, obiettivi, tipo di assistenza e supporto fornito.

LE COMUNITA' ALLOGGIO

Le due case de **Il Sentiero** e **Il Faro** sono situate in Vicenza, in zona Anconetta, vicine anche se tra loro indipendenti, per permettere ad ogni realtà di sviluppare la propria progettualità a seconda del gruppo di persone ospitato. La casa **Il Sogno** è situata in S. Maria di Camisano Vicentino, adiacente al Centro Diurno gestito della Cooperativa.

Tutte insieme costituiscono i nuclei abitativi protetti *"che accolgono persone adulte con disabilità prive del nucleo familiare o per le quali sia impossibile la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente che permanentemente"*.

Ogni Comunità Alloggio è Autorizzata ed Accreditata dalla Regione Veneto in base alla L.R.22/02 e successive modifiche per un totale complessivo del Servizio pari a 28 posti, con capacità recettiva massima di nove-dieci soggetti cadauna, di cui otto soggetti in residenzialità definitiva ed un posto, invece, riservato alle persone in accoglienza temporanea programmata per quanto riguarda le comunità alloggio de **Il Sentiero** e **Il Faro**; nove soggetti in residenzialità definitiva ed un posto, invece, riservato alle persone in accoglienza temporanea programmata, per quanto riguarda la comunità alloggio de **Il Sogno**.

La comunità alloggio ha finalità di accoglienza e gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona, allo sviluppo delle abilità sociali e alla riabilitazione, o anche alla realizzazione di esperienze di vita autonoma e di pronta accoglienza programmata.

Lo stile e l'ambiente valido ed adeguato dal punto di vista affettivo, familiare e strutturale in cui si opera all'interno del Servizio Residenziale, permette ad ogni residente di perseguire il proprio obiettivo di vita, anche coabitando tra soggetti con differenti esigenze personali.

Ogni persona residente viene stimolata nella capacità di assumere un ruolo attivo sia nel vivere gli spazi collettivi e/o personali all'interno della casa, sia nel proporre-definire come gestire tempi, spazi e attività collettive della vita comunitaria.



Ogni persona viene resa partecipe e coinvolta in piccole incombenze domestiche a seconda delle capacità, della predisposizione e dell'interesse personale. La persona accolta persegue i propri progetti educativi individualizzati, scandisce e/o sceglie tra più alternative come trascorrere il tempo libero, con una particolare attenzione e supporto perché questo possa avverarsi, soprattutto prevedendo la partecipazione attiva a situazioni d'integrazione sociale adeguate alle proprie caratteristiche.

Particolare attenzione viene dedicata al prendersi cura delle proprie esigenze e/o interessi, promuovendo lo sviluppo di attività sul territorio socializzanti (frequentazione della biblioteca, cinema, piscina, parrocchia, ...) e/o utili alla propria persona (farmacia, parrucchiera, estetista, ...).

Il collegamento con tutte le realtà di partecipazione alla vita relazionale e sociale (Centri Diurni, Associazioni, altri...), l'utilizzo delle risorse presenti sul territorio (piscina, cinema, centri di aggregazione, ...) e le sinergie presenti tra i vari servizi della cooperativa consentono spesso di predisporre situazioni occupazionali-relazionali molto specifiche ed arricchenti nell'interesse del singolo utente.

Dal punto di vista assistenziale c'è una presa in carico della situazione psico-fisica del soggetto con la massima cura ed attenzione a mantenere tutte le autonomie personali possedute, a svilupparne di nuove, più consone alla propria esistenza, laddove questo risulti ancora possibile.

Il benessere fisico, e di conseguenza psichico, è ricercato attraverso modalità di assistenza individuate nell'interesse del singolo utente, con ausili specifici di cui ci si è dotati; le particolari modalità di assistenza sono convalidate e/o supportate dalle figure specialistiche preposte ed attivate dalla comunità nell'ambito della rete territoriale dei servizi alla persona (assistente sanitaria, fisioterapista, medico di base, infermiere, specialista psichiatrico, neurologo, ...).

ORGANIZZAZIONE E FIGURE PROFESSIONALI

All'interno di ogni sede è presente un'equipe di personale professionalmente qualificato di Educatori ed Operatori Addetti all'Assistenza, secondo gli standard previsti dalla L.R. 22/2002. Possono essere presenti inoltre figure con diverse specializzazioni (es. infermiere). È garantito per tutto il Servizio Residenziale la presenza di un Coordinatore Educativo e del Responsabile Organizzazione e Salute. Queste figure collaborano in sinergia per il buon funzionamento del Servizio. È presente un Regolamento Interno del Servizio che viene illustrato e sottoscritto dalle persone che utilizzano il



servizio e dai loro AdS/Tutori/Familiari al momento dell'inserimento ed in ogni occasione di modifica dello stesso.

FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E GIORNATA TIPO

Le Comunità Alloggio sono aperte per tutto il tempo dell'anno.

Nell'arco della giornata la persona residente partecipa, secondo il suo Progetto Personalizzato, ad attività educative, abilitative, riabilitative, occupazionali esterne alla Comunità e spesso in integrazione con soggetti di altri servizi e/o del territorio.

Quando possibile, la persona può anche essere impegnata in attività di tipo domestico (quali pulizie, cucinare, fare la spesa, riordinare la propria stanza, stendere la biancheria, stirare) e in attività di tempo libero.

Sinteticamente la giornata tipo in Comunità Alloggio si può così descrivere:

- Al mattino ci si sveglia indicativamente verso le ore 7.30\ 8.00 e ciascuno ha la possibilità di dedicarsi alla cura del proprio corpo, scegliendo di fare la doccia, o il bagno a seconda delle abitudini e delle personali inclinazioni;
- Intorno alle 8.30\9.00 si consuma la colazione assieme;
- Alle 9.30\10.00, dopo l'igiene dentale, ciascuno inizia la propria giornata: chi frequentando attività all'esterno, chi svolgendo attività domestiche o uscite sul territorio, chi accogliendo altri soggetti giunti in comunità per attività specifiche inter-centro (attività di cucina, lettura animata, biodanza clinica, ...);
- Alle 12.00 si pranza, qualcuno presso le sedi esterne dove svolge l'attività della giornata, qualcuno con ospiti con cui ha svolto le attività programmate in Comunità. Al termine del pasto ognuno collabora per il riordino;
- Dopo pranzo, per chi ha piacere e necessità, c'è la possibilità di riposare oppure di trascorrere del tempo libero in lettura, in chiacchiere o nel semplice relax a seconda dei bisogni e preferenze espressi da ciascuno;
- Intorno alle ore 16.00, al rientro dalle attività dei compagni c'è lo spuntino pomeridiano/pausa caffè. Questo è il momento in cui ciascuno racconta della giornata, propone idee, può fare delle richieste specifiche, o si attendono ospiti/familiari;



- Nel tardo pomeriggio ci si suddivide i compiti in base alle esigenze e i bisogni del singolo (piccole spese personali, cura di sé), o della casa (fare la spesa), o momenti animativi-ricreativi (uscita a passeggiare, cineforum, giochi di società o di stimolazione cognitiva,...). Nei pomeriggi sono inoltre previste attività interne e/o esterne sul territorio, anche in collaborazione con Enti esterni (biodanza, attività in parrocchia, attività in fattoria,...). Tutte le attività vengono scelte e programmate assieme agli ospiti costruendo assieme una mappa settimanale delle attività (con possibilità di variazioni concordate con gli ospiti);
- Alle ore 18.30 si partecipa alla preparazione della cena, supportati dagli operatori. Alle 19.00 circa si mangia assieme e al termine della cena si riordina la cucina, ognuno con un compito preciso e adeguato alle possibilità individuali;
- Dopo cena chi vuole si accomoda sul divano per condividere la giornata trascorsa e guardare la TV o chiacchierare, chi vuole si ritira per dormire e chi lo desidera può consumare una bevanda calda. Normalmente entro le 22 tutti i soggetti vanno a riposare, ma l'orario è flessibile a seconda della necessità individuale.

MODALITA' DI INSERIMENTO IN COMUNITA' ALLOGGIO

L'inserimento in Comunità Alloggio della persona con disabilità avviene tramite l'ULSS di riferimento, a seguito di una richiesta formale da parte della famiglia interessata, al Distretto di appartenenza. L'accesso può avvenire anche in forma privata, qualora la famiglia lo richieda e vi siano posti a disposizione.

L'inserimento con carattere definitivo viene disposto a seguito della decisione dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVM) quando ci sono elementi sufficienti per ritenere che la persona con disabilità non possa più rientrare, in modo permanente, in famiglia o avere una vita autonoma.

La persona con disabilità che entra in una struttura residenziale con carattere definitivo partecipa alla spesa con una percentuale prevista dalla Conferenza dei Sindaci.

La compartecipazione economica sarà versata direttamente all'Ente secondo le modalità da esso concordate con l'AdS/Tutore.

Potrà usufruire inoltre, se residente nel territorio dell'Ulss8 Berica, della fornitura gratuita dei farmaci di fascia A e C, così come definito nel protocollo elaborato di concerto tra l'Ufficio Disabilità,



il Servizio Farmaceutico Territoriale, gli Enti gestori e una ditta fornitrice individuata con regolare gara di appalto.

L'inserimento della persona a carattere temporaneo in una struttura residenziale si contraddistingue per il carattere di provvisorietà e l'U.V.M.D. ha il compito di individuare una data di rientro in famiglia concordandola con quest'ultima.

L'inserimento temporaneo può avvenire anche in modo privato con specifico accordo.

L'INSERIMENTO TEMPORANEO

Prioritariamente il servizio di accoglienza temporanea è collegato ad una situazione particolare della famiglia di origine (solievo alla famiglia, malattia di un genitore, ricovero ospedaliero etc.); proprio per queste caratteristiche un'accoglienza temporanea non può superare un periodo superiore ai sei mesi senza proroga.

L'accoglienza temporanea può essere d'urgenza oppure programmata.

È d'urgenza quando si presenta una necessità imprevista. Il Distretto Socio-Sanitario concorda con l'Ente gestore l'inserimento residenziale entro le 48 ore. Nel caso in cui l'accoglienza si protragga per un periodo superiore a 15 giorni dovrà essere convocata l'UVMD.

Si intende programmata quando l'inserimento temporaneo è stato valutato e concordato in sede di UVMD: esso può essere caratterizzato da un unico accesso oppure da più accessi nella struttura residenziale durante l'anno.

L'inserimento temporaneo viene disposto formalmente dal Direttore di Distretto di competenza tramite nota scritta che sarà inviata all'Ente gestore alla famiglia, d'intesa con il Servizio per la Non Autosufficienza - Ufficio Disabilità, prima dell'inizio dell'inserimento

Il Distretto, valutata la situazione di difficoltà della famiglia, tenuto conto del benessere della persona con disabilità e considerata la compatibilità del caso con la situazione della struttura destinata ad accoglierlo, si impegnerà a condividere gli obiettivi e le modalità dell'accoglienza con l'Ente gestore, attraverso l'azione degli operatori distrettuali che garantiranno un corretto passaggio di tutte le informazioni necessarie alla gestione dell'accoglienza.

➤ Le giornate di accoglienza programmata possono essere disdette almeno 5 giorni prima senza alcun onere da parte della famiglia e dell'Ulss;



- Se le giornate di accoglienza programmata vengono disdette meno di 5 giorni prima della data di inizio senza gravi motivi, la famiglia è tenuta al pagamento dell'intero contributo giornaliero relativo al periodo di accoglienza;
- Se le giornate di accoglienza programmata vengono disdette meno di 5 giorni prima della data di inizio per situazioni di provata emergenza (es. in caso di ricovero e/o malattia) l'Ulss è tenuta al pagamento della sola integrazione sociale (importo ottenuto sottraendo dal contributo giornaliero la quota di rilievo sanitario e la partecipazione economica dell'utente), nel qual caso nessun onere è posto a carico della famiglia;
- Se la famiglia decide il rientro anticipato del proprio familiare rispetto al numero di giornate programmate di accoglienza, è tenuta al pagamento dell'intero contributo

TARIFFARIO PER L'UTENZA INSERITA PRIVATAMENTE

		Livello Gravità			
		LIEVE	MEDIO	GRAVE	
Ore di Accoglienza	1,00	€ 2,50	€ 4,00	€ 5,50	
	8,00	€ 20,00	€ 32,00	€ 44,00	Pasto Compreso
	16,00	€ 40,00	€ 64,00	€ 88,00	Pasto Compreso
	24,00	€ 60,00	€ 96,00	€ 132,00	Pasti Compresi
Maggiorazione weekend		€ 5,00 al giorno	€ 10,00 al giorno	€ 10,00 al giorno	



STANDARD DI SERVIZIO

La Cooperativa misura l'efficacia del proprio servizio Comunità Alloggio attraverso un set di indicatori mirati a quantificare il grado di soddisfacimento delle istanze dei suoi diversi portatori di interesse, come da tabella seguente, che riporta anche i livelli minimi garantiti per ciascuno.

Stakeholder	Indicatore	Valore garantito
Personale	Incidenza della formazione sul totale delle ore lavorate	2% (3 ore al mese a testa)
Famiglie	Incontri individuali con le famiglie	almeno 2 all'anno per utente
	Incontri collettivi con le famiglie (Equipe/familiari/Ads) sulla qualità e gestione quotidiana	almeno 2 all'anno per utente
	Contatti individuali di confronto e verifica con gli Operatori della Comunità	almeno 1 mese
Utenti	Partecipazione utenti ad attività (interne e esterne) che coinvolgono risorse del territorio	Almeno il 75%
	Utilizzo di strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utente	1 volta all'anno
	Coinvolgimento degli utenti nel progetto di vita, nella gestione della casa, nelle scelte: Assemblee	Almeno 1 volta al mese



CONTATTI

➤ **Responsabile dei Servizi alla Persona**

Strada Scuole Anconetta 12/2

Cell. 338 3042885

silvia.massignan@nuovoponte.it

➤ **Responsabile Area Salute**

Strada Scuole Anconetta 12/2

Cell. 337 1273736

michele.perin@nuovoponte.it

SEDI OPERATIVE

➤ **Comunità Alloggio "Il Sentiero"**

Strada scuole dell'Anconetta n.12/3

Tel. 0444 504167

ilsentiero@nuovoponte.it

➤ **Centro Comunità Alloggio "Il Faro"**

Strada scuole dell'Anconetta n.12/4

Tel. 0444 317217

ilfaro@nuovoponte.it

➤ **Comunità Alloggio "Il Sogno"**

Viale Venezia,32 36043 Camisano Vicentino (VI)

Tel. 0444 611478

il_sogno@nuovoponte.it



I GRUPPI APPARTAMENTO

I due appartamenti protetti, **La Casa e Orchidea** sono situati in Vicenza, in zona Anconetta, in uno stesso immobile, uno sopra e uno sotto, vicini anche se tra loro indipendenti e separati, per permettere ad ogni realtà di sviluppare la propria progettualità a seconda del gruppo di persone ospitato.

I nuclei abitativi "accolgono persone adulte con disabilità ma con presenti buoni livelli di autosufficienza. Si prefiggono di accogliere e supportare nella gestione della vita quotidiana persone prive del nucleo familiare o per le quali sia impossibile la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente che permanentemente. Predomina l'obiettivo orientato alla tutela della persona, allo sviluppo delle abilità residue e a favorire esperienze di vita autonome dalla famiglia d'origine se esistente".

Lo stile ed il clima relazionale *"familiare, ma professionale"*, con cui si opera all'interno dell'intero Servizio Residenziale di cui costituiscono una sperimentazione, permette ad ogni residente di perseguire il proprio obiettivo e stile di vita, anche coabitando tra soggetti con differenti esigenze personali.

Ogni persona residente viene stimolata e supportata nella capacità di assumere un ruolo attivo e responsabile, sia nel vivere gli spazi collettivi e/o personali all'interno della casa, sia nel proporre-definire come gestire tempi, spazi, attività collettive della vita comunitaria.

Ogni persona viene resa partecipe e coinvolta nella gestione domestica dell'abitazione in cui vive, promuovendo la massima autonomia gestionale, sia nelle scelte, su cui si effettua una supervisione per garantirne la congruità con il benessere personale e del gruppo, sia nella concretizzazione delle stesse.

Ogni soggetto quindi partecipa alla costruzione delle regole di convivenza e di gestione della casa, stilando e sottoscrivendo il regolamento interno condiviso, contribuendo a creare un menù di riferimento da cui derivano le esigenze di acquisti che vengono effettuati dagli stessi soggetti in autonomia, nei punti di approvvigionamento individuati.

Anche la gestione delle pulizie della casa è tra loro suddivisa, grazie ad accordi e turnazioni specifiche che tra loro vengono stipulate, su un piano HACCP supervisionato a monte dagli operatori di riferimento.



Particolare rilevanza viene data al supportare le capacità di confronto tra loro e la condivisione di decisioni del gruppo, tramite assemblee settimanali nelle singole case e al bisogno "condominiali" per gli spazi comuni.

Ognuno di loro ha dei propri impegni ed occupazioni lavorative che occupano almeno una mezza giornata: nel resto del tempo libero si aiutano ad integrarsi con realtà del territorio vicine ai loro interessi e sensibilizzate opportunamente (piscine, gruppi, palestre, ...)

Una volta alla settimana alcuni ospiti del servizio si incaricano di gestire il punto vendita della cooperativa in completa autonomia.

ORGANIZZAZIONE E FIGURE PROFESSIONALI

All'interno del Gruppo Appartamento operano figure professionali di Educatori ed Operatori Socio-Sanitari qualificati, con uno standard che risponde ai bisogni di accompagnamento dei soggetti nel percorso verso l'autonomia. L'operatore non è quindi sempre presente fisicamente con i soggetti così come gli stessi svolgono diverse attività in autonomia anche all'esterno della casa.

Nelle 24 ore è sempre garantita la supervisione degli operatori, conformemente a quanto previsto per i soggetti ed a seconda delle esigenze rilevate.

FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO E GIORNATA TIPO

Normalmente i soggetti che risiedono nei Gruppi Appartamento sono inseriti in contesti lavorativi, con orari di lavoro più o meno prolungati. Ognuno quindi gestisce il suo tempo conformemente agli impegni di lavoro, ai suoi interessi personali ed alle incombenze che un percorso di residenzialità semi-autonoma prevede.

Indicativamente intorno alle 6.30/7.00 ognuno si è regolato la sveglia per iniziare la giornata, avendo il tempo di prepararsi la colazione, lavarsi e vestirsi secondo le abitudini, recarsi alle fermate dei mezzi pubblici, e/o prendere i propri mezzi di locomozione, per recarsi al lavoro.

Alcuni pranzano al lavoro, altri rientrano per il pranzo che hanno normalmente predisposto la sera prima. A seconda delle proprie esigenze, dopo pranzo qualcuno riposa, qualcuno si rilassa in divano prima di riattarsi, a seconda della giornata e di quanto condiviso in gruppo, o per interessi personali (palestre, piscine, gruppi associazionistici,...) o per svolgere le incombenze previste dalle turnazioni in assemblea (pulizie e riordino locali, spesa come previsto da menù in uso, preparazione della cena,...)



Possono inoltre esserci diversi momenti liberi per questioni personali, visite mediche, ai parenti, passeggiate o acquisti personali, che devono inserirsi nella programmazione dell'organizzazione del gruppo.

Dopo cena, e aver riordinato, ognuno sceglie se riposare, dedicarsi a hobby personali, o uscire

Normalmente ci si ritira per la notte intorno alle 23/23.30 al massimo nei giorni feriali, mentre l'orario è variabile quando segue un giorno festivo e/o ci sono eventi particolari.

MODALITA' DI INSERIMENTO IN GRUPPO APPARTAMENTO

L'inserimento in Gruppo Appartamento della persona con disabilità avviene tramite l'ULSS di riferimento, a seguito di una richiesta formale da parte della famiglia interessata, al Distretto di appartenenza. L'accesso può avvenire anche in forma privata, qualora la famiglia lo richieda e vi siano posti a disposizione.

L'inserimento con carattere di definitività viene disposto a seguito della decisione dell'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) quando ci sono elementi sufficienti per ritenere che la persona con disabilità non possa più rientrare, in modo permanente, in famiglia o avere una vita autonoma.

La persona con disabilità, che entra in una struttura residenziale con carattere di definitività partecipa alla spesa con la percentuale prevista dalla Conferenza dei Sindaci. La partecipazione economica sarà versata direttamente all'Ente secondo le modalità da esso concordate con l'amministratore di sostegno/tutore.

Potrà usufruire inoltre, se residente nel territorio dell'Ulss 6, della fornitura gratuita dei farmaci di fascia A e C, così come definito nel protocollo elaborato di concerto tra l'Ufficio Disabilità, il Servizio Farmaceutico Territoriale, gli Enti gestori e una ditta fornitrice individuata con regolare gara di appalto.

L'inserimento temporaneo in una struttura residenziale si contraddistingue per il carattere di provvisorietà e l'U.V.M.D. ha il compito di individuare sempre per la persona con disabilità una data di rientro in famiglia, concordandola con quest'ultima.

L'inserimento temporaneo può avvenire anche in modo privato con specifico accordo.



TARIFFARIO PER L'UTENZA INSERITA PRIVATAMENTE

		Livello Gravità			
		LIEVE	MEDIO	GRAVE	
Ore di Accoglienza	1,00	€ 2,50	€ 4,00	€ 5,50	
	8,00	€ 20,00	€ 32,00	€ 44,00	Pasto Compreso
	16,00	€ 40,00	€ 64,00	€ 88,00	Pasto Compreso
	24,00	€ 60,00	€ 96,00	€ 132,00	Pasti Compresi
Maggiorazione weekend		€ 5,00 al giorno	€ 10,00 al giorno	€ 10,00 al giorno	

STANDARD DI SERVIZIO

La Cooperativa misura l'efficacia del proprio servizio Gruppi Appartamento attraverso un set di indicatori mirati a quantificare il grado di soddisfacimento delle istanze dei suoi diversi portatori di interesse, come da tabella seguente, che riporta anche i livelli minimi garantiti per ciascuno.

Stakeholder	Indicatore	Valore garantito
Personale	Incidenza della formazione sul totale delle ore lavorate	2% (3 ore al mese a testa)
Famiglie	Incontri collettivi con le famiglie (Equipe/familiari/Ads) sulla qualità e gestione quotidiana	almeno 3 all'anno per utente
	Incontri individuali con le famiglie	Almeno 2 all'anno per U.O.
Utenti	Contatti individuali di confronto e verifica con gli Operatori della Comunità	almeno 1 mese
	Utilizzo di strumenti di rilevazione della soddisfazione dell'utente	Almeno 1 volta all'anno
	Coinvolgimento degli utenti nella progettazione personalizzata	100% si scrive e/o sottoscrive il proprio progetto
	Partecipazione attiva (assemblea dei residenti, stesura verbale)	almeno 1 al mese



CONTATTI

➤ **Responsabile dei Servizi alla Persona**

Strada Scuole Anconetta 12/2

Cell. 338 3042885

silvia.massignan@nuovoponte.it

➤ **Responsabile Area Salute**

Strada Scuole Anconetta 12/2

Cell. 337 1273736

michele.perin@nuovoponte.it

SEDI OPERATIVE

➤ **Gruppo Appartamento "La Casa"**

Strada scuole dell'Anconetta n.12/A

Tel. 0444 504167

gap1@nuovoponte.it

➤ **Gruppo Appartamento "Orchidea"**

Strada scuole dell'Anconetta n.12/A

Tel. 0444 317217

gap2@nuovoponte.it



RECLAMI E SEGNALAZIONI

Chiunque – Utente, Familiare, Operatore, Volontario e/o altra persona – può segnalare in qualsiasi momento eventuali disfunzioni del servizio, richiedere chiarimenti in merito a singole situazioni e/o portare suggerimenti o proposte di miglioramento del servizio stesso.

Le segnalazioni possono pervenire via mail, contattando telefonicamente il proprio referente di riferimento, presso ogni centro o comunità o direttamente in sede amministrativa.

È possibile chiedere un colloquio con il Responsabile più diretto, che formalizzerà la segnalazione su appositi moduli predisposti. Tali moduli, inoltrati alla Direzione, saranno valutati e presi in carico dalla figura più idonea alla risoluzione o approfondimento e verifica del fatto, per giungere ad una restituzione di quanto emerso al segnalante.

Tutte le segnalazioni sono registrate e quindi trattate in modo da poter fornire spiegazioni e/o apportare le azioni correttive necessarie in un'ottica di processo continuo di miglioramento.

INFORMAZIONI UTILI

Ragione sociale "IL NUOVO PONTE" Società Cooperativa Sociale - Onlus

P.I. e codice fiscale 01658320245

Sede Legale Strada Scuole Anconetta, 12/2

36100 Vicenza

Tel. 0444 510801

Cell. 348 9979972

nuovoponte@nuovoponte.it

PEC: pec@pec.nuovoponte.it

web: <https://www.nuovoponte.it/>

FB: <https://www.facebook.com/ilnuovoponte>