



CARTA DEI SERVIZI

Sanitari – Scolastici – Socio Sanitari ed Educativi

EDIZIONE 2023



Associazione
Casa del Sole Onlus

DAL 1966 AIUTIAMO I BAMBINI CON DISABILITÀ



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



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

Introduzione

La Carta dei Servizi dell'Associazione Casa del Sole onlus intende offrire una chiara informazione sulle attività educative, riabilitative e di crescita personale offerte alle persone con disabilità e alle loro famiglie presso i nostri Centri, per questo chiediamo a chi avrà la possibilità di scorgerla come utente o familiare, responsabile di servizi pubblici e privati o semplicemente come interessato a conoscerci meglio, di farci pervenire indicazioni e pareri sulla completezza e utilità di questo documento.

Sarà nostro impegno valutare le osservazioni pervenute e da queste proseguire nel nostro cammino fatto di ascolto, cura, educazione e ricerca, avendo sempre come scopo il raggiungimento della migliore qualità di vita per i bambini e le bambine e per i ragazzi e le ragazze che frequentano la Casa del Sole.

Curtatone, Marzo 2023

Emanuele Torelli
Presidente della Casa del Sole

INDICE

SEZIONE I - REALTÀ E IMPEGNI DELLA CASA DEL SOLE

<i>La Fondatrice: Vittorina Gementi</i>	4
<i>L'Associazione Casa del Sole</i>	4
<i>Lo Statuto dell'Associazione Casa del Sole</i>	5
<i>I servizi gestiti</i>	5
<i>Il Trattamento Pedagogico Globale</i>	6
<i>I principi ispiratori</i>	6
<i>Impegni e programmi per la qualità del servizio</i>	6
<i>Il Codice Etico</i>	7
<i>Il Contratto di ingresso</i>	7

SEZIONE II - INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E I SERVIZI

ISTITUTO DI RIABILITAZIONE "CASA DEL SOLE"

<i>Aspetti generali</i>	8
<i>Il Trattamento Diurno</i>	8
<i>L'accesso al Servizio Diurno</i>	
<i>Prima fase: Impegnativa, visita medica e lista di attesa</i>	9
<i>Seconda fase: inizio trattamento, contratto di ingresso e Pri</i>	10
<i>Il trattamento Ambulatoriale</i>	11
<i>L'ammissione al Trattamento Ambulatoriale e la lista di attesa</i>	11
<i>Il Progetto Riabilitativo Individuale</i>	11
<i>Contratto d'ingresso</i>	12
<i>Le dimissioni dai servizi dell'IDR</i>	12
<i>Amministrazione e Servizi Generali</i>	13
<i>Attività integrative</i>	13
<i>Scheda sintetica IDR Casa del Sole</i>	15
<i>Scheda riassuntiva modalità di accesso all'IDR</i>	17
<i>Planimetria Centro di Riabilitazione Casa del Sole</i>	18
SERVIZI SOCIO EDUCATIVI PER DISABILI ADULTI	
<i>Aspetti generali</i>	19
<i>Scheda dei servizi del Centro Diurno Disabili "Centro Accoglienza"</i>	20
<i>Scheda dei servizi del Centro Educativo Occupazionale Diurno "Villa Dora"</i>	21
<i>La Casa per Ferie Villa Dora</i>	22

SEZIONE III - STANDARD DI QUALITA' IMPEGNI E MIGLIORAMENTO

<i>I principali impegni per la qualità del servizio.....</i>	<i>23</i>
<i>Impegni e programmi di miglioramento.....</i>	<i>24</i>

SEZIONE IV - TUTELA DEI DIRITTI E PARTECIPAZIONE

<i>Tutela dei diritti.....</i>	<i>25</i>
<i>Rilevazione della qualità dei servizi.....</i>	<i>25</i>
<i>Reclami.....</i>	<i>25</i>
<i>Associazioni e comitati collegati alla Casa del Sole.....</i>	<i>26</i>

ALLEGATI

Allegato 1: Organigrammi

Allegato 2: Modulo reclami

Allegato 3: Esito questionari soddisfazione utenti



La sede dell'Associazione "Casa del Sole Onlus" – San Silvestro di Curtatone –Mn

SEZIONE I

REALTÀ E IMPEGNI DELLA CASA DEL SOLE

La Fondatrice: Vittorina Gementi

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

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

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

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

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

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

L'Associazione Casa del Sole

La Casa del Sole Onlus è un'Associazione riconosciuta, iscritta Registro delle Persone Giuridiche della Prefettura di Mantova. Sono organi dell'Associazione: l'Assemblea dei Soci, che elegge il Consiglio d'Amministrazione il quale cura la gestione dell'Associazione e definisce, in collaborazione con l'équipe tecnica, gli indirizzi programmatici al fine di promuovere globalmente e all'interno dei singoli servizi l'attuazione dei fini statutari.

L'organizzazione interna prevede la presenza di un Settore Operativo (Riabilitativo-Educativo) e di un Settore Gestionale che comprende l'Amministrazione la Segreteria, i Servizi Generali e l'ufficio Promozione e Comunicazione. Ad ogni settore sono preposti dei Responsabili che operano in coordinamento tra di loro nello Staff di Direzione in base alle direttive del Consiglio di Amministrazione per la gestione dei Centri e dei servizi. Le funzioni

di indirizzo e gestione amministrativa sono uniche per tutti i Centri gestiti dall'Associazione e sono collocate presso la sede principale a San Silvestro di Curtatone.

Lo Statuto dell'Associazione Casa del Sole

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

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

I Servizi e strutture gestiti dalla Casa del Sole

I servizi gestiti dall'Associazione sono:

Istituto di Riabilitazione (IDR) "Casa del Sole", accreditato dalla Regione Lombardia.

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

Centro Diurno Disabili (CDD) "Centro Accoglienza" accreditato dalla Regione Lombardia

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

Centro Diurno CD "Villa Dora" accreditato dalla Regione del Veneto

Il CD è situato nel Comune di Garda (Verona), via Marconi 10, a pochi passi dal lago.

Casa per Ferie Villa Dora struttura ricettiva extra alberghiera particolarmente attrezzata per soggiorni di persone con disabilità, autorizzata dalla Provincia di Verona e situata a Garda (VR).

Il Trattamento Pedagogico Globale

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

I principi ispiratori

A partire dal proprio specifico approccio la Casa del Sole garantisce ad ogni persona che accede ai servizi:

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

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

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

Per ciascun/a utente, sono previste riunioni di équipe cui partecipano anche genitori o familiari, con lo scopo di verificare l'andamento del progetto individualizzato.

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

Impegni e programmi per la qualità del servizio

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

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

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

Il Codice Etico e modello DLgs 231

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

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

Contratto di ingresso

La Casa del Sole ispira la gestione dei propri servizi ai principi di rispetto della dignità della persona, centralità del ruolo della famiglia e orientamento alla presa in carico della persona nel suo complesso.

La Casa del Sole richiede, per la frequenza dei propri servizi, la sottoscrizione di un contratto di ingresso, quale elemento di trasparenza nella definizione dei rapporti tra l'associazione, le persone utenti e le loro famiglie. Il testo del contratto di ingresso, formulato sulla base delle indicazioni contenute nelle delibere regionali (DGR Lomb. 1185/2013 e s.m.i.), può essere richiesto a: info@casadelsole.org

SEZIONE II

INFORMAZIONE SULLE STRUTTURE E SUI SERVIZI

ISTITUTO DI RIABILITAZIONE PER L'ETÀ EVOLUTIVA IDR "CASA DEL SOLE"

Aspetti generali

Il complesso dell'IDR Casa del Sole con sede a S. Silvestro di Curtatone, si estende su una superficie di circa 55.000 metri quadrati, con ampi spazi verdi attrezzati. Al suo interno si trovano, oltre alla sede amministrativa (la "Villa dei Vetri"), padiglioni per attività e terapie, un maneggio coperto, due piscine coperte nonché edifici di servizio (cucina, depositi, rimesse, ecc.). Al termine di questa sezione è riportata una planimetria con tutti i dettagli.

La Casa del Sole è accreditata come Istituto di Riabilitazione (IDR) per l'erogazione di trattamenti in **regime diurno** (7 ore giornaliere per 230 giorni all'anno) o **ambulatoriale individuale** (massimo 180 accessi per anno) come definiti dalla Delibera Regione Lombardia n. 19883/2004. La **fascia di età** alla quale si rivolge è quella evolutiva (**3-18 anni per il trattamento diurno, 1 mese – 18 anni per quello ambulatoriale**).

Tutti i servizi accreditati dell'IDR Casa del Sole sono gratuiti per gli utenti: nessun costo è a carico della famiglia per l'iter di ingresso e per la frequenza del servizio. I costi sono a carico del Servizio Sanitario Regionale.

Ai due tipi di trattamento possono accedere **sia i ragazzi residenti in Lombardia sia quelli residenti in altre regioni**. L'IDR è a contratto con ATS della Valpadana per le prestazioni rivolte agli utenti lombardi. Per i ragazzi provenienti dalle altre Regioni, il riferimento è l'Azienda sanitaria di residenza.

IL TRATTAMENTO DIURNO

Il **Trattamento diurno** viene proposto per affrontare in modo globale il quadro della disabilità, definito nella visita iniziale, di bambini/e e ragazzi/e con deficit di tipo cognitivo, relazionale, motorio, psicomotorio, linguistico e dell'apprendimento a partire dai tre anni e sino al compimento del diciottesimo.

Il trattamento è proposto per 46 settimane, da settembre ad agosto, per sette ore al giorno, da lunedì a venerdì.

Il trattamento diurno della Casa del Sole integra in sé l'intervento riabilitativo e quello educativo e scolastico, basandosi su una progettualità alla quale concorrono in équipe medici, pedagoga, psicologo/a, assistenti sociali, educatori/trici e terapisti/e.

Gli utenti e le utenti inseriti/e in trattamento diurno sono assegnati/e dall'équipe ad un gruppo classe (in base all'età e al quadro clinico) per la definizione e l'attuazione del Progetto Educativo-Riabilitativo Individualizzato, elaborato da educatori/trici professionali e terapisti/e con la supervisione dell'équipe medica e pedagogica e verificato attraverso controlli clinici periodici e riunioni d'équipe successive nelle quali viene anche valutato il raggiungimento degli obiettivi misurabili indicati nel progetto. **Per gli utenti e le utenti di nuovo ingresso, il Progetto viene elaborato entro 30 giorni dalla data di presa in carico.** Il Progetto Riabilitativo Individualizzato viene illustrato alla famiglia per la condivisione, entro tre mesi dall'inizio del trattamento.

L'équipe al completo si riunisce periodicamente (almeno tre volte all'anno) per verificare collegialmente l'evoluzione della condizione dell'utente a seguito del trattamento e apportare eventuali modifiche al programma.

La dimensione educativa e scolastica. Il servizio educativo riabilitativo diurno è integrato da sezioni di scuola materna paritaria e da classi di scuola elementare paritaria e statale rendendo possibile l'assolvimento dell'obbligo scolastico per l'utenza che frequenta la Casa del Sole.

Il settore scolastico è articolato al suo interno secondo criteri che fanno riferimento al livello di sviluppo e al quadro clinico dei/delle minori.

Il criterio dei livelli di sviluppo porta ad individuare le seguenti aree:

- materna
- preparatoria 1°
- preparatoria 2°
- elementare
- professionale

Il quadro clinico porta ad individuare, trasversalmente, l'area del Centro Solidarietà (dai 3 ai 18 anni) che, all'interno della Casa del Sole, accoglie utenti con particolari necessità medico-sanitarie.

La dimensione terapeutico-riabilitativa.

L'attività terapeutico-riabilitativa, integrandosi con quella educativa, è rivolta a tutti e tutte coloro che frequentano il Centro. La tipologia di intervento riabilitativo e le modalità della sua concreta attuazione vengono individuate dal medico specialista e concertate con l'équipe multidisciplinare per adattarsi alle esigenze di ogni ragazzo. Le principali specialità riabilitative sono:

Fisioterapia	Logopedia	Psicomotricità
Ippoterapia	Idroterapia	Musicoterapia
Luxterapia	Terapia Neurovisiva	Terapia Occupazionale
Stimolazioni Basali	Danzaterapia	Laboratorio Serra

Accesso al servizio diurno - prima fase: Impegnativa, visita medica e lista di attesa

La richiesta di inserimento avviene per iniziativa dei genitori o tutori che ne fanno richiesta alla struttura e che fissano l'appuntamento per una visita diagnostica specialistica presso la

segreteria della direzione sanitaria muniti di una impegnativa del medico di base (Pediatra di libera scelta e Medico di famiglia).

La **visita medica iniziale** è obbligatoria ed è tenuta dai medici del Centro nel periodo che va dal novembre di ogni anno al maggio dell'anno successivo. Le visite sono effettuate nell'ordine di richiesta. L'inserimento in trattamento avviene, nel caso che se ne verificano le condizioni relativamente alla lista di attesa, dal settembre successivo. Responsabile del protocollo di visita e della sua corretta applicazione e aggiornamento è il Direttore Sanitario. La visita comprende **l'indagine anamnestica** (raccolta delle informazioni sulla storia familiare e personale del bambino che possono essere utili a formulare la diagnosi), **l'esame clinico** e la **diagnosi finale**, dichiarata formalmente dal Direttore Sanitario.

Se è consigliabile la frequenza di strutture diverse dalla Casa del Sole, il medico e le assistenti sociali forniscono alla famiglia indicazioni utili sulla rete dei servizi disponibili sul territorio (anche in relazione al dovere di informazione previsto dalla normativa regionale).

Nel caso che, in seguito alla visita, emergano indicazioni per l'inserimento presso il Centro, la conclusione viene comunicata ai genitori. I genitori possono richiedere di conoscere meglio la Casa del Sole, anche attraverso una visita alle strutture. Una volta maturata la decisione di iscrivere il figlio presso il Centro, i genitori ricevono le indicazioni necessarie per le pratiche di ammissione e il nominativo viene inserito nella **lista d'attesa**, redatta a seguito delle prime visite, entro il 31 maggio di ogni anno.

In base alla definizione del volume massimo di posti accreditati dalla Regione Lombardia (155, di cui 130 regionali e 25 extraregionali) e nella impossibilità di dare corso a tutte le domande di trattamento, la Casa del Sole ha definito i seguenti criteri per l'inserimento presso l'Istituto di Riabilitazione:

- **residenza nel territorio della Provincia di Mantova;**
- **età, con precedenza ai più giovani;**
- **gravità clinica ed eventuali problemi di natura sociale (sulla base di relazione sociale e sanitaria da presentare al bisogno).**
- **data di presentazione della domanda d'ammissione (fa fede la data di protocollo dell'Ente);**

I criteri sopra esposti vengono applicati nell'ordine indicato sino ad esaurimento dei posti disponibili

La lista d'attesa ha validità fino al 31 dicembre dello stesso anno in cui viene formulata. **In via eccezionale la Direzione Sanitaria può derogare i criteri sopra indicati in relazione alle caratteristiche dei posti che si rendano disponibili.**

Accesso al servizio diurno - seconda fase: impegnativa di trattamento e contratto di ingresso

L'accesso al trattamento dei/delle minori utilmente collocati in lista di attesa avviene, di norma, nel mese di settembre in coincidenza con la ripresa delle attività. Gli inserimenti possono avvenire anche in corso d'anno quando se ne presenti la possibilità. In questi casi,

le specificità del posto che si libera non consentono di applicare rigidamente i criteri della lista di attesa che rimane comunque un riferimento.

Almeno una settimana prima dell'inizio dell'attività i familiari di **utenti residenti in Lombardia**, cui sia stata comunicata la possibilità di ingresso, devono presentare **impegnativa del medico di famiglia o del pediatra** con richiesta di "trattamento riabilitativo diurno annuale presso IDR Casa del Sole".

Per gli/le utenti residenti fuori dalla Regione Lombardia occorre seguire le regole della Regione di residenza (normalmente è necessaria l'autorizzazione dell'Azienda sanitaria competente, che deve essere presentata almeno una settimana prima dell'inizio dell'attività). Entro i primi 30 giorni dalla presa in carico, per i/le nuovi/e utenti viene redatto il **Progetto Riabilitativo Individualizzato** che sarà poi illustrato ai genitori.

Per l'utenza che ha già frequentato la Casa del Sole nell'anno precedente, vanno seguite le stesse modalità di accesso con riferimento all'impegnativa del Pediatra (residenti in Lombardia) o all'autorizzazione ATS di appartenenza (residenti in regioni diverse dalla Lombardia). Per l'utenza già in carico, il Progetto è redatto entro 60 giorni dall'inizio del nuovo anno e successivamente presentato ai genitori.

Contratto di ingresso

L'accesso ai servizi dell'IDR è subordinato, per scelta dell'Ente, alla sottoscrizione da parte della famiglia (o di chi esercita la potestà) del **Contratto di ingresso**, che si allega.

IL TRATTAMENTO AMBULATORIALE

La Casa del Sole garantisce **trattamenti ambulatoriali** per deficit di tipo cognitivo, relazionale, motorio, psicomotorio, linguistico e dell'apprendimento a partire dai primi mesi di vita del bambino e trattamenti specifici richiesti dai medici delle UONPIA che integrano proposte riabilitative già attuate presso i servizi territoriali per casi di particolare complessità. Ai trattamenti si accede gratuitamente, essendo la Casa del Sole una struttura riabilitativa accreditata; gli oneri economici sono a carico dell'Azienda Sanitaria di residenza.

Anche nel caso del trattamento ambulatoriale si ha una prima visita e l'immissione in lista di attesa qualora sia consigliato il trattamento.

Accesso al trattamento ambulatoriale: impegnativa per la visita

Per la **prima visita** occorre l'**impegnativa del medico di famiglia o del pediatra** "per visita neuropsichiatrica infantile". La prima visita segue l'iter descritto per quanto riguarda il servizio diurno.

L'ammissione al trattamento ambulatoriale e lista d'attesa. Nel caso in cui, a seguito della visita, emergano indicazioni per il trattamento ambulatoriale presso il Centro, si procede ad una prima valutazione da parte dei terapisti e/o dello psicologo per un migliore inquadramento diagnostico. Su questa base l'utente verrà inserito seguendo l'ordine cronologico delle richieste (fa fede la data di protocollo dell'Ente), fatti salvi i casi particolari in cui l'attesa può essere di grave pregiudizio alla persona.

Il Progetto Riabilitativo Individuale. Anche per il trattamento ambulatoriale, medico e terapisti/e programmano i trattamenti riabilitativi da eseguire attraverso il Progetto

Riabilitativo Individualizzato; i/le terapisti/e attuano il programma concordato; medico e terapisti/e verificano periodicamente i risultati delle terapie applicate.

Le specialità riabilitative svolte a livello ambulatoriale sono:

Terapia	Spazi disponibili	Numero di addetti attuali	Orari del servizio ambulatoriale da lunedì a venerdì
Fisioterapia	2 palestre;	7 terapisti	8.30 – 9.30 / 16.00 – 18.00
Logopedia	5 ambulatori;	6 terapisti	8.30 - 9.30 / 15.00 –18.00
Psicomotricità	3 palestre;	5 terapisti	8.00-9.30 / 16.00 – 18.00
Terapia assistita con cavallo	Maneggio -	3 terapisti	15.00 / 18.00
Idroterapia	2 Piscine -	2 terapisti; 4 fisioterapisti	8.00-9.00 / 14.00 – 16.00
Musicoterapia	3 ambulatori;	3 terapisti	8.00-9.30 / 16.00-18.00
Stimolazione Basale	1 ambulatorio	2 Terapista	
Terapia Neurovisiva	1 ambulatorio	1 Terapista	8.00-9.30 / 15.00-18.00

Contratto di ingresso

L'accesso ai servizi ambulatoriali dell'IDR è subordinato, per scelta dell'Associazione, alla sottoscrizione da parte della famiglia (o di chi esercita la potestà) del Contratto di ingresso che si allega.

Dimissione dai servizi dell'IDR

Le dimissioni dal servizio vengono sempre discusse e motivate in appositi incontri con la famiglia durante i quali ogni decisione verrà valutata in relazione alla situazione del/minore. Di seguito viene riportata la disciplina delle dimissioni prevista dal contratto di ingresso.

Le dimissioni possono avvenire, oltre che per decisione della famiglia, per le seguenti motivazioni:

- scadenza del secondo mese di assenza (per Utenti del Servizio Diurno);
- superamento delle 5 assenze non giustificate (per Utenti del Servizio Ambulatoriale);
- la non condivisione del Progetto Riabilitativo da parte dei familiari o del tutore;
- le ripetute violazioni, contestate agli interessati, degli obblighi previsti dal presente contratto a carico Utente o della famiglia;
- l'evoluzione clinica del/la minore che richieda un trattamento sanitario che la Casa del Sole non sia in grado di garantire;
- il raggiungimento degli obiettivi previsti nel Progetto Riabilitativo
- il raggiungimento della maggiore età da parte dell'Utente;
- il caso in cui l'équipe e il Direttore Sanitario dell'IDR ritengano compromesso il rapporto fiduciario tra la famiglia o il tutore e gli operatori della Casa del Sole.

Il recesso dal contratto da parte della Casa del Sole o le dimissioni del/la minore avvengono con comunicazione scritta con il preavviso di 15 giorni e con tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS Valpadana e del Comune di residenza dell'Utente. La comunicazione viene effettuata agli indirizzi comunicati nel contratto o successivamente modificati in forma scritta. In caso di risoluzione del contratto, la Struttura ha l'obbligo di

darne preavviso motivato all'utente con 15 giorni di anticipo e di fornire tempestiva comunicazione agli uffici competenti dell'ATS e del Comune di residenza dell'utente.

La famiglia/Tutore/curatore Amministratore di sostegno possono recedere dal contratto con comunicazione di 15 giorni di preavviso.

In tutti questi casi, la Casa del Sole si attiverà affinché le dimissioni e l'eventuale inserimento in nuova struttura avvengano in forma assistita dal Comune e dall'ATS, rimanendo sempre disponibile per quanto di sua competenza.

Amministrazione e Servizi Generali (sede di San Silvestro)

Segreteria e amministrazione garantiscono il funzionamento amministrativo dell'Associazione e di tutti i servizi gestiti. Gli uffici garantiscono un orario di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00.

Servizi generali. Il settore dei servizi generali gestisce la logistica, l'economato, le risorse, i materiali, gli edifici, le attrezzature (compresa la loro manutenzione), la mensa per utenti e personale e il personale ausiliario.

Segreteria, Amministrazione e Servizi Generali sono situati presso la sede di S. Silvestro (MN) e svolgono la loro attività per tutti i Centri della Casa del Sole.

Servizio mensa. La cucina interna provvede alla preparazione e alla distribuzione del pranzo che avviene tra le 11.30 e le 13.30, salvo specifiche esigenze dell'utenza. Ogni gruppo classe ha a disposizione uno spazio per il pranzo all'interno dell'ambiente educativo.

Presso L'IDR sono presentati menù programmati e verificati con l'apposito servizio ATS, che vengono variati stagionalmente su base settimanale, con lo scopo di rispettare una dieta equilibrata legata alle esigenze nutrizionali e di salute dei ragazzi. Tutte le fasi di preparazione e somministrazione dei pasti sono soggette a procedure di autocontrollo secondo la metodologia HACCP.

Per gli/le utenti che non possono usufruire dei cibi previsti dal menù del giorno, dietro prescrizione medica, è fornito un menù personalizzato. Il menù è personalizzato anche tenendo conto dell'osservanza delle diverse religioni.

Oltre alla cucina centrale, sono presenti cucine di smistamento dislocate nei vari padiglioni per meglio gestire le esigenze di trattamenti differenziati.

Attività integrative

Uscite e gite. La Casa del Sole, compatibilmente con le condizioni e in relazione alle esigenze di ogni singolo/a minore, prevede la possibilità di uscite e gite volte a offrire esperienze socializzanti e a incrementare l'autonomia affettiva e le dinamiche di gruppo. Per l'organizzazione di queste attività viene sentita la famiglia e può essere richiesta una partecipazione economica.

La Casa del Sole, nell'ambito del Trattamento Pedagogico Globale, riconosce una fondamentale importanza all'**aspetto spirituale** della vita di ciascuno/a. Su richiesta delle famiglie e con la collaborazione di volontari/ie ed educatori/trici, viene predisposto un percorso di preparazione ai sacramenti dell'iniziazione cristiana (prima comunione e cresima) accessibile a chi lo richiede.

Per bambini/e e ragazzi/e che aderiscono a diverso culto religioso, la famiglia può chiedere l'assistenza spirituale dei propri ministri, che verrà concordata con l'Ente per i tempi e i modi.

Attività informativa e di divulgazione.

Per approfondire le problematiche della disabilità e sensibilizzare l'opinione pubblica, viene pubblicata dal 1985 la rivista semestrale "Raccontami - Uomo H" che ha finalità divulgative e informative sulle attività e le esperienze svolte nei centri della Casa del Sole. La rivista è aperta alla collaborazione di altre realtà che si occupano della disabilità e si può ricevere gratuitamente facendone richiesta, anche telefonica, alla Casa del Sole.

In quest'ambito rientra l'organizzazione di convegni e seminari.

Borse di studio, Stages e SCN

Annualmente la Casa del Sole bandisce borse di studio e tirocinio per giovane personale educativo ed è sede di stages e tirocini per università e istituti superiori. La Casa del Sole è sede di svolgimento del Servizio Civile Nazionale. Per informazioni 0376/479727.

ISTITUTO DI RIABILITAZIONE
"CASA DEL SOLE"
SCHEMA SINTETICA

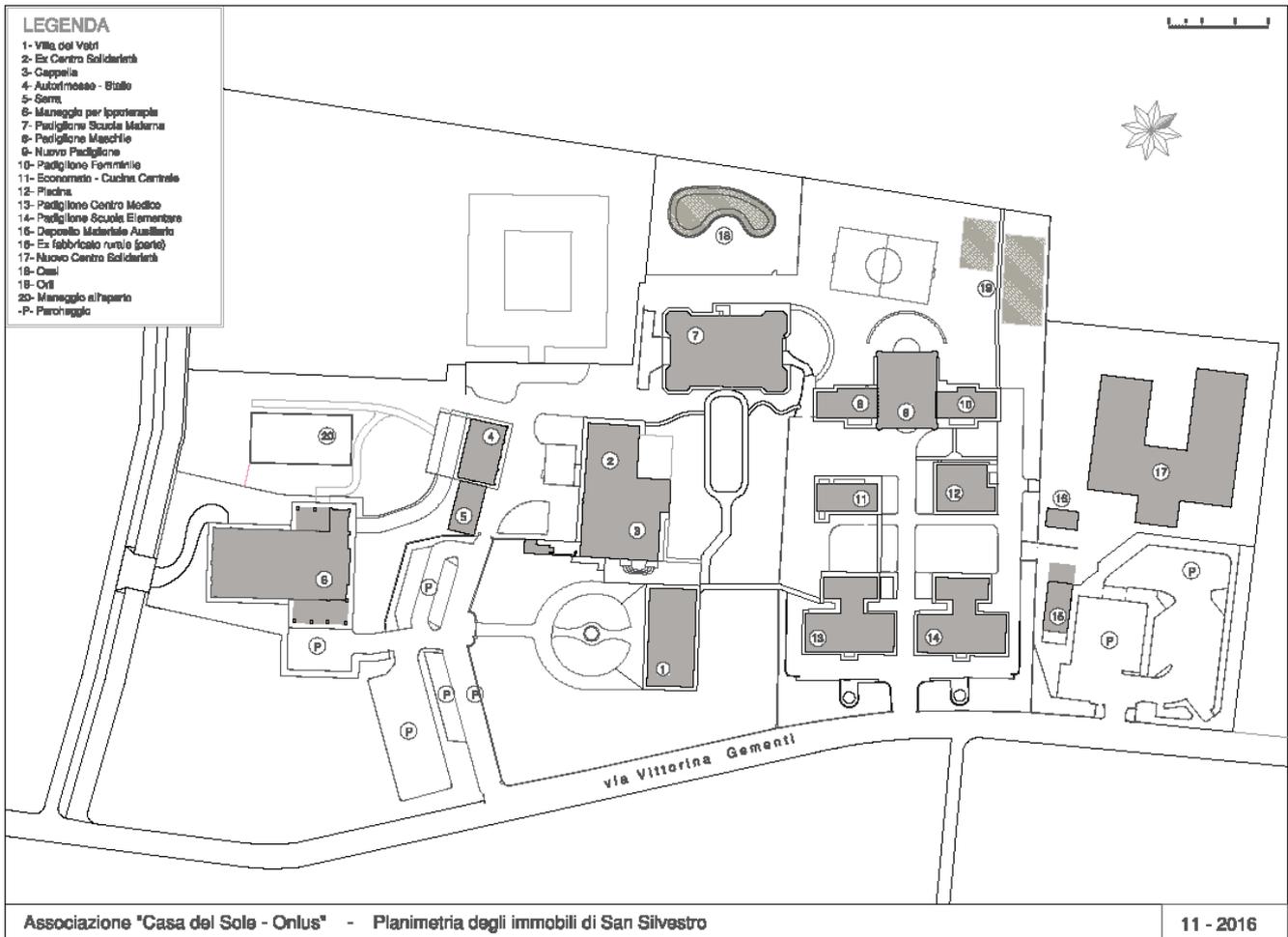
Inizio attività	1966: Istituto Medico Psico-Pedagogico (IMPP). 1986: Presidio Multizonale di Riabilitazione e successivamente come Dal 2006 - oggi: Centro di riabilitazione accreditato con DGR 3444 e a contratto con ATS Mantova
Sede	Via Vittorina Gementi n. 52- 46010 Curtatone – Mantova.
Contatti e info	<ul style="list-style-type: none"> ○ Per informazioni sul Centro, appuntamenti per visite mediche, informazioni sulle modalità di accesso: Segreteria Direzione Sanitaria: tel. 0376/479730 orario 8:30-12.30 /14.00-17.30. ○ Servizio sociale: 0376/479749 (A.S. Paola Gaioni) – 0376/479754 (Dott.ssa. Chiara Marinello) ○ Segreteria: 0376/479711 e-mail info@casadelsole.org ○ Amministrazione: 0376 479731 ○ Servizi Generali: 0376 479722 ○ Ufficio Comunicazione e Promozione : tel. 0376/479714 e-mail: raccoltafondi@casadelsole.org ○ Ufficio Stampa: tel. 0376/479714 e-mail: ufficiostampa@casadelsole.org ○ Associazione Volontari: 0376 479755 (lunedì pomeriggio) ○ Internet: www.casadelsole.org ○ e-mail Posta Certificata segreteria@pec.casadelsole.org
Ricettività	L'Istituto di Riabilitazione è accreditato dalla Regione Lombardia per trattamenti diurni e ambulatoriali per soggetti con handicap in età evolutiva (DGR 3444/2007). I posti accreditati sono 155 per il servizio diurno. I trattamenti ambulatoriali accreditati sono 4.505 per anno I ragazzi in età scolare possono adempiere all'obbligo scolastico.
Apertura	Il Centro è aperto per 46 settimane, dal lunedì al venerdì, dalla ore 9:00 alle 16:00 per i trattamenti diurni, dalle ore 8:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00 per i trattamenti ambulatoriali.
Equipe e personale	<p>Medici: Dr.ssa Cristina Bodon - Neuropsichiatra Infantile – Responsabile Medico e Direttore Sanitario Dr.ssa Maria Bianchi - Neuropsichiatra Infantile Dr.ssa Alessandra Montagnini– Neuropsichiatra Infantile Dr.ssa Chiara Caforio – Neuropsichiatra Infantile</p> <p>Pedagogista: Dott. Andrea Ghidini – Coord. Pedagogico e Dirigente Scolastico Psicologa: Dott.ssa Laura Puglia Servizio Sociale: A.S. Paola Gaioni, Dott.ssa Chiara Marinello</p>

	L'organico del Centro è composto inoltre da: Educatori, Insegnanti elementari, Insegnanti elementari statali, Insegnante di scuola materna, Ausiliari socio-assistenziale (ASA), Terapisti, Infermieri, Addetti Amministrazione e Segreteria, Addetti ai Servizi Ausiliari
Settore Gestionale	Il Settore Gestionale supporta, con l'Amministrazione i Servizi Generali e l'Ufficio comunicazione e raccolta fondi, tutte le attività dei Centri dell'Associazione. Responsabile Gestionale è il Dott. Roberto Pedroni.
Volontariato e SCN	Presso il Centro sono presenti numerosi volontari, aderenti all'Associazione di volontariato "Dora Montani" , I Volontari sono impegnati soprattutto nei servizi di supporto. Nei gruppi classe possono essere impegnati, come figure di sostegno, i volontari del Servizio Civile Nazionale
Attività	Presso il Centro si svolgono attività educative (educatori professionali e maestri specializzati sono presenti presso le scuole materna ed elementare paritarie interne al Centro nonché presso l'elementare statale interna), attività diagnostiche (visite specialistiche di neuropsichiatria infantile), riabilitative (fisioterapia, psicomotricità, riabilitazione neurovisiva, logopedia, terapia in acqua, ippoterapia, terapia occupazionale, musicoterapia, Stimolazioni Basali). Uscite e altre esperienze di socializzazione vengono realizzate, all'interno del progetto educativo, durante il corso dell'anno compatibilmente con la situazione sanitaria. I pasti sono preparati presso la cucina interna del Centro.
Trasporti	I trasporti da e per la Casa del Sole sono effettuati dai Comuni di residenza dei ragazzi. La Casa del Sole è dotata di propri mezzi per gli spostamenti dei ragazzi durante l'apertura dei servizi.
Visite al centro e tirocini	Il Centro è sede di tirocinio per Università e Scuole Superiori. A richiesta si accolgono visite di studio. Per informazioni: Ed. Elena Corradelli 0376 479727
Biblioteca	La biblioteca della Casa del Sole è specializzata sulle problematiche psicologiche, riabilitative, educative e didattiche relative all'handicap. Dispone di circa duemila volumi e di numerose riviste con abbonamento in corso.
Costi	La Casa del Sole onlus è un'Associazione riconosciuta senza scopo di lucro. Tutti i servizi sono gratuiti per gli utenti. Per le uscite organizzate dal Centro viene richiesto il rimborso delle spese alberghiere e di viaggio e dei maggiori oneri di personale.

**SCHEMA RIASSUNTIVO DELLE MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI IDR
E DEI DOCUMENTI NECESSARI**

Tipologia di trattamento/ età	Prima visita Documenti necessari	Inserimento in trattamento Documenti necessari	Altri documenti da presentare Almeno 1 mese prima dell'inizio del trattamento
<p>Trattamento diurno (7 h al giorno per 230 giorni anno. Inizio settembre, termine fine luglio di ogni anno). Può essere prevista attività nel mese di agosto.</p> <p>Età: 3 – 18 anni</p>	<ul style="list-style-type: none"> - impegnativa del pediatra o del medico di famiglia per <i>“visita neuropsichiatrica infantile presso IDR Casa del Sole”</i> - tessera sanitaria - codice fiscale 	<p align="center">Utenza residente in Lombardia</p> <ul style="list-style-type: none"> - impegnativa del pediatra o del medico di famiglia per <i>“trattamento riabilitativo diurno annuale presso IDR Casa del Sole”</i> (da presentare almeno una settimana prima dell'inizio) <hr/> <p align="center">Utenza residente fuori dalla Lombardia</p> <ul style="list-style-type: none"> - impegnativa del pediatra o del medico di famiglia per <i>“trattamento riabilitativo diurno annuale presso IDR Casa del Sole”</i> - autorizzazione dell’Azienda Sanitaria di residenza (da presentare almeno una settimana prima dell'inizio) 	<ul style="list-style-type: none"> - Stato di famiglia - Certificato di nascita - Certificato di residenza (anche autocertificati) - Certificato vaccinazioni - Fotocopia dei tesserini sanitario e fiscale - Fotografia del/la minore - Accertamenti clinici obbligatori: <ul style="list-style-type: none"> - reazione alla tubercolina - esame delle feci (solo per incontinenti) - Pagella scolastica con nulla osta del/la Dirigente Scolastico (in caso di provenienza da una scuola) - Verbale di Accertamento di Alunno/a in situazione di handicap rilasciato dall’ATS
<p>Trattamento ambulatoriale</p> <p>Età: 1 mesi – 18 anni</p>	<ul style="list-style-type: none"> - impegnativa del pediatra o del medico di famiglia per <i>“visita neuropsichiatrica infantile”</i> - tessera sanitaria - codice fiscale 	<p align="center">Utenza residente in Lombardia</p> <ul style="list-style-type: none"> - l’impegnativa viene predisposta dai medici della Casa del Sole <hr/> <p align="center">Utenza residente fuori della Lombardia</p> <ul style="list-style-type: none"> - impegnativa del pediatra o del medico di famiglia per <i>“trattamento riabilitativo”</i> - autorizzazione dell’Azienda Sanitaria di residenza 	<ul style="list-style-type: none"> - Stato di famiglia - Certificato di nascita - Certificato di residenza (anche autocertificati) - Certificato vaccinazioni - Fotocopia dei tesserini sanitario e fiscale

Planimetria dell'Istituto di Riabilitazione "Casa del Sole" Curtatone (Mn)



SERVIZI SOCIO EDUCATIVI PER DISABILI ADULTI

Aspetti generali

Sono due i Servizi per disabili adulti gestiti dalla Casa del Sole. Svolgono attività educative, sociosanitarie e di socializzazione volte al mantenimento e al recupero delle capacità funzionali e relazionali di soggetti anche in particolari condizioni di gravità:

Centro Diurno Disabili CDD “Centro Accoglienza”

Situato a Mantova e accreditato dalla Regione Lombardia è a contratto con ATS Valpadana e accreditato con i Comuni del Piano di Zona di Mantova. Ha una capacità di 30 posti e si rivolge a disabili gravi e gravissimi di età compresa tra 18 e 65 anni, residenti in Regione Lombardia.

CD “Villa Dora”

Il Centro Educativo Occupazionale Diurno Villa Dora è situato a Garda (VR), è accreditato per 30 posti e ed è a contratto con l’Azienda ULSS 9 Scaligera

I **Centri** operano dal lunedì al venerdì con apertura di 7 ore nella fascia tra le 8:30 e le 16:00. Agli utenti, giovani e adulti con disabilità, vengono proposti progetti individualizzati socio educativi e riabilitativi finalizzati a:

- ◆ mantenimento e lo sviluppo delle autonomie personali;
- ◆ mantenimento e sviluppo delle relazioni interpersonali e sociali;
- ◆ conseguimento di capacità lavorative, ove questo sia possibile.

L’utenza di entrambi i Centri è seguita da personale educativo specializzato, coordinato da una responsabile nominata dalla Casa del Sole e beneficia di una consulenza medica neuropsichiatrica per gli interventi di riabilitazione che si rendono necessari.

Il CD Villa Dora corrisponde agli standard organizzativi della DGR 740/15 della Regione Veneto. Alle persone accolte vengono proposte numerose attività di tipo educativo e riabilitativo (fisioterapia, attività motorie, attività artistiche, attività artigianali, falegnameria, idromassaggio, attività domestiche) oltre a uscite e soggiorni. A queste si aggiungono attività integrative svolte da personale volontario. L’accesso dei nuovi ospiti ai Centri avviene secondo le modalità previste dalla normativa regionale evidenziate nelle schede di dettaglio di ciascun Centro.

CENTRO DIURNO DISABILI "CENTRO ACCOGLIENZA"

Inizio attività	L'attività è iniziata nel 1983 come servizio non standardizzato. Convenzionato poi come CSE, dal 2005 è accreditato come CDD (DGR 18334/2004).
Sede	Palazzo Valentini - Corso Vittorio Emanuele II, 52 - Mantova
Telefono/fax e-mail	0376 320480 e-mail: cdd.centroaccoglienza@casadelsole.org
Ricettività	30 posti per persone con handicap in età adulta (dai 18 anni ai 65 anni).
Accesso	I familiari presentano richiesta di inserimento al Comune e al CDD. Al momento dell'accesso viene sottoscritto il contratto di ingresso.
Operatività	Il Centro è struttura diurna, con apertura dalle ore 8.15 alle 16.00 per 5 giorni la settimana. Il Centro garantisce 230 giorni di apertura annuale.
Equipe	Responsabile: Ed. Raffella Strada Viceresponsabile Ed. Daniele Tarter Consulente neuropsichiatra: Dr.ssa Ariella Binini NPI L'organico del Centro è composto da: Educatori, Terapisti, Ausiliari socio-assistenziale (ASA), Infermiere. La parte amministrativa è gestita centralmente dalla Casa del Sole.
Informazioni	Per informazioni, visite alla struttura e notizie sulle modalità di accesso ai servizi è possibile contattare la Responsabile. 0376 320480.
Volontariato	Presso il Centro sono operativi volontari dell'Associazione "Dora Montani"
Attività	Presso il Centro si svolgono le attività socializzanti, assistenziali, educative e riabilitative previste dalla normativa regionale oltre a quelle ritenute necessarie dall'équipe in relazione ai bisogni delle persone accolte. Particolare rilievo viene dato all'aspetto della tutela sanitaria e della riabilitazione. Il Centro è dotato di palestra per fisioterapia, vasca per idromassaggio terapeutico, ambienti per logopedia, danzaterapia, psicomotricità e stimolazione basale. Vengono organizzati uscite e brevi soggiorni con valenza educativa
Trasporti	La Casa del Sole garantisce i trasporti per uscite o per raggiungere le località di soggiorno.
Costi	Il Centro è gestito dalla Casa del Sole in regime di accreditamento e contratto con l'ATS di Mantova per la quota sanitaria, mentre per la quota sociale è in atto un accreditamento con il Consorzio Solidarietà / Piano di Zona di Mantova che non prevede costi a carico degli utenti. Utenti provenienti da altri ambiti territoriali faranno riferimento a quanto previsto dal Piano di Zona di Mantova.

CENTRO DIURNO "VILLA DORA"

Inizio attività	1996
Sede	Villa Dora - Viale Marconi 12 – Garda (VR) Il Centro è collocato all'interno del parco di una villa ottocentesca che si affaccia sul lago di Garda
Telefono	045.6271650 e-mail: cdvilladora@casadelsole.org
Ricettività	30 posti per persone con handicap in età adulta (dai 18 ai 65 anni)
Operatività	Il Centro è una struttura diurna, con apertura dalle ore 8:30 alle 16:15 per 5 giorni la settimana. Il Centro chiude solamente un periodo tra il mese di agosto e quello di settembre e durante le festività, garantendo 227 giorni di apertura annuale.
Equipe	Responsabile: Dott.ssa Donatella Bertasini Viceresponsabile: Oss Gamberoni Michela Le consulenze del Neuropsichiatra e dello Psicologo sono garantite da Az. ULSS 9 Scaligera. L'organico del Centro è composto inoltre da psicologo e assistente sociale (consulenti esterni del territorio di appartenenza delle persone accolte) nonché da Educatori e Operatori socio-assistenziali, Terapisti. La parte amministrativa è gestita dalla Casa del Sole.
Informazioni	Per informazioni, visite alla struttura e notizie sulle modalità di accesso ai servizi è possibile contattare il Responsabile al numero 045.6271650.
Volontariato	Diversi volontari affiancano gli educatori nelle attività con i ragazzi.
Attività	Presso il Centro si svolgono le attività socializzanti, assistenziali, educative, riabilitative previste dalla normativa regionale oltre a quelle ritenute necessarie dalla Casa del Sole in relazione ai bisogni delle persone accolte. Particolare rilievo è dato all'aspetto della riabilitazione. Vengono organizzate uscite e brevi soggiorni (possibili limitazioni in fase Covid- 19)
Trasporti	Il trasporto degli utenti da e per il Centro è concordato con le famiglie e realizzato a cura del Centro con affidamento in appalto o gestione diretta. I trasporti durante le attività, per uscite, gite, soggiorni, sono realizzati con i mezzi del Centro.
Costi	Il Centro è gestito dalla Casa del Sole in convenzione con l'Azienda ULSS 9 Scaligera. Attualmente non sono previsti costi a carico delle famiglie.

La Casa per Ferie Villa Dora

Privilegia l'accoglienza di gruppi organizzati di persone con disabilità, accompagnati da personale educativo e assistenti in proporzione adeguata per progetti di soggiorno educativi e di socializzazione

La Casa per ferie è collocata in una dimora signorile ottocentesca, donata dalla Signora Dora Montani Capello nel 1970.

Lago e Centro abitato sono raggiungibili a piedi in pochi minuti.

Via Marconi 10/12, Garda -37016 Verona

Tel. 045.6271600 fax: 045.6271653

cell.: 339.7508222 (Sig.ra Maria Teresa Ramponi) - maria.teresa.ramponi@alice.it

SEZIONE III

STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI DI MIGLIORAMENTO

I principali impegni per la qualità del servizio

La persona con disabilità al centro di tutto: attorno a questo principio ispiratore la Casa del Sole ha costruito, fin dalla sua fondazione, la dimensione qualitativa dei suoi interventi educativi e riabilitativi, ponendosi l'obiettivo di offrire un servizio di elevato livello. Anche gli aspetti organizzativi, amministrativi e legati ai servizi interni di supporto hanno ricevuto attenzione e si sono sviluppati nell'ottica della qualità e del miglioramento continuo.

I principali impegni sui quali sta operando la Casa del Sole sono:

La formazione del personale. Da sempre la Casa del Sole cura la qualificazione professionale di tutto il personale, non solo di quello educativo e riabilitativo, dedicando, soprattutto a coloro che sono a diretto contatto con l'utenza, appositi spazi di formazione professionale che vogliono essere anche occasioni di crescita umana. L'aggiornamento è programmato e verificato in corso d'anno.

La valorizzazione della Famiglia. La stessa scelta di attuare un servizio in esclusivo regime diurno è indice dell'importanza fondamentale che la Casa del Sole riconosce al ruolo della famiglia nel progetto di vita della persona con disabilità. Da sempre la Casa del Sole lavora con le famiglie, coinvolgendole attraverso la partecipazione all'équipe, nello sviluppo del progetto educativo riabilitativo. Le assistenti sociali, sin dal primo ingresso al Centro, instaurano con i familiari della persona accolta una relazione impostata sulla disponibilità all'ascolto e al dialogo. Iniziative formative sui principi fondanti e sulla modalità di lavoro della Casa del Sole sono periodicamente proposte ai genitori e ai familiari dei bambini e ragazzi che frequentano i Centri.

La collaborazione con Scuole, Università e Centri esteri. La Casa del Sole è sede di tirocinio per Scuole Superiori e per corsi universitari nelle materie pedagogiche educative e medico-riabilitative. La collaborazione con l'esterno consente di diffondere la cultura della Casa del Sole tra le persone che si preparano ad operare professionalmente nel mondo della scuola e dei servizi sociali e sanitari.

La qualificazione e promozione del Volontariato. Il volontariato presente alla Casa del Sole e coordinato dalle Associazioni Volontari "Dora Montani" rappresenta una testimonianza di attenzione ai problemi della disabilità e un importante esempio di gratuità. L'Associazione, con la collaborazione della Casa del Sole, cura la formazione, la motivazione e l'organizzazione dei volontari.

Impegni e programmi di miglioramento

La Casa del Sole è consapevole che i livelli qualitativi raggiunti non possono considerarsi conseguiti una volta per tutte e che lo sforzo per il loro mantenimento e miglioramento deve essere continuo. A tal fine i Responsabili individuano annualmente un piano di miglioramento con specifici standard di qualità.



Vittorina Gementi nel 1966 con i primi bambini della "Casa del Sole" di San Silvestro di Curtatone (Mn)

SEZIONE IV

TUTELA DEI DIRITTI E PARTECIPAZIONE

Tutela dei diritti

La Casa del Sole valorizza il dialogo con i familiari e con le loro rappresentanze (Comitato Genitori e Associazione Genitori) e garantisce la partecipazione alla gestione delle scelte dell'Ente con la presenza di un rappresentante dei genitori nel Consiglio d'Amministrazione.

Il dialogo con i familiari e il loro coinvolgimento in momenti importanti (dall'approvazione del progetto educativo alle riunioni di équipe) consente una costante rilevazione del loro livello di gradimento del servizio in un contesto dialettico e di confronto .

Rilevazione della qualità dei servizi

Pur in presenza di informali riscontri significativi sulla qualità e sul gradimento del servizio, la Casa del Sole ha predisposto un questionario quale strumento per la valutazione del gradimento del servizio da parte delle famiglie degli utenti.

Per l'IDR il questionario viene effettuato annualmente alternando utenti ambulatoriali e utenti diurni. Presso il CDD il questionario di soddisfazione degli utenti viene alternato annualmente con quello di rilevazione della soddisfazione degli operatori.

I risultati del questionario sono inseriti annualmente nel Piano di Miglioramento e presentati in allegato alla presente .

Oltre a questo strumento formalizzato, è continua l'attenzione delle assistenti sociali e dei responsabili dei servizi a tutte le segnalazioni e a tutti gli elementi che possono rappresentare indice di disagio anche non espresso direttamente da parte dei familiari dei ragazzi. Queste problematiche sono riportate all'équipe e affrontate con gli strumenti del dialogo e della professionalità.

Gli elementi rispetto ai quali viene verificato il gradimento del servizio sono:

- ◆ accoglienza in fase di prenotazione prima visita e ammissione;
- ◆ adeguatezza e completezza delle informazioni ricevute sul Centro;
- ◆ comfort e qualità delle strutture;
- ◆ accuratezza della visita;
- ◆ disponibilità al dialogo del personale;
- ◆ adeguatezza e comprensibilità delle informazioni sul trattamento educativo e riabilitativo;
- ◆ sostegno ricevuto in ordine agli aspetti formali/burocratici;
- ◆ sostegno e aiuto psicologico;
- ◆ rispetto della privacy e corretto uso delle informazioni fornite;

Reclami

Segnalazioni di disfunzioni o problemi sono possibili attraverso l'apposito modulo di segnalazione reclami o attraverso colloqui con le assistenti sociali. Tali segnalazioni saranno portate a conoscenza della Direzione da parte dell'assistente sociale che le ha ricevute. Ad ogni osservazione

o rilievo di cui sia indicata la provenienza sarà data risposta indicativamente entro 15 giorni. In caso di segnalazioni di disfunzioni ricorrenti saranno presi i provvedimenti organizzativi necessari alla rimozione delle cause in accordo con il Responsabile Qualità. Le problematiche di maggiore rilevanza e che investano i principi su cui si basa l'attività della Casa del Sole saranno esaminate dal Consiglio d'Amministrazione per l'adozione dei provvedimenti conseguenti. La segnalazione è una forma di tutela per chi usufruisce del servizio e, insieme, un contributo importante che la Casa del Sole intende utilizzare per migliorare i propri interventi.

Associazioni e comitati collegati alla Casa del Sole

a) **Associazione Volontari "Dora Montani" onlus:** intitolata ad una delle maggiori benefattrici dell'ente, raccoglie i volontari che prestano la loro opera alla Casa del Sole.

b) **Associazione Genitori "Vittorina Gementi":** riunisce i genitori dei bambini e ragazzi frequentanti e degli adulti dimessi. Si propone di favorire la solidarietà tra le famiglie, di sostenerle nella loro azione educativa.

c) **Comitato Genitori e Comitato Educatori:** In base all'art. 12 dello Statuto della Casa del Sole *"Il Consiglio di Amministrazione sentirà almeno una volta l'anno le proposte e le richieste del Comitato Genitori degli alunni e del Comitato Educatori e delibererà in conformità alle finalità dello Statuto e per la realizzazione più concreta della promozione umana di ogni bambino handicappato"*.

d) **Collegio Educatori:** costituisce un Collegio Docenti allargato agli educatori professionali. Si riunisce almeno tre volte l'anno per discutere su temi relativi alla programmazione educativa, alla formazione del personale, alle esperienze formative. L'organismo è presieduto dal Coordinatore Pedagogico.

e) **Associazione Amici di Vittorina Gementi:** nata nel 2004 si propone di perpetuare e diffondere la memoria di Vittorina Gementi, fondatrice della Casa del Sole e la conoscenza della sua vita esemplare. Attualmente, si sta impegnando per il processo di beatificazione della Fondatrice .

Il gruppo di lavoro che ha redatto la Carta dei Servizi è composto da:

Cristina Bodon, Andrea Ghidini, Roberto Pedroni. Hanno collaborato o sono stati sentiti: Raffaella Strada (CDD Centro Accoglienza), Donatella Bertasini (CD Villa Dora), il Servizio Sociale e l'ufficio Comunicazione della Casa del Sole Onlus.



Associazione
Casa del Sole onlus

DAL 1966 AIUTIAMO I BAMBINI CON DISABILITÀ



Associazione Casa del Sole Onlus

Via Vittorina Gementi 52 – 46010 Curtatone (Mn)

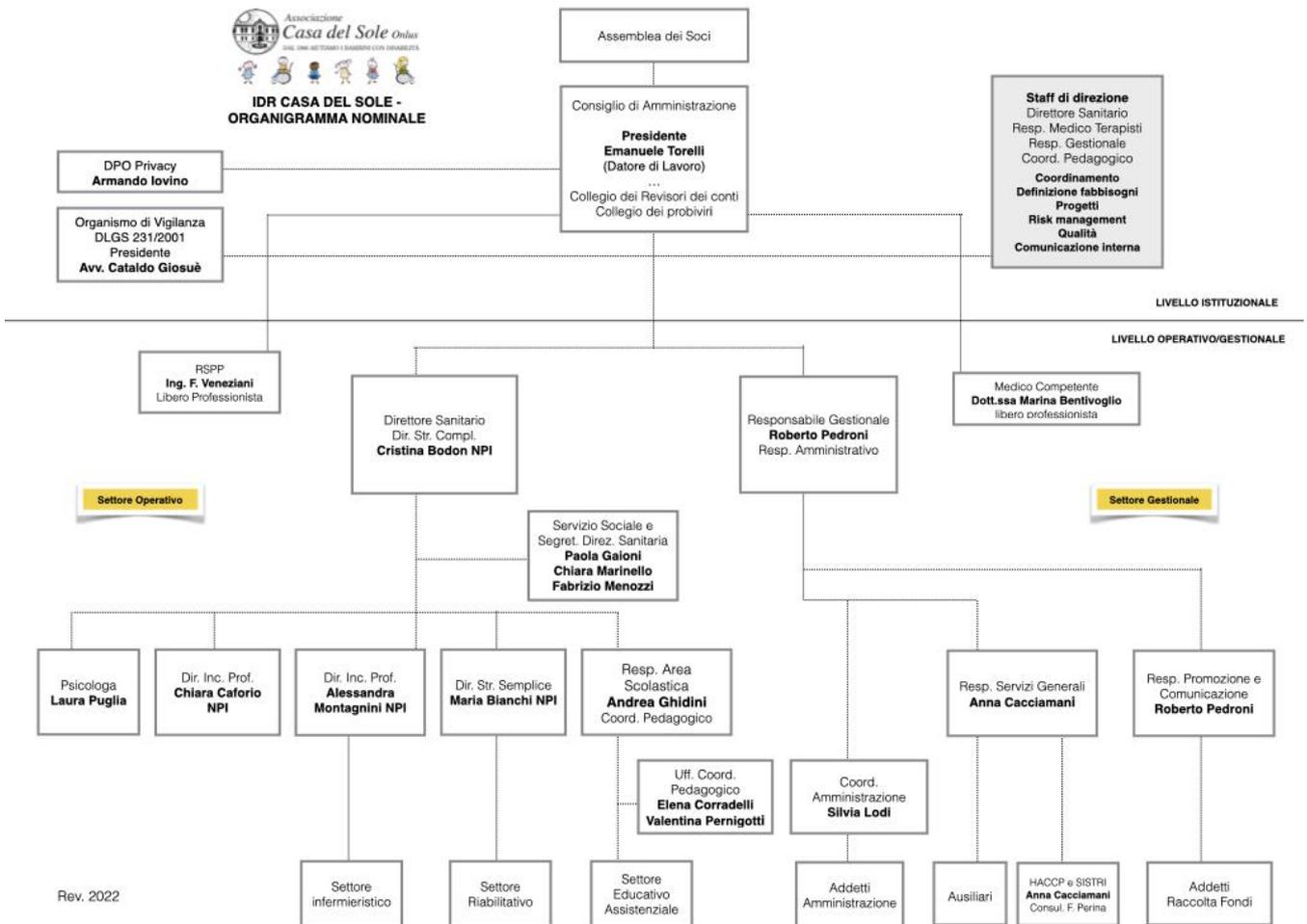
Partita IVA 01511720201 – Cod. Fisc. 93003540205

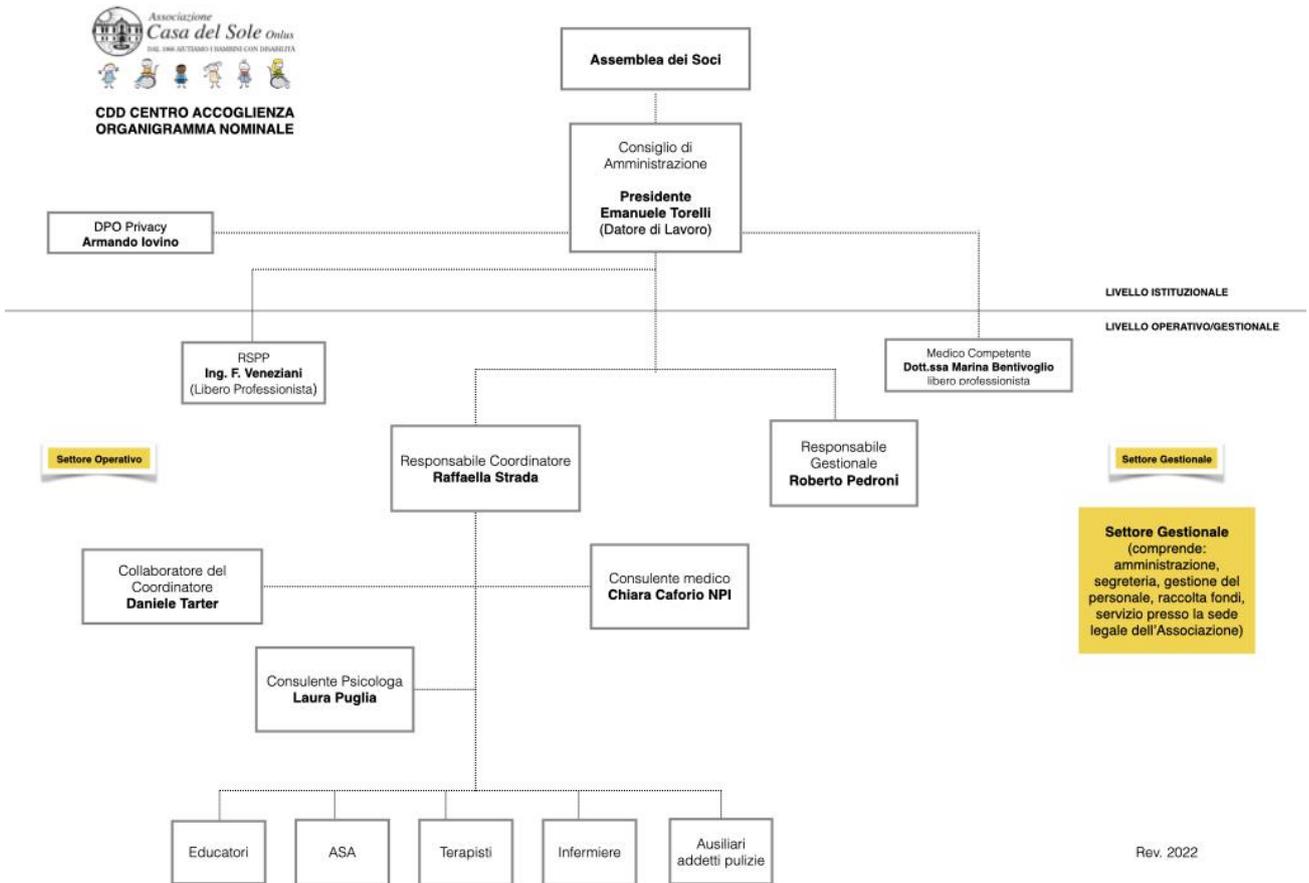
www.casadelsole.org info@casadelsole.org

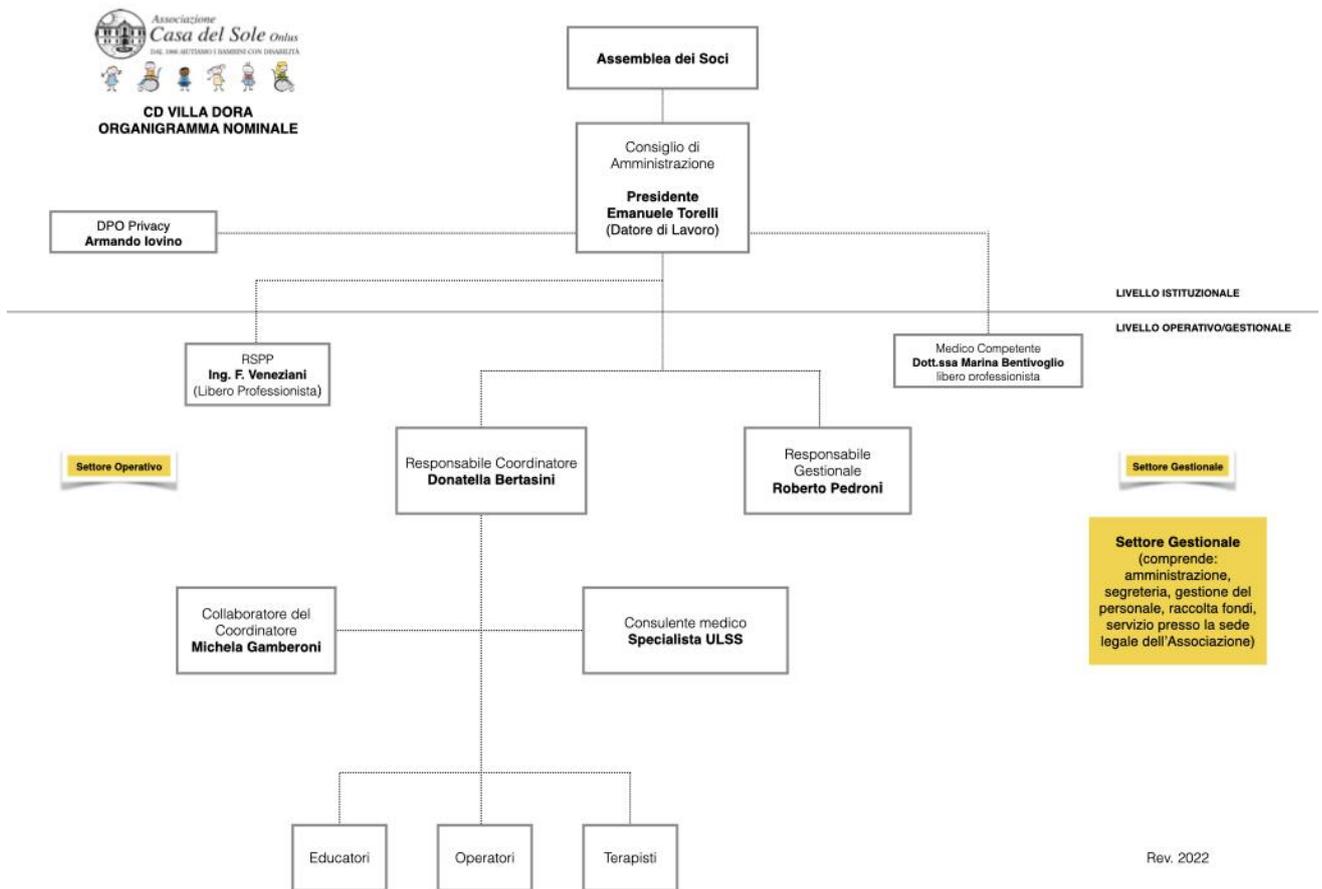
Tutti i diritti sono riservati. I testi e le immagini sono di proprietà dell'Associazione Casa del Sole Onlus. La riproduzione, anche parziale, è vietata senza un consenso esplicito

Allegato 1

Organigrammi







Allegato 2

MODULO RECLAMI

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

Data

Nominativo di chi presenta il reclamo

Ricevuto il
.....
Visto
.....

- Centro cui si riferisce il reclamo:
- Istituto di Riabilitazione Casa del Sole – Curtatone
 - CDD “Centro Accoglienza” – Mantova
 - CD “Villa Dora” – Garda (VR)

Motivo del reclamo:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Solo per chi desidera una risposta diretta: firmare ed indicare un recapito (indirizzo e-mail o altro):.....

.....

Allegato 3 VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI IDR 2022

Soddisfazione utenti		QUESTIONARI RIFERITI AL SERVIZIO IDR ANNO 2022							
a) verifica del ritorno dei questionari									
Questionari distribuiti	129			Il ritorno dei questionari distribuiti agli utenti è stato in linea con la media degli anni precedenti.					
Questionari restituiti	85	66%							
Percentuale di significatività definita		60%							
questionari con note	26	31%							
Compilazione: 49% madre									
b) Raggiungimento obiettivo: almeno 85% di valutazioni buono + ottimo.									
								obiettivo raggiunto	
	insuff.	app. suff.	buono	ottimo	non risp.	buono+ott.	SI	NO	
D. 01 - accoglienza	0,0%	0,0%	23,5%	76,5%	0,0%	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/>		
D. 02 - completezza delle informazioni	0,0%	3,5%	30,6%	65,9%	0,0%	96,5%	<input checked="" type="checkbox"/>		
D. 03 - tempestività delle risposte	0,0%	1,2%	32,9%	65,9%	0,0%	98,8%	<input checked="" type="checkbox"/>		
D. 04 - trattamenti riabilitativi ricevuti	0,0%	2,4%	21,2%	76,5%	0,0%	97,6%	<input checked="" type="checkbox"/>		
D. 05 - disponibilità dei terapisti	0,0%	0,0%	23,5%	75,3%	0,0%	98,8%	<input checked="" type="checkbox"/>		
D. 06 - servizi educativi e scolastici	0,0%	2,4%	18,8%	77,6%	1,2%	96,5%	<input checked="" type="checkbox"/>		
D. 07 - disponibilità degli educatori	0,0%	0,0%	15,3%	84,7%	0,0%	100,0%	<input checked="" type="checkbox"/>		
D. 08 - Disponibilità dell' équipe	0,0%	1,2%	23,5%	75,3%	1,2%	98,8%	<input checked="" type="checkbox"/>		
D. 09 - Disponibilità degli amministrativi	0,0%	1,2%	29,4%	65,9%	2,4%	95,3%	<input checked="" type="checkbox"/>		
D. 10 - Rispetto riservatezza	0,0%	0,0%	18,8%	80,0%	0,0%	98,8%	<input checked="" type="checkbox"/>		
D. 11 - qualità mensa	0,0%	0,0%	30,6%	63,5%	3,5%	94,1%	<input checked="" type="checkbox"/>		
D. 12 - pulizia e igiene	0,0%	1,2%	20,0%	76,5%	1,2%	96,5%	<input checked="" type="checkbox"/>		
Note: 26 questionari, il 31%, riportano note con osservazioni e una o più richieste o proposte	15	complimenti e ringraziamenti							
	5	più occasioni di incontro e confronto con educat. e terap. anche via internet							
	4	più terapie e uscite/sport - riprendere terapie sospese per covid							
	2	possibilità di ampliare apertura (Natale, estate, sabato...)							
	1	maggiori informazioni sulle attività svolte nella giornata alla Casa del Sole							
	1	tornare a celebrare i sacramenti alla Casa del Sole							
	1	moderare i costi a carico famiglie per gite e soggiorni							
In relazione al risultato, con l'obiettivo raggiunto nel 100% dei casi, non si ritiene necessario un piano di miglioramento.									
Le proposte e le richieste verranno tenute in considerazione nell'organizzazione delle attività.									
R.P. mar. 2023									

Allegato 4 VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CDD CENTRO ACCOGLIENZA 2022

a) verifica del ritorno dei questionari								
a1) Dal punto di vista del contenuto, il questionario 2022, somministrato in dicembre, tiene ancora in parte conto della situazione di emergenza sanitaria nella quale si è sviluppata l'attività del Cdd con attività in bolle.								
Questionari distribuiti	30							
Questionari restituiti	24	80%						
Percentuale di significatività definita		60%						
questionari con note		0%						
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Il ritorno dei questionari distribuiti alle famiglie degli utenti del servizio diurno è stato soddisfacente, il superamento della soglia prevista del 60% rende significativi i risultati </div>								
b) Raggiungimento obiettivo: almeno 80% di valutazioni buono + ottimo (esclusi i "non risponde").								
Il confronto è con i risultati della rilevazione 2020.								
			insuff. 2022	app. suff. 2022	buono 2022	ottimo 2022	non risp. 2022	buono+ott. 2022
D. 01 - accoglienza			0,0%	0,0%	29,2%	70,8%		100,0%
D. 02 - qualità e completezza informazioni			0,0%	12,5%	20,8%	66,7%		87,5%
D. 03 - tempestività risposte			0,0%	4,2%	33,3%	62,5%		95,8%
D. 04 - servizi ricevuti			0,0%	4,2%	8,3%	87,5%		95,8%
D. 05 - disponibilità personale			0,0%	0,0%	8,3%	91,7%		100,0%
D. 06 - servizi riabilitativi			0,0%	4,2%	33,3%	58,3%	4,2%	91,6%
D. 07 - disponibilità del Responsabile			0,0%	4,2%	4,2%	87,5%	4,2%	91,7%
D. 08 - disponibilità consulente medico			4,2%	0,0%	41,7%	41,7%	12,5%	83,4%
D. 09 - aspetti amministrativi			0,0%	4,2%	41,7%	54,2%		95,9%
D. 10 - riservatezza del personale			0,0%	0,0%	12,5%	87,5%		100,0%
D. 11 - disponibilità del personale a fornire informazioni			0,0%	4,2%	8,3%	87,5%	0,0%	95,8%
D. 12 - valutazione generale gestione emergenza Covid			0,0%	0,0%	25,0%	70,8%	4,2%	95,8%
								94,44%
Note e suggerimenti:	nessuno							

Allegato 5 VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI CD VILLA 2022

20 Risposte su 25 questionari consegnati

1.
come valuto l'accoglienza

molto buono	15	buono	5	sufficiente	0	insufficiente	0
--------------------	----	--------------	---	--------------------	---	----------------------	---

2.
come valuto qualità e completezza delle informazioni

molto buono	11	buono	9	sufficiente	0	insufficiente	0
--------------------	----	--------------	---	--------------------	---	----------------------	---

3.
come valuto la tempestività delle risposte

molto buono	14	buono	5	sufficiente	1	insufficiente	0
--------------------	----	--------------	---	--------------------	---	----------------------	---

4.
come valuta il servizio che riceve in generale

molto buono	11	buono	9	sufficiente	0	insufficiente	0
--------------------	----	--------------	---	--------------------	---	----------------------	---

5.
come valuta la disponibilità del personale

molto buono	15	buono	5	sufficiente	0	insufficiente	0
--------------------	----	--------------	---	--------------------	---	----------------------	---

6.
come valuta la qualità delle attività

molto buono	12	buono	7	sufficiente	1	insufficiente	0
--------------------	----	--------------	---	--------------------	---	----------------------	---

7.
perchè?

20 Risposte

Risposte più recenti

"Mia figlia sempre entusiasta e abbiamo visto notevoli risultati pratici- oggetti - inserimenti anche nelle attività del paese."

"Molte attività varie e soddisfacenti."

"Molto buona e varia"

8.

come valuta la riservatezza da parte del personale

molto buono	14	buono	6	sufficiente	0	insufficiente	0
--------------------	----	--------------	---	--------------------	---	----------------------	---

9.

come valuta le informazioni ricevute?

molto buono	12	buono	8	sufficiente	0	insufficiente	0
--------------------	----	--------------	---	--------------------	---	----------------------	---

10.

come valuta l'organizzazione del servizio?

molto buono	11	buono	8	sufficiente	0	insufficiente	1
--------------------	----	--------------	---	--------------------	---	----------------------	---

11.

cosa mi piace di più del centro

20 Risposte

Risposte più recenti

"L'entusiasmo del personale - le proposte - le attività "

"Tutto quanto dal personale che lavora alle attività svolte, tutto eccellente, la famiglia è molto contenta."

"Ambiente allegro, personale disponibile e preparato, tante attività "

12.

cosa mi piacerebbe si facesse

20 Risposte

Risposte più recenti

"Che mia figlia possa entrare e assaporare ogni attività senza l'inutile e ingiusto sopruso dei tamponi e mascherina costante , come tutti noi nei dive"

"Che continuasse sempre così. "

"Alimentazione più completa, arriva a casa affamato"

13.

Da quanti anni il mio familiare frequenta il centro

20 Risposte

Risposte più recenti

"1 anno e 4 mesi"

"26 anni"

"Da maggio 2022"