



**fondazione**  
**"il nostro domani"**  
**ONLUS**

# **CASA CODATO**

## **PREGANZIOL – TV**



**CARTA DEL SERVIZIO**  
**2014 - 2017**



## INDICE

1. Scopo e principi della carta del servizio
2. La Fondazione “Il nostro domani” Onlus
  - 2.1 La mission
  - 2.2 Le linee strategiche
  - 2.3 I servizi attivati
3. La Cooperativa Sociale Castel Monte
  - 3.1 la storia
  - 3.2 la mission
4. “Casa Codato”
  - 4.1 Missione e obiettivi generali del servizio
  - 4.2 Ubicazione
  - 4.3 Utenza
  - 4.4 Caratteristiche della struttura
5. Modalità di funzionamento
  - 5.1 Criteri di accesso
  - 5.2 Servizio di pronta accoglienza e accoglienza programmata
  - 5.3 Giorni e orari di apertura
  - 5.4 Modalità di contribuzione
  - 5.5 Descrizione della giornata tipo
6. Il progetto del servizio
  - 6.1 Laboratorio diurno
  - 6.2 Vita di comunità
    - 6.2.1 attività interne
    - 6.2.2 attività esterne
    - 6.2.3 soggiorni estivi, gite
  - 6.3 Il progetto personalizzato
  - 6.4 Regole della comunità definite con gli ospiti
7. Integrazione con il territorio
8. Volontariato
9. Il gruppo di lavoro
  - 9.1 Risorse territoriali istituzionali di supporto
  - 9.2 Le equipe
10. I servizi offerti e le modalità di erogazione:
  - 10.1 Trasporti e accompagnamento
  - 10.2 Servizio mensa
  - 10.3 Servizio lavanderia
  - 10.4 Pulizie
  - 10.5 Assistenza sanitaria – ricovero ospedaliero
11. Strumenti di verifica
  - 11.1 Strumenti interni
  - 11.2 Strumenti di verifica con la Cooperativa
  - 11.3 Strumenti di verifica con la Fondazione
12. Rapporti con le famiglie
13. Gestione dei reclami
14. Riservatezza
15. Antinfortunistica
16. I diritti della persona disabile
17. Standard di qualità del servizio

# 1. SCOPO E PRINCIPI DELLA CARTA DEL SERVIZIO

## 1.1 Principi fondamentali a cui si ispira la carta

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirato al **principio di eguaglianza** dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi pubblici devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

I soggetti erogatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a **criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità**. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

**Continuità:** l'erogazione dei servizi pubblici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Diritto di scelta.** Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio. Il diritto di scelta riguarda, in particolare, i servizi distribuiti sul territorio.

**La partecipazione del cittadino** alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente ha diritto di **accesso alle informazioni** in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

**Efficienza ed efficacia.** Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. I soggetti erogatori adottano le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

La Carta è elaborata dalla Fondazione "Il Nostro Domani" in base agli standard regionali definiti per questa tipologia di servizio e alle indicazioni dell'Azienda Ulss n. 9 di Treviso, committente del servizio. Sono state recepite inoltre le istanze delle persone disabili inserite, dei loro familiari e del contesto territoriale.

La Carta viene aggiornata qualora vi siano modifiche all'organizzazione e al progetto complessivo; di norma comunque essa viene rivista ogni triennio.

La Carta viene distribuita e illustrata verbalmente alle famiglie e agli utenti al momento dell'inserimento; viene inoltre diffusa sul territorio per favorire la conoscenza del servizio in ambito locale.

## 2. LA FONDAZIONE “IL NOSTRO DOMANI” ONLUS

### 2.1 La Mission

La Fondazione Il Nostro Domani è nata nel 1998 grazie all'integrazione e alla collaborazione tra istituzioni pubbliche e privato sociale. Anima del progetto e primo Presidente è stato don Fernando Pavanello. Soci fondatori sono: il Coordinamento Provinciale Associazioni Handicappati (CPAH) che raggruppa le organizzazioni di familiari e tutti coloro che, a vario titolo, hanno accompagnato il loro cammino, l'Associazione Comuni della Marca Trevigiana, le Banche di Credito Cooperativo della Provincia di Treviso, il Comune di Treviso e la Provincia di Treviso, la Cooperativa sociale Ails.

La Fondazione è iscritta al registro delle persone giuridiche della Regione Veneto e al Registro Regionale delle Onlus.

Il Consiglio di Amministrazione è formato da 6 rappresentanti del C.P.A.H., 2 dei Comuni, 2 delle Banche di Credito cooperativo, 2 del Comune di Treviso, 1 per la Provincia di Treviso e 2 rappresentanti della Coop. AILS.

Il Presidente è il sen. Angelo Pavan, Vice Presidente è il Sig. Alfio Maugeri

Presidente onorario è don Fernando Pavanello

Lo staff direttivo è così composto:

Referente per il personale Alfio Maugeri

Referente tecnico dott. Paolo Belleri

Referente amministrativo sig.ra Michela Danieli

La Fondazione è nata per rispondere alla domanda e all'attesa delle famiglie interessate e quindi assicurare alle persone disabili un futuro accogliente nel momento in cui viene a mancare la famiglia naturale, costruendo piccole comunità alloggio e gruppi appartamento.

**La Comunità Alloggio è un servizio residenziale che accoglie persone adulte con disabilità**, prive di nucleo familiare o per le quali sia impossibilitata la permanenza nel nucleo familiare, sia temporaneamente che permanentemente.

La Comunità Alloggio ha la finalità di accogliere la persona disabile adulta, sostenendola nella gestione della vita quotidiana, attraverso un rapporto personale e cordiale che consenta a ciascuno di sentirsi trattato come persona; **un intervento orientato allo sviluppo delle abilità sociali e alla riabilitazione**, che favorisce percorsi di vita adulta e di autonomia, attraverso periodi di accoglienza programmata e/o di pronta accoglienza.

I residenti durante la giornata, sulla base del progetto personalizzato, frequentano i Centri Diurni o sono impegnati in altre attività occupazionali o lavorative. Per coloro che non possono

Il “Laboratorio Diurno” presente nelle Comunità ha la finalità di fornire gli aiuti necessari a mantenere e/o rinforzare le abilità di ciascuna persona disabile e sviluppare quelle potenziali.

### 2.1 Le linee strategiche della Fondazione

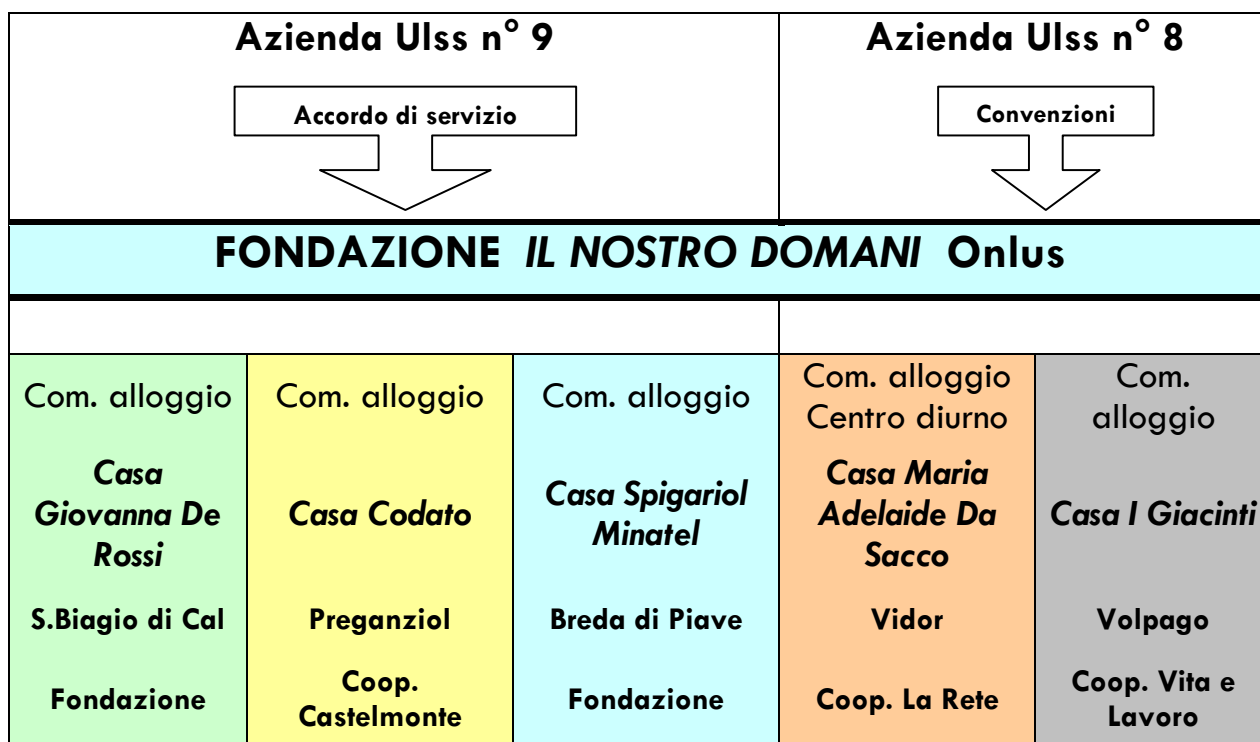
1 - Una **collaborazione stretta e paritaria fra pubblico e privato** per attivare una efficace sinergia nel reperimento delle risorse e una conseguente reciproca assunzione di responsabilità e autorevolezza, nel rispetto delle relative competenze, in tutte le scelte decisionali.

2 - **Le famiglie soggetto attivo e garante** all'interno della fondazione e di tutte le sue scelte programmatiche. Oltre alla maggioranza loro riconosciuta nel Consiglio della Fondazione i famigliari hanno dei rappresentanti nel "gruppo di controllo" di ogni comunità alloggio.

3 - **L'apertura al territorio** al fine di ricercare tutte le possibili integrazioni con gli ospiti aprendo la casa verso l'esterno e favorendo una rete di relazioni e di amicizie con loro.

4 - Le Comunità devono essere **piccole comunità famigliari** che ricreino il più possibile il clima di casa.

## 2.2 I servizi attivati dalla Fondazione



Ulteriori informazioni al sito [www.ilnostrodomani.org](http://www.ilnostrodomani.org)

**Casa Codato** viene gestita in collaborazione con la Cooperativa Sociale Castel Monte con la quale la Fondazione ha stipulato una convenzione per la medesima durata della convenzione con l'Azienda Ulss n. 9. Nelle pagine seguenti presentiamo la Cooperativa.

## 3. LA COOPERATIVA SOCIALE CASTEL MONTE

### 3.1 La storia

La Castel Monte Società Cooperativa Sociale – ONLUS nasce nel 1991 dall'iniziativa di un gruppo di infermieri professionali della zona di Montebelluna e Castelfranco Veneto (ecco così spiegato il nome della Cooperativa). Queste persone pur avendo diverse esperienze alle spalle erano portatrici di un unico obiettivo, quello di coniugare socialità con impresa, cercando di portare avanti con dignità attività di pubblica utilità.

La Castel Monte subito dopo gli inizi fa una scelta strategica, decide di spostare il proprio baricentro geografico verso la zona pedemontana (viene istituita la sede a Montebelluna) nonché di cominciare a lavorare nella zona del trevigiano.

Anno dopo anno la Castel Monte si va sempre di più specializzando in vari settori, da quello domiciliare (a tutti i livelli OSS, IP, FKT, LOGOPEDIA), alla gestione di Residenze per anziani, alla gestione di RSA psichiatriche, alla fornitura di servizi ambulatoriali di fisioterapia, ai servizi di trasporto con ambulanza e con pulmini attrezzati per disabili, ai servizi educativi ed ai servizi di igiene ambientale, avendo un occhio particolare per le figure di Infermiere Professionale, di Fisioterapista, di Operatore Addetto all'Assistenza, autisti, oltre ai vari Logopedisti, Assistenti Sociali, Educatrici e Addetti alle pulizie.

La conseguenza del suo operare è stata quella di vedere aumentare la propria presenza nel territorio di Treviso, anche con una propria sede operativa (in Viale della Repubblica), con la gestione dei seguenti servizi:

- RSA per disabili psichici di Pancrazio – Mogliano Veneto (ex residuo Psichiatrico di Sant'Artemio);
- reparto ex Gris per persone con disabilità fisica grave presso Pancrazio di Mogliano Veneto;
- Trasporto sanitario con ambulanza per conto dell'Azienda ULSS n. 9, sia per il P.O. di Treviso che per il P.O. di Oderzo; si forniscono i medesimi servizi anche per l'Ospedale Riabilitativo di Motta di Livenza e per le Case di Riposo facenti parte del gruppo I.S.R.A.A. di Treviso;
- Casa di Riposo Guizzo Marseille di Selva del Montello;
- Casa di Riposo Umberto I° di Montebelluna;
- Casa di Riposo Opere Pie Riunite di Vidor;
- Casa di Riposo Opere Pie d'Onigo di Pederobba;
- Istituto Bon Bozzolla di Soligo;
- Domiciliare di Volpago del Montello;
- Domiciliare di Giavera del Montello;
- Domiciliare di Montebelluna;
- Domiciliare di Trevignano;
- Domiciliare di Caerano di San Marco.

### 3.2 La mission

La Castel Monte Società Cooperativa Sociale – ONLUS ha come finalità la promozione umana, morale e culturale di persone socialmente svantaggiate, attraverso l'utilizzo di risorse umane e materiali, coerentemente con lo spirito ed i valori rappresentati dalla L.381/91.

La Carta dei Servizi della CASTEL MONTE ha lo scopo di promuovere la partecipazione degli Enti, delle famiglie, degli operatori e della Comunità in forme associate o singole al progetto educativo, socio – sanitario, assistenziale alla persona.

**Ritiene** fondamentale collaborare con la realtà nella quale opera condividendone la cultura e le tradizioni.

**Auspica** un forte rapporto progettuale con A.S.L., comuni, enti pubblici e privati, Ipab e parrocchie per poter così estendere e approfondire la sperimentazione socio assistenziale- sanitaria in relazione alla persona.

**Considera** di primaria importanza promuovere il benessere della persona, anche sostenendo le famiglie in percorsi formativi e di riflessione.

**Basa** la sua filosofia sull'educazione permanente e l'aggiornamento, così da consentire il continuo adeguamento delle tecniche e dei contenuti rivolti all'utente.

**Sostiene** il percorso di inserimento formativo e l'auto imprenditorialità dei giovani e di coloro che hanno professionalità specifiche, come strumento per rinvigorire la società.

**Favorisce** l'interculturalità e l'educazione alla mondialità, nel rispetto della persona, qualsiasi sia la nazionalità, la razza, la religione o il ceto.

**Crede** siano i principi base del rapporto tra privato e fra pubblico e privato, quello della solidarietà e quello della sussidiarietà, per consentire il maggior sviluppo possibile dei servizi a sostegno della persona.

**Promuove** l'imprenditorialità femminile nei servizi e la sostiene.

**Gestisce** in collaborazione con le famiglie e con l'ente pubblico i propri servizi.

**Progetta** servizi innovativi.

**Elabora e\o progetta** protocolli per i settori oggetto d'interesse.

Attraverso le caratteristiche dei propri servizi la Cooperativa Sociale Castel Monte:

**Assicura** la regolarità e la continuità dei servizi e delle attività affidate o organizzate in proprio per tutta la durata dell'anno solare.

**Applica** metodi partecipativi dove la persona è protagonista del suo vivere quotidiano attraverso esperienze dirette che migliorano le sue acquisizioni, aumentano e\o conservano le sue abilità residuali.

**Ritiene** di fondamentale importanza partecipare alla comunità instaurando uno scambio dialettico sulla programmazione dei servizi.

**Garantisce** un servizio di assistenza domiciliare qualificata integrandolo ove possibile con altre figure professionali specifiche in rapporto alle necessità.

**Organizza** e partecipa ai momenti di svago e di aggregazione della comunità.

**Applica** percorsi contrattuali che favoriscano un percorso di auto imprenditorialità.

**Forma** operatori per gli enti pubblici.

**Crea** percorsi di accoglienza e accompagnamento per i propri lavoratori provenienti da altre regioni italiane o extracomunitarie.

## 4. CASA CODATO

La Comunità Alloggio "Casa Codato" di Preganziol è una struttura residenziale rivolta all'utenza disabile adulta. Gestita in convenzione con l'Azienda Unità Locale Socio Sanitaria n. 9 ed in collaborazione con le Amministrazioni Comunali locali, essa è uno dei servizi che la Fondazione "Il Nostro Domani" Onlus ha attivato in Provincia di Treviso.

La Fondazione "Il Nostro Domani" Onlus si pone contemporaneamente come soggetto progettuale e come punto di riferimento per attrarre risorse: tutti i progetti residenziali nascono infatti per effetto di un iniziale e significativo "atto di fiducia" del territorio, ossia tramite una attribuzione di risorse patrimoniali alla Fondazione.

"Casa Codato" nasce da una sinergia attivata tra la Fondazione Il nostro domani, le Amministrazioni Comunali del Distretto socio sanitario n. 3 di Mogliano Veneto, in primis il Comune di Preganziol che ha messo a disposizione un terreno ricevuto come lascito dalla famiglia Codato situato in località Borgoverde e la Cooperativa Edilizia La Trevisana che a sua volta ha coinvolto la Cooperativa Sociale Castel Monte, quale partner finanziatore parziale della realizzazione. Il Comune di Preganziol nel 2004 concede in diritto di superficie un'area di 6.020 mq dove costruire una comunità alloggio per persone con disabilità.

Nel mese di ottobre 2004 è stata posta la prima pietra, la struttura è stata aperta agli utenti il 16 Aprile del 2007.

Il progetto Casa Codato è stato predisposto secondo le linee programmatiche definite dalla pianificazione sociosanitaria locale e la sua realizzazione è stata costantemente monitorata e verificata dai soggetti locali, istituzionali e sociali che, a partire dall'Azienda Ulss n. 9 e dalla



Conferenza dei Sindaci si sono sempre sentiti protagonisti della vicenda e non hanno mai smesso di investire in essa intelligenza e risorse.

Ubicazione	Via Pesare 6/B, Preganziol (Treviso) loc. Borgoverde
Caratteristiche strutturali	superficie lotto mq 6.020 superficie coperta mq 1.593 volume struttura mc. 4.460
Soggetto promotore	Fondazione “Il Nostro Domani” Onlus
Gestione del servizio	Fondazione Il Nostro Domani in convenzione con l’AULss n. 9 di Treviso e la collaborazione della Cooperativa Sociale Castel Monte

#### 4.1 Obiettivi generali del servizio

La Comunità Alloggio è un servizio residenziale che accoglie persone adulte con disabilità, prive di nucleo familiare o per le quali sia impossibilitata la permanenza nel nucleo familiare, sia temporaneamente che permanentemente.

La Comunità Alloggio ha la finalità di accogliere la persona disabile adulta, sostenendola nella gestione della vita quotidiana, attraverso un rapporto personale e cordiale che consenta a ciascuno di sentirsi trattato come *persona*; un intervento orientato allo sviluppo delle abilità sociali e alla riabilitazione, che favorisce percorsi di vita adulta e di autonomia, attraverso periodi di accoglienza programmata e/o di pronta accoglienza.

Il “laboratorio diurno” ha la finalità di fornire gli aiuti necessari a mantenere e/o rinforzare le abilità di ciascuna persona disabile e sviluppare quelle potenziali. Inoltre si propone di garantire adeguate e soddisfacenti risposte ai bisogni assistenziali ed educativi.

#### 4.2 Ubicazione

La struttura è collocata alla periferia Est del Comune di Preganziol in località Borgoverde, a circa 10 Km da Treviso, territorialmente incluso nel contesto del Distretto Socio Sanitario n. 3 di “Mogliano Veneto” dell’AULss n. 9.

Nella cartina le indicazioni della collocazione rispetto a Treviso:



### 4.3 Utenza

Vi alloggiano due nuclei di ospiti con pluridisabilità

- “Tulipani”: ospita 8 residenti e 2 posti di pronta accoglienza e/o di accoglienza programmata
- “Girasoli”: ospita 8 residenti e 2 posti di pronta accoglienza e/o di accoglienza programmata

Annesso alla Comunità è attivato un “laboratorio diurno” che può accogliere fino ad un massimo di 12 persone disabili, circa metà provenienti dal territorio circostante.

### 4.4 Caratteristiche della struttura

Ogni locale ad uso degli ospiti è privo di barriere architettoniche.

La struttura è disposta su un piano e si compone, per ciascun nucleo di:

- soggiorno,
- sala da pranzo,
- servizi igienici attrezzati,
- un bagno assistito,
- camere singole e doppie.

Sono inoltre presenti ambienti comuni:

- cucina
- infermeria,
- laboratorio (unico ambiente al primo piano)
- giardino,
- piazzale interno.

Sono presenti due stanze ad uso ufficio, spogliatoi per il personale e diversi locali di servizio.



## 5. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

### 5.1 Criteri di accesso

Le richieste di usufruire dei servizi vanno presentate al Servizio Distrettuale Età Adulta del Distretto socio sanitario di residenza. In seguito, un gruppo formato da diversi professionisti, detto Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD), esamina la situazione, in modo da inserire la persona con disabilità nella struttura più adeguata secondo determinati criteri che comprendono anche la considerazione delle richieste dell'utente e/o della sua famiglia. L'Azienda Ulss stila una lista d'attesa che viene verificata annualmente.

Documentazione necessaria:

- Certificato di invalidità civile e ex L. 104/1992
- Scheda di valutazione multidimensionale (S.Va.M.Di.)

Riportiamo di seguito le indicazioni per i Distretti socio sanitari dell'Azienda Ulss n. 9, con relativi numeri telefonici e indirizzo di posta elettronica.

**Distretto n° 1**  
comuni di: **Treviso, San Biagio di Callalta, Silea**  
Via Isola di Mezzo, 37 - Treviso  
Tel: 0422- 323610 - Fax: 0422-323640 - Email: [segdis1ter@ulss.tv.it](mailto:segdis1ter@ulss.tv.it)

**Distretto n° 2,**  
comuni di:  
**Arcade, Breda di Piave, Carbonera, Istrana, Maserada sul Piave, Morgano, Paese, Ponzano Veneto, Povegliano, Quinto di Treviso, Spresiano, Villorba**  
Via La Motta, 4 - Padernello di Paese  
Tel: 0422-451544 - Fax: 0422-959004 - E-mail: [segdis2ter@ulss.tv.it](mailto:segdis2ter@ulss.tv.it)

**Distretto n° 3,**  
comuni di:  
**Casale sul Sile, Casier, Mogliano Veneto, Monastier, Preganziol, Roncade, Zenson di Piave, Zero Branco**  
Via XXIV Maggio, 33 - Mogliano Veneto  
Tel: 041-5988211 - Fax: 041-5906882 - E-mail: [segdis5ter@ulss.tv.it](mailto:segdis5ter@ulss.tv.it)

**Distretto n° 4,**  
comuni di:  
**Cessalto, Cimadolmo, Chiarano, Fontanelle, Gorgo al Monticano, Mansuè, Meduna di Livenza, Motta di Livenza, Oderzo, Ormelle, Ponte di Piave, Portobuffolè, Salgareda, San Polo di Piave**  
Via D. Manin, 46 - Oderzo  
Tel: 0422-715605 / 715639 - Fax: 0422-715637 - E-mail: [segdis4ter@ulss.tv.it](mailto:segdis4ter@ulss.tv.it)

Per ulteriori informazioni visitare il sito [www.ulss.tv.it](http://www.ulss.tv.it)

## 5.2 Servizio di pronta accoglienza e accoglienza programmata

È attivo il servizio di pronta accoglienza che ha carattere di urgenza e si ha in caso di gravi e improvvise evenienze relative alla famiglia della persona disabile, ed il servizio di accoglienza temporanea programmata che non ha carattere di urgenza e ha come obiettivo il contenimento del disagio familiare conseguente alla continua assistenza alla persona disabile stessa ed offre l'opportunità alle famiglie senza risorse parentali o amicali di programmare ricoveri ospedalieri per cure, vacanze, periodi di riposo, ecc.

L'ospitalità consentita è di norma di trenta giorni l'anno, rinnovabili a norma del Regolamento Ulss del 2008 per le accoglienze temporanee di ulteriori trenta giorni. Presso la comunità alloggio è a disposizione il Regolamento predisposto dall'Azienda Ulss n°9 per questo servizio.

## 5.3 Giorni e Orario di servizio

Il servizio è aperto tutto l'anno

Il servizio residenziale è garantito per l'intero anno solare, con apertura giornaliera sulle 24 ore.

L'accoglimento semiresidenziale è previsto per 230 giorni all'anno con un orario diurno.

## 5.4 Modalità di contribuzione

Il "Nuovo Regolamento per la Compartecipazione degli Utenti Disabili inseriti nelle Comunità Alloggio" dell'Azienda Ulss n°9 definisce le seguenti modalità di contribuzione:

TIPOLOGIA	COMPARTICIPAZIONE	SPESE PERSONALI
<b>Comunità Alloggio</b>	<b>80% del reddito percepito (che non può eccedere il costo del servizio, calcolato ai sensi dell'art. 3 del nuovo regolamento) esclusa la tredicesima mensilità</b>	<b>Quota del rimanente 20% (non inferiore 20% del tratt. minimo INPS) e 13° mensilità</b>
<b>Accoglienze temporanee</b>	<b>Contributo giornaliero di € 20,00 o € 12,00 come da Regolamento Ulss</b>	

**Per il pagamento della compartecipazione** l'utente del servizio o un suo rappresentante (tutore o Amministratore di sostegno) deve presentare alla Fondazione Il Nostro Domani, all'entrata in comunità e all'inizio di ogni anno un'autocertificazione dei redditi percepiti e per le accoglienze programmate una dichiarazione della tipologia di reddito percepito, a norma del Regolamento dell'Azienda Ulss n. 9 disponibile presso la comunità alloggio, il distretto socio-sanitario e il Servizio handicap adulto o scaricabile dal sito [www.servizisociali.ulss.tv.it](http://www.servizisociali.ulss.tv.it).

La Fondazione emette una fattura alla fine di ogni mese di erogazione del servizio, che potrà essere pagata tramite conto corrente postale o bonifico bancario o per cassa (assegno o contanti).

La quota delle spese personali è gestita dall'utente e/o dai suoi famigliari/tutori e/o dal Coordinatore, secondo il Regolamento della comunità o accordi funzionali al perseguimento del Progetto Personalizzato. Copia del Regolamento è disponibile presso la Comunità Alloggio.

## 5.5 Descrizione della giornata tipo

Orario	Attività		
	Feriale	Sabato	Domenica/Festivi
7.00-8.00	Risveglio, igiene, prima colazione	Risveglio, igiene, prima colazione	Risveglio, igiene, prima colazione
8.00-9.00	Partenza per i Ceod	Risveglio, igiene, prima colazione	Risveglio, igiene, prima colazione
9.00-12.00	Attività educativo-occupazionali COD	Attività in base al progetto individualizzato Uscite Rientri in famiglia	Attività in base al progetto individualizzato Uscite Rientri in famiglia
12.30-13.30	Pranzo	Pranzo	Pranzo
13.30-14.30	Igiene e tempo libero	Attività in base al progetto individualizzato Uscite	Attività in base al progetto individualizzato Uscite
14.30-16.00	Attività ricreative COD	Attività in base al progetto individualizzato Uscite	Attività in base al progetto individualizzato Uscite
16.00-19.00	Attività individualizzate, gestione autonoma o semiautonoma del tempo libero	Attività in base al progetto individualizzato Uscite	Attività in base al progetto individualizzato Uscite
19.00-20.00	Cena	Cena	Cena
20.00-22.30	Igiene personale, tempo libero e riposo notturno	Igiene personale, tempo libero e riposo notturno	Igiene personale, tempo libero e riposo notturno
22.30-7.00	Riposo notturno	Riposo notturno	Riposo notturno

## 6. IL PROGETTO DEL SERVIZIO

### 6.1 Laboratorio diurno

Nella Comunità Alloggio "Casa Codato" è attivo il Laboratorio Diurno.

All'interno del personale previsto nella convenzione con l'Azienda Ulss, il personale dedicato si compone di due operatori che si occupano a tempo pieno del laboratorio Diurno con orario dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16, altri due operatori si aggiungono secondo il turno di presenza nella comunità e un educatore.

Questo un programma di massima delle attività svolte:

	<b>LUNEDI</b>	<b>MARTEDI</b>	<b>MERCOLEDI</b>	<b>GIOVEDI</b>	<b>VENERDI</b>
<b>MATTI NO (8.30 - 12.30)</b>	Laboratorio di assemblaggio	Laboratorio di cucina	Uscita in biblioteca	Laboratorio di assemblaggio	Uscita
	Laboratorio creativo (pasta di ceramica, biglietti natalizi, dècoupage, saponette...),	Laboratorio creativo (pasta di ceramica, biglietti natalizi, dècoupage, saponette...),	Passeggiata	Laboratorio creativo (pasta di ceramica, biglietti natalizi, dècoupage, saponette...),	Laboratorio di assemblaggio
	Attività "lavorativa" di pulizie	Attività nell'orto	Progetto Itaca	Attività nell'orto	Attività "lavorativa" di pulizie
	Attività di fisioterapia	Metodologia teacch 2 ragazzi		Attività di palestra (da metà novembre)	Metodologia teacch 1 ragazzo
	Metodologia teacch- 1 ragazzo			Metodologia teacch -2 ragazzi	
<b>POMER GGIO (14.00- 16.00)</b>	Laboratorio di lettura	Laboratorio di assemblaggio  Metodologia teacch 2 ragazzi	Laboratorio "cura del sé"  Laboratorio di assemblaggio  Metodologia teacch 1 ragazz	Cinema  Metodologia teacch 1 ragazzo	Giochi di gruppo

## **6.2 La comunità alloggio**

La Comunità Alloggio è la casa delle persone disabili a cui è venuto meno il supporto della famiglia. E' un ambiente confortevole in cui l'operatore propone una relazione accogliente, calda e affettiva personalizzata, in modo da poter rispondere alle esigenze emotive e psicologiche del soggetto che si trova ad affrontare una nuova situazione di vita. Inoltre la Comunità Alloggio si propone come ambiente in grado di favorire, quando è possibile, lo sviluppo di una vita autonoma della persona disabile dalla famiglia d'origine.

E' un'abitazione dove la gestione degli spazi, dei tempi e l'organizzazione sono riservate e stabilite con le persone e per le persone che ci vivono.

### **6.2.1 Attività interne**

- Attività domestica: pulizia e riordino della propria camera da letto, preparazione della sala da pranzo prima dei pasti, riordino della sala da pranzo dopo i pasti, svolgimento di piccole mansioni riguardanti l'attività di cucina, pulizia e il riordino di alcuni spazi comuni, collaborazione con gli operatori nelle attività quotidiane (stendere e raccogliere la biancheria lavata, aiutare nell'andare a fare la spesa per la Comunità, ...)
- Attività ludico ricreative: animazione del tempo libero sia individuale che di gruppo, ascoltare musica, guardare la televisione, lettura, ceramica, ecc.
- Hobby e interessi personali, sport (un gruppo va a giocare a bocce presso la bocciofila di Preganziol, due ragazze partecipano a Special Olympics)

### **6.2.2 Attività esterne**

- Partecipazione a concerti e visite a mostre e musei, cinema, gite, sagre
- Frequenza di spazi pubblici e ad iniziative territoriali
- Sono organizzate alcune occasioni di festa con il coinvolgimento di familiari e volontari aperti alla cittadinanza (concerti e spettacoli organizzate dalla comunità) e collaborazioni formative con scuole, gruppi giovanili ecc.).
- Alcuni residenti sono inseriti in associazioni sportive e di volontariato del territorio.

### **6.2.3 Soggiorni estivi, gite**

Possono essere organizzati soggiorni estivi o gite di più giorni, nelle località turistiche e nelle città d'arte.

È favorita la partecipazione dei residenti a iniziative esistenti nel territorio (vacanze) o a iniziative delle famiglie stesse.

L'adesione da parte dei residenti a queste iniziative, così diversificate tra di loro, favorisce la conoscenza di persone, soprattutto volontari, con i quali i residenti possono instaurare un rapporto di amicizia che si realizza attraverso momenti di incontro dentro e fuori la comunità.

## **6.3 Il progetto personalizzato**

Per ogni residente è prevista la definizione di un Progetto Personalizzato che, quando possibile, è formulato con l'utente e con la famiglia.

Con le strutture diurne che accolgono i nostri residenti vengono fatti degli incontri per condividere i Progetti Personalizzati.

Il Progetto Personalizzato è lo strumento educativo che affianca e sostiene gli interventi.

La struttura del progetto stesa nel 2008, tutt'oggi in uso, è la seguente:

#### **PARTE I**

##### *Anamnesi e raccolta dati*

1. Diagnosi e aspetti di rilevanza clinica
2. storia familiare
3. percorsi riabilitativi precedenti
4. percorsi formativi e lavorativi

#### **PARTE II**

##### *Osservazioni periodo di inserimento*

area cognitiva

area corporea  
area delle autonomie di base  
area della autonomie esterne  
area affettivo relazionale  
sessualità

### **PARTE III**

*Rilevazione bisogni e risorse*

- A. Obiettivi generali del Progetto personalizzato
- B. Obiettivi specifici del Progetto personalizzato suddivisi per aree d'intervento

### **Sintesi Attività**

*In tale scheda vengono riportate in maniera schematica le attività che coinvolgono il residente e la loro durata temporale*

### **Verifiche**

*La metodologia di verifica prevede il costante monitoraggio del progetto educativo attraverso diversi strumenti educativi:*

- riunioni d'equipe settimanale
- riunioni di supervisione casi mensili
- riunioni di condivisione della progettualità con la famiglia (almeno due all'anno)
- diario assistenziale giornaliero, strumento compilato quotidianamente dagli operatori socio assistenziali per monitorare il benessere psicofisico della persona
- diario educativo, strumento compilato dall'educatore per segnalare: modifiche del programma educativo, l'esito di riunioni con servizi sociali e familiari, situazioni rilevanti della vita dell'individuo.
- confronti d'equipe (piccolo gruppo) informali

Le verifiche previste dal Progetto personalizzato sono semestrali.

In relazione ai bisogni della singola persona sono previste metodologie specifiche differenti e l'uso di schede di osservative individualizzate.

I progetti sono definiti a partire dalle osservazioni quotidiane degli operatori e dai bisogni espressi dal residente.

## **6.4 Regole della comunità definite con gli ospiti**

Gli operatori hanno le seguenti funzioni:

1. organizzazione tecnica e socio/relazionale della comunità;
2. impegno a far rispettare le regole comunitarie ed intervenire qualora fossero trasgredite;
3. essere il punto di riferimento per i residenti e gli esterni: ad essi devono essere fatte le richieste, le domande di chiarimento e le comunicazioni relative alle eventuali uscite.

Le visite ai residenti, per il benessere della vita comunitaria, è importante:

1. siano effettuate al di fuori dell'orario dei pasti;
2. siano annunciate agli operatori;
3. sia chiesto al personale la possibilità di visitare la struttura e di andare nelle camere;
4. non siano portati alimenti, se previo accordo con gli operatori;
5. le uscite e le eventuali passeggiate all'esterno della struttura siano concordate, prima, con gli operatori.
6. le auto siano parcheggiate all'esterno della comunità.



In comunità, non si possono fare pranzi o cene con cibi provenienti dall'esterno, insieme ad amici o parenti.

## 7. INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

I rapporti con il territorio sono favoriti o pianificati e in continuo miglioramento grazie alla presenza di volontari del territorio stesso, alla disponibilità del Comune di Preganziol e delle Associazioni.

Per favorire l'integrazione con il territorio, e in particolare con la comunità locale di Preganziol, si partecipa alle occasioni di festa e ricreative proposte in paese e nei paesi vicini, si usano i servizi di parrucchiera, supermercato, palestra, circolo, ecc..

Altri momenti significativi di integrazione con il territorio possono essere i seguenti:

- la partecipazione della Comunità al mercato settimanale
- la partecipazione alla Messa della domenica, anche con l'aiuto di gruppi giovanili
- la partecipazione alle iniziative dell'associazione di volontariato Jonathan, dell'associazione bocciofila, alle Special Olympics, ecc.

## 8. VOLONTARIATO

Per favorire processi sociali e culturali di integrazione, la Fondazione ha aiutato la nascita dell'Associazione di volontariato denominata "AMICIZIA", che ha come scopo l'integrazione con il territorio delle persone con disabilità.

I volontari favoriscono un clima sereno all'interno della Comunità "contagiando" e aggregando chi in essa vive e lavora.

Le attività alle quali i volontari contribuiscono sono prevalentemente caratterizzate da uscite a teatro, concerti, manifestazioni, sagre, pranzi e cene in ristoranti caratteristici, gite in montagna, passeggiate, oltre che alla presenza per attività di socializzazione con i residenti.

Durante gli anni scorsi è nata una compagnia teatrale integrata tra residenti, volontari e operatori che ha allestito già due spettacoli e li offre anche all'esterno.

## 9. IL GRUPPO DI LAVORO

Nella comunità alloggio operano:

Qualifica	N. operatori equivalenti	Orario tipo
Coordinatore di struttura	1 a tempo parziale	Giornaliero
Educatore professionale	2	Giornaliero
Operatore Socio Sanitario	15,68	A turno sulle 24 ore
Addetto alle pulizie	2 a tempo parziale	8.00-13.00

Nel laboratorio diurno operano:

Qualifica	N. operatori equivalenti	Orario tipo
Educatore professionale	1	Giornaliero
Operatore Socio Sanitario	3,7	Giornaliero e a turno integrati con la comunità alloggio

Gli addetti al servizio sono tutti alle dipendenze della Cooperativa Sociale Castel Monte. Il numero degli operatori può variare nel tempo secondo la gravità delle persone inserite nel servizio.

## 9.1 Risorse territoriali istituzionali di supporto

Risorsa	Attività	Soggetto erogatore
S.D.E.A.	Progetto personalizzato	Personale AUlss n. 9
Medici di Medicina Generale	Consulenza sanitaria	AUlss n. 9
Infermiere	Terapie farmacologiche, medicazioni, vaccinazioni	Distretto Socio-Sanitario n. 3

## 9.2 Le equipe

Sono attive:

- a. L'equipe direttiva (coordinatore-cooperativa) per il confronto e la valutazione di indicazioni su problematiche di tipo gestionale o sul finanziamento di alcuni progetti; si riunisce ogni due mesi circa.
- b. L'equipe educativa (coordinatore-educatori) per la definizione degli obiettivi educativi riguardanti gli utenti e il confronto sull'operato degli operatori; si riunisce al bisogno.
- c. L'equipe di nucleo (Tulipani e Girasoli) per un confronto su aspetti riguardanti l'organizzazione del lavoro, su problematiche riguardanti l'utenza e l'organizzazione delle attività; si riunisce ogni quindici giorni
- d. Il grande gruppo operatori per la discussione di eventuali problematiche riguardanti aspetti organizzativi e la definizione di nuove procedure o modifiche alle precedenti; si riunisce almeno una volta al mese.

Uno psicologo esterno supporta il lavoro delle equipe.

## 10. I SERVIZI OFFERTI E LE MODALITA' DI EROGAZIONE

### 10.1 Trasporti ed accompagnamento

La comunità è dotata di un pulmino attrezzato e di un'auto per garantire gli accompagnamenti dei residenti. La famiglia può contribuire alle esigenze di trasporto del proprio familiare.

In particolare verrà garantito l'accompagnamento a visite, controlli periodici/esami e la frequenza alle attività riabilitative prescritte dal medico curante.

### 10.2 Servizio mensa

Il servizio mensa è fornito da una ditta esterna. L'operatore incaricato mette in atto i controlli per garantire la qualità del servizio. Le eventuali rilevazioni negative sono riferite alla ditta fornitrice. All'interno della comunità è prevista la presenza di operatori che hanno seguito corsi di formazione sul sistema HACCP.

### **10.3 Servizio lavanderia**

Il servizio lavanderia è gestito per una parte da una ditta esterna, per altra parte dalla comunità stessa (biancheria intima e non delicata) e per alcuni capi viene chiesto il lavaggio alla famiglia.

### **10.4 Pulizie**

Le pulizie degli ambienti e delle attrezzature a disposizione del servizio sono pianificate, attuate con regolarità e controllate. Per questo servizio sono assunte due persone a tempo parziale che garantiscono la sanificazione e la pulizia di tutti gli ambienti. Anche il personale OSS provvede alla pulizia di alcuni ambienti secondo un piano programmato.

### **10.5 Assistenza sanitaria**

L'assistenza sanitaria è garantita secondo le indicazioni operative del protocollo sanitario tra servizi sociali, socio-sanitari e sanitari adottato dall'Ulss 9 che riportiamo in parte:

*“Prima dell'accesso di una persona disabile presso una struttura diurna o residenziale, viene effettuata l'Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale (UVMD) durante la quale viene stabilito il piano operativo sanitario, se questo risulta necessario sulla base dei bisogni della persona. Il piano operativo sanitario potrà contemplare l'attivazione dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) per gli utenti che ne hanno la necessità. Laddove in UVMD se ne ravveda l'opportunità, nelle CA verrà attivata l'Assistenza Domiciliare Programmata (ADP) da parte del Medico di Medicina Generale.*

L'A.U.L.S.S. si impegna:

- a verificare che nelle strutture convenzionate sia garantita agli operatori la formazione degli addetti Primo Soccorso ex D.Lgs 626;
- ad assicurare, al bisogno, l'addestramento “in situazione” del personale interessato dei servizi diurni e residenziali;
- a garantire la presenza programmata di infermieri professionali e/o personale della riabilitazione (fisioterapista, logopedista...), in relazione alle esigenze specifiche dell'utenza ospitata, come previsto nell'“Ipotesi di standard relativi ai requisiti di autorizzazione al funzionamento e accreditamento dei servizi sociali e di alcuni servizi socio sanitari della Regione Veneto (complemento di attuazione della L.R. 16.08.2002 n. 22) e negli schema tipo regionali di convenzione (di cui all'art.13 della L.R. n.5/96);
- ad assicurare almeno 1 accesso settimanale di un Infermiere Professionale presso i servizi residenziali per svolgere attività di supervisione ed eventuale addestramento “in situazione” degli operatori;
- ad informare i MMG e ospedalieri, nonché il personale sanitario dei Distretti Socio-Sanitari e gli operatori dei servizi diurni e residenziali, su quanto previsto dal presente documento.

#### **10.5.1 Ricovero ospedaliero**

In caso di ricovero ospedaliero, l'assistenza, qualora venga richiesta, è a totale carico dei familiari o di chi ne amministra la tutela, come da regolamento approvato dall'Azienda Ulss n. 9 disponibile presso le comunità alloggio o le assistenti sociali del Distretto di competenza.

## **11. STRUMENTI DI VERIFICA**

Gli strumenti e le attività in uso per verificare l'andamento della Comunità si possono suddividere in:

- Strumenti interni alla Comunità
- Strumenti esterni tra Comunità e Fondazione

## 11.1 Strumenti interni

- Piano di lavoro per ciascun nucleo con individuazione di ruoli, compiti, mansioni, orari a seconda dei giorni della settimana.
- Piano di lavoro del Laboratorio diurno con individuazione di ruoli, compiti, mansioni.
- Nomina di operatori responsabili per determinate attività (HACCP, Mensa, Piano delle Pulizie).
- Utilizzo di moduli per il controllo delle attività da svolgere.
- Svolgimento costante delle riunioni d'équipe.
- Svolgimento costante delle supervisioni.
- Elaborazione e applicazione dei Progetti Personalizzati.
- Nomina degli Operatori di Riferimento per ciascun utente e determinazione delle loro mansioni, aree di competenza, responsabilità.
- Utilizzo di strumenti di rilevazione (diario giornaliero, schede varie, ...).
- Svolgimento di équipe allargate tra entrambi i nuclei di confronto, verifica e progettazione.

## 11.2 Strumenti di verifica con la Cooperativa Castel Monte

- Verifiche o supervisione del coordinatore dei servizi della cooperativa
- Incontri dell'équipe direttiva (coordinatore/cooperativa) ogni 2 mesi
- Incontri con il gruppo operatori una volta al mese
- 

## 11.3 Strumenti di verifica con la Fondazione

- Incontri quindicinali tra lo staff della Fondazione e i coordinatori delle comunità.
- Incontri quadrimestrali del Gruppo di controllo con rappresentanti della Fondazione, degli operatori, dei familiari e dei residenti.
- Rapporto annuale di valutazione dei risultati per la Fondazione e l'Azienda Ulss.
- UVMD, Unità Valutativa Multidimensionale Disabili per verifica progetti con Medico Medicina Generale (MMG), Psicologo, Assistente sociale, Coordinatrice e responsabile della Fondazione.

## 12. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Il coinvolgimento delle famiglie prevede:

- incontri con le singole famiglie.

Con ogni famiglia si svolgono incontri individuali con la Coordinatrice e l'Educatore di riferimento. Questi incontri hanno lo scopo di condividere il Progetto Educativo, ma anche confrontarsi su eventuali problemi o progetti di autonomia che riguardano il residente. Questi incontri hanno una frequenza media di 1 incontro ogni 4 mesi per famiglia.

Accanto a questi ci sono gli incontri informali e le telefonate, che hanno l'obiettivo di mantenere costante il rapporto con le famiglie, ma anche instaurare rapporti di fiducia sempre più consolidati. Tali contatti hanno frequenza quotidiana o al massimo settimanale.

Il rientro a casa dell'ospite dipende dal Progetto Personalizzato e viene concordato con la famiglia.

- incontri di gruppo per la condivisione del Progetto di Comunità.

Sono organizzati nel corso dell'anno, tre momenti di incontro con tutti i familiari per verificare l'andamento della Comunità, individuare i punti di forza, gli aspetti critici e le proposte per il miglioramento

- incontri con la rappresentanza dei familiari per la verifica della qualità del servizio (Gruppo di Controllo).

Il Gruppo di Partecipazione si trova tre volte durante l'anno a cadenza quadrimestrale. Tale gruppo è composto da 2 operatori, il coordinatore, il Presidente e il responsabile tecnico della "Fondazione Il Nostro Domani", i rappresentanti eletti dai famigliari e un rappresentante della Cooperativa Sociale Castel Monte. Il Gruppo ha l'obiettivo di monitorare e programmare la vita della Comunità.

Il rapporto con i familiari è improntato sul confronto e la collaborazione.

### **13. GESTIONE DEI RECLAMI**

Nel caso si evidenzino disservizi è possibile presentare, al Presidente della Fondazione, segnalazioni o reclami e chiedere spiegazioni sia in forma verbale, sia in forma scritta.

La Fondazione affiderà l'indagine ai suoi referenti o alla coordinatrice e poi riferirà al cliente con la massima celerità e comunque non oltre 20 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Annualmente la Fondazione effettuerà un'analisi dei reclami per individuare quali risultino essere le aree particolarmente carenti e per controllare la capacità di risposta e di risoluzione da parte del Servizio.

### **14. RISERVATEZZA**

In base al decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", la Fondazione è titolare del trattamento dei dati personali delle persone inserite in Comunità e del personale in servizio. Responsabile del trattamento della "banca dati utenti" è il Sig. Ferello Paolo, Coordinatore della struttura.

### **15. ANTINFORTUNISTICA**

La Fondazione ha una propria polizza assicurativa privata per la copertura per i danni che possano essere cagionati dagli utenti a cose o terzi.

La Fondazione attua le disposizioni previste dal D.L.vo n. 81/2008.

Tutte le attrezzature utilizzate sono a norma D.L.vo n. 81/2008

### **16. I DIRITTI DELLA PERSONA CON DISABILITÀ**

La persona disabile, è un cittadino e come tale viene considerato, nella pienezza dei suoi diritti e doveri, così come garantito dalla Costituzione della Repubblica Italiana.

Il Servizio ha come valore fondante il rispetto della dignità e dei diritti della persona e fa riferimento alla Carta dei Diritti dell'Uomo, Carta dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea.

In particolare la persona disabile inserita in Comunità:

- al di là della malattia o dello svantaggio, è un essere umano e come tale deve essere trattato. Ogni intervento educativo deve essere svolto nel rispetto di questo principio.
- ha diritto all'integrità della propria mente e del proprio corpo.
- ha diritto alla qualità della vita, alla sicurezza e alla protezione.

- ha diritto alla certezza della pratica educativa a prescindere da problematiche organizzative o professionali.
- ha diritto di vedersi trattato come soggetto degno di fiducia.
- ha diritto alla differenza. La diversità deve essere vissuta come valore arricchente e non può essere alla base di discriminazioni o trattamenti lesivi.
- ha diritto alla decisione in ragione delle proprie capacità.
- ha diritto alla privacy.

## 17. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

### 17.1 Indicatori di qualità

In relazione al progetto di Comunità e ai vincoli contrattuali e di legge sono individuati i seguenti indicatori di attività:

Descrizione	Standard di riferimento
N. giornate di apertura annuali del servizio residenziale	365
N. giornate apertura accoglienza semiresidenziale	225
Presenza progetto di Centro	Sì
Verifica e ripianificazione biennale documentata progetto di Centro	Sì
Monitoraggio del progetto di Centro con l'assemblea delle famiglie dei residenti	Mediamente tre volte l'anno
Utilizzo registro delle presenze utenti	Aggiornato quotidianamente
Presenza cartella personale dell'utente	Sì
Presenza progetti personalizzati su cartaceo	Sì
Aggiornamento annuale e documentato progetti individualizzati condiviso con la famiglia	Entro marzo di ciascun anno
N. di incontri con i Servizi Distrettuali Età Adulta dei singoli utenti	Almeno due volte l'anno
Gli incontri d'èquipe per la gestione/monitoraggio del servizio sono inclusi nell'orario di servizio	Sì
N. ore impiegate nel lavoro di equipe tra operatori	Almeno 6 nel mese
Effettuazione attività esterne alla comunità	Mediamente quattro volta alla settimana
Presenza di un documento che riporta le regole di vita definite e condivise dagli ospiti	Sì
Rilevazione del bisogno formativo degli operatori attraverso questionario per poter predisporre Piano Formativo triennale	A cadenza triennale
Per ciascun anno viene attuato un programma di formazione obbligatoria rivolta agli operatori	Sì
Offerta n. ore di formazione obbligatoria in orario di servizio per ciascun operatore	Mediamente 30 dal 2010
Incontri del "Comitato Tecnico"	Mediamente tre volte l'anno

## 17.2 Soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente, individuato nella persona disabile e nella sua famiglia, viene rilevata attraverso appositi questionari proposti ogni due anni.

### PER TROVARCI

**Fondazione “Il Nostro Domani” Onlus**  
Via Marchesi n. 7/D  
31057 Silea TV  
tel./fax 0422363283  
Email: [ilnostrodomani@live.it](mailto:ilnostrodomani@live.it)  
Pec: [fondilnostrodomani@pec.it](mailto:fondilnostrodomani@pec.it)

**Casa Codato**  
Via Pesare 6B  
31022 Preganziol TV  
tel. 0422938146 fax. 0422639388  
Email: [casacodato@hotmail.it](mailto:casacodato@hotmail.it)

**Cooperativa Soc. Castel Monte**  
Piazza Parigi 7  
31044 Montebelluna TV  
tel. 0423302922 fax 0423609375  
Email: [direzione@castelmonteonlus.it](mailto:direzione@castelmonteonlus.it)