

Cooperativa Provinciale Servizi

**CARTA DEL SERVIZIO  
delle  
COMUNITÀ ALLOGGIO**

# **"IL BURRACO"**



Via Morganella Est 42, 31050 Ponzano V.to (TV)  
tel. 0422967929 – fax 0422962393  
[ilburraco@cps.tv.it](mailto:ilburraco@cps.tv.it)

Revisione 09  
2023/03

*Un bambino è seduto per terra,  
impasta con molta cura terra e acqua.  
La mamma al bambino:  
"Cosa stai facendo?"*

*Il bambino tutto intento a impastare  
risponde:  
"... un burraco.... bisogna mescolare bene!"*

*La mamma:  
"Sai, in cooperativa c'è una casetta bianca  
senza nome  
dove andranno ad abitare insieme  
tanti ragazzi.  
Stiamo cercando un nome a quella casetta.  
Tu come la chiameresti?"*

*Il bambino: "Il Burraco!"*

## **INDICE**

1. La Cooperativa Provinciale Servizi s.c.s.	2
2. La Mission	5
3. Ubicazione	6
4. Caratteristiche della struttura	7
5. Utenza	8
6. Modalità di accesso al servizio	8
7. Modalità di funzionamento	9
8. Risorse	11
9. Metodologia e strumenti di lavoro	12
10. Standard	14
11. Rapporti con le famiglie	16
12. Strumenti di relazione e rilevazione della soddisfazione	16
13. Normative e documenti di riferimento	17

### **PREMESSA**

La “Carta dei Servizi” è uno strumento che esplicita i vincoli e gli obiettivi che Cooperativa Provinciale Servizi s.c.s. (CPS) ha stabilito verso gli utenti/familiari/tutori e l’Azienda U.L.S.S. relativamente alla gestione delle Comunità Alloggio “IL BURRACO”.

La “Carta dei Servizi” richiede di impostare l’erogazione del servizio in funzione degli utenti, prevedendo un confronto tra obiettivi e risultati e la definizione di precisi standard di prestazione. Con la Carta dei Servizi CPS si impegna a monitorare e migliorare i propri standard di qualità. In tal modo si assume una serie di impegni nei confronti dei clienti e committenti: precisi parametri di qualità, modalità e tempi del servizio, attivazione di un sistema di rilevazione della soddisfazione, nonché raccolta di osservazioni, suggerimenti e gestione di eventuali reclami.

**La presente Carta dei Servizi s’ispira ai seguenti principi fondamentali:**

**Uguaglianza:** la struttura si impegna a erogare i propri servizi senza alcuna distinzione di età, sesso, nazionalità, religione, convinzioni politiche, condizioni sociali e stato di salute, nei confronti di tutti coloro che richiedano le nostre prestazioni.

**Imparzialità:** i servizi saranno forniti secondo regole uguali per tutti.

**Continuità:** l'erogazione delle prestazioni saranno garantite con carattere di continuità, qualità e regolarità.

**Rispetto:** ogni utente sarà assistito e trattato con attenzione, premura e cortesia nel rispetto della persona e della sua dignità.

**Partecipazione:** è garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, al miglioramento del servizio erogato dalla struttura.

**Efficienza:** i servizi e le prestazioni sanitarie saranno forniti mediante un uso ottimale delle risorse, adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo tempestivo l'utenza.

**Informazione:** l'utente ha il diritto ad essere informato tempestivamente sulle notizie che lo riguardano.

## **1. LA COOPERATIVA PROVINCIALE SERVIZI società cooperativa sociale E.T.S., missione, politica per la qualità, accreditamenti**

La Cooperativa Provinciale Servizi è una cooperativa sociale di tipo "Plurimo" secondo la L. 381/1991, costituita nel 1982.

Da oltre 40 anni è impegnata principalmente nel campo della gestione di servizi socio-sanitari e sociali, educativi e riabilitativi, rivolti a tutte le fasce di età e a diverse situazioni di bisogno.

Da questa esperienza e da un'attenta valutazione dei bisogni del territorio, in collaborazione con l'AULSS N.2, nel 2001 sono state aperte le Comunità Alloggio "Il Burraco".

### **Politica per la Qualità di CPS**

L'obiettivo generale, derivato dai principi fondanti di CPS, è rappresentato dal creare occupazione lavorativa che dia dignità alla persona, con lo spirito della Co-imprenditorialità conseguente alla mutualità prevalente, fornendo servizi rispondenti alle richieste del mercato e alle aspettative dei committenti e utenti nel rispetto del territorio e dell'ambiente.

Per raggiungere l'obiettivo generale, CPS si impegna a:

- a) qualificare professionalmente il personale attraverso adeguata formazione;
- b) gestire le risorse in modo oculato ed efficiente;
- c) incrementare la solidità contrattuale con il committente;
- d) migliorare la soddisfazione del cliente;
- e) creare nuovi contratti e nuove attività che permettano la crescita dell'attività lavorativa;
- f) garantire protezione ambientale prevenendo l'inquinamento potenzialmente derivante da proprie attività, strutture, operatori.

**Le strategie** messe in atto sono rappresentate principalmente da una gestione socio-aziendale basata sul miglioramento continuo, inteso come miglior impiego delle risorse, al fine di fornire elementi per valutare il raggiungimento degli obiettivi, nel pieno rispetto delle norme e degli obblighi di conformità.

Nello specifico degli obiettivi sopra descritti CPS intende:

1. mettere in atto azioni finalizzate a divulgare le nostre attività;
2. realizzare collaborazioni/convenzioni, con portatori di interesse per l'attivazione o sviluppo di politiche commerciali;
3. rafforzare la credibilità di CPS per poter essere identificati e presentare una immagine di unità, serietà e responsabilità;
4. programmare annualmente i propri obiettivi in materia di qualità, sicurezza, sociale ed ambiente.

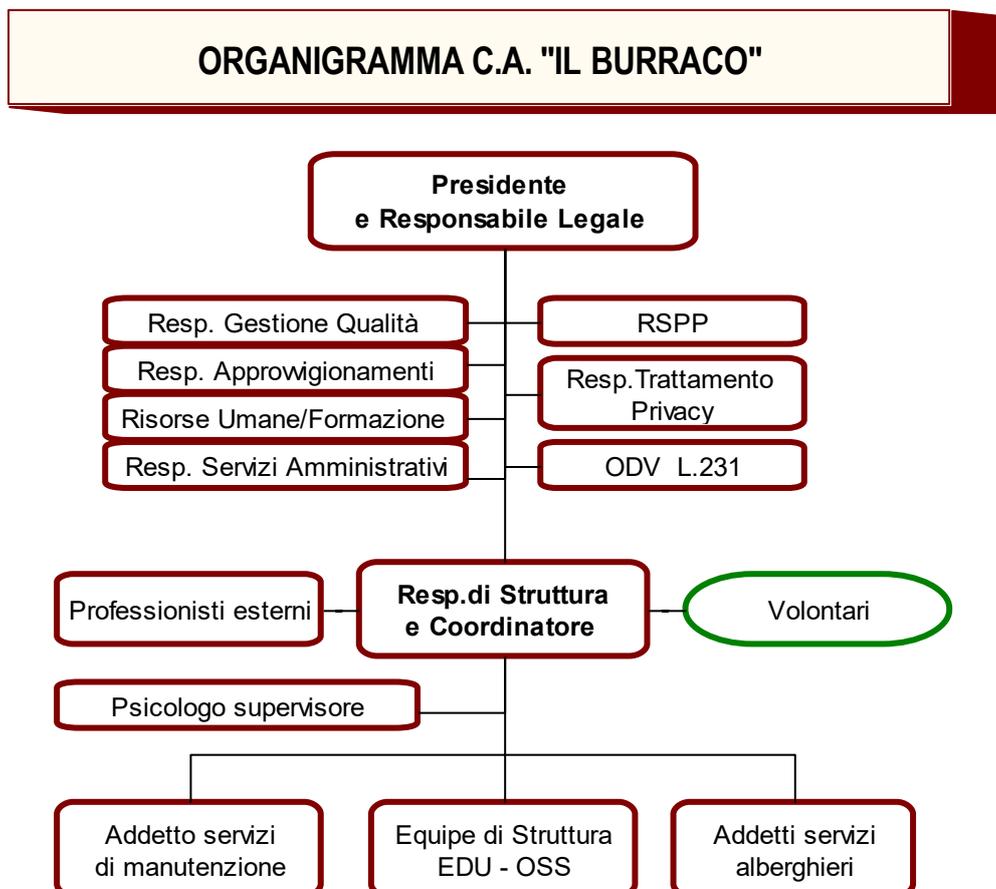
**Gli strumenti** utilizzati per raggiungere l'Obiettivo generale, sono basati sullo sviluppo del sistema di gestione integrato ed il suo mantenimento vivo e diffuso a tutti i livelli aziendali. La Direzione definisce obiettivi specifici intesi come espressione degli obiettivi generali, divulgati e condivisi dalle funzioni aziendali. In sede di Riesame annuale, la Direzione valuta il grado di raggiungimento degli obiettivi specifici, nonché la validità ed adeguatezza della Politica per la Qualità. L'attività di **formazione** professionale è uno strumento fondamentale per la crescita qualitativa delle risorse umane che consente il raggiungimento degli obiettivi di qualità aziendale grazie a: -consapevolezza dell'importanza sociale del proprio ruolo; -crescita delle proprie conoscenze professionali e sviluppo della capacità di risoluzione dei problemi; -condivisione degli obiettivi generali, specifici e dei risultati.

## Accreditamenti e Certificazioni.

Accreditamento istituzionale: le Comunità Alloggio IL BURRACO sono in possesso dell’Autorizzazione all’esercizio e dell’Accreditamento istituzionale previsto dalla L.R. 22/2002.

Certificazione Qualità: nel 2002 è stata ottenuta la certificazione qualità UNI EN ISO 9001, certificato dall’Ente Bureau Veritas.

Certificazione Ambientale: nel 2019 è stata ottenuta la certificazione ambientale UNI EN ISO 14001 dall’Ente Bureau Veritas.



## 2. LA MISSIONE CPS NELLE COMUNITA' ALLOGGIO "IL BURRACO"

Le Comunità Alloggio si configurano come “un servizio che accoglie persone adulte con disabilità prive di nucleo familiare o per le quali sia impossibilitata la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente che permanentemente” (L.R. 22/2002, D.G.R. n°84 del 16.01.2006).

All'interno di questo quadro normativo, la struttura intende assistere e tutelare persone con disabilità nel loro percorso di vita adulta affinché vivano una condizione esistenziale di equilibrio psicologico all'interno di un sistema di rapporti affettivi e di progetti personalizzati.

La comunità vuole differenziarsi dai modelli di strutture prevalentemente assistenziali, orientando il proprio lavoro alla relazione con la persona disabile intesa nella sua individualità, mettendo al centro del pensiero e dell'agire la consapevolezza che la persona disabile porta in sé aspetti di limite e di risorsa come peculiarità del suo modo di essere al mondo.

Il Burraco è un servizio e un contesto vitale; nella sua accezione dell'abitare rappresenta il diritto ad una casa, una dimensione familiare in cui la persona con disabilità ha la possibilità di esprimere se stessa, sviluppando processi di partecipazione e appartenenza all'interno di una matrice istituzionale, il cui rispetto delle regole permette a persone, con caratteristiche ed esigenze diverse, di vivere insieme e di realizzare obiettivi comuni.

Collocarsi in una posizione intermedia tra il sistema familiare e l'istituzione è certamente una sfida quotidiana che non può prescindere dall'accettazione di un processo di integrazione complesso e articolato, poiché tiene conto degli attori coinvolti: persona disabile, famiglia, professionisti.

Attraverso atti quotidiani e interventi a lungo termine si creano le condizioni per un progetto di vita che assicuri il benessere della persona e tenga conto della sua adultità.

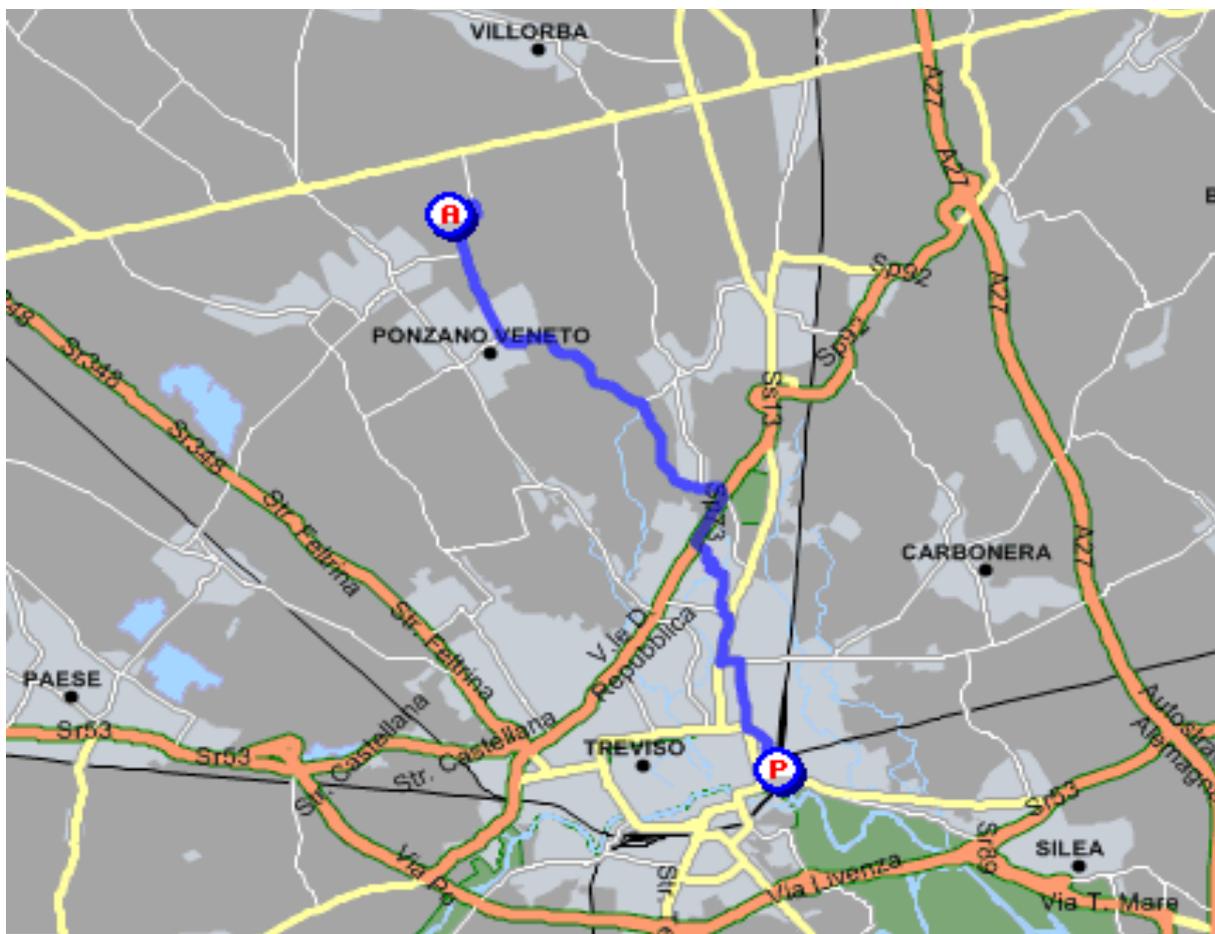
Un'indicazione ci viene dal Modello Biopsicosociale della Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (ICF -OMS 2002).

Infatti gli **OBIETTIVI GENERALI** che la Comunità persegue sono:

- **Promuovere e mantenere il benessere fisico**
- **Promuovere e mantenere il benessere psichico ed emozionale**
- **Promuovere comportamenti semplici e quotidiani finalizzati al mantenimento e allo sviluppo dell'autonomia;**
- **Mantenere e favorire i legami familiari;**
- **Promuovere l'inserimento nel territorio e la socializzazione.**

### 3. UBICAZIONE

Le Comunità Alloggio “Il Burraco” si trovano in via Morganelle Est n° 42 a Paderno di Ponzano Veneto (TV). Pur essendo un po' decentrate rispetto al centro del paese vi si può arrivare utilizzando i mezzi pubblici (autobus n° 61 dalla SSFF di Treviso).



## 4. CARATTERISTICHE DELLA STRUTTURA



L'edificio è una casa privata ristrutturata, di circa 800 mq con uno scoperto di 12.000 mq.

La struttura è articolata in:

- **Piano seminterrato** comprendente garage, lavanderia, un Laboratorio Diurno con relativi servizi igienici, spogliatoi e servizi igienici per il personale;
- **due appartamenti** con accessi indipendenti, collocati entrambi su due piani abitabili (piano terra e primo piano), composti da camere con 1 o 2 posti letto, servizi igienici, locali per il soggiorno, sale da pranzo con cucina.

Ogni comunità occupa uno dei due appartamenti e fruisce di servizi comuni. I piani dell'edificio sono collegati da un ascensore. Al piano terra è situato l'ufficio/infermeria.

Il sottotetto è adibito a camera più servizio per l'operatore in turno di Notte Passiva. Tutta la struttura è dotata di impianto di aria condizionata.

All'esterno la comunità è circondata in parte da un portico attrezzato di sedie, tavolini e dondoli; tutto intorno c'è un ampio giardino ben curato con un gazebo e c'è una dependance provvista di servizi igienici.



## 5. UTENZA

Le comunità ospitano in totale n. 16 utenti. Un posto letto è riservato per il servizio di Pron-ta Accoglienza e/o di Acco-glienza Programmata.

Gli utenti con disabilità intellettive e/o motorie/sensoriali hanno un'età compresa tra i 18 e i 64 anni.

## 6. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Nel Regolamento per il Funzionamento dell'Unità Valutativa Multi-dimensionale Distrettuale (U.V.M.D.) per la presa in carico delle persone con disabilità (A.U.L.S.S. Treviso, Giugno 2005), viene de-finito che ogni inserimento in Comunità Alloggio avviene previa decisione da parte dell' U.V.M.D..

La procedura d'inserimento viene concertata tra la coordinatrice de "Il Burraco", i familiari e il Servizio Distrettuale Età Adulta ( S.D.E.A.) e si concretizza in un progetto che tiene conto delle ca-ratteristiche di personalità dell'utente, della sua storia e delle ri-chieste della famiglia.

## 7. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

**Orario del servizio.** La comunità copre il servizio nelle 24 ore per tutti i giorni dell'anno.

ORARIO	ORGANIZZAZIONE GIORNATA FERIALE
06.00	Sveglia ed igiene personale per gli utenti che partono presto e che necessitano di più tempo per prepararsi.
06.30-08.30	Sveglia, igiene personale e colazione per tutti gli utenti, aiuto nell'assunzione dei farmaci. Partenza con i pulmini degli utenti inseriti nei C.D.D./CEOD
08.30-09.30	Accompagnamento, da parte di un O.S.S. della comunità, di alcuni utenti presso i centri diurni.
09.30-12.00	Gestione della struttura in base al numero di utenti presenti e alle attività programmate (commissioni, visite specialistiche, uscite, attività ricreative, ecc.)
12.00-12.45	Pranzo e aiuto nell'assunzione dei farmaci.
12.45- 15.00	Tempo libero assistito (TV, riposo, ecc.).
15.00- 16.00	Rientro dai centri degli utenti.
16.00-16.30	Accoglienza e merenda
16.30- 19.00	Rientro di altri utenti <ul style="list-style-type: none"> <li>• A seconda dei giorni, un O.S.S. esce con alcuni utenti con destinazioni e commissioni varie (es.: MMG)</li> <li>• igiene personale/doccia</li> <li>• Gli EDU si occupano dei laboratori e delle attività individuali secondo i Progetti Personalizzati;</li> <li>• alcuni utenti vengono coinvolti nell'apparecchiare i tavoli per la cena</li> </ul>
19.00- 19.45	Cena, aiuto nell'assunzione dei farmaci
19.45-20.30	Tempo libero assistito
20.30- 22.00	Igiene serale, inizio riposo notturno.
22.00-06.00	Riposo

ORARIO	ORGANIZZAZIONE GIORNATA FESTIVA
06.30-09.00	Sveglia, igiene personale, bagni, colazione per tutti gli utenti, aiuto nell'assunzione dei farmaci.
09.00-12.00	<p>Accoglienza dei famigliari che vengono a prendere gli utenti per il rientro a casa</p> <p>Uscita di O.S.S. con utenti secondo programma</p> <p>Alcuni utenti vengono coinvolti nell'apparecchiare le tavole per il pranzo</p>
12.00–12.45	Pranzo e aiuto nell'assunzione dei farmaci
12.45 -15.00	Tempo libero assistito
15.00- 15.30	Piccola merenda
15.30-19.00	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attività programmate (animazione in struttura o uscita)</li> <li>• Accoglienza degli utenti che rientrano accompagnati dai familiari</li> </ul>
19.00- 19.45	Cena, aiuto nell'assunzione dei farmaci
19.45-20.45	Tempo libero assistito
20.45- 22.00	Igiene serale, inizio riposo notturno.
22.00-6.00/07.30	Riposo

## 8. RISORSE

**Personale di servizio.** L'equipe, secondo lo standard regionale, è costituita da :

- coordinatrice-psicologa, responsabile;
- educatori professionali;
- operatori socio-sanitari in servizio nelle 24 ore.

### Risorse di supporto

<b>Assistenza e consulenza Socio-Sanitaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Medico di Medicina Generale</li> <li>• Specialisti dell' A.U.L.S.S. o convenzionati</li> <li>• UU.OO. Disabilità – ULSS</li> <li>• UOC Cure Primarie del Distretto S.S.. Nord ULSS2</li> </ul>
<b>Assistenza psichiatrica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centro di Salute Mentale CSM</li> </ul>
<b>Assistenza Infermieristica</b>	<p>Intervento programmato dell'Infermiere dell'Azienda U.L.S.S.- Distretto Nord per svolgere attività di supervisione ed eventuale addestramento "in situazione" degli operatori; sono inoltre previsti ulteriori accessi in caso di specifiche necessità.</p> <p><i>(Procedura di territorio PR-T 03—Azienda ULSS).</i></p>
<b>Ristorazione</b>	Centro Cottura esterno
<b>Trasporti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La comunità provvede al trasporto degli utenti c/o Centri Diurni e a tutti i trasporti necessari</li> <li>• Il Servizio Trasporto fornito dall'Az. ULSS provvede al trasporto degli utenti presso gli altri Centri Diurni</li> </ul>
<b>Attività Ricreativo-socializzanti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Volontariato</li> <li>• Associazioni del territorio</li> </ul>
<b>Formazione</b>	<p>Formazione interna programmata dalla cooperativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione secondo normativa vigente</li> <li>• Rilevazione annuale dei bisogni formativi e realizzazione delle azioni formative necessarie</li> <li>• Supervisione programmata con professionista esterno;</li> <li>• Formazione esterna organizzata dalle UU.OO Disabilità -Azienda ULSS</li> </ul>
<b>Piccole manutenzioni</b>	Manutentore della cooperativa

## 9. METODOLOGIA E STRUMENTI DI LAVORO

L'art.14 della L.328/2000 prevede e descrive il **PROGETTO PERSONALIZZATO** come punto di riferimento per la presa in carico della persona con disabilità e strumento che deve articolarsi in un processo dinamico finalizzato a comprendere: la natura del bisogno, l'intensità assistenziale, la complessità dell'intervento.

L'ottica della personalizzazione guida la progettazione degli interventi rivolti alla persona per favorire il desiderio inespresso o parzialmente espresso dei suoi bisogni e risorse.

Le **FASI** attraverso le quali si snoda il processo di intervento con l'utenza sono :

- la **CONOSCENZA** dell'utente sia per quanto riguarda la sua storia prima di arrivare in comunità, sia nella quotidianità in struttura, ma anche la vita al C.D.D./Ceod. Le informazioni vengono condivise ed elaborate durante le equipe collettive (O.S.S., EDU e Coordinatrice);
- la **PROGETTAZIONE** e i termini dell'**INTERVENTO OPERATIVO** decisi all'interno dell'equipe e registrati nel verbale e nei Progetti Personalizzati dell'utente;
- la **VERIFICA** e l'aggiornamento del PP sulla base della natura dell'obiettivo e della strategia d'intervento individuata.

### La cartella integrata

Per ogni utente inserito stabilmente in comunità viene costituita una cartella che contiene:

A)

- la **documentazione riguardante i dati personali** (scheda informativa generale utente, certificazioni, ecc.);
- la **documentazione di natura sanitaria**;
- eventuale documentazione relativa alla collaborazione con i servizi territoriali.

Inoltre viene integrata, tramite portale "Atlante", la S.Va.M.Di.

**B)**

**PROGETTO PERSONALIZZATO** che è costituito da :

- 1. Profilo descrittivo utente**, che riassume tutti i dati anagrafici e le informazioni richieste dalla Classificazione Internazionale delle Funzioni (I.C.F.): funzioni e strutture corporative, attività e partecipazione, fattori ambientali.
- 2. Schede di progettazione dettagliata** in cui si individuano gli obiettivi:
  - a. Obiettivi generali che possono essere comuni a più schede di progetto,
  - b. Obiettivi specifici rispetto ai quali le strategie intendono ridurre la distanza tra la capacità (*quello che l'utente riesce a fare da solo*) e la performance (*ciò che riesco a fare grazie ai fattori ambientali — risorse umane e strumentali*)

**Il Progetto Personalizzato è soggetto a verifica annuale da parte della Coordinatrice.**

### **La Programmazione annuale**

CPS stila annualmente la programmazione della gestione della struttura, formulando specifici standard ed indicatori relativamente ai diversi aspetti in ambito gestionale ed assistenziale.

A fine anno analizza gli indicatori ed i risultati per verificare il rispetto degli standard definiti e, di conseguenza, definire la programmazione per l'anno successivo.

CPS consegna la programmazione preventiva e consuntiva annuale alla Responsabile della U.O.C. Servizi ad elevata Integrazione Socio Sanitaria dell'ULSS 2 MARCA TREVIGIANA.

## 10. STANDARD

STANDARD	INDICATORI
<p><b>1. RELAZIONE CON LE FAMIGLIE</b></p> <p>1.1. Incontri formativi/ informativi, collettivi e individuali</p> <p>1.2. Incontri conviviali</p>	<p><b><u>1.1. N. 1 riunione annuale:</u></b></p> <p><u>Entro marzo per presentare:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• il raggiungimento degli obiettivi determinati sugli standard della struttura,</li> <li>• l'esito della rilevazione della soddisfazione tramite questionari,</li> <li>• la programmazione di eventi/feste e attività educativo/riabilitative,</li> <li>• la programmazione degli incontri individuali per la condivisione dei Progetti Personalizzati e l'acquisizione delle autorizzazioni necessarie per l'attività</li> </ul> <p><b>1.2. Almeno n. 2 occasioni conviviali:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il pranzo di Natale</li> <li>• La Castagnata</li> </ul>
<p><b>2. RELAZIONE CON IL TERRITORIO</b></p> <p>2.1. Attività interne</p> <p>2.2. Attività esterne</p>	<p><b><u>2.1. La castagnata di ottobre</u></b></p> <p><b><u>2.2. Uscite e gite:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno una uscita di gruppo 2 volte al mese (SR/SOC/117)</li> <li>• Partecipazione a sagre paesane/eventi locali</li> </ul>
<p><b>3. RELAZIONE CON I SERVIZI DEL TERRITORIO</b></p> <p>3.1. Incontro con i CDD/CEOD</p> <p>3.2. Incontro con lo S.D.E.A.</p>	<p><b><u>3.1. Almeno una volta all'anno:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• incontro con i C.D.D./Ce.o.d. frequentati dagli utenti (SR/SOC/121)</li> </ul> <p><b><u>3.2. Almeno una volta all'anno:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• richiesta incontro con i referenti dello S.D.E.A. di ciascun utente</li> </ul>

STANDARD	INDICATORI
<p><b>4. CARTELLA INTEGRATA:</b>                      4.1. Documentazione utente                      4.2. Progetto Personalizzato (PP)</p>	<p><b><u>4.1. Raccolta e conservazione documentazione personale</u></b></p> <p><b><u>4.2. Progetto Personalizzato:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo e redazione del PP per ciascun utente entro 6 mesi dall'ingresso;</li> <li>• Aggiornamento dei PP almeno ogni 6 mesi per ciascun utente (SR/SOC/84)</li> <li>• Verifica almeno annuale</li> </ul>
<p><b>5. ATTIVITÀ EDUCATIVO - RIABILITATIVE:</b>                      5.1. Attività interne                      5.2. Attività esterne</p>	<p><b><u>5.1. Programmazione laboratori:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• almeno n. 2 alla settimana.</li> </ul> <p><b><u>5.2. Uscite e gite:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Almeno una uscita di gruppo 2 volte al mese (SR/SOC/117)</li> <li>• Partecipazione a sagre paesane/eventi locali</li> </ul>
<p><b>6. PERSONALE</b>                      6.1 Formazione permanente                      6.2 Equipe</p>	<p>6.1 Piano annuale di formazione sulla base dei bisogni formativi</p> <p>6.2 Riunioni programmate</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• almeno n. 1 riunione mensile documentata con verbale</li> </ul>

## **11. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE** — Rappresentante familiari degli utenti

La famiglia è considerata una risorsa insostituibile e pertanto la comunità instaura rapporti di collaborazione e di condivisione attraverso situazioni strutturate come sono i colloqui individuali e gli incontri collettivi, ma anche attraverso i contatti telefonici che consentono lo scambio di informazioni in tempo reale. Inoltre la struttura favorisce e incentiva la presenza dei famigliari in comunità organizzando occasioni di incontro e conviviali.

## **12. STRUMENTI DI RELAZIONE E RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Nell'ottica di una politica per la qualità, la cooperativa e le Comunità Alloggio lavorano per incrementare la solidità contrattuale con il cliente e migliorare la soddisfazione dello stesso.

### **Azienda U.L.S.S.**

Sulla base della convenzione, annualmente viene presentata una relazione tecnica sul servizio programmato e svolto.

### **Famigliari**

A fine anno viene consegnato un questionario per la rilevazione della soddisfazione per valutare la qualità percepita rispetto a:

- il servizio di assistenza socio-sanitaria;
- il Progetto Personalizzato
- gli aspetti alberghieri
- gli aspetti organizzativi.

I dati raccolti, sia in termini numerici che di suggerimenti, vengono discussi in sede di Riesame della Direzione e incidono sugli obiettivi prefissati dalla cooperativa per la struttura.

### **Gestione dei reclami**

Qualora il cliente (familiare/tutore/amministratore di sostegno, A.U.L.S.S.) rilevi un disservizio ha la possibilità di sporgere reclamo che verrà registrato su apposita scheda.

La coordinatrice in seguito a verifica e approfondimento delle cause, provvede a rispondere indicando l'azione di miglioramento apportata.

### 13. NORMATIVE E DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Legge 5 febbraio 1992, n° 104 “Legge quadro per l’assistenza, l’integrazione sociale e la tutela dei diritti dei cittadini handicappati”.
- D.M. 07/05/98 “Linee-guida per le attività di riabilitazione”
- DGR 2960 del 28/12/2012 e s.m.i. — Allegato “A” “Scheda di Valutazione Multidimensionale Disabili Individualizzata (S.Va.M.D.I.)”.
- Legge 8 novembre 2000, n° 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”
- Legge Regionale 16 agosto 2002 n° 22 “Autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie”- D.G.R. n° 84 del 16.01.2007
- UNI EN ISO 9001 e 14001: Accreditamento del sistema di gestione per la qualità e l’ambiente.
- Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (I.C.F.) - Organizzazione Mondiale della Sanità—2002.
- Convenzione vigente con l’Azienda U.L.S.S.
- Regolamento Azienda ULSS 2 del Servizio di Pronta Accoglienza e Accoglienza Programmata presso le comunità alloggio per persone con disabilità.
- Procedura di Territorio (PR-T 03) — Azienda U.L.S.S. TREVISO: *Modalità di collaborazione tra Servizi Socio-Sanitari e Sanitari per favorire l’integrazione delle persone con disabilità nei servizi diurni e residenziali.*
- *Modello Organizzativo ai sensi del D.Lgs 231/2001 adottato da CPS.*



Comunità Alloggio **IL BURRACO**  
Via Morganella Est, 42 - Ponzano V.to (TV)  
Tel. 0422/967929 – Fax 0422 962393  
E\_mail: [ilburraco@cps.tv.it](mailto:ilburraco@cps.tv.it)

Le Comunità Alloggio “Il Burraco” sono gestite da:



**Cooperativa Provinciale  
Servizi**

Cooperativa Provinciale Servizi s.c.s.  
Via Piave, 39 – Treviso  
0422 422497 – fax 0422 422501  
E\_mail: [amministrazione@cps.tv.it](mailto:amministrazione@cps.tv.it)  
[www.consorziosocialecps.it](http://www.consorziosocialecps.it)