

LA DARSENA

COMUNITA'

EDUCATIVO – RIABILITATIVA

PER PREADOLESCENTI E ADOLESCENTI



CARTA DEL SERVIZIO



Gentile Utente,

siamo lieti di presentarci e, attraverso questa "Carta dei Servizi", intendiamo offrirLe tutte le informazioni sulla Comunità Educativo-Riabilitativa "La Darsena".

La Carta del Servizio è uno strumento di comunicazione fondamentale che nasce con lo scopo di qualificare la relazione tra utenti ed enti erogatori di servizi.

In relazione al principio di trasparenza, la Carta del Servizio offre una chiara visione dei propri diritti per l'utente e, per il gestore, esplicita, nei tempi e modi, i servizi offerti.

La Carta del Servizio, infine, porta a considerare gli utenti parte attiva e integrante del Sistema Qualità, dotati di capacità critica e facoltà di scelta, al fine di migliorare costantemente e secondo le attese da loro percepite i servizi resi.

Grazie per l'attenzione,

Codess Sociale

Sommario

PREMESSA	4
ENTE GESTORE.....	4
LA NOSTRA STORIA	5
MISSION.....	5
GLI OBIETTIVI GENERALI	5
PRINCIPI ORIENTATORI DELL'ATTIVITÀ DELLA STRUTTURA.....	6
MODELLO ORGANIZZATIVO	7
BACINO D' UTENZA	7
LA STRUTTURA.....	8
UBICAZIONE	8
L'EDIFICIO.....	8
AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO ED ACCREDITAMENTO.....	8
STAFF ED ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA.....	8
LA DIREZIONE ED IL COORDINAMENTO.....	8
IL PERSONALE.....	8
LA GIORNATA TIPO.....	9
SERVIZI OFFERTI.....	9
SERVIZIO ASSISTENZIALI	9
SERVIZIO RIABILITATIVO- SANITARIO.....	10
SERVIZI EDUCATIVI.....	10
PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI.....	11
MODALITÀ DI RICHIESTA DI AMMISSIONE AL SERVIZIO	11
MODALITÀ DI DIMISSIONE	12
RETTE PER L'OSPITALITA' NELLA RESIDENZA	12
RETI ESTERNE E VOLONTARIATO.....	13
STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	13
PROCEDURE DI RECLAMO	13
LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E OPERATORI.....	13
EMERGENZA SANITARIA COVID-19.....	14
TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO.....	15
NORMATIVE DI SICUREZZA	15
CONTATTI	15

PREMESSA

La legge - quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (L.8 Novembre 2000, n. 328) all'art. 13 prevede che "al fine di tutelare le posizioni soggettive degli utenticiascun ente erogatore di servizi adotta una carta dei servizi sociali ed è tenuto a darne adeguata pubblicità agli utenti. Nella carta dei servizi sociali sono definiti i criteri per l'accesso ai servizi, le modalità del relativo funzionamento, le condizioni per facilitarne le valutazioni da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti, nonché le procedure per assicurare la tutela degli utenti...L'adozione della carta dei servizi sociali da parte degli erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento."

Come si può evincere dal tenore della legge, l'Istituto della Carta dei Servizi nasce dall'esigenza – già inaugurata nella seconda metà degli anni '90 attraverso un profondo processo di riforme legislative che ha innovato l'intero sistema di protezione sociale - di dare l'avvio ad una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi ed Utenti, fornendo a questi ultimi informazioni precise e puntuali in merito ai servizi offerti ed una chiara visione dei propri diritti, e consentendo loro di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento continuo.

La Carta, quindi, è in primo luogo uno strumento di informazione e di tutela degli Utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l'attribuzione di uno strumento di valutazione e di controllo circa la corrispondenza del servizio offerto con quello effettivamente erogato.

La Carta, perciò, risulta essere un documento dinamico, per sua natura costantemente soggetta a momenti di verifica, approfondimento ed integrazione, ed è nelle nostre intenzioni mantenere, nel tempo, l'impegno di una Carta sempre aggiornata ed esauriente.

ENTE GESTORE

La Comunità è gestita integralmente da Codess Sociale, Cooperativa Sociale Onlus, la cui sede legale è sita a Padova in via Boccaccio n° 96.

Codess Sociale è una Cooperativa sociale di tipo "A" nata a Venezia nel 1979 che opera in tutto il territorio nazionale nel settore socio-assistenziale, socio-sanitario, socio-educativo, riabilitativo e formativo.

Da 30 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone e all'assistenza delle fasce più deboli della popolazione.

Opera seguendo un modello operativo basato sulla co-progettazione, sulla collaborazione con la Pubblica Amministrazione, sulla Responsabilità sociale, sulla soddisfazione della clientela e delle più complesse esigenze di cura e assistenza.

Dal 2005 Codess Sociale è certificata UNITER ISO 9001 per la progettazione e gestione di servizi rivolti a bambini, giovani, anziani, disabili e persone in trattamento psichiatrico; dal 2006 Codess sociale è certificata secondo la norma RINA SA 8000 per la responsabilità sociale d'impresa. Ulteriori certificazioni: UNITER UNI 11034; UNITER UNI 10881; UNITER ISO 14001.

La valenza imprenditoriale, commerciale, territoriale e occupazionale è di enorme impatto e di importanza strategica per CODESS sociale che risulta attualmente una delle più grandi Cooperative sociali del paese.

LA NOSTRA STORIA

Dal 2006 la Comunità La Darsena opera con minori pre-adolescenti ed adolescenti per offrire loro accoglienza, tutela ed un percorso di cura evolutiva. L'esperienza e la professionalità acquisita ha fatto sì che la comunità si sia trasformata da una comunità alloggio ad una di tipo educativo - riabilitativa. La tipologia di utenza, pertanto, si è modificata nel tempo fino ad accogliere preadolescenti ed adolescenti in carico sia ai Servizi di Tutela minori, sia ai Servizi Sociali sia ai Servizi di Neuropsichiatria territoriale. Minori che presentano quindi problematiche anche riconducibili a psicopatologie franche.

MISSION

La comunità educativo - riabilitativa "La Darsena" accoglie ragazzi dai 12 ai 18 (prorogabili in alcuni casi sino a 21) anni di età in situazioni di disagio personale e/o familiare, pregiudizievoli per la loro naturale crescita psico-fisica ed identitaria. Il lavoro all'interno della Comunità rientra nel quadro delle *cure evolutive* con soggetti in condizioni di disagio e sintomatologia riconducibile a forme psicopatologiche, anche gravi. L'équipe, costituita da professionisti qualificati, mira a riconoscere e circoscrivere una condizione di particolare rischio, limitandone la progressione, la cronicizzazione o l'evoluzione in una psicopatologia franca e disabilitante. "La Darsena" vuole offrire un contesto adeguato a rappresentare un riferimento sicuro, di tutela e di crescita. Si vuole offrire uno spazio stabile dal punto di vista relazionale, garantire al minore un percorso riabilitativo durante il quale possa sperimentare i principi di tutela, rispetto, partecipazione e responsabilizzazione, in un luogo che rende possibile la mediazione fra le esigenze del minore, le aspettative del contesto sociale e quelle del mondo degli adulti.

Gli obiettivi generali:

- Garantire un contesto tutelante e rispondente ai bisogni fondamentali di un minore;
- Riduzione/contenimento/risoluzione di eventuali sintomi psicopatologici;
- Gestione/contenimento delle manifestazioni critiche sul versante psichico;

- Individuazione/acquisizione/miglioramento delle abilità di gestione della vita quotidiana;
- Individuazione/acquisizione di adeguate capacità di relazione con i pari, con gli adulti e con i familiari;
- Individuazione di un ruolo sociale attivo all'interno del gruppo;
- Individuazione/acquisizione di uno stile di vita sano;
- Sperimentazione e sviluppo di abilità scolastiche, sociali, ed eventualmente lavorative;
- Integrazione con il territorio, inizialmente in ambito locale e successivamente con quello di provenienza;
- Laddove possibile, con la riduzione/risoluzione delle difficoltà, rientro nel nucleo familiare d'origine;

PRINCIPI ORIENTATORI DELL'ATTIVITÀ DELLA STRUTTURA

I principi guida a cui si ispirano gli atti di programmazione e di gestione dei servizi sono quelli fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 e D.P.C.M. del 19/05/1995, e successive integrazioni e modifiche.

Principio dell'uguaglianza:

Il servizio è erogato secondo regole uguali per tutti, senza alcuna discriminazione o preferenza, anche se nello specifico la progettualità si concretizza in relazione alle competenze, ai bisogni e alle esigenze di ciascuno.

Principio dell'imparzialità:

Il personale ispira il proprio comportamento a criteri di imparzialità e di obiettività, professionalità ed umanità nel pieno rispetto della dignità e del decoro della persona.

Principio della continuità:

Il servizio è erogato con continuità e regolarità dall'equipe di lavoro.

Diritto di scelta:

Il cittadino ha il diritto di conoscere i soggetti erogatori dei servizi e scegliere il più consono alle proprie esigenze.

Partecipazione:

La comunità ha come obiettivo il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni e dei servizi erogati, adottando il sistema della "qualità certificata" e della "qualità percepita". La prima viene realizzata attraverso una verifica periodica della organizzazione aziendale e la seconda con verifiche periodiche del grado di soddisfazione ed osservazioni sulla qualità dei servizi resi, attivando procedure di informazione e partecipazione più idonee al fine di migliorare la qualità dei servizi.

Principio d'efficienza ed efficacia:

Tale principio è volto ad ottenere un tempestivo ed ottimale impiego delle risorse disponibili rispetto all'obiettivo generale della struttura, individuato nella promozione del benessere psico-fisico e della qualità della vita dei minori.

MODELLO ORGANIZZATIVO

Gli interventi sono garantiti dall'équipe nel suo complesso, che pianifica ed organizza il susseguirsi delle attività, operando "per progetti". Sono previste riunioni settimanali dell'équipe specificamente dedicate alle seguenti attività:

- analisi del bisogno del minore;
- individuazione dei percorsi individualizzati;
- attivazione degli interventi;
- monitoraggio dell'andamento;
- verifiche degli interventi, valutazione dei risultati;
- verifica continua dei risultati ed eventuale riprogettazione.

L'équipe è gestita dal responsabile di struttura della comunità in collaborazione e con la supervisione del Responsabile clinico, medico neuropsichiatra con formazione specialistica e psicoterapeuta. L'organizzazione si fonda sulla ricerca della continuità relazionale e sulla valorizzazione del lavoro di équipe, principi che garantiscono stabilità e professionalità.

E' definito per ciascun minore un **Progetto Educativo Individualizzato**, predisposto sulle basi del Progetto Quadro fornito dai servizi inviati. Il progetto educativo sarà formulato da un operatore responsabile della situazione e in esso sono indicati gli obiettivi specifici con i relativi interventi e le relative azioni messe in campo per raggiungerli.

BACINO D' UTENZA

La comunità educativo - riabilitativa "La Darsena" accoglie ragazzi e ragazze dai 12 ai 18 (prorogabili in alcuni casi sino a 21) anni di età in situazioni di disagio personale e/o familiare, pregiudizievoli per la loro naturale crescita psicofisica ed identitaria. L'accoglienza si intende perciò temporanea (da un minimo di 6 mesi di percorso ad un massimo di due anni, prorogabili in base alla situazione e alla progettualità richiesta). La comunità è indirizzata a minori con sintomatologia psicopatologica, anche in situazione di gravità, che necessitano di un percorso riabilitativo con l'obiettivo di riprendere un percorso psico evolutivo in linea con la propria età cronologica.

La struttura può accogliere un massimo di 8 utenti.

LA STRUTTURA

Ubicazione

La Comunità educativo – riabilitativa “La Darsena” è sita a Mogliano Veneto (TV) in via Ghetto n° n. 116 (tel. e fax. 041.4766861). Una zona rurale, immersa nella campagna. E’ raggiungibile:

in macchina: Autostrada Preganziol E70 uscita Treviso
Autostrada A4, poi Uscita Tangenziale Terraglio

in treno: a 10 minuti vi è la stazione ferroviaria di Mogliano Veneto (TV)

L’edificio:

La Comunità è ospitata in un edificio rurale di proprietà del Comune di Mogliano Veneto e dato a Codess Sociale in comodato d’ uso.

Esso si articola in tre piani:

- al piano terra c’è l’area dei servizi generali (dispensa, ufficio, lavanderia, sala farmaci e bagno degli operatori) e c’è poi la cucina con sala da pranzo, la stanza colloqui, l’aula studio ed una camera da letto doppia.
- Al primo piano ci sono il salottino ed il magazzino.
- Al secondo piano, infine, ci sono tre camere da letto con i relativi servizi igienici per i ragazzi e ragazze.

AUTORIZZAZIONE AL FUNZIONAMENTO ED ACCREDITAMENTO

La struttura è abilitata come Comunità educativa-riabilitativa per minori e adolescenti tramite “conferma dell’autorizzazione all’esercizio” n. 206 del 17-05-2019 rilasciata dall’Azienda Zero. Ed è in possesso del rinnovo dell’ Accredito Istituzionale effettuato dal gruppo tecnico di valutazione dell’ULSS 2 in data 27-08-2018.

STAFF ED ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

La Direzione ed il Coordinamento

Il Coordinamento Generale della Comunità è affidata dal Direttore Generale di CODESS Sociale di concerto con il Responsabile di Area, diretto referente ad una figura professionale denominata Responsabile della struttura, che si avvale delle specifiche competenze del Responsabile Clinico in qualità di Neuropsichiatra referente.

Il Personale

I minori, nel rispetto della legge 22/2002, sono seguiti nell’arco delle 24 ore da diverse figure professionali presenti in fasce orarie prestabilite, in modo da garantire una stabilità spazio-temporale.

L'equipe è denotata da figure professionali qualificate e costantemente aggiornate, in grado di rispondere ai bisogni degli utenti con la massima professionalità.

L'Equipe multiprofessionale è composta da:

- Responsabile Clinico / Neuropsichiatra infantile con specializzazione in psicoterapia
- Responsabile Struttura / Psicologo psicoterapeuta
- Infermiere
- Oss
- Educatori professionali

Il rapporto operatore/utente adottato nella struttura è di gran lunga superiore ai parametri minimi stabiliti dalla normativa regionale vigente.

Tutto il personale operante nella Comunità è dotato di un cartellino di riconoscimento.

Gli operatori sono in possesso del titolo di studio richiesto dal proprio profilo professionale.

LA GIORNATA TIPO

	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
6:00-7:00	cura di sè	cura di sè	cura di sè	cura di sè	cura di sè	cura di sè	cura di sè
collaborazione preparazione colazione e colazione							
8:00-13:00	scuola/progetti individualizzati	scuola/progetti individualizzati	scuola/progetti individualizzati	scuola/progetti individualizzati	scuola/progetti individualizzati	Training autonomie personali	Gruppo cultura
collaborazione preparazione pranzo							
	riposo	riposo	riposo	riposo	riposo	riposo	riposo
14:30-16:00	studio/progetto autonomie	colloqui psicoterapia	studio/progetto autonomie	studio/progetto autonomie	studio/progetto autonomie	socializzazione e sul territorio	socializzazione sul territorio
merenda							
16:30-18:30	Gruppo gestionale	Lab. Estetica	gruppo parola	Lab. Cucina	cineforum	sport	
	sport	gruppo discussione	lab. Sartoria	gruppo psico-educazionale	gruppo discussione		
collaborazione preparazione del pasto							
20:30-22:30	attività di rilassamento						

Gli orari sono indicativi, in quanto la gestione della giornata è soggetta a flessibilità in modo da andare incontro alle progettualità individuali definite nel PEI.

SERVIZI OFFERTI:

Servizio assistenziali

La Comunità assicura lo svolgimento di tutte le prestazioni di assistenza rivolte direttamente alla persona, ed in particolare:

- Aiuto e sostegno e supporto del minore nella pratica delle funzioni basilari della vita quotidiana;
- Cura dei propri spazi personali e partecipazione alle attività domestiche;
- Interventi di protezione, tutela e vigilanza della persona;
- Interventi diretti a mantenere il benessere psicofisico del ragazzo;
- Corretta assunzione della terapia psicofarmacologica prescritta dal Neuropsichiatra referente.

Servizio riabilitativo- sanitario

La Comunità si avvale del Servizio Sanitario Nazionale per gli esami clinici generali di controllo. La struttura prevede la presenza di un Neuropsichiatra infantile che assicura agli ospiti una psicoterapia individuale settimanale. Il responsabile di struttura, psicologo e psicoterapeuta, settimanalmente e al bisogno, svolge colloqui individuali con gli ospiti e attività riabilitative di gruppo.

Servizi educativi

L'intervento educativo - riabilitativo si prefigge il raggiungimento di un'adeguata autonomia sia all'interno della vita comunitaria sia all'esterno.

Per la vita esterna alla comunità si intendono i percorsi scolastici (scuola secondaria di primo e secondo grado, scuole professionalizzanti) e le attività sportive individuate all'interno del Progetto Educativo Individuale. Pertanto, i ragazzi frequentano regolarmente, quando possibile, la scuola e le attività fisiche ricreative.

All'interno della Comunità si realizzano i laboratori, ossia delle attività strutturate nello spazio e nel tempo in cui un educatore con un piccolo gruppo di ragazzi propone "un fare" specifico. I laboratori proposti sono ad esempio:

- Laboratorio di musica;
- Laboratorio di giardinaggio;
- Uscite sul territorio;
- Laboratorio di cultura;
- Laboratorio di recitazione
- Laboratorio di Cineforum;
- Laboratorio di sartoria;
- Laboratorio di estetica.

Il "fare" prevede l'uso di una globalità di linguaggi con l'obiettivo di promuovere l'espressione del Sé e della creatività di ciascun ragazzo.

Settimanalmente si realizza il "Gruppo Parola", il "Gruppo Assemblea" ed il "Gruppo Restituzione". Due educatori (con la presenza del responsabile di struttura) incontrano tutti i ragazzi per confrontarsi sull'andamento delle vita comunitaria e con la presentazione per ognuno delle loro proposte di miglioramento della vita comunitaria.

Di seguito una tabella che sintetizza le **attività riabilitative** proposte:

ATTIVITA'	FINALITA'	FREQUENZA SETTIMANALE	DURATA	OPERATORI CONVOLTI
colloqui sostegno psicologico	favorire una narrazione di Sé lineare e coerente con il percorso riabilitativo	1 + al bisogno	60 min	psicologo
gruppo psico-educazionale	aumentare la consapevolezza rispetto al proprio disagio	1	45 min	psicologo
gruppo parola	favorire le abilità di confronto, rispecchiamento, relazionali	1	45 min	psi + edu
gruppo assemblea	accrescere la capacità di partecipazione, organizzazione, programmazione	1	45 min	2 edu
gruppo restituzione	accrescere la capacità riflessiva e di negoziazione	1	45 min	2 edu
laboratori	favorire l'apprendimento di competenze di gestione della vita quotidiana, acquisire competenze manuali, imparare a lavorare in gruppo, portare a termine un progetto	3	120 min	2 edu
attività ludico sportive	favorire il senso di appartenenza ad un gruppo e fare esperienza di sana competizione	1	120 min	tutti gli operatori
attività espressive	facilitare l'esperienza emozionale, acquisire capacità di autoregolazione e mentalizzazione	2	120 min	2 edu

PROCEDURE PER L'INGRESSO E LE DIMISSIONI

Modalità di richiesta di ammissione al servizio

L'accoglienza è sempre mediata da un servizio pubblico (servizio di protezione e tutela del minore e/o servizio per l'età evolutiva) e/o dal Ministero della Giustizia. L'accoglienza come la dimissione è sempre programmata e confermata dall'UVMD o dai relativi documenti equipollenti se il minore proviene da altre regioni. L'ingresso dell'adolescente è subordinato ad una fase di conoscenza della situazione e di valutazione (raccolta della storia personale, analisi della motivazione, incontro con i

famigliari, osservazione e valutazione psicodiagnostica) con il Servizio inviante di competenza territoriale.

Questo primo periodo ha una durata media di quattro settimane (assessment psicodiagnostico), al termine del quale vengono restituiti al minore, ai suoi famigliari all'equipe inviante l'osservazione diagnostica fatta e l'indicazione terapeutica.

Nei criteri di selezione andrà considerato il fatto che la situazione del minore possa trarre beneficio e sia compatibile con la metodologia clinica applicata e con la sua efficacia attesa.

Di seguito l'elenco dei criteri generali di esclusione di una presa in carico della situazione

- sintomatologia psichiatrica in fase acuta e non stabilizzata
- alto rischio di violazione delle eventuali misure di sicurezza disposte dall'autorità giudiziaria
- diagnosi primaria di Disturbo da uso di alcool/sostanze in fase attiva
- disabilità intellettiva di grado medio o medio-grave
- Disturbi del Neurosviluppo tranne ADHD in comorbilità
- insufficiente conoscenza della lingua italiana
- diagnosi primaria di Disturbo del comportamento alimentare

Modalità di dimissione

Le dimissioni del minore possono avvenire nelle seguenti casistiche:

- la progettualità del minore si è conclusa per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- il minore ha raggiunto il compimento della maggiore età, al seguito del quale si decide per il suo rientro a casa o per la destinazione ad altra struttura residenziale;
- il servizio inviante ritiene concluso il progetto per la mancanza di raggiungimento degli obiettivi motivo dell'inserimento;
- l'equipe valuta il caso in dimissione in quanto il minore manifesta episodi ripetuti e persistenti, di auto ed etero aggressività, che inficino l'adattamento all'ambiente comunitario e che mettano a rischio l'incolumità propria e degli altri ospiti.

RETTE PER L'OSPITALITÀ NELLA RESIDENZA

Per la permanenza nella comunità il servizio inviante del nucleo familiare corrisponde una retta intesa a coprire:

- costo alberghiero;
- materiale scolastico ordinario;
- attività ricreative interne ed esterne;
- colloqui settimanali di psicoterapia e monitoraggio farmacologico con il neuropsichiatra;

- colloqui al bisogno e/o settimanali con il responsabile struttura-psicoterapeuta;
- i trasporti relativi alle ordinarie attività della comunità;
- la predisposizione del progetto educativo/terapeutico individualizzato definito secondo quanto previsto dal progetto della comunità in oggetto;
- la verifica del progetto educativo/terapeutico individualizzato;
- incontri periodici con i Servizi Sociali presso la sedi degli enti invianti;
- eventuali incontri con i familiari del minore;
- la copertura assicurativa per sinistro, per danni a cose e persone terze;
- la visita del personale della comunità ed il rapporto con il personale medico in caso di ricovero del minore presso strutture ospedaliere.

RETI ESTERNE E VOLONTARIATO

La comunità si avvale della preziosa collaborazione con il territorio, in particolar modo con scuole, associazioni sportive, culturali e di volontariato.

STRUMENTI DI RECLAMO E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Procedure di reclamo

Gli ospiti e gli operatori di interesse che lamentano situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione oppure che vogliono esprimere apprezzamento per i servizi erogati, sono invitati a darne comunicazione al Coordinatore della Comunità.

I reclami o eventuali osservazioni scritte possono essere redatte sull' apposito modulo "Segnalazioni suggerimenti e reclami" ed essere inseriti nella "Cassetta Reclami" posta all'ingresso (ufficio coordinatore).

Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamentele o reclami, il Coordinatore risponda entro il più breve tempo possibile e comunque non oltre i 10 giorni dalla presentazione.

La soddisfazione degli utenti e operatori

La storica esperienza di Codess Sociale rispetto alla gestione dei servizi rivolti al disagio minorile ha permesso di sviluppare una capacità di gestione costantemente orientata alla qualità del servizio erogato. Negli anni Codess Sociale ha maturato una propria capacità di sostenere il rispetto di standard di qualità molto impegnativi che si collocano in aree specifiche rispetto alla gestione del servizio.

Codess Sociale si impegna a garantire il rispetto di standard di qualità nell'ambito delle seguenti aree specifiche attinenti l'erogazione del servizio:

- **Qualità professionale**
- **Qualità degli ambienti**

→ **Qualità alberghiera**

Inoltre Codess Sociale ritiene che al fine di valutare la qualità del servizio sia prioritario rilevare il livello di soddisfazione di:

→ **utenti inseriti nei propri servizi**

→ **clienti, enti committenti**

→ **personale impiegato nel servizio**

Consapevoli che migliorare la qualità del servizio significa renderla conforme alle aspettative degli utenti, Codess Sociale effettua rilevazioni di gradimento per conoscere come gli stessi giudicano il servizio. A tale scopo viene fatta una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli ospiti e agli enti committenti. Stessa verifica viene effettuata al personale con cadenza biennale. I dati raccolti vengono rielaborati ed utilizzati per formulare proposte migliorative di intervento, nonché diffusi ai tutti gli stakeholders e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

EMERGENZA SANITARIA COVID-19

In merito al perdurare dell'emergenza sanitaria SARS-COV2, la comunità "La Darsena" ha seguito e modificato le procedure così come indicato dalle Disposizioni Nazionali e della Regione Veneto in materia di prevenzione e contrasto alla diffusione del Coronavirus. Inoltre si è tenuto conto delle "Linee guida per la gestione degli accessi da parte di ospiti e visitatori durante l'emergenza da nuovo Coronavirus (SARS-COV2)" e delle "Linee guida per la gestione della sorveglianza COVID-19 dei lavoratori e degli ospiti dei servizi" predisposte da Codess Sociale.

Sono state messe le seguenti procedure all'interno della struttura:

- utilizzo costante da parte del personale dei DPI indicati in base al livello di rischio
- sanificazione ed igienizzazione specifica delle superfici di contatto
- istituita una zona triage esterna alla struttura a cui accedere prima di qualsiasi accesso in cui viene effettuata l'igienizzazione delle mani e delle scarpe, viene cambiata la mascherina in uso e viene misurata la temperatura
- rilevamento della temperatura corporea dell'operatore prima dell'inizio turno
- rilevamento quotidiano della temperatura corporea a tutti gli ospiti
- sospensione di qualsiasi visita nei locali della comunità. L'ingresso di servizi e di genitori è consentito solo nell'ufficio del coordinatore che è separato dalla struttura, previo utilizzo DPI, misurazione temperatura e compilazione di apposito questionario triage diffuso dalla Regione Veneto

- predisposizione di piano di emergenza specifico per l'emergenza Covid-19 con relativa individuazione dei locali "zona sporca" e "zona pulita" in caso di riscontrata positività di un ospite

TUTELA DELLA PRIVACY E DIRITTO DI ACCESSO

Tutti i dati personali del nucleo familiare raccolti in sede di accoglimento e durante la permanenza in Comunità sono utilizzati dalla comunità educativa-riabilitativa "La Darsena", come titolare del trattamento, secondo le norme vigenti sulla riservatezza dei dati. Ogni dato relativo allo stato di salute, valutazione e osservazioni che sono svolte direttamente sul campo sono considerati "dato sensibile" come previsto dalla legge 2016/679 e successive modifiche e integrazioni.

NORMATIVE DI SICUREZZA

La Comunità "La Darsena" è stata progettata e prevista di dotazioni tecnologiche ed impiantistiche nel rispetto delle precisioni del D.P.R. 14/01/1997, successive modificazioni ed integrazioni, che assicurano la massima sicurezza degli ospiti e degli operatori.

È attivo al suo interno il servizio per le emergenze e trovano corretta applicazione i servizi previsti dal D. Lgs 81/2008, sicurezza negli ambienti di lavoro, con la presenza di professionisti del settore e del medico del lavoro.

CONTATTI

Per comunicare con noi potete contattarci ai seguenti riferimenti:

Tel: 041 4766861

Fax: 041 4766861 oppure fax unico 199161911

Cellulare: 333 6605497

E-mail: darsena@codess.org

Sito: www.vitaadolescente.org

GRAZIE per l'attenzione