



Associazione  
*Casa del Sole onlus*

DAL 1966 AIUTIAMO I BAMBINI CON DISABILITÀ

CURTATONE  
MANTOVA  
GARDA



LA DIVERSITÀ È IN OGNUNO DI NOI

# CD VILLA DORA

# CARTA DEI SERVIZI

# ANNO 2021



"La frase scritta all'ingresso della Casa del Sole **'Esperienza di vita per la vita'** sintetizza la finalità del nostro lavoro: vivere insieme dandoci la mano per continuare a vivere, dando la mano ad altri nel mondo".

Vittorina Gementi (1931-1989), fondatrice della Casa del Sole.

La Carta dei Servizi del CD Villa Dora evidenzia l'appartenenza del Centro alla rete dei servizi per persona disabili gestita dall'Associazione Casa del Sole onlus di Curtatone (MN). Si tratta di una appartenenza non solo gestionale ma soprattutto di filosofia e di metodo che unisce i diversi Centri all'insegna dell'approccio definito Trattamento Pedagogico Globale, originale intuizione della Fondatrice, Vittorina Gementi.

Questo documento vuole essere uno strumento agevole e comprensibile per offrire una chiara e precisa informazione sulle opportunità educative, terapeutiche e di crescita umana offerte alle persone con disabilità e alle loro famiglie presso i nostri Centri, con particolare riferimento, per quanto segue, al Centro Diurno Villa Dora.

La nuova edizione della Carta dei Servizi del CD si pone in continuità con le precedenti edizioni per quanto riguarda i nostri impegni verso gli utenti, le famiglie, gli enti e la comunità, ponendo al centro del nostro modo di operare il costante riferimento al valore unico di ogni persona.

La Carta, oltre a rappresentare il nostro impegno nel promuovere e garantire la qualità del servizio, vuole essere un'opportunità per recepire, con un atteggiamento di dialogo e nella tutela dell'interesse primario della persona con disabilità, le esigenze di tutti coloro che si rivolgono ai nostri servizi. Per questo chiediamo a chi avrà la possibilità di scorgerla come utente o familiare, responsabile di servizi pubblici e privati o semplicemente come interessato a conoscerci meglio, di farci pervenire indicazioni e pareri sulla completezza, leggibilità e utilità di questo documento.

Sarà nostro impegno valutare le osservazioni pervenute e da queste proseguire nel nostro cammino fatto di ascolto, cura, educazione e ricerca, avendo sempre come scopo il raggiungimento della migliore qualità di vita per i nostri ragazzi.

Garda, 02 febbraio 2021

Dott. Enrico Marocchi  
Presidente della Casa del Sole

**Carta dei servizi CD Villa Dora**

**INDICE**

**SEZIONE I - REALTÀ E IMPEGNI DEI CENTRI DELLA ASSOCIAZIONE CASA DEL SOLE onlus**

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| <i>La Fondatrice: Vittorina Gementi</i>                         | 4  |
| <i>L'Associazione Casa del Sole</i>                             | 4  |
| <i>Lo Statuto dell'Associazione Casa del Sole</i>               | 5  |
| <i>I servizi gestiti</i>                                        | 5  |
| <i>Il Trattamento Pedagogico Globale</i>                        | 6  |
| <i>I principi ispiratori</i>                                    | 6  |
| <i>Impegni e programmi per la qualità del servizio</i>          | 6  |
| <i>Il Codice Etico</i>                                          | 7  |
| <i>Il Centro Diurno Villa Dora</i>                              | 8  |
| <i>Descrizione del servizio cd Villa Dora</i>                   | 8  |
| <i>Ricettività del servizio</i>                                 | 10 |
| <i>Modalità tempi e criteri di accesso al Centro</i>            | 10 |
| <i>Unità operativa interna</i>                                  | 10 |
| <i>Attività e prestazioni</i>                                   | 11 |
| <i>Trasporti</i>                                                | 12 |
| <i>Il PP: progetto personale</i>                                | 12 |
| <i>Rapporti con altri servizi e associazioni del territorio</i> | 12 |
| <i>Dimissioni dal centro</i>                                    | 13 |
| <i>Assistenza sanitaria</i>                                     | 13 |
| <i>Costi e modalità di finanziamento</i>                        | 14 |
| <i>Volontariato e servizio civile</i>                           | 14 |
| <i>Strumenti a tutela degli utenti</i>                          | 14 |
| <i>Soddisfazione degli utenti e del personale</i>               | 15 |

REALTÀ E IMPEGNI DEI CENTRI DELLA ASSOCIAZIONE CASA DEL SOLE onlus

**La Fondatrice: Vittorina Gementi**

Vittorina Gementi nasce il 17 febbraio 1931 a Porto Mantovano. Nel 1949 si diploma all'Istituto Magistrale del "Redentore".

Donna di profonda fede, dal 1950 inizia la sua esperienza di responsabile della Gioventù femminile di Azione Cattolica, prima a livello parrocchiale e poi diocesano. Vinto il concorso magistrale nel 1951, insegna a Vasto di Goito e poi a Villanova de' Bellis.

Per sua iniziativa nei due paesi viene istituita la scuola materna, fino ad allora assente. In queste piccole scuole elementari di campagna Vittorina incontra per la prima volta bambini con disabilità e inizia a studiare e sperimentare le modalità più adeguate per aiutarli.

Nel 1960 viene eletta consigliere al Comune di Mantova per le liste della Democrazia Cristiana, iniziando così la sua esperienza politica che durerà fino al 1980: dal 1962 al 1973 è assessore per l'assistenza all'infanzia e alle scuole materne; dal 1965 al 1970 è vice sindaco; nel 1975 viene eletta consigliere comunale nella lista civica "Rinnovamento" da lei stessa fondata.

Come assessore all'infanzia fonda numerose scuole materne e cura in modo particolare la qualificazione del personale insegnante. Inoltre, venuta di nuovo a contatto con la realtà della disabilità, inizia una intensa attività di studio e di visite a Centri italiani e stranieri per dare a questo problema una soluzione che sia "di giustizia sociale".

Nel 1966 fonda la Casa del Sole, nel 1977 il "Centro solidarietà per bambini cerebrolesi gravissimi", nel 1981 il "Gruppo famiglia" e nel 1983 il "Centro Accoglienza". Di tutte queste strutture fu ininterrottamente presidente, animatrice e ortopedagogista dalla fondazione fino al giorno della morte, avvenuta il 3 giugno 1989.

**L'Associazione Casa del Sole onlus**

La Casa del Sole Onlus è un'Associazione riconosciuta i cui Soci eleggono un Consiglio d'Amministrazione che dura in carica tre anni ed esprime il Presidente. Il Consiglio d'Amministrazione cura la gestione dell'Associazione e definisce, in collaborazione con l'équipe tecnica, gli indirizzi programmatici al fine di promuovere globalmente e all'interno dei singoli servizi l'attuazione dei fini statutari.

L'organizzazione interna prevede la presenza di un Settore Operativo (Riabilitativo-Educativo) e di un Settore Gestionale che comprende l'Amministrazione la Segreteria, i Servizi Generali e l'ufficio Promozione e Comunicazione. Ad ogni settore sono preposti dei Responsabili che operano in coordinamento tra di loro e con il Consiglio di Amministrazione per la gestione dei Centri e dei servizi. Queste funzioni sono uniche per tutti i Centri gestiti dall'Associazione e sono collocate presso la sede principale a San Silvestro di Curtatone.

### **Lo Statuto dell'Associazione Casa del Sole**

Secondo l'art. 3 dello Statuto della Casa del Sole Onlus, l'Associazione ha per scopo:

- a) la gestione di servizi Diagnostici-Terapeutici-Riabilitativi-Educativi e Formativi, anche con sezioni di scuola, per persone affette da esiti di cerebropatie infantili e "disturbi dell'apprendimento", indipendentemente dalla tipologia e dal grado di gravità, secondo la metodologia definita "Trattamento Pedagogico Globale", da realizzarsi in centri diurni ed ambulatoriali;
- b) il sostegno psico-sociale alle famiglie delle persone accolte;
- c) l'aggiornamento, la formazione e la specializzazione del personale tecnico ed educativo dell'Ente;
- d) la qualificazione del servizio offerto dal volontariato che collabora con l'attività dell'Ente;
- e) la divulgazione di informazione e lo studio nell'ambito delle cerebropatie infantili e relativamente agli interventi educativi-riabilitativi attuati presso la "Casa del Sole" attraverso la promozione di convegni, incontri e scambi di ricerche ed esperienze con servizi analoghi italiani e stranieri.

### **I Servizi gestiti dalla Casa del Sole**

Oggi, l'Associazione Casa del Sole continua l'opera della Fondatrice rivolgendosi, con lo stesso spirito, sia ai bambini che agli adulti con disabilità.

Le sedi presso le quali la Casa del Sole offre i propri servizi sono:

#### **Istituto di Riabilitazione per i disturbi neuropsicopatologici dell'età evolutiva (IDR) "Casa del Sole"**

Il Centro è situato in via Vittorina Gementi 52 a San Silvestro di Curtatone, vicino a Mantova. Presso la sede di San Silvestro, nucleo originario della Casa del Sole, sono collocati la sede legale e gli uffici amministrativi. Oltre all'IDR, la sede ospita la Scuola Materna e la Scuola Elementare Paritaria e Statale della Casa del Sole.

#### **Centro Diurno Disabili (CDD) "Centro Accoglienza"**

Il CDD "Centro Accoglienza" ha sede in Mantova, Corso Vittorio Emanuele 52, all'interno di uno storico palazzo con ampio giardino.

#### **Centro Educativo Occupazionale Diurno (CD) "Villa Dora"**

Il CD è situato nel Comune di Garda (Verona), via Marconi 12, a pochi passi dal lago.

### **Il Trattamento Pedagogico Globale**

Il "Trattamento Pedagogico Globale", filosofia fondante dell'intervento educativo e riabilitativo di tutti i Centri gestiti dalla Casa del Sole, si basa su una concezione unitaria della persona e si propone, attraverso il lavoro d'équipe e l'integrazione degli strumenti educativi e riabilitativi, di favorire lo sviluppo armonico di ogni persona con disabilità che accede ai nostri servizi. Dalla centralità della persona con handicap deriva il suo improrogabile diritto ad ottenere un trattamento altamente individualizzato di cui è responsabile un'équipe plurispecialistica.

### **I principi ispiratori**

A partire dal proprio specifico approccio, Il Trattamento Pedagogico Globale, la Casa del Sole garantisce ad ogni persona che accede ai servizi:

Eguaglianza e imparzialità. La pari dignità di tutte le persone che utilizzano i servizi della Casa del Sole è garantita dall'individualizzazione e personalizzazione dei trattamenti, indipendentemente da appartenenze sociali, dall'origine etnica e dal sesso.

Continuità. La Casa del Sole garantisce la continuità nell'offerta dei servizi secondo calendari preventivamente comunicati a tutte le persone che frequentano il Centro. La Casa del Sole si impegna ad approntare soluzioni organizzative e gestionali per limitare gli eventuali disagi che possono verificarsi in caso di temporanea sospensione o limitazione dei servizi.

Informazione e partecipazione. In tutte le fasi dell'erogazione dei servizi sono sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di rivolgersi alle assistenti sociali e ai Responsabili e di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

Per ciascun ragazzo seguito, sono previste apposite riunioni di équipe con la partecipazione dei genitori o familiari con lo scopo di verificare l'andamento del progetto individualizzato.

Efficienza ed efficacia. Nella cornice dell'individualizzazione del trattamento, del rispetto e della valorizzazione della persona con handicap, efficacia ed efficienza si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità del servizio reso, utilizzando al meglio tutte le risorse disponibili.

### **Impegni e programmi per la qualità del servizio**

Con la Carta dei Servizi la Casa del Sole dichiara quali sono i servizi offerti, rende esplicito l'impegno che si assume con le persone che utilizzano tali servizi e promuove il dialogo e la partecipazione propositiva all'adeguamento e miglioramento della qualità dei servizi, impegno primario della Direzione e di tutta la struttura.

Nell'ambito del proprio orizzonte di valori, la Casa del Sole intende creare e mantenere un "Sistema Qualità", cioè un sistema di attività e servizi integrati e finalizzati agli obiettivi e alle strategie definite dalla Direzione. In particolare, tale sistema intende:

- offrire, nell'ottica del trattamento pedagogico globale, proposte educative e riabilitative personalizzate che tengano conto dei bisogni specifici e unici delle persone con disabilità;
- fornire informazioni chiare ed esaurienti alle persone accolte, ai loro familiari e ai cittadini sui servizi offerti, sul personale e sugli standard di attuazione;
- curare i rapporti con le famiglie e con gli enti e i servizi del territorio affinché la diffusione di una cultura dell'handicap, improntata al riconoscimento della dignità della persona, faciliti il rientro in famiglia della persona con handicap e il proseguimento del suo progetto di vita anche dopo l'uscita dalla Casa del Sole;
- garantire una formazione adeguata ed estesa a tutto il personale, sia su contenuti tecnici che su tematiche relative all'etica del servizio, alla qualità, alla comunicazione e alla relazione interpersonale;
- promuovere l'autoformazione e incentivare il senso di appartenenza del personale di ogni Centro della Casa del Sole;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro.

### **Il Codice Etico e modello DLgs 231**

---

La Casa del Sole ha adottato il Modello Organizzativo previsto dal Decreto Legislativo 231 sulla responsabilità degli enti. Il modello si pone quale obiettivo quello di prevenire la commissione di illeciti da parte di dipendenti o amministratori che possano avere come conseguenza ricadute di responsabilità sull'Associazione. Il Codice Etico, che ne è parte integrante e si può visionare in rete ([www.casadelsole.org](http://www.casadelsole.org)), definisce i valori ed i principi che ispirano l'attività dell'Associazione, le responsabilità etiche e sociali dei dirigenti e dipendenti, l'insieme dei diritti, doveri e responsabilità della Associazione nei confronti di terzi.

Chiunque ritenga di averne interesse può inviare segnalazioni all'Organismo di Vigilanza istituito per il rispetto del Modello organizzativo presso l'indirizzo della sede o utilizzando la casella e-mail [odv@casadelsole.org](mailto:odv@casadelsole.org) .

**CENTRO DIURNO  
VILLA DORA**

**SEDE**

Sede operativa:

Il CD “VILLA DORA” ha sede in Via Marconi, 10-12 – 37016 GARDA (VR) – è situato all’interno del parco di una villa ottocentesca che si affaccia sul lago di Garda.

Telefono: 045.6271650

e-mail: [cd.villadora@casadelsole.org](mailto:cd.villadora@casadelsole.org)

posta certificata: [segreteria@pec.casadelsole.org](mailto:segreteria@pec.casadelsole.org)

**ENTE GESTORE**

Presidio Multizonale di Riabilitazione: ASSOCIAZIONE “CASA DEL SOLE” Onlus

sede legale Via Vittorina Gementi, 52 - 46010 SAN SILVESTRO DI CURTATONE (MN)

Telefono: 0376.479711

fax: 0376.479735

e-mail: [info@casadelsole.org](mailto:info@casadelsole.org)

**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

**Finalità ed obiettivi generali del servizio (mission)**

Le finalità fondamentali del Centro sono lo sviluppo armonico della persona adulta con disabilità e offrire un sostegno al progetto di vita, in rete con tutte le agenzie di aiuto su territorio.

Per favorire tale sviluppo si ritiene necessaria la convergenza sinergica di varie competenze: educativa, medico-riabilitativa e sociale al fine di dare risposte concrete e realistiche ai bisogni fondamentali della persona:

- Di benessere
- Di relazionalità/socialità
- Di crescita e autonomia
- Di individualità, creatività, appartenenza al territorio e inclusione

Con l’obiettivo di promuovere la crescita della persona l’organizzazione del centro prevede quindi un ampio ventaglio di attività e terapie, ciascuna con finalità specifiche, tra le quali poter scegliere quelle maggiormente rispondenti ai bisogni di ogni ospite ai fini del suo sviluppo. In collaborazione con le Unità Valutative Multidimensionali Distrettuali del territorio, verranno poi individuati i bisogni e formulate delle proposte, che verranno sintetizzate in un Progetto Personale in seguito presentato alla Famiglia.

L’elemento fondante dell’intervento educativo e riabilitativo dei centri CASA DEL SOLE è il “**Tattamento Pedagogico Globale**”, che si basa su una concezione unitaria della persona e si propone, integrando strumenti educativi e riabilitativi, di favorire lo sviluppo armonico di ogni persona che accede al servizio. Dal trattamento pedagogico globale scaturisce il principio della centralità della persona con handicap e del suo diritto ad ottenere un trattamento individualizzato seguito da un’equipe plurispecialistica.

**Obiettivi specifici del Servizio**

Il Centro opera concretamente per perseguire i seguenti obiettivi specifici:

- Favorire il mantenimento e lo sviluppo dell’autonomia personale
- Favorire le relazioni interpersonali, sociali e con l’ambiente



- 
- Favorire il conseguimento delle capacità occupazionali e la professionalizzazione in rapporto alle potenzialità e alle attitudini individuali

La declinazione concreta degli obiettivi e la modalità di conseguimento sono contenute nei progetti personali di ogni singolo che frequenta il centro. Per l'attuazione dei progetti personali, il Centro è dotato di personale adeguato, di strutture e di attrezzature idonee in relazione ai bisogni delle persone con disabilità. Le competenze del personale e le attività del centro sono elencate nei paragrafi successivi.

#### **Operatività del servizio:**

Il Centro è una struttura diurna con apertura dalle 8.45 alle 15.45 per 5 giorni la settimana e garantisce 227 giorni di apertura annuale. Effettua una chiusura estiva tra il mese di agosto e il mese di settembre e durante le festività.

#### **Caratteristiche dell'utenza:**

Il centro è indirizzato ad un'utenza adulta con disabilità mentali, relazionali, fisiche e psichiche e con insufficienza mentale da media a grave-gravissima con complessità di deficit multipli.

E' attualmente frequentato da 25 persone disabili (di cui 4 part-time).

L'utente, per accedere alla struttura, deve essere in possesso della certificazione di invalidità civile e ai sensi della legge 104/92

L'età delle persone frequentanti è compresa tra i 18 e i 65 anni.

#### **RICETTIVITA' DEL SERVIZIO**

25 posti per persone con disabilità in età adulta (oltre i 16 anni)

#### **CRITERI MODALITA' E TEMPI DI ACCESSO AL CENTRO**

1. La famiglia presenta richiesta di inserimento all'Assistente Sociale del proprio Comune;
2. La richiesta viene inviata ai responsabili dell'area disabilità dell'ULSS9 che provvedono a contattare il responsabile del Centro Diurno per segnalare la richiesta di inserimento;
3. L'assistente sociale del comune di appartenenza presenta la richiesta all'equipe del centro e convoca l'UVMD dove verranno concordate le eventuali modalità di inserimento.
4. L'inserimento al CD sarà effettivo dopo l'approvazione della richiesta di inserimento, secondo le modalità concordate, da parte del Direttore dei Servizi Sociali dell'ULSS 9 - SCALIGERA.

**I tempi della procedura non dipendono dal Centro.**

#### **UNITA' OPERATIVA INTERNA**

Per dare unitarietà a tutta l'attività del centro e al progetto educativo è indispensabile attuare il metodo del lavoro in équipe: tale metodo si fonda sull'acquisizione e l'espressione di una mentalità lavorativa incentrata sulla convinzione che l'intervento del singolo educatore ha validità solo se può integrarsi con gli interventi svolti da tutti gli altri in un processo di reciproco completamento.

L'equipe è attualmente composta da (tempo pieno o part time):

1 coordinatore/pedagogista

3 educatori professionali

9 oss

1 logopedista

1 fisioterapista

Esterni:

- 2 ippoterapiste
- 1 arteterapista
- 1 terapeuta per attività con animali
- 1 danzaterapista

Consulenti

- 1 neuropsichiatra di Casa del Sole
- Psichiatra ULSS9
- Psicologo ULSS9
- Assistenti sociali

### **ATTIVITA' E PRESTAZIONI DEL CENTRO**

Le prestazioni del servizio corrispondono a quanto richiesto dalla DGR 740/15 e nel periodo covid dalla DGR 595/20

Attività essenziali

- Favorire e garantire la cura della persona (mangiare, bere, vestirsi, pulirsi...)
- Favorire e garantire le attività cognitive (leggere, scrivere, uso del denaro, riuscire a capire...)
- Favorire e garantire la relazione ( uso di comunicazione alternativa, anche con strumenti quali tablet e comunicatori, imparare a stare alle regole sociali...)
- Favorire e garantire nell'ambito di affettività (regole nell'esprimere le emozioni, affetti... identità personale in genere)
- Autonomie sociali (favorire la conoscenza del territorio, caratteristiche del territorio, zone circostanti)
- Favorire l'utilizzo dei servizi (socio-sanitari, sportivi, commerciali, accesso all'uso del telefono, conoscenza e uso dei mezzi di trasporto)
- Favorire la partecipazione attiva ad eventi, anche in collaborazione con realtà associative (sportivi, culturali, religiosi, di interesse locale)
- Almeno tre laboratori sono attivi tra pittura, musica, teatro, danza, sport, canto, animali, attività socio ricreativa in genere
- Almeno una attività tra creta, falegnameria, legatoria, tessitura, giardinaggio e orto, assemblaggio, laboratorio artigianale

Attività facoltative:

- Le gite, i soggiorni, la piscina, l'ippoterapia, la danzaterapia, attività assistita con animali, la musicoterapia, l'idroterapia, snoezelen

### **Settimana tipo**

L'attività settimanale è organizzata secondo un programma giornaliero che prevede oltre alle varie attività: momento dell'accoglienza (8.45-9.30), merenda (10.40-11.00), momento del pranzo (12.15-14.15), preparazione alla partenza (15.30-15.45).

### **TRASPORTI**

In parte sono effettuati da personale del centro con mezzi del centro e in parte dall'associazione Croce Bianca onlus. In tutti i casi è assicurata la presenza dell'accompagnatore sui pulmini

### **SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA': IL PROGETTO PERSONALE (o PP)**

L'attività del CD si basa sul principio della personalizzazione della progettazione e sulla sua realizzazione da parte di un'équipe multi professionale. Al centro dell'attività è sempre la persona disabile in tutte le sue dimensioni.

Al suo ingresso al CD (con le modalità di cui al punto precedente) ogni utente viene attribuito a un referente educatore che, sulla base delle sue caratteristiche, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale (risultanti dalla riunione dell'UVMD e dalla documentazione raccolta dal Centro) e dall'osservazione, formula entro 60 giorni un Progetto Personale che potrà essere modificato in itinere.

Il progetto contiene:

- valutazione iniziale
- individuazione degli obiettivi dell'intervento (generali e specifici)
- individuazione dell'educatore e del personale referente del progetto
- la sottoscrizione della famiglia e del servizio sociale del comune di appartenenza (a testimonianza della condivisione del progetto)
- descrizione delle attività con tempi, frequenza e titolare dell'attività

Il Progetto prevede una valutazione periodica del raggiungimento degli obiettivi attraverso uno schema di valutazione, adottato dal Centro, che viene periodicamente discusso in'équipe e che costituirà uno degli elementi in ingresso per la formulazione del Progetto dell'anno successivo.

Nella proposta delle attività, il referente fa in modo che siano tenuti in considerazione gli aspetti legati alle esigenze e preferenze di ciascuna persona utente, tenendo conto dei suoi tempi di attenzione e dei suoi tempi di riposo.

Il Progetto Individuale è annuale e conservato in successione in apposito armadio presso l'ufficio del Responsabile del Centro, contenete anche gli altri dati relativi all'utente. Tutti i documenti sono conservati nel rispetto della privacy in cartelle nominative.

### **DIMISSIONI DAL CENTRO**

Le dimissioni dal servizio verranno sempre discusse e motivate in appositi incontri con la famiglia durante i quali ogni decisione verrà valutata in relazione alla situazione del ragazzo e coinvolgendo l'ULSS e i servizi sociali del territorio.

### **RAPPORTI CON ALTRI SERVIZI E CON LE ASSOCIAZIONI DEL TERRITORIO**

- Costante rapporto con le UVMD dei Comuni di provenienza dei ragazzi;
- Costante rapporto con i centri residenziali che accolgono alcuni utenti;

- 
- Rapporti con i Centri diurni del territorio per incontri di aggiornamento, per organizzazione dei servizi, per esperienze di socializzazione;
  - Rapporti con il Servizio alla Persona (SAP) per interventi di sollievo alle famiglie e socializzazione;
  - Costante rapporto con il Comune di Garda per appoggio a progetti, interventi di socializzazione con iniziative varie in occasione di ricorrenze;
  - Rapporti con Associazioni varie operanti sul territorio per iniziative diverse in occasione di ricorrenze;
  - Costante rapporto con i volontari del territorio quale supporto agli educatori nello svolgimento delle attività previste dalla programmazione del centro oltre che quali opportunità di fare esperienze di socializzazione.
  - Rapporti con le scuole superiori e l'università (in particolare ad indirizzo socio sanitario e socio pedagogico) per tirocini e progetti comuni di inclusione dentro la scuola e sul territorio

#### **AREA SANITARIA**

Il centro ha un consulente di Casa del Sole che è disponibile 8 ore al mese (neuropsichiatra) e collabora col servizio sanitario locale (ULSS9 o MMG)

Il centro si avvale anche dei supporti offerti dall'ULSS9 – psicologo SPDA e psichiatra per la disabilità adulta.

#### **COSTI E MODALITA' DI FINANZIAMENTO**

Il CD è gestito da CASA DEL SOLE in convenzione con l'ULSS 9 SCALIGERA distretto 4 di Bussolengo. Le quote riconosciute sono in base al numero e alla gravità degli utenti e comunque non coprono i costi di gestione del servizio, ciò anche perché il rapporto educatori-operatori/utenti e le proposte terapeutiche sono superiori a quanto previsto dagli standard regionali.

#### **VOLONTARIATO E SERVIZIO CIVILE**

Presso il nostro centro operano circa 20 volontari iscritti all'Associazione Volontari "Dora Montani" Onlus; sono principalmente persone del paese di Garda o dei paesi vicini che supportano l'attività degli educatori secondo un programma settimanale o talvolta contribuiscono ai piccoli interventi di manutenzione e/o consulenza di cui necessita il centro.

Altri collaborano nella gestione di un trasporto o in occasione di iniziative di sensibilizzazione e/o raccolta fondi.

Essi rappresentano un'importante risorsa sia per vivere in modo più sereno le attività con gli utenti, sia perché rappresentano un'opportunità di contatto diretto con l'ambiente sociale consentendo alle persone con disabilità del centro ulteriori esperienze relazionali.

Ospitiamo anche volontari del servizio civile in collaborazione con i Comuni.

#### **STRUMENTI A TUTELA DELL'UTENTE**

##### **Reclami**

L'utente del servizio e la sua famiglia hanno diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta ed in particolare l'osservanza degli Standard di Qualità in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto le famiglie possono presentare segnalazioni e reclami, nei seguenti modi:

- di persona direttamente al Centro Diurno (il reclamo verrà preso in carico dal Coordinatore)
- con una telefonata, lettera, e-mail, chat

A tal fine viene messo a disposizione delle famiglie il "Modulo reclami" (allegato 1) presso il Centro.

---

Dopo la formalizzazione della reclamo, il Coordinatore del servizio svolge gli opportuni accertamenti e presenta la risposta al soggetto che ha proposto il reclamo, adottando gli opportuni interventi correttivi se necessario.

### **Questionario**

Altro elemento di tutela dell'utente, anche se più generale, deriva dal questionario periodico di soddisfazione. Nel caso che dalle risposte emergano criticità specifiche, queste vengono esaminate e, se necessario, vengono adottati provvedimenti o modificate prassi o adottati comunque interventi correttivi.

### **SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEL PERSONALE**

La verifica e l'attenzione alla soddisfazione degli utenti e dei familiari rispetto alle attività e ai servizi del Centro è una preoccupazione costante del CD Villa Dora.

Ogni momento della vita al Centro è occasione di osservazione, colloquio, percezione dello stato di soddisfazione dei ragazzi e dei familiari. Queste osservazioni, quando si riferiscono a fatti ricorrenti e significativi vengono riportate nelle riunioni settimanali.

Nel corso dell'anno vengono effettuate quattro riunioni delle famiglie nel corso delle quali sono esaminati anche aspetti relativi a problematiche rilevate sul servizio.

Al fine di oggettivare per quanto possibile l'espressione della percezione della qualità del servizio, viene somministrato periodicamente ai familiari un questionario di gradimento (all. 2) i cui esiti sono valutati dall'équipe e riportati, unitamente alle misure di miglioramento, in appendice alla Carta dei servizi.

Dato che la soddisfazione del personale è un elemento essenziale per la qualità del servizio, annualmente viene somministrato ai dipendenti un questionario i cui esiti sono presi in considerazione al fine di attuare interventi correttivi e di orientare le decisioni sui contenuti della formazione.

Allegati.

- Modulo osservazioni e reclami
- Questionario di soddisfazione utenti

All. 1

**MODULO RECLAMI**

Il modello può essere consegnato alla segreteria, inserito nella cassetta postale o nell'apposita cassetta all'interno della struttura o in alternativa consegnato al responsabile del Centro che ne restituisce una copia vistata per ricevuta. Il modello può, inoltre, essere spedito a uno degli indirizzi riportati a fondo pagina. Ogni segnalazione verrà presa in esame e una risposta sarà fornita nel minor tempo possibile (indicativamente 15 gg).

Data .....

Nominativo di chi presenta il reclamo .....

|                                        |
|----------------------------------------|
| Ricevuto il<br>.....<br>Visto<br>..... |
|----------------------------------------|

Centro cui si riferisce il reclamo:

- Istituto di Riabilitazione Casa del Sole – Curtatone
- CDD “Centro Accoglienza” – Mantova
- CD “Villa Dora” – Garda (VR)

Motivo del reclamo:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Firma ed eventuale recapito per la

risposta:.....

.....

21/12/2020

Microsoft Forms

Forms

questionario di soddisfazione famiglie 2020 - Salvato



## questionario di soddisfazione famiglie 2020

20

Risposte

01.37

Tempo medio per il completamento

Attivo

Stato

1. come valuto l'accoglienza

20

Risposte



Valutazione media 3.60

2. come valuto qualità e completezza delle informazioni

20

Risposte



Valutazione media 3.45

3. come valuto la tempestività delle risposte

20

Risposte



Valutazione media 3.65

4. come valuta il servizio che riceve in generale

20

Risposte



Valutazione media 3.55

21/12/2020

Microsoft Forms

5. come valuta i servizi riabilitativi che riceve

20

Risposte



Valutazione media 3.45

6. come valuta la disponibilità del personale

20

Risposte



Valutazione media 3.85

7. come valuta la qualità delle attività

20

Risposte



Valutazione media 3.55

8. come valuta la riservatezza da parte del personale

20

Risposte



Valutazione media 3.65

9. come valuta le informazioni ricevute

20

Risposte



Valutazione media 3.65

10. come valuta le informazioni ricevute al riavvio del servizio

20

Risposte



Valutazione media 3.70

[https://forms.office.com/Pages/DesignPage.aspx?auth\\_pvr=OrgId&auth\\_upn=odvilladora%40CASADELSOLE.ORG&lang=it-IT&origin=OfficeDot...](https://forms.office.com/Pages/DesignPage.aspx?auth_pvr=OrgId&auth_upn=odvilladora%40CASADELSOLE.ORG&lang=it-IT&origin=OfficeDot...) 2/4



I

21/12/2020

Microsoft Forms

17. note e suggerimenti

20

Risposte più recenti  
"E stato un buon lavoro"

Risposte

"-"  
"-"

18. quanti anni il mio familiare frequenta il centro

19

Risposte più recenti  
"1 anno"

Risposte

"2"  
"-"

[https://forms.office.com/Pages/DesignPage.aspx?auth\\_pvr=OrgId&auth\\_upn=odvilladora%40CASADELSOLE.ORG&lang=it-IT&origin=OfficeDot...](https://forms.office.com/Pages/DesignPage.aspx?auth_pvr=OrgId&auth_upn=odvilladora%40CASADELSOLE.ORG&lang=it-IT&origin=OfficeDot...) 4/4

Il 100% del risultato è dato dalla somma della frequenza del 3+4 come nei precedenti questionari, per cui il risultato è raggiunto se non si va sotto il 3. Non si presentato casi. Il ritorno è stato di 21 questionari su 25, ben oltre la soglia del 65

