Carta dei servizi

C.E.R. NOI

La casa dell'Adolescente

Vita adolescente

CODESS SOCIALE
SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Minori



Via Boccaccio 96 - 35125
Padova
Presso Residenza Parco del Sole

Telefono: +39 324 0109235
E-mail: noi@codess.org

Indice dei contenuti

Premessa 1
Codess Sociale: l'ente gestore 2
C.E.R. Noi: la storia e i numeri 3
Mission 4
Principi orientatori dell'attività della struttura 5
Modello organizzativo 6
Bacino d'utenza 6
Staff ed organizzazione della giornata 7
- La direzione
- Il personale

La giornata tipo 8
I servizi offerti 10
- Servizi assistenziali
- Servizi riabilitativo-sanitario
- Servizi educativi

Procedure per l'ingresso e le dimissioni 12
- Modalità di richiesta di ammissione nella residenza
- Modalità di dimissione

Rette per l'ospitalità nella residenza 13
Reti esterne e volontariato 14
Strumenti di valutazione del servizio 15
- Procedure di reclamo
- La soddisfazione degli utenti e operatori

Tutela della privacy e diritto di accesso 16
Normative di sicurezza 17
Modalità di pulizia giornaliera 17
Contatti 18
Dove si trova 18
Allegati 19

Premessa

Gentile Utente,

questo documento costituisce la Carta del Servizio della Comunità Educativa e Riabilitativa Noi (C.E.R. Noi).
La Carta è stata adottata dall'ente gestore Codess Sociale Soc. Coop. in data... ed è conforme all'art 13 della Legge Quadro n 328 del 8/11/ 2000, n. 328. Recepisce inoltre le direttive contenute nella DGR 242/2012 e della L.R 22/2002 della Regione Veneto e si adegua alle loro successive modifiche e integrazioni.
La Carta è il documento che definisce gli impegni che la C.E.R. Noi si assume nei confronti degli utenti, con l'obiettivo di sviluppare costantemente la qualità del progetto e di migliorare il rapporto tra i propri utenti e l'ente gestore. Prevede, inoltre, il coinvolgimento degli utenti come parte attiva e integrante del processo di qualità dei servizi offerti.
In essa, troverà informazioni utili per conoscere i suoi diritti di utente e quali sono i servizi e le attività della C.E.R. Noi.

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

Buona lettura.
Equipe C.E.R. Noi
Codess Sociale

Codess Sociale: l'ente gestore

La Comunità Educativa e Riabilitativa Noi (C.E.R. Noi) 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 Onlus nata a Venezia nel 1979 e finalizzata alla realizzazione di servizi alla persona (tipo A) e all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati (tipo B).

Codess Sociale opera in tutto il territorio nazionale nel settore socioassistenziale, socio sanitario e socioeducativo. Da 30 anni dedica impegno, professionalità ed energie alla cura delle persone e all'assistenza delle fasce più deboli della popolazione.

Codess Sociale segue 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.

E' certificata UNI EN ISO 9001:2015 per la progettazione, gestione ed erogazione dei servizi socio sanitari assistenziali educati residenziali, semiresidenziali e territoriali per disabili, persone con disagio psichiatrico, anziani, minori e servizi socio educativi per la prima infanzia e secondo la norma SA8000:2014 per la Responsabilità sociale d' impresa. Dal 2018 ha ottenuto anche la certificazione UNI EN ISO 14001 :2015 per la conformità del sistema di gestione ambientale valutato secondo le prescrizioni del documento ACCREDIA RT-09.

Codess Sociale risulta attualmente tra le più rilevanti Cooperative Sociali del Paese, il cui impatto imprenditoriale, territoriale e occupazionale è di notevole importanza strategica.



C.E.R. Noi:
la storia e i numeri

La CER "NOI" per minori nasce come "comunità alloggio" nel 2002 a Caselle di Selvazzano (Padova) con il progetto CADMO II (gestito dall'Associazione NOI Famiglie Padovane contro l'emarginazione Onlus), nell'ambito dei percorsi educativi e terapeutici-riabilitativi per minorenni di età compresa tra i 13 e i 18 anni portatori di disturbi della condotta, del comportamento e della sfera emotiva.
Lo scopo primario del progetto CADMO era rappresentato dal tentativo di fornire una risposta adeguata e specifica alla crescente domanda di trattamenti residenziali per soggetti preadolescenti ed adolescenti provenienti dal territorio locale e nazionale, portatori di un disagio psichico e in gravi condizioni di pregiudizio, frequentemente costretti a vivere separati dalle loro figure significative.

L'obiettivo della presa in carico era, ed è quindi rappresentato, dal favorire il sano sviluppo della personalità del singolo pre/adolescente nel rispetto dei suoi desideri e legami di appartenenza preesistenti all'inserimento nel nuovo sistema di relazioni.
Dal 2002 NOI accoglie minori preadolescenti e adolescenti per offrire loro cura ed educazione. Nel corso del tempo, l'esperienza e la professionalità acquisita nel campo della salute mentale di pre/adolescenti hanno permesso la trasformazione del progetto residenziale da Comunità Educativa a Comunità Educativa e Riabilitativa (C.E.R.).



La tipologia di utenza, pertanto, si è modificata fino a ospitare esclusivamente pre/adolescenti con disturbi psicopatologici. Le diagnosi più frequenti riguardano le patologie gravi del sé e della relazione (ad esempio disturbo del comportamento, problemi gravi della sfera emotiva, sintomi dissociativi, depressione e forme gravi di narcisismo, disturbo degli impulsi).
In 10 anni (2010-2020) la C.E.R Noi ha accolto 53 minori (pre/adolescenti). L'età media al momento del collocamento è di 16 anni.

In base alle normative vigenti la C.E.R Noi è in possesso di autorizzazione e accreditamento rilasciati dalla Regione Veneto (autorizzazione all'esercizio rilasciata con determinazione dirigenziale n° 315 del 1° agosto 2018 e rinnovo accreditamento istituzionale rilasciato con Verbale Tecnico del 5.08.2021 della Regione Veneto (in attesa di delibera).

In data 24 marzo 2025 la CER si è trasferita presso la residenza Parco del Sole a Padova, via Boccaccio 96.

Mission

La comunità educativo - riabilitativa "Noi" si propone di fornire accoglienza, mantenimento, cura, tutela, educazione e riabilitazione ai minori di età compresa tra gli 11 ai 18 anni (prorogabili in alcuni casi sino a 21) di età in situazioni di evidente disagio psicosociale e/o con gravi disturbi di comportamento.
Il servizio è organizzato in modo da proporsi quale setting allargato in cui vengono attivati interventi e raggiunti gli obiettivi del progetto educativo di ogni utente e del gruppo nel suo complesso.
Il lavoro dell'equipe in comunità è orientato alla realizzazione e al successivo mantenimento di un clima accogliente caldo e tipico delle realtà familiari armoniche e non problematiche, importante elemento per il contenimento e la risposta alle istanze di tipo affettivo e socio-relazionale di cui sono portatori i minori in stato di affido ai Servizi. La filosofia su cui si fonda la comunità educativo-riabilitativa "Noi" è la lettura dei bisogni individuali di ogni minore.

Gli ospiti vengono pertanto osservati nei loro bisogni e caratteristiche attraverso una valutazione multidisciplinare.
Lo scopo della valutazione multidisciplinare della persona è l'attivazione di forme di intervento personalizzate, che mirano a garantire non solo la mera assistenza, ma il suo benessere fisico e psichico.
Quindi la comunità si attiva al fine di:

- Garantire le funzioni di sicurezza, elaborazione delle esperienze di crescita corporea, fisica, sociale ed effettiva di ciascun ragazzo;
- Promuovere le abilità e le competenze favorendo le proprie inclinazioni personali;
- Promuovere l'integrazione sociale, culturale degli utenti nel territorio e nella comunità locale.

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 invianti. 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 "Noi" accoglie ragazzi e ragazze dagli 11 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 7 utenti.

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 a due figure professionali denominate Coordinatore di struttura e Responsabile Clinico.

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:

- Coordinatore di Struttura
- Responsabile Clinico
- Neuropsichiatra infantile con specializzazione in psicoterapia
- 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

La giornata-tipo è suddivisa in mattina, pomeriggio e sera. Ogni giorno è scandito da orari fissi e attività programmate, in alcuni periodi dell'anno la programmazione subisce variazioni, ad esempio in occasione delle festività natalizie oppure durante l'estate.

In generale il mattino è occupato dalla frequenza scolastica oppure dagli stage formativi e/o dal volontariato. Altrimenti, si svolgono commissioni (spesa, acquisti per necessità della struttura), esami medici/sanitari e, solitamente, si pratica attività fisica (camminata, ginnastica, stretching, running, ecc.) e viene incentivata la lettura di articoli di attualità.

Nel pomeriggio si concentrano i laboratori, lo studio e le attività cliniche. I laboratori di musica, di cinema e l'attività fisica e cognitiva sono costanti. Altri laboratori sono progettati e realizzati a partire da esigenze del singolo ospite o del gruppo degli ospiti. La psicoterapia individuale viene svolta il lunedi, martedi e mercoledi. Il gruppo parola è programmato il venerdi nel primo pomeriggio. Negli altri pomeriggi della settimana invece si effettuano i laboratori di musica, di cinema e sportivi. Il giovedi è attiva una lezione di yoga.

Il fine settimana è dedicato alle viste dei familiari o a brevi permessi presso l'habitat familiare (su autorizzazione dei titolari del caso).

ORARIO	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							
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	scuola/progetto autonomie	colloqui psicoterapia	scuola/progetto autonomie	scuola/progetto autonomie	scuola/progetto autonomie	socializzazione 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-educazione	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.

I servizi offerti

Servizi 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.

Servizi 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 un monitoraggio individuale settimanale. Il responsabile clinico, psicologo e psicoterapeuta, può svolgere 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;
- Uscite sul territorio;
- Laboratorio di cultura;
- Laboratorio di arte;
- Laboratorio di Cineforum;
- Laboratorio di karaoke e musica;
- Laboratorio di estetica
- Laboratorio di cucina

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 coordinatore 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:

ATTIVITÀ	FINALITÀ	FREQUENZA SETTIMANALE	DURATA	OPERATORI COINVOLTI
colloqui sostegno psicologico	favorire una narrazione di Sé lineare e coerente con il percorso riabilitativo	monitoraggio su andamento progettuale	45 min	psicologo
gruppo psico-educazionale	aumentare la consapevolezza rispetto al proprio disagio	1	45 min	psicologo
gruppo emotivo-relazionale	aumentare la consapevolezza rispetto al proprio disagio	1	60 min	2 edu
colloqui con NPI di consulenza	monitoraggio clinico	1	45 min	NPI
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 lospitalità nella residenza

Per la permanenza nella comunità il servizio inviante del nucleo famigliare 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 con il responsabile clinico 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 valutazione del servizio

Procedure di reclamo

Gli ospiti o i portatori d'interesse che intendono segnalare situazioni d'irregolarità, inefficienza o insoddisfazione oppure che vogliono esprimere apprezzamento per i servizi erogati, sono invitati a darne comunicazione al Responsabile Clinico della C.E.R. Noi.
I reclami o le eventuali osservazioni scritte possono essere redatte sull'apposito modulo "Segnalazioni suggerimenti e reclami" (allegato n.1) e, quindi, essere inseriti nella "Cassetta Reclami" posta all'ingresso (situata in ufficio).
Si prevede che a fronte della presentazione delle istanze di miglioramento o verifica delle prestazioni offerte, di lamentele o reclami, il Responsabile Clinico 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 nella gestione dei servizi rivolti al disagio minorile ha permesso di sviluppare una capacità di gestione costantemente orientata alla qualità del servizio erogato. 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:

- **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 accolti nel servizio**
- **Clienti (enti committenti)**
- **Personale impiegato nel servizio**

Codess Sociale è consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderla conforme alle aspettative degli utenti. Per questo motivo, ogni anno Codess Sociale rileva il gradimento per conoscere come gli utenti giudicano il servizio. A tale scopo viene effettuata una rilevazione annuale mediante questionari opportunamente tarati, rivolti agli ospiti e agli enti committenti. Stessa verifica è effettuata al personale con cadenza biennale. I dati raccolti sono rielaborati e utilizzati per formulare proposte migliorative d'intervento, nonché diffusi ai tutti gli stakeholder e pubblicati, in sintesi aggregate, sul Bilancio Sociale.

Tutela della privacy e diritto di accesso

Tutti i dati personali del nucleo famigliare raccolti in sede di accoglimento e durante la permanenza in Comunità sono utilizzati dalla comunità educativa-riabilitativa "Noi", 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 "Noi" 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.

Modalità di pulizia giornaliera

È stato studiato e strutturato un programma di pulizie giornaliero che declina tutte le attività di pulizia e sanificazione che assicurano un ambiente igienico. Per completezza di informazioni alleghiamo i seguenti documenti: I.O.M.01/MM05/MM07 E' stato studiato e strutturato un programma di pulizie giornaliero che declina tutte le attività di pulizia e sanificazione che assicurano un ambiente igienico. Per completezza di informazioni alleghiamo i seguenti documenti: I.O.M.01/MM05/MM07

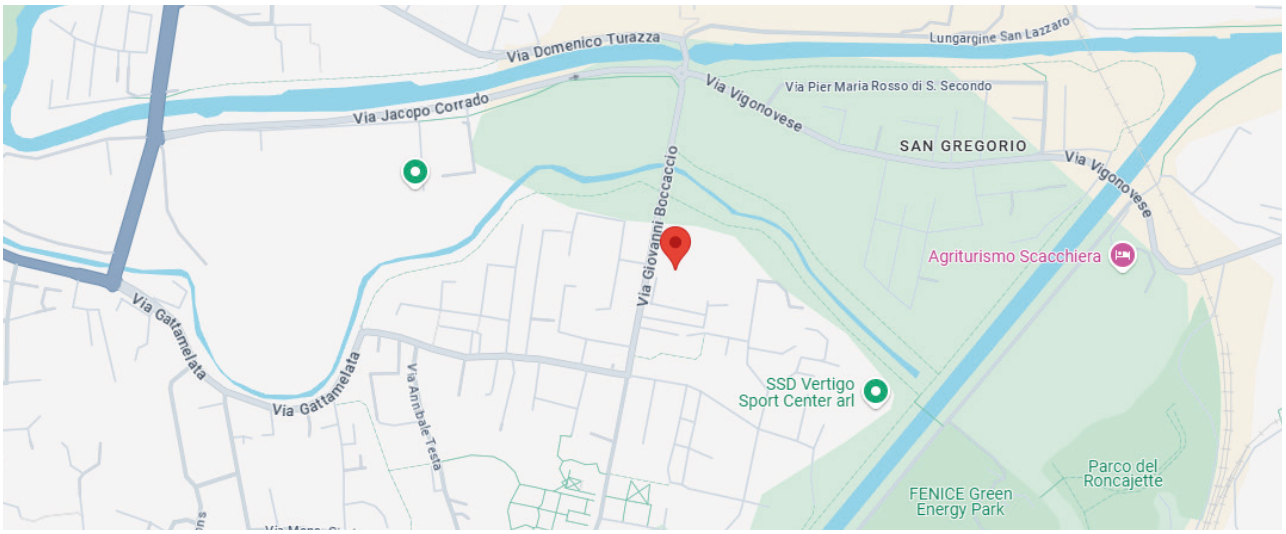
Contatti

Per comunicare con noi potete questi sono i nostri contatti:

Mobile Coordinatore: 324 0109235
E-mail: noi@codess.org
Sito: www.vitaadolescente.org
Sito istituzionale: www.codess.org

Dove si trova

La Comunità Educativa e Riabilitativa Noi si trova in via Boccaccio 96 a Padova, presso la residenza Parco del Sole.



È facilmente raggiungibile, sia con mezzi pubblici che con mezzi privati:

AUTOBUS URBANO
Linea Autobus N°12 (da Padova Stazione – Capolinea Tencarola)

È facilmente raggiungibile, sia con mezzi pubblici che con mezzi privati:

AUTOBUS URBANO
Linea Autobus N°12 (da Padova Stazione – Capolinea Tencarola)

IN AUTO
Autostrada A4 -> Uscita Padova Ovest segui le indicazioni per Padova/Vicenza/Selvazzano Dentro ed entra in SS47 -> segui Corso Australia ->Uscita Centro -> indicazioni Abano e Cavalcavia Brusegana -> Prendi SS250 ed entra in Selvazzano Dentro

IN TRENO

Allegati

Allegato n.1
Modello segnalazione Suggerimenti e Reclami