Associazione
Casa del Sole Onlus
DAL 1966 AIUTIAMO I BAMBINI CON DISABILITÀ
CURTATONE
MANTOVA
GARDA
LA DIVERSITÀ È IN OGNUNO DI NOI

CD VILLA DORA

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2026



"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.

La Carta dei Servizi del CD Villa Dora evidenzia l'appartenenza del Centro alla rete dei servizi per persona disabili gestita dall'Associazione Casa del Sole onlus di Curtatone (MN). Si tratta di una appartenenza non solo gestionale ma soprattutto di filosofia e di metodo che unisce i diversi Centri all'insegna dell'approccio definito Trattamento Pedagogico Globale, originale intuizione della Fondatrice, Vittorina Gementi.

Questo documento vuole essere uno strumento agevole e comprensibile per offrire una chiara e precisa informazione sulle opportunità educative, terapeutiche e di crescita umana offerte alle persone con disabilità e alle loro famiglie presso i nostri Centri, con particolare riferimento, per quanto segue, al Centro Diurno Villa Dora.

La nuova edizione della Carta dei Servizi del CD si pone in continuità con le precedenti edizioni per quanto riguarda i nostri impegni verso gli utenti, le famiglie, gli enti e la comunità, ponendo al centro del nostro modo di operare il costante riferimento al valore unico di ogni persona.

La Carta, oltre a rappresentare il nostro impegno nel promuovere e garantire la qualità del servizio, vuole essere un'opportunità per recepire, con un atteggiamento di dialogo e nella tutela dell'interesse primario della persona con disabilità, le esigenze di tutti coloro che si rivolgono ai nostri servizi. Per questo chiediamo a chi avrà la possibilità di scorrerla 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, leggibilità 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 nostri ragazzi.

Garda, 02 febbraio 2026

Dott. Emanuele Torelli
Presidente della Casa del Sole

Carta dei servizi CD Villa Dora

INDICE

SEZIONE I - REALTÀ E IMPEGNI DEI CENTRI DELLA ASSOCIAZIONE CASA DEL SOLE onlus

La Fondatrice: Vittorina Gementi	4
L'Associazione Casa del Sole	4
Lo Statuto dell'Associazione Casa del Sole	5
I servizi gestiti	5
Il Trattamento Pedagogico Globale	6
I principi ispiratori	6
Impegni e programmi per la qualità del servizio	6
Il Codice Etico	7
Il Centro Diurno Villa Dora	8
Descrizione del servizio cd Villa Dora	8
Ricettività del servizio	10
Modalità tempi e criteri di accesso al Centro	10
Unità operativa interna	10
Attività e prestazioni	11
Trasporti	12
Il PP: progetto personale	12
Rapporti con altri servizi e associazioni del territorio	12
Dimissioni dal centro	13
Assistenza sanitaria	13
Costi e modalità di finanziamento	14
Volontariato e servizio civile	14
Strumenti a tutela degli utenti	14
Soddisfazione degli utenti e del personale	15

REALTÀ E IMPEGNI DEI CENTRI DELLA ASSOCIAZIONE CASA DEL SOLE onlus

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 onlus

La Casa del Sole Onlus è un'Associazione riconosciuta i cui Soci eleggono un Consiglio d'Amministrazione che dura in carica tre anni ed esprime il Presidente. Il Consiglio d'Amministrazione 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 e con il Consiglio di Amministrazione per la gestione dei Centri e dei servizi. Queste funzioni 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 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 esiti di cerebropatie infantili 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 gestiti dalla Casa del Sole

Oggi, l'Associazione Casa del Sole continua l'opera della Fondatrice rivolgendosi, con lo stesso spirito, sia ai bambini che agli adulti con disabilità.
Le sedi presso le quali la Casa del Sole offre i propri servizi sono:

Istituto di Riabilitazione per i disturbi neuro psicopatologici dell'età evolutiva (IDR) "Casa del Sole"

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) " Dora Alice"

Il CDD " Dora Alice" ha sede a San Silvestro di Curtatone (MN)

Centro Educativo Occupazionale Diurno (CD) "Villa Dora"

Il CD è situato nel Comune di Garda (Verona), via Marconi 12, a pochi passi dal lago.

Il Trattamento Pedagogico Globale

Il "Trattamento Pedagogico Globale", filosofia fondante dell'intervento educativo e riabilitativo di tutti i Centri gestiti dalla Casa del Sole, 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 plurispecialistica.

I principi ispiratori

A partire dal proprio specifico approccio, Il Trattamento Pedagogico Globale, la Casa del Sole garantisce ad ogni persona che accede ai servizi:

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

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 ragazzo seguito, sono previste apposite riunioni di équipe con la partecipazione dei 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 utilizzano tali servizi e promuove il dialogo e la partecipazione propositiva 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 Qualità", cioè un sistema di attività e servizi integrati e finalizzati agli obiettivi e alle strategie definite dalla Direzione. In particolare, tale sistema intende:
- offrire, nell'ottica del trattamento pedagogico globale, 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 dell'handicap, improntata al riconoscimento della dignità della persona, faciliti il rientro in famiglia della persona con handicap 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;
- promuovere l'autoformazione e incentivare il senso di appartenenza del personale di ogni Centro della Casa del Sole;
- assicurare e diffondere la cultura della sicurezza e della prevenzione dei rischi sul luogo di lavoro.

Il Codice Etico e modello DLgs 231

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 ne è parte integrante e 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 .

CENTRO DIURNO
VILLA DORA

SEDE
Sede operativa:
Il CD "VILLA DORA" ha sede in Via Marconi, 10-12 – 37016 GARDA (VR) – è situato all'interno del parco di una villa ottocentesca che si affaccia sul lago di Garda.
Telefono: 045.6271650 oppure 3897664285
e-mail: cdvilladora@casadelsole.org
posta certificata: segreteria@pec.casadelsole.org

ENTE GESTORE
Presidio Multizonale di Riabilitazione: ASSOCIAZIONE "CASA DEL SOLE" Onlus
sede legale Via Vittorina Gementi, 52 - 46010 SAN SILVESTRO DI CURTATONE (MN)
Telefono: 0376.479711
fax: 0376.479735
e-mail: info@casadelsole.org

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Finalità ed obiettivi generali del servizio (mission)

Le finalità fondamentali del Centro sono lo sviluppo armonico della persona adulta con disabilità e offrire un sostegno al progetto di vita, in rete con tutte le agenzie di aiuto su territorio.

Per favorire tale sviluppo si ritiene necessaria la convergenza sinergica di varie competenze: educativa, medico-riabilitativa e sociale al fine di dare risposte concrete e realistiche ai bisogni fondamentali della persona:

- Di benessere
- Di relazionalità/socialità
- Di crescita e autonomia/autodeterminazione
- Di individualità, creatività, appartenenza al territorio e inclusione

Con l'obiettivo di promuovere la crescita della persona l'organizzazione del centro prevede quindi un ampio ventaglio di attività e terapie, ciascuna con finalità specifiche, tra le quali poter scegliere quelle maggiormente rispondenti ai bisogni di ogni ospite ai fini del suo sviluppo. In collaborazione con le Unità Valutative Multidimensionali Distrettuali del territorio, verranno poi individuati i bisogni e formulate delle proposte, che verranno sintetizzate in un Progetto Personale in seguito presentato alla Famiglia e agli Assistenti Sociali dei Comuni di provenienza degli ospiti.

L'elemento fondante dell'intervento educativo e riabilitativo dei centri CASA DEL SOLE è il "**Trattamento Pedagogico Globale**", che si basa su una concezione unitaria della persona e si propone, integrando strumenti educativi e riabilitativi, di favorire lo sviluppo armonico di ogni persona che accede al servizio. Dal trattamento pedagogico globale scaturisce il principio della centralità della persona con disabilità e del suo diritto ad ottenere un trattamento individualizzato seguito da un'equipe plurispecialistica.

Obiettivi specifici del Servizio

Il Centro opera concretamente per perseguire i seguenti obiettivi specifici:

- Favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale

- Favorire le relazioni interpersonali, sociali e con l'ambiente
- Favorire il conseguimento delle capacità occupazionali e la professionalizzazione in rapporto alle potenzialità e alle attitudini individuali

La declinazione concreta degli obiettivi e la modalità di conseguimento sono contenute nei progetti personali di ogni singolo che frequenta il centro. Per l'attuazione dei progetti personali, il Centro è dotato di personale adeguato, di strutture e di attrezzature idonee in relazione ai bisogni delle persone con disabilità. Le competenze del personale e le attività del centro sono elencate nei paragrafi successivi.

Operatività del servizio:

Il Centro è una struttura diurna con apertura dalle 8.45 alle 16.00 per 5 giorni la settimana e garantisce 227 giorni di apertura annuale. Effettua una chiusura estiva di un paio di settimane, nel mese di agosto, durante le festività natalizie e cinque giornate per la formazione/programmazione distribuite nell'arco dell'anno.
Dal 2021 al 2025 è stato organizzato il Progetto sperimentale del DDN, in Villa Dora, nei mesi di novembre, dicembre, gennaio e febbraio, con un gruppo, a rotazione, di ragazzi/e del centro che hanno potuto sperimentare le proprie autonomie finalizzate per una vita in appartamento.
Da novembre 2025 a tuttora, è iniziato un percorso di sollievo e tempo libero per un gruppo di 6 ospiti, accompagnati dal personale, per 8 fine settimana sempre in Villa Dora.

Caratteristiche dell'utenza:

Il centro è indirizzato ad un'utenza adulta con disabilità cognitive, relazionali, fisiche e psichiche, di grado lieve, medio e grave e con complessità di deficit multipli.
E' attualmente frequentato da 27 persone disabili (di cui 7 part-time).
Sono inseriti anche 3 ospiti (1 a tempo pieno e 2 a part-time) nel progetto " Laboratorio Io Cresco" DGR 1375
L'utente, per accedere alla struttura, deve essere in possesso della certificazione di invalidità civile e ai sensi della legge 104/92
L'età delle persone frequentanti è compresa tra i 18 e i 65 anni. Le persone che hanno superato i 65 anni, possono comunque rimanere nella struttura con verifica dell' Ulss9 Scaligera, attraverso l'UVMD annuale, che valuta i bisogni della persona in riferimento alla struttura che accoglie. Attualmente vi è 1 persona di 73 anni.

RICETTIVITA' DEL SERVIZIO

30 posti per persone con disabilità in età adulta (dai 18 anni)

CRITERI MODALITA' E TEMPI DI ACCESSO AL CENTRO

1. La famiglia presenta richiesta di inserimento all'Assistente Sociale del proprio Comune, esprimendo la propria preferenza per quale struttura;
2. La richiesta viene inviata dall'ass. sociale, ai responsabili dell'area disabilità dell'ULSS9 che attraverso una commissione interna incontra la famiglia e la persona con disabilità e provvedono ad una valutazione;
3. L'Ulss9 Scaligera, procede con l'iscrizione dell'utente in una lista d'attesa e successivamente contatta il responsabile del Centro Diurno per segnalare la richiesta di inserimento;
4. L'assistente sociale del comune di appartenenza presenta la famiglia con il proprio famigliare alla struttura individuata e poi segue l'Incontro telematico per la valutazione multifunzionale (UVMD) a cui partecipano il referente dell'area disabilità adulta dell'ULSS9 di Bussolengo, l'ass. sociale, il medico di base, il coordinatore del centro e il famigliare.

5. L'inserimento al CD sarà effettivo dopo l'approvazione della richiesta di inserimento, secondo le modalità concordate, da parte del Direttore dei Servizi Sociali dell'ULSS 9 SCALIGERA.
6. Nel caso in cui vi siano da parte dell'Ulss 9 tempistiche posticipate, sarà possibile su indicazioni della stessa, effettuare l'inserimento in accordo con la famiglia, attraverso un contratto privato, in cui la retta giornaliera viene consigliata dall'Ulss 9.

I tempi della procedura non dipendono dal Centro.

UNITA' OPERATIVA INTERNA

Per dare unitarietà a tutta l'attività del centro e al progetto educativo è indispensabile attuare il metodo del lavoro in équipe: tale metodo si fonda sull'acquisizione e l'espressione di una mentalità lavorativa incentrata sulla convinzione che l'intervento del singolo educatore ha validità solo se può integrarsi con gli interventi svolti da tutti gli altri in un processo di reciproco completamento.

L'equipe è attualmente composta da professionisti a tempo pieno o part time:

1 coordinatrice
4 educatori professionali
9 oss di cui 2 part-time
1 logopedista 3 mattine a settimana, per un totale di 9 ore
1 fisioterapista 3 volte a settimana, per un totale di 12 ore
1 responsabile delle risorse umane 1 volta al mese

Professionisti Esterni:

- 2 tecnici ERD 1°livello per ll'attività di equitazione ludico/ricreativa 2 mattine a settimana
- 1 coaudiovatore per attività ludico ricreativa con i cani 1 mattina a settimana e 1 supervisore 1 mattina al mese
- 1 danzaterapeuta 1 mattina alla settimana per 8 mesi
- 1 arteterapeuta 1 mattina alla settimana per 6 mesi

Consulenti:

- Psicoterapeuta Dott.ssa Monica Vaccari da maggio 2026, 1 volta al mese
- Supervisione progetto Snozelen e Stimolazioni Basali 3 volte all'anno
- 7 assistenti sociali dei comuni di provenienza degli utenti

ATTIVITA' E PRESTAZIONI DEL CENTRO

Le prestazioni del servizio corrispondo a quanto richiesto dalla DGR 740/2015 e dalla DGR 1375/2020 per l'unità d'offerta del Laboratorio "Io Cresco"

Attività essenziali

- Favorire e garantire la cura della persona (mangiare, bere, vestirsi, pulirsi...)
- Favorire e garantire le attività cognitive (leggere, scrivere, uso del denaro, riuscire a capire...)
- Favorire e garantire la relazione (uso di comunicazione alternativa, anche con strumenti quali tablet e comunicatori, imparare a stare alle regole sociali...)
- Favorire e garantire supporto nell'ambito dell'affettività (regole nell'esprimere le emozioni, affetti... identità personale in genere)
- Implementare le autonomie sociali (favorire la conoscenza del territorio, caratteristiche del territorio, zone circostanti)
- Favorire l'utilizzo dei servizi (socio-sanitari, sportivi, commerciali, accesso e conoscenza dell'uso del cellulare e dei mezzi di trasporto)
- Favorire la partecipazione attiva ad eventi, anche in collaborazione con realtà associative (sportivi, culturali, religiosi, di interesse locale)
- Almeno tre laboratori espressivi sono attivi tra arteterapia, teatro, danzaterapia, sport, canto, attività socio ricreativa in genere
- Almeno tre attività occupazionali tra cui creta, falegnameria, cucina, giardinaggio, riordino
- Le gite, i soggiorni, la piscina, l'attività ludico ricreativa con i cavalli, attività assistita con i cani, la musicoterapia, l'idroterapia, Snoezelen, stimolazioni basali

Settimana tipo

L'attività settimanale è organizzata secondo un programma giornaliero che prevede oltre alle varie attività: momento dell'accoglienza (8.45-9.30), merenda (10.40-11.00), momento del pranzo e igiene personale (12.15-14.00), attività pomeridiana (14.00-15.30), preparazione alla partenza (15.45-16.00).

TRASPORTI

In parte sono effettuati da personale del centro con mezzi del centro e in parte convenzionati con l'associazione Croce Bianca e l'associazione Opero Silente. In tutti i casi è assicurata la presenza dell'accompagnatore sui pulmini.

SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA': IL PROGETTO PERSONALE (o PP)

L'attività del CD si basa sul principio della personalizzazione della progettazione e sulla sua realizzazione da parte di un'equipe multi professionale. Al centro dell'attività è sempre la persona disabile in tutte le sue dimensioni.

Al suo ingresso al CD (con le modalità di cui al punto precedente) ogni utente viene attribuito a un referente educatore che, sulla base delle sue caratteristiche, dei suoi bisogni e del suo contesto familiare e sociale (risultanti dalla riunione dell'UVMD e dalla documentazione raccolta dal Centro) e dall'osservazione, formula entro 60 giorni un Progetto Personale che potrà essere modificato in itinere.

Il progetto contiene:
- valutazione iniziale
- individuazione degli obiettivi dell'intervento (generali e specifici)
- individuazione dell'educatore e del personale referente del progetto
- la sottoscrizione della famiglia, del servizio sociale del comune di appartenenza, dell'educatore di riferimento, del coordinatore e di tutte le persone del centro, coinvolte direttamente nel progetto
- descrizione delle attività con tempi, frequenza e titolare dell'attività

Il Progetto, steso sul modello dell'ICF, prevede una valutazione periodica e finale del raggiungimento degli obiettivi. Viene discusso in équipe e utilizzato per la formulazione del Progetto dell'anno successivo.

Nella proposta delle attività, il referente fa in modo che siano tenuti in considerazione gli aspetti legati alle esigenze e preferenze di ciascuna persona utente, tenendo conto dei suoi tempi di attenzione e dei sui tempi di riposo.

Il Progetto Individuale è annuale e conservato in successione in apposito armadio presso l'ufficio del Responsabile del Centro, contenete anche gli altri dati relativi all'utente. Tutti i documenti sono conservati nel rispetto della privacy in cartelle nominative.

DIMISSIONI DAL CENTRO

Le dimissioni dal servizio verranno sempre discusse e motivate in appositi incontri con la famiglia durante i quali ogni decisione verrà valutata in relazione alla situazione del ragazzo e coinvolgendo l'ULSS e i servizi sociali del territorio.

RAPPORTI CON ALTRI SERVIZI E CON LE ASSOCIAZIONI DEL TERRITORIO

- Costante rapporto con gli assistenti sociali dei Comuni di provenienza dei ragazzi;
- Costante rapporto con i centri residenziali che accolgono alcuni utenti;
- Rapporti con i Centri diurni del territorio per incontri di aggiornamento, per organizzazione dei servizi, per esperienze di socializzazione;
- Rapporti con il Servizio alla Persona (SAP) per interventi di sollievo alle famiglie e socializzazione;
- Rapporti con gli operatori domiciliari (ICDp)
- Costante rapporto con il Comune di Garda e comuni limitrofi per appoggio a progetti, interventi di socializzazione con iniziative varie in occasione di ricorrenze;
- Rapporti con Associazioni varie operanti sul territorio per iniziative diverse in occasione di ricorrenze;
- Costante rapporto con i volontari del territorio quale supporto agli educatori nello svolgimento delle attività previste dalla programmazione del centro oltre che quali opportunità di fare esperienze di socializzazione.
- Rapporti con le scuole superiori, l'università (in particolare ad indirizzo socio sanitario e socio pedagogico), enti che organizzano corsi OSS, per tirocini e progetti comuni di inclusione dentro la scuola e sul territorio

AREA SANITARIA

Alcune famiglie che necessitano della figura del medico psichiatra, hanno optato per consulenze private dalla Dott.ssa Segala Matilde oppure si rivolgono al Centro di Salute Mentale di S. Ambrogio e Bardolino

COSTI E MODALITA' DI FINANZIAMENTO

Il CD Villa Dora è gestito da CASA DEL SOLE in convenzione con l'ULSS 9 SCALIGERA distretto 4 di Bussolengo. Le quote riconosciute sono in base al numero e alla gravità degli utenti e comunque non coprono i costi di gestione del servizio, ciò anche perché il rapporto educatori-operatori/utenti e le proposte terapeutiche sono superiori a quanto previsto dagli standard regionali.

VOLONTARIATO, PROGETTO RIA, PROGETTO LAVORI SOCIALMENTE UTILI

Presso il nostro centro operano più di 10 volontari iscritti all'Associazione Volontari "Dora Montani" ; sono principalmente persone del paese di Garda o dei paesi vicini che supportano l'attività degli educatori secondo un programma settimanale o talvolta contribuiscono ai piccoli interventi di manutenzione di cui necessita il centro.

Altri collaborano nella gestione di un trasporto o in occasione di iniziative di sensibilizzazione e/o raccolta fondi.

Essi rappresentano un'importante risorsa sia per vivere in modo più sereno le attività con gli utenti, sia perché rappresentano un'opportunità di contatto diretto con l'ambiente sociale consentendo alle persone con disabilità del centro ulteriori esperienze relazionali.

Siamo stati contattati anche da alcuni assistenti sociali del tribunale di Venezia e di Verona per la richiesta di accoglienza e recupero di persone nel progetto "Lavori socialmente utili". Attualmente abbiamo accolto 2 persone con presenza settimanale.

Alcuni assistenti sociali dei comuni gardesani hanno fatto già in passato richieste di inserimenti volti al recupero di persone in età scolare oppure richieste di inserimento RIA. Di quest'ultimo, da oltre due anni accogliamo una persona che ci affianca nelle attività, tre mattine alla settimana.

STRUMENTI A TUTELA DELL'UTENTE

Reclami

L'utente del servizio e la sua famiglia hanno diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente Carta ed in particolare l'osservanza degli Standard di Qualità in essa esposti.

Al fine di rendere efficace e concreto tale diritto le famiglie possono presentare segnalazioni e reclami, nei seguenti modi:

- di persona direttamente al Centro Diurno (il reclamo verrà preso in carico dal Coordinatore)
- con una telefonata, lettera, e- mail, chat

A tal fine viene messo a disposizione delle famiglie il "Modulo reclami" (allegato 1) presso il Centro.

Dopo la formalizzazione del reclamo, il Coordinatore del servizio svolge gli opportuni accertamenti e presenta la risposta al soggetto che ha proposto il reclamo, adottando gli opportuni interventi correttivi se necessario.

Questionario

Altro elemento di tutela dell'utente, anche se più generale, deriva dal questionario periodico di soddisfazione. Nel caso che dalle risposte emergano criticità specifiche, queste vengono esaminate e, se necessario, vengono adottati provvedimenti o modificate prassi o adottati comunque interventi correttivi.

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEL PERSONALE

La verifica e l'attenzione alla soddisfazione degli utenti e dei familiari rispetto alle attività e ai servizi del Centro è una preoccupazione costante del CD Villa Dora.

Ogni momento della vita al Centro è occasione di osservazione, colloquio, percezione dello stato di soddisfazione dei ragazzi e dei familiari. Queste osservazioni, quando si riferiscono a fatti ricorrenti e significativi vengono riportate nelle riunioni settimanali.
Nel corso dell'anno vengono effettuate quattro riunioni delle famiglie nel corso delle quali sono esaminati anche aspetti relativi a problematiche rilevate sul servizio.
Al fine di oggettivare per quanto possibile l'espressione della percezione della qualità del servizio, viene somministrato periodicamente ai familiari un questionario di gradimento (all. 2) i cui esiti sono presentati e valutati dall'équipe e riportati, unitamente alle misure di miglioramento, se necessarie, in appendice alla Carta dei servizi.

Dato che la soddisfazione del personale è un elemento essenziale per la qualità del servizio, annualmente viene somministrato ai dipendenti un questionario i cui esiti sono presi in considerazione al fine di attuare interventi correttivi e di orientare le decisioni sui contenuti della formazione.

Allegati.
- Modulo osservazioni e reclami

MODULO RECLAMI

Il modello può essere consegnato alla segreteria, inserito nella casetta 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).

Ricevuto il

……..

Visto

……

Data …….

Nominativo di chi presenta il reclamo …….

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:

Firma ed eventuale recapito per la

risposta:…….

…….