

# CARTA DEI SERVIZI



*Centro diurno  
per persone con disabilità*

## CHE COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, stilata in collaborazione con l'AULSS 1 Dolomiti, è lo strumento che Portaperta SCS Onlus IS vuole mettere a disposizione degli utenti e dei familiari, nonché delle parti interessate, per illustrare l'organizzazione del Centro Diurno per persone con disabilità la Birola, i valori che lo guidano e le persone che vi lavorano.

## CHI E' PORTAPERTA

1

Portaperta SCS Onlus IS, con i suoi soci lavoratori, soci fruitori e soci volontari, è l'Ente gestore. Ha sede a Feltre in Via Pont 3 e gestisce numerosi servizi dedicati alle persone con disabilità e minori dislocati nel territorio dell'AULSS 1 Dolomiti.

Attualmente Portaperta SCS Onlus IS gestisce i seguenti servizi:

### AREA DISABILI


- il Centro Diurno 'Noialtri' (Borgo Valbelluna – Mel)
- il Centro Diurno 'la birola' (Feltre)
- la Comunità Alloggio 'Il Sorriso' (Feltre)
- la Comunità Alloggio 'La Filanda' (Feltre)
- Il Progetto 'Percorsi socializzanti ed occupazionali' (PSO) (Feltre)
- Progetto sul Dopo di Noi 'Casa Margherita' a Feltre

### AREA MINORI

- la Comunità educativa di pronta accoglienza mista 'Casa Aladino' (Feltre)
- la Comunità educativa di pronta accoglienza maschile 'Karioghi' (Feltre)
- la Comunità educativa diurna 'Portaperta Belluno' (Belluno)
- la Comunità educativa diurna 'Parapiglia' (Feltre)
- Progetto sull'Autismo 'Il Palloncino rosso' (Feltre)

## I PRINCIPI DI PORTAPERTA

- **Eguaglianza**  
L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza, per cui nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e forme di disabilità.
- **Imparzialità**  
Le modalità di erogazione del servizio e le relative norme nei confronti dell'utente sono ispirate a criteri di imparzialità, giustizia e obiettività.
- **Continuità**  
L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni; gli eventuali casi di irregolarità o di interruzione del servizio devono venir giustificati e comunicati con adeguato anticipo, in modo da arrecare il minor disagio possibile agli utenti.
- **Diritto di scelta**  
Ove consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio, tra quelli distribuiti sul territorio.
- **Diritto alla Privacy**  
Secondo quanto stabilito dalla legge n° 196/2003 le informazioni e i dati riguardanti l'utente vengono tutelati da privacy fin dal primo contatto con Portaperta.
- **Partecipazione**

<p>Redatto dal referente in collaborazione con il Coordinatore di area</p> <p><b>PORTAPERTA SCS ONLUS I.S.</b> Via Della Fede, 2/A - 32032 FELTRE (BL) C.F.P. I. e R.L. BL: 00890410251 Isr. Albo A125696 - R.E.A. 80725</p>	<p>Approvato: DIREZIONE</p> 	<p>Rev.07 2024</p>
--	--	------------------------

È garantita la partecipazione delle famiglie alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti di Portaperta. Le stesse possono formulare osservazioni e suggerimenti, nonché reclami. Tali sono degli elementi di input per il miglioramento del servizio.

○ **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, utilizzando in maniera ottimale le risorse disponibili allo scopo di soddisfare i bisogni e le necessità dell'utente.

2

Di seguito i recapiti della cooperativa:

**PORTAPERTA SCS ONLUS IS**

**SEDE LEGALE**

Via Fosse n.24/c 32032 Feltre (BL)

**SEDE AMMINISTRATIVA**

Via Fosse n.24/c, 32032 Feltre (BL)

Tel 0439 310667 Fax 0439 396393

E-mail: [info@portaperta.it](mailto:info@portaperta.it)

Redatto dal referente in collaborazione con il Coordinatore di area

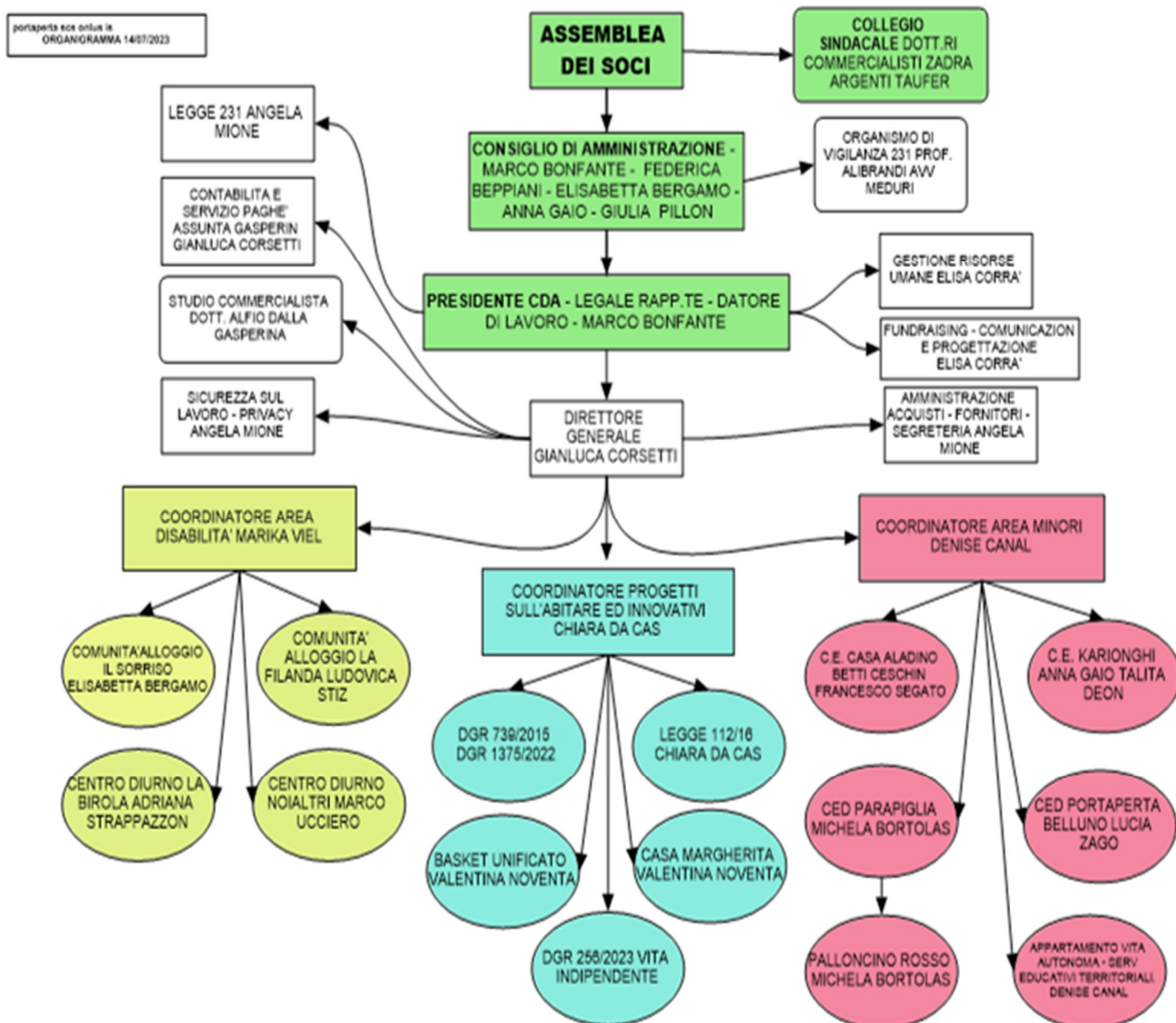
PORTAPERTA SCS ONLUS I.S.  
Via Della Fosse, 24/C - 32032 FELTRE (BL)  
C.F.P. I. e R.I. BL: 00890410251  
Isc. Albo A125696 - R.E.A. 80725

Approvato: DIREZIONE



Rev.07  
2024

## ORGANIGRAMMA DI PORTAPERTA



## LA STORIA DEL CENTRO DIURNO NOIALTRI

Nel 1999, Portaperta SCS Onlus avviò il suo primo servizio nel territorio feltrino in progettazione congiunta con l'ULSS 2 di Feltre, si trattava del Centro Diurno "NOIALTRI" per persone adulte con disabilità.

Inizialmente il Centro Diurno "NOIALTRI" era ubicato presso *Villa Polit*, nel Comune di Trichiana (BL) e solo successivamente è stato trasferito nella sua attuale sede, nell'edificio del Distretto Socio Sanitario dell'Azienda ULSS 1 Dolomiti, nel centro dell'abitato di Mel, Comune di Borgo Valbelluna (BL).

Il Servizio offre alla comunità locale una risposta al bisogno di accoglienza delle persone con disabilità e delle loro famiglie, garantendo un ambiente sereno ed accogliente, costituito da spazi idonei e personale qualificato in grado di mantenere e potenziare le capacità di ognuno favorendo anche la socializzazione e l'integrazione con il territorio.

Il Centro Diurno "NOIALTRI" è un servizio autorizzato ed accreditato dalla Regione Veneto ed inserito nella rete dei servizi per la disabilità dell'AULSS n°1 Dolomiti.

## LA MISSION

Il Centro Diurno "NOIALTRI" accoglie persone con disabilità in età adulta, con differenti patologie e diversi livelli di complessità.

Il servizio è di tipo educativo e sociale ed è finalizzato al miglioramento della qualità di vita delle persone che vi accedono, prevalentemente residenti nei Comuni della sinistra Piave.

Il servizio del Centro Diurno punta a rafforzare le competenze e le capacità delle persone inerenti alle aree fondamentali di sviluppo, al fine di garantire la loro permanenza nel nucleo familiare il più a lungo possibile, attraverso la programmazione di interventi individuali e comunitari.

Tali interventi riguardano l'apprendimento e il mantenimento di abilità cognitive, relazionali, sociali, occupazionali ed espressive e si propongono di migliorare la qualità di vita delle persone con disabilità accolte e, di conseguenza, anche quella dei loro familiari.

Attraverso le attività realizzate presso il Centro si vuole permettere ad ognuno di comunicare, esprimersi, fare, creare, divertirsi, rispettando, scoprendo e valorizzando ogni persona, qualunque siano il tipo e il grado delle sue abilità.

Le attività si svolgono sia all'interno dei locali del centro diurno sia all'esterno; in particolare le attività esterne, che vengono spesso realizzate in collaborazione con gli enti locali, realtà private ed associazioni di volontariato, vengono particolarmente promosse nell'ottica della socializzazione e dell'integrazione sociale e culturale.

Il servizio vuole essere anche un supporto costante ai nuclei familiari offrendo sostegno e aiuto concreto.

## LA STRUTTURA

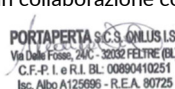

Il servizio è ubicato al piano terra dell'edificio dell'ex *albergo Speranza* che ospita alcuni Servizi Sanitari e Socio Sanitari dell'Ulss 1 Dolomiti.

È situato nelle vicinanze del centro storico dell'abitato di Mel e dei diversi servizi offerti dal territorio. La posizione favorevole consente facilità di spostamento e integrazione con la comunità locale.

## GLI OBIETTIVI

Il Centro Diurno NOIALTRI si propone di perseguire i seguenti obiettivi:

- contribuire al miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità attraverso attività specifiche ed interventi di tipo individuale e/o comunitario;
- promuovere il mantenimento ed il miglioramento delle capacità già presenti nella persona con disabilità;

Redatto dal referente in collaborazione con il Coordinatore di area  <small>PORTAPERTA S.C.S. ONLUS I.S. Via Della Fosse, 20/C - 32032 FELTRE (BL) C.F./P.I. e R.I. BL: 00890410251 Isr. Albo A125696 - R.E.A. 80725</small>	Approvato: DIREZIONE 	Rev.07 2024
---	--	----------------

- favorire lo sviluppo di capacità cognitive e meta-cognitive, competenze relazionali e abilità motorie;
- promuovere attività adatte e innovative;
- favorire il mantenimento e le acquisizioni delle autonomie legate alla gestione e alla cura della propria persona per provvedere a sé stessi in maniera il più possibile autonoma, secondo le proprie capacità;
- favorire l'acquisizione di competenze potenzialmente utili in ambito lavorativo ed occupazionale;
- favorire l'integrazione sociale e culturale della persona con disabilità nel territorio e con il territorio;
- favorire percorsi di sviluppo e promozione dell'adulterità per la persona con disabilità;
- seguire la persona con disabilità nell'eventuale inserimento in comunità alloggio;
- essere soggetto attivo nel supporto alle famiglie e nella gestione delle loro problematiche quotidiane.

5

## A CHI SI RIVOLGE

Il Centro si rivolge a persone con disabilità, di entrambi i sessi, in età adulta (fascia di età dai 18 anni ai 65) e con diversi profili di autosufficienza.

Solitamente la persona accede a questo tipo di servizio dopo aver esaurito il percorso scolastico.

## COME SI ACCEDE

L'accesso al Servizio avviene tramite l'Ente Inviante, ossia su invio da parte dell'Unità di Valutazione Multi-Dimensionale (U.V.M.D.) dell'AULSS 1 Dolomiti. Tale organismo è composto dal responsabile dell'U.O.S. Disabilità, dall'Assistente Sociale che ha in carico la persona, dal medico di base, da eventuali specialisti che si occupano della sua salute e dai rappresentanti di Portaperta (Coordinatore Area Disabili e/o Educatore referente del Centro diurno), ed ha il compito di valutare i bisogni della persona, la rispondenza del servizio agli stessi e definire la presa in carico.

Il privato è sempre tenuto a contattare i Servizi Sociali del proprio territorio, affinché siano loro stessi a prendere in cura il caso e ne valutino l'eventuale accesso al Centro Diurno la birola.

## LE PRIORITA' DI ACCESSO



La priorità degli accessi al Centro Diurno viene decisa dall'U.V.M.D. in base a valutazioni di tipo:

- GENERALE, sull'idoneità del Centro e della sua organizzazione a rispondere a determinati bisogni della persona con disabilità;
- SPECIFICO della persona con disabilità e della sua famiglia.

## I DOCUMENTI RICHIESTI

Per l'inserimento nel servizio è indispensabile fornire la seguente documentazione:

- Fotocopia della carta d'identità, tessera sanitaria, libretto delle vaccinazioni, codice fiscale;
- Certificato di invalidità civile;
- Attestazione della gravità della disabilità in base alla Legge 104/92;
- Dati anamnestici e clinici;
- Informativa e consenso al trattamento dei dati personali;
- Richiesta di delega per la somministrazione di farmaci da parte del personale del Centro Diurno;
- Dichiarazione da parte del medico di base sui farmaci assunti dall'utente e su eventuali allergie e/o intolleranze alimentari;
- Verbale dell'U.V.M.D. dell'AULSS 1 Dolomiti per la presa in carico;

Redatto dal referente in collaborazione con il Coordinatore di area	Approvato: DIREZIONE	Rev.07 2024
		



- Esami del sangue: marcatori epatite, HIV;
- Cartelle cliniche (se disponibili);
- Relazioni sociali a cura dei servizi o dell'Assistente Sociale del territorio (se disponibili);
- Documentazione già in possesso dei Servizi (se disponibili).

Per alcuni documenti è sufficiente presentare una fotocopia; la famiglia o il tutore dell'utente prendono accordi in tal senso con il Referente del Servizio.

## L'OSSERVAZIONE E LA VALUTAZIONE INIZIALE

6

I primi quattro mesi di frequenza sono riservati ad un periodo di osservazione generale durante il quale:

- l'équipe valuta le modalità relazionali del nuovo utente e le sue capacità di inserimento;
- l'utente conosce l'ambiente, gli operatori, i compagni e viceversa;
- l'utente si sperimenta nelle attività del Centro;
- si instaurano le basi per una relazione di fiducia fra gruppo di lavoro e nucleo familiare.

Nel primo periodo di inserimento dell'utente, l'équipe educativa lavora avvalendosi di Schede di osservazione e di valutazione e dei colloqui con l'utente e con la sua famiglia.

I primi mesi di inserimento risultano fondamentali nella costruzione della relazione di fiducia con la persona e la sua famiglia, sia in merito alla capacità di rilevare bisogni e di corrispondere alle necessità della persona affidata, sia in merito alle attività proposte ed alle modalità d'approccio del gruppo di lavoro.

## LA PROGETTAZIONE INDIVIDUALIZZATA

In seguito al periodo di osservazione, l'équipe stabilisce punti di forza e aree di criticità della persona e, in base a questa valutazione, formula gli obiettivi generali e specifici da perseguire, le modalità e le strategie che vengono adottate per perseguirli e il sistema di monitoraggio e verifica degli stessi. In questo modo l'équipe del Centro definisce il Progetto Personalizzato (P.P.) che delinea specificatamente il percorso educativo da realizzare e rappresenta lo strumento di orientamento del lavoro d'équipe.

Il P.P. ha le seguenti caratteristiche:

- è formulato nell'ottica del Progetto di Vita, tenendo in considerazione il modello della Qualità di Vita e i suoi domini, il sistema di classificazione ICF per la valutazione della disabilità e la Convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità del 2007. In questo modo si colloca in una dimensione longitudinale, ponendosi il problema degli sviluppi e dei cambiamenti che interverranno con lo scorrere del tempo;
- definisce gli obiettivi, le strategie per raggiungerli, il sistema di monitoraggio e verifica;
- è aggiornato periodicamente dall'équipe del servizio (a cadenza annualmente o ad intervalli temporali più brevi, a seconda della tipologia di obiettivi posti).


Il P.P. viene condiviso e sottoscritto dalla famiglia e dall'Assistente Sociale di riferimento.

## IL RUOLO DEI FAMIGLIARI

Il ruolo dei familiari risulta importante fin dalla costituzione di Portaperta SCS Onlus IS.

Il nucleo familiare assume, nella filosofia del nostro approccio alla disabilità, quattro diversi ruoli fondamentali:

- **di mandante** - i genitori che sono soci di Portaperta hanno contribuito a definire la mission della Cooperativa e quindi del Centro Diurno;

<p>Redatto dal referente in collaborazione con il Coordinatore di area</p> <p><b>PORTAPERTA SCS ONLUS I.S.</b> Via Della Fosse, 20C - 32032 FELTRE (BL) C.F.P. I. e R.I. BL: 00890410251 Isc. Albo A125696 - R.E.A. 80725</p>	<p>Approvato: DIREZIONE</p> 	<p>Rev.07 2024</p>
---	--	------------------------

- **di esecutore** - nella programmazione del Centro i genitori sono considerati gli strumenti operativi più efficaci nel processo di maturazione ed emancipazione della persona con disabilità nell'ottica di una relazione sistemica;
- **di supervisore** - i genitori devono intervenire nella progettazione portando il loro pensiero costruttivo e volto al miglioramento;
- **di soggetto** - in una visione sistemica dell'operare educativo, i processi di crescita e di cambiamento messi in atto non coinvolgono solo l'utente, ma l'intero nucleo familiare.

## IL RUOLO DEI VOLONTARI

Da sempre si considera la collaborazione dei volontari una risorsa fondamentale ed indispensabile, in quanto occasione di scambio e confronto sia per i beneficiari degli interventi che per l'équipe e conseguentemente ne ha sempre incentivato e valorizzato la presenza.

I volontari che qui operano sono portatori di valori quali l'appartenenza, la gratuità, la partecipazione, la solidarietà, la responsabilità e rappresentano un patrimonio umano fondamentale per la nostra cooperativa. Essi mettono a disposizione le proprie esperienze specifiche, prestando un servizio a titolo assolutamente gratuito, a sostegno degli educatori e degli operatori in misura complementare e non sostitutiva degli operatori.

## GLI ORARI DEL CENTRO






Dal lunedì al giovedì, dalle ore 7.45 alle 16.30 e il venerdì dalle ore 7.45 alle 15.30.

I familiari possono accedere al servizio, qualora lo desiderino, in ogni momento della giornata e secondo gli orari di apertura, previo accordo con gli educatori.

<p>Redatto dal referente in collaborazione con il Coordinatore di area</p> <p><i>[Firma]</i></p> <p><b>PORTAPERTA S.C.S. ONLUS I.S.</b> Via Della Fosse, 2/A - 32032 FELTRE (BL) C.F.P. I. e R.I. BL: 00890410251 Isc. Albo A125696 - R.E.A. 80725</p>	<p>Approvato: DIREZIONE</p> <p><i>[Firma]</i></p>	<p>Rev.07 2024</p>
--	---	------------------------



## LA GIORNATA TIPO

	8.00 – 9.30	Trasporti di accesso
	8.30 – 9.30	Preparazione attività e accoglienza
	9.00 – 9.45	Accoglienza e promozione autonomia
	9.45 – 12.00	Attività
	12.00 – 12.20	Riordino e promozione autonomia
	12.20 – 13.20	Pranzo
	13.20 – 14.20	Igiene personale (denti, mani, viso, cura della persona) riordino cucina
	13.20 -14.30	Pausa non strutturata
	14.30 – 15.15	Attività del pomeriggio
	15.15 – 16.30	Trasporti rientro
	15.15 – 16.30	Pulizie e riordino ambiente

Redatto dal referente in collaborazione con il Coordinatore di area

**PORTAPERTA S.C.S. ONLUS I.S.**  
Via Della Fosse, 24/C - 32032 FELTRE (BL)  
C.F./P. I. e R.I. BL: 00890410251  
Isc. Albo A125696 - R.E.A. 80725

Approvato: DIREZIONE

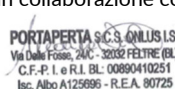



Rev.07  
2024

## LA SETTIMANA TIPO

ORGANIZZAZIONE SETTIMANALE/ GIORNATA TIPO					
	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'
8.00-9.30	Trasporti				
8.30-9.45	Preparazione attività e accoglienza promozione autonomia/ inizio attività				
9.45-10.00	Merenda				
10.00-11.00	Attività nell'area delle autonomie personali (ad esempio attività cognitive, bagno terapeutico, cura della persona...)				
10.00-11.30	Attività nell'area delle autonomie personali (ad esempio attività per la comunicazione, la deambulazione...)				
10.00-11.30/12	Attività aggiuntive	Attività aggiuntive	Attività riabilitative	Attività aggiuntive	Attività aggiuntive
	(ad es. calcio)	(es. piscina)	(ad es fisioterapia)	(es.piscina)	(es. piscina)
10.30-11.30	Attività socio ricreative espressive (es. labo.di stim.sensoriale)	Attività socio ricreative espressive (es. labo.Musico-creativo)	Attività socio ricreative espressive (es. labo. pittorico)	Attività aggiuntiva (ad es basket)	Attività socio ricreative espressive (giochi in scatola, enigmistica, ecc.)
10.00 -11.30/12	Attività aggiuntive (es. ippoterapia)	Attività occupazionali	Attività aggiuntive	Attività socio ricreative espressive	Attività aggiuntive (uscite)
10.30-11.00	Attività nell'area delle autonomie sociali			Attività nell'area delle autonomie sociali	Attività nell'area delle autonomie sociali
12.30-13.45	Attività nell'area delle autonomie personali (pranzo)				
13.45-15.00	Attività nell'area delle autonomie personali (igiene e relax)				
14.00-15.00	Attività socio ricreative espressive	Attività socio ricreative espressive (Laboratorio di coro)	Attività socio ricreative espressive (Laboratorio di teatro)	Attività socio ricreative espressive	Attività socio ricreative espressive
15.30-16.30	Trasporti di rientro e riordino del centro				

LEGENDA attività
interna svolta dal personale coinvolgendo tutti gli utenti individualmente/gruppo tutti i giorni
interna svolta dal personale coinvolgendo piccoli gruppi di utenti a giorni determinati
interna svolta da professionisti + personale a piccoli gruppi
ESTERNA svolta con professionista esterno + personale a piccoli gruppi
ESTERNA svolta dal personale con utenti a piccoli gruppi

Redatto dal referente in collaborazione con il Coordinatore di area	Approvato: DIREZIONE	Rev.07 2024
 <p>PORTAPERTA S.C.S. ONLUS I.S. Via Della Fosse, 24/C - 32032 FELTRE (BL) C.F.P. I. e R.I. BL: 00890410251 Isc. Albo A125696 - R.E.A. 80725</p>		

## LE ATTIVITA' PROPOSTE

Il Centro Diurno NOIALTRI propone numerose attività rispetto alle varie aree di sviluppo. E' importante ricordare che le attività rappresentano lo strumento indispensabile che l'équipe di lavoro utilizza per raggiungere gli obiettivi individuali di ciascun utente, così come stabiliti nel P.P. e non sono mai fini a sé stesse.

Il Centro Diurno assicura una programmazione quotidiana e settimanale, flessibile e innovativa, che tiene in considerazione i bisogni di sostegno della singola persona e dell'intero gruppo utenti. Ogni giorno il gruppo di utenti è suddiviso in almeno 3 piccoli gruppi a cui è garantita un'attività specifica. Quotidianamente sono garantiti affiancamenti individualizzati, qual'ora sia necessario ed in particolare in alcune attività come ad esempio la deambulazione, l'alimentazione, l'igiene personale. Le attività possono essere svolte all'interno del centro, condotte direttamente dal gruppo di lavoro o con la collaborazione di un tecnico esterno, oppure possono svolgersi sul territorio. Portaperta SCS Onlus incentiva le attività esterne proprio perché permettono all'utenza di vivere il territorio e di promuovere la cultura dell'inclusione sociale. In questo modo il contatto con il contesto avviene quotidianamente ed è quindi possibile creare legami e relazioni con esso.

In linea con quanto definito dalla DGRV n. 740/2015, a titolo esemplificativo, elenchiamo alcune delle attività proposte ricordando che possono essere modificate in base alle esigenze ed alle opportunità dando vita a nuovi laboratori:



- **attività nell'area delle autonomie personali e sociali:** con riferimento a tutte le attività per lo sviluppo delle autonomie personali (controllo sfinterico, autonomia nel vestirsi-svestirsi, nel lavarsi viso, mani e denti, esecuzione del bagno e/o doccia, sviluppo delle autonomie a tavola, dell'area motoria e psico-motoria, i laboratori cognitivi, quali la lettura di giornali, libri, giochi di memoria, il cineforum, l'attività didattica, ecc) ivi comprese anche le autonomie domestiche e delle autonomie sociali (sviluppo delle capacità di relazionarsi in modo adeguato al contesto, utilizzare strumenti quali lettura dell'orologio, uso del denaro ed effettuare piccoli acquisti, uso del telefono, ecc);
- **attività socio ricreative espressive:** quali l'attività ludico-motoria, attività grafico pittoriche, quali il disegno, la pittura, i laboratori espressivi, il laboratorio informatico, attività individuale con l'operatore di riferimento che mira a far conoscere il computer e le sue applicazioni;
- **attività occupazionali e di laboratorio:** quali le attività manuali e di manipolazione, come la lavorazione del feltro, la pasta di sale, il laboratorio di argilla, la creazione di biglietti e di piccoli manufatti;
- **attività aggiuntive:** quali la pet-therapy, l'attività motoria in acqua, le gite;

## I PASTI

Il Centro Diurno si avvale di un servizio di catering esterno adeguatamente scelto e qualificato. Particolare attenzione è dedicata alle diete personalizzate in base alle indicazioni alimentari fornite dai genitori, dalla dietista, e dal medico in caso di intolleranze o allergie alimentari e in base alle specifiche necessità di ciascuno. È prevista la variazione delle proposte sulla base di un menu a rotazione settimanale ed in base alla stagione oltre che la possibilità di richiedere preparazioni personalizzate in base alle necessità.

## I TRASPORTI

Il Servizio di trasporto è garantito dagli operatori del Centro in prima persona e attraverso l'utilizzo di mezzi idonei e mantenuti con regolarità. Questo permette un contatto quotidiano con la famiglia, o con gli operatori della Comunità Alloggio ed un adeguato passaggio di consegne e confronto sistematico.

Redatto dal referente in collaborazione con il Coordinatore di area	Approvato: DIREZIONE	Rev.07 2024
		

## LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

Il Centro Diurno garantisce la presenza di personale qualificato a copertura dell'intera giornata. Lo standard medio di assistenza settimanale garantito dal personale qualificato risponde alle richieste della normativa regionale di riferimento (L.R. Veneto n.22/2002) e al mantenimento dell'offerta dichiarata nella presente carta.

All'interno del servizio sono presenti le seguenti figure professionali:

- educatore professionale (con titolo o in formazione).
- operatore sociosanitario (con titolo o in formazione).

Sono previsti i seguenti ruoli funzionali:

- Coordinatore area disabili della Cooperativa
- Referenti di Sede

Il lavoro delle figure professionali è valorizzato da periodici incontri e riunioni d'equipe. Inoltre, è garantita la formazione e l'aggiornamento su tematiche specifiche e di interesse per il gruppo di lavoro.

11

## I COSTI DEL SERVIZIO

Il costo del Servizio è a carico del S.S.N. e dei comuni di residenza dell'utente.

Sono a carico dell'utente o dei familiari le seguenti spese:

- soggiorni di vacanza,
- attività individuali o di gruppo, quali l'ippoterapia/pet therapy, l'accesso alla piscina, corsi di ginnastica, palestra, fisioterapia, ecc.

## I CONTROLLI MEDICI

È buona prassi che gli utenti si sottopongano a cadenza annuale agli accertamenti sanitari riguardanti i marcatori dell'epatite A,B, TBC e HIV.

## LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Portaperta SCS Onlus IS utilizza più strumenti di rilevazione della soddisfazione, che possono essere utilizzati anche contemporaneamente.

Nello specifico possono essere proposti:

- questionario di rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie compilato in forma anonima;
- focus group per le famiglie;
- questionario semi-strutturato per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente.


Per quanto riguarda il questionario che viene consegnato alle famiglie, una volta compilato può essere restituito inoltrandolo alla sede di Portaperta SCS Onlus IS o consegnandolo al Referente del servizio interno al Centro.

I dati relativi al sistema di valutazione, una volta aggregati ed elaborati, vengono socializzati attraverso la redazione di un report distribuito a tutti gli ospiti, ai familiari e agli operatori del Servizio.

## I RECLAMI E LE SEGNALAZIONI

I reclami e/o le segnalazioni possono essere effettuati:

- verbalmente o per iscritto presso la sede del servizio direttamente al Referente del centro,
- presso la sede amministrativa e direzionale di Portaperta SCS Onlus IS,

<p>Redatto dal referente in collaborazione con il Coordinatore di area</p> <p><b>PORTAPERTA SCS ONLUS I.S.</b> Via Della Fosse, 24/C - 32032 FELTRE (BL) C.F.P. I. e R.I. BL: 00890410251 Isc. Albo A125696 - R.E.A. 80725</p>	<p>Approvato: DIREZIONE</p> 	<p>Rev.07 2024</p>
--	--	------------------------

- indirizzando il reclamo in forma anonima all'Organismo di Vigilanza tramite il seguente indirizzo mail: [odv@portaperta.it](mailto:odv@portaperta.it).

In ogni caso, il Responsabile tempestivamente si attiva per la risoluzione della problematica.

## I RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 381/1991 "Disciplina delle cooperative sociali"
- Legge 328/2000 "La Carta dei Servizi Sociali definisce i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitare le valutazioni da parte degli utenti"
- Legge Regionale 22/2002 "Autorizzazione e accreditamento delle strutture socio-sanitarie"
- Legge Regionale 23/2006 "Norme per la promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale".
- DGR 84 del 2007.
- DGR 740 del 2015.

12

## RECAPITI E NUMERI UTILI

### **SEDE (presso del Distretto socio sanitario)**

Via Roma n.17, 32026 Mel di Borgo Valbelluna

Tel. 0437 541159

E-mail: [noialtri@portaperta.it](mailto:noialtri@portaperta.it)

### **REFERENTI CENTRO DIURNO NOIALTRI**

Dott. Luigi Montefusco

Cell. 3477403893

Dott. Barbara Zucco

Cell. 3481957321

### **COORDINATORE AREA DISABILITA' di PORTAPERTA SCS ONLUS**

Dott.ssa Marika Viel

Cell. 3407893457

Redatto dal referente in collaborazione con il Coordinatore di area

PORTAPERTA SCS ONLUS I.S.  
Via Della Fosse, 2/A - 32032 FELTRE (BL)  
C.F.P. I. e R.L. BL: 00890410251  
Isc. Albo A125696 - R.E.A. 80725

Approvato: DIREZIONE



Rev.07  
2024