Istituto
Fortunata Gresner

CENTRI EDUCATIVI OCCUPAZIONALI DIURNI

CARTA DEI SERVIZI 2021

Verona
Colognola ai Colli

SUORE DELLA COMPAGNIA DI MARIA

A cura del gruppo di lavoro *Controllo di Gestione e Audit Qualità*
Rev. 02_ 18 gennaio 2021

Gentile utente,

*abbiamo il piacere di presentarle la nostra **"Carta dei Servizi".***

Essa vuole rappresentare una guida pratica per intraprendere delle domande che più frequentemente si pone chi accede ad un ambiente di tipo socio sanitario.

*Sin dall'inizio il principio su cui si è basata la crescita della nostra struttura è stato quello di porre la **"persona"** al centro della nostra **mission** e attorno a lei abbiamo cercato di far ruotare anche l'area socio sanitaria con le sue regole, i suoi continui mutamenti e complessità ad essa connessa.*

La nostra filosofia di lavoro si basa sul concetto dell'amorevolezza e della pazienza, di collaborazione e di gioco di squadra perché, per raggiungere gli obiettivi di qualità che ci siamo dati, è indispensabile che tutti gli attori del processo, di cui anche Lei è parte integrante, siano coinvolte per poter contribuire con la propria esperienza al conseguimento di un obiettivo comune.

*Con la **Carta dei Servizi** Lei potrà partecipare alla valutazione della qualità delle attività svolte presso i nostri **Centri Educativi Occupazionali (CEOD)**.*

Questa collaborazione fra chi eroga il servizio socio sanitario e chi ne usufruisce, consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l'assistenza rivolta a Lei e a gli altri utenti, tutelando la salute di tutti.

*Gli obiettivi contenuti nella presente **Carta dei Servizi** sono finalizzati a rendere più efficace l'attività erogata attivando, nel contempo, un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tenga pienamente conto dei diritti di tutti gli utenti.*

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità dei servizi e delle attività offerti.

Nell'augurare buona consultazione, porgiamo i migliori saluti.

La Direzione Generale – Avv. Carlo Nogara

SOGGETTO PROMOTORE

Suore della Compagnia di Maria per l'educazione delle sordomute, fondate nel 1841 dal Venerabile sacerdote veronese don Antonio Provolo.

INIZIO DELL'ATTIVITÀ dei CEOD

Verona: 2007

Colognola ai Colli (VR): 2010

ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

Verona: dal 2009

Colognola ai Colli (VR): dal 2012

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

I Centri Educativi Occupazionali Diurni di **Verona** e di **Colognola ai Colli** rappresentano un servizio diurno nato per accogliere persone con disabilità per le quali è indispensabile mantenere e sviluppare abilità e autonomie personali, sociali ed occupazionali sempre in collaborazione con le Famiglie e i Servizi Territoriali.

Gli utenti accolti vengono sostenuti nella gestione della vita quotidiana, attraverso interventi integrati finalizzati alle abilità sociali e favorendo, contestualmente, percorsi di autonomia.

UTENZA

L'utenza è costituita da persone adulte di entrambi i sessi con disabilità di grado medio-grave e grave per i quali è impossibile pensare ad un'integrazione occupazionale. Il servizio si svolge su **5 giorni** alla settimana per **227 giorni** all'anno.

OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

La **carta dei servizi** intende portare a conoscenza dei Familiari e/o Tutori e/o Amministratori di Sostegno degli utenti dei CEOD i servizi disponibili e gli standard di qualità perseguiti, con l'obiettivo di fornire un'informazione quanto più completa e promuovere un continuo processo migliorativo. La carta è elaborata in base agli **standard regionali** afferenti a questa tipologia di servizi e viene aggiornata ogni volta che sopraggiungono modifiche organizzative o progettuali.

CENNI STORICI

I due CEOD sono inseriti uno nello stabile dell'Istituto Fortunata Gresner ubicato in Verona, Via **Stradone Antonio Provolo n.18**, di proprietà delle Suore della Compagnia di Maria per l'educazione delle sordomute; l'altro, sempre in un complesso proprietà delle Suore della Compagnia di Maria, è ubicato a Colognola Ai Colli in **via Cubetta,11.**

FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la Carta dei Servizi si vuole rendere partecipi le Famiglie dei percorsi e dei bisogni primari delle persone adulte con disabilità esplicitando la mission dell'Ente Gestore.

E' un rendere trasparenti gli impegni che l'Ente Gestore assume nei confronti dei fruitori del servizio, garantendo imparzialità nell'erogazione delle prestazioni. Inoltre serve per informare i familiari e le Istituzioni del Territorio delle prestazioni che i CEOD offrono divulgandone le peculiarità e, contestualmente, cercando di migliorare le prestazioni erogate in relazione anche ai bisogni rilevati o indicazioni dei familiari.

Il tutto affinché la qualità delle prestazioni erogate migliori sempre di più, pur mantenendo gli standard di qualità richiesti dalla normativa vigente.

MISSION

Tutti, all'interno dell'organizzazione, devono essere consapevoli di quanto sia importante soddisfare le famiglie mediante due obiettivi primari:

1. la **soddisfazione** che si realizza nel momento in cui l'organizzazione riesce a comprendere i bisogni dell'utenza disabile adulta e delle loro Famiglie, adottando le soluzioni più efficaci per soddisfarli;
2. la **fidelizzazione** che è un concetto che non si sviluppa solo al momento dell'accoglienza, ma attraversa, in modo trasversale, tutti i processi interni di un'organizzazione.

La necessità, per le organizzazioni, di essere orientate verso le parti interessate porta i vantaggi dell'applicazione a questi principi:

- maggiore flessibilità e velocità nelle risposte;
- capire quali sono le esigenze dell'utenza disabile fruitrici dei servizi offerti;
- gestire i rapporti in modo sistemico;
- cercare di identificare e comprendere le loro esigenze e aspettative;
- porre attenzione alle relazioni interne-esterne;
- effettuare sistematiche rilevazioni della soddisfazione allo scopo di

accrescerla;
- stabilire obiettivi che siano in linea con la *mission* e la *vision* dell'Istituto e comunicarli a tutta l'organizzazione;
- misurare il grado di soddisfazione, agire in base ai dati raccolti;
- gestire le informazioni di ritorno per migliorare il Sistema di Qualità.

Per conseguire il successo durevole, la Direzione di entrambi e CEOD stabilisce ed implementa una politica della qualità basata sulla propria mission:

"Educare, formare e istruire
anche l'utenza disabile nella tutela della dignità
e nel miglioramento della qualità della vita,
anche attraverso interventi sulle persone con diverse abilità".

I nostri CEOD, di ispirazione cristiana, pongono al primo posto l'attenzione per una ***esistenza serena e armoniosa*** di tutti quei soggetti che, superata l'età scolastica non potrebbero essere inseriti nel mondo del lavoro; favorisce l'uguaglianza e lo sviluppo per un responsabile e maturo inserimento in contesti dove si da particolare spazio a quanti sono provati da svantaggio e/o disabilità. Promuove lo sviluppo attraverso la cura attenta di tutte le esigenze materiali, psicologiche e spirituali dell'utenza.

Le finalità primarie, di conseguenza, si ispirano allo spirito e alla ***MISSION*** che si concretizza nel perseguimento dei seguenti obiettivi:

- favorire un processo di apprendimento che promuova e sviluppi, attraverso l'attivazione della motivazione e dell'interesse, atteggiamenti di analisi, problematizzazione ed interpretazione della realtà vissuta;

- aprirsi alla realtà sociale e culturale in cui si trovano ubicati entrambi i CEOD con il duplice atteggiamento di recettività e propositività dando alle risorse che operano all'interno, sempre con la supervisione delle rispettive Responsabili di Comunità, la precisa disponibilità ad accogliere proposte, sollecitazioni e stimoli culturali sia dal contesto territoriale e provinciale che da quello regionale;

- progettare, con una sinergia di risorse, di proposte e di azioni congiunte, percorsi comuni e attività condivisibili con tutte le istituzioni presenti e operative nel territorio di appartenenza (Provincia, Regione, Direzione scolastica provinciale e regionale, Ulss).

L'interazione tra gli utenti del CEOD e l'ambiente sociale acquista così una funzione precisa che, se da un lato sollecita nell'istituzioni la necessità di rispondere ai bisogni dell'utenza, dall'altro la spinge a riorganizzare il

proprio ruolo, a rivedere le proprie potenzialità e a migliorare l'utilizzazione di tempi e risorse.

Sul piano strettamente educativo, entrambi i CEOD devono:

1. garantire e produrre un apprendimento che faccia in modo che il cosiddetto ***"criterio di intellettualità e relazionale residuali"*** possano essere estensibili progressivamente a un numero sempre più ampio di utenza disabile adulta;
2. valorizzare le reali potenzialità dell'utente cercando di aderire il più possibile alle esigenze e ai bisogni di ciascuno;
3. operare al fine di contenere il più possibile i casi di abbandono da parte delle Famiglie;
4. formare ogni utente tenendo presente la sua dimensione personale, sociale e collettiva per prepararlo alla ***"cittadinanza attiva"***.

LA VISION

Le diverse abilità sono un dono di Dio: importante è saperle individuare per educarci a valorizzarle in ognuno di noi.

La meta verso cui si desidera che l'Istituto evolva nel futuro, e che ci si impegna a perseguire, è quella di creare dei CEOD:

- **altamente educativi** in grado di promuovere, attraverso una pluralità di attività, di progetti, di integrazioni e di esperienze significative, la maturazione di tutte le dimensioni delle diverse personalità degli utenti disabili adulti;
- **dell'interazione** dove vengono favoriti i rapporti socio-affettivi tra gli utenti degli stessi gruppi e gli operatori addetti all'assistenza a loro assegnati,
- **partecipativi** che sappiano instaurare rapporti costruttivi di collaborazione con le famiglie, con enti e associazioni operanti sul territorio, per far si che il singolo utente partecipi non solo nel gruppo, ma anche nel contesto sociale circostante;
- **dell'integrazione** che valorizzano le differenze, creando legami autentici tra le persone, favorendo l'incontro tra culture diverse e le differenti realtà sociali del territorio;
- **come servizio** alle persone che attiva percorsi intenzionali in grado di recepire e di interpretare (anche di modificare) i bisogni sociali

emergenti (degli utenti disabili adulti, delle loro famiglie e della committenza sociale) in modo da coniugarli con le proprie finalità;

- **organizzate** e dotate di ambienti diversificati (laboratori), per svolgere attività con attrezzature funzionali e flessibile negli orari e nelle tipologie organizzative, per rispondere alle molteplici esigenze degli utenti e delle loro famiglie;
- **responsabilizzanti**, dove si potenzia la capacità di operare delle scelte, di progettare, di assumere responsabilità e impegno, di realizzare e di rendicontare rispetto a ciò che offrono, accogliendo serenamente ogni critica costruttiva.

STRUTTURE ORGANIZZATIVE

Entrambe le strutture sono aperte per 227 giorni all'anno, **da lunedì a venerdì** con gli orari sotto indicati e per tutto il periodo dell'anno ad esclusione delle festività di Natale, Carnevale, Pasqua e il mese di agosto.

In ognuna delle strutture sono presenti **laboratori** finalizzati a mantenere e sviluppare le abilità e autonomie residuali di ogni singolo utente, nonché sociali e occupazionali in collaborazione con le famiglie e i servizi territoriali.

I servizi, normalmente, si svolgono in forma partecipata e in gruppi affinché ogni utente disabile sviluppi un livello di comunicazione e permetta la realizzazione di progetti educativi occupazionali orientati al recupero fisico e sociale di quell'utenza disabile in età adulta che risulta troppo autonoma per essere inserita in Comunità Alloggio e troppo disabile per l'inserimento lavorativo.

Nel CEOD di Colognola vengono sviluppati anche **laboratori di prodotti biologici** che quotidianamente vengono lavorati nell'ampio terreno, sempre di proprietà delle Suore della Compagnia di Maria, dove insiste anche una serra.

Nel CEOD di Verona, l'utenza, oltre ad essere impegnata in attività prassiche in laboratori specifici, ha la possibilità di frequentare la **piscina interna** guidata da istruttrici di nuoto con brevetto.

Orari di apertura del CEOD di Verona

Autorizzato e accreditato per 30 utenti

email: ceod.verona@gresner.it

recapito telefonico: 045/8000015.

Da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00

Orari di apertura del CEOD di Cognola Ai Colli

Autorizzato e accreditato per 25 utenti

email: ceod.colognola@gresner.it

recapito telefonico; 045/7650399

Da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00

IL PERSONALE IMPIEGATO NEI CEOD

Le risorse contrattualizzate all'interno di entrambi i CEOD rispondono ai criteri e agli standard previsti dalle normative regionali vigenti.

Sono sempre aggiornate e, rientrando i CEOD nel Sistema Qualità, l'Ente Gestore è sempre attento all'aggiornamento del suo personale alle competenze che deve avere per rispondere alle esigenze dell'utenza inserita.

La gestione di entrambi i CEOD è mista (religiose e laici); le figure professionali impiegate per il funzionamento della struttura sono, oltre al **Coordinatore** di Struttura, **Educatori Professionali**, **Operatori Socio Sanitari**, **personale di servizio** e **ausiliari**.

L'articolazione organizzativa dell'attività di entrambi i CEOD è ispirata molto ai lavori di gruppo e, pertanto, all'interno di entrambe le strutture opera stabilmente **l'equipe educativa** che assicura la globalità dell'intervento educativo personalizzato e la coerenza con i Progetti Educativi Individuali (v. successivo paragrafo).

Pertanto oltre agli **educatori**, sono presenti gli **OSS** che soddisfano i bisogni primari degli utenti, nell'ambito delle proprie competenze, in un contesto sia sociale che sanitario e si occupano direttamente dell'assistenza degli utenti.

Il coordinamento è effettuato dalla Responsabile di struttura in sinergia con la **Psicologa**, Responsabile dell'area clinica psicologica e la **Responsabile dell'area Disabili** che hanno la responsabilità dell'intervento educativo dei singoli utenti, della verifica delle attività e dei percorsi educativi, della produzione di comunicazioni da attivare con i servizi territoriali e Enti. Entrambe hanno anche la funzione di Referenti per i CEOD nei confronti dei servizi socio assistenziali del territorio.

SERVIZIO MENSA

Giornalmente il Centro provvede alla ristorazione degli utenti in forma di appalto per il Ceod di Verona; mentre al Ceod di Colognola Ai Colli è previsto un laboratorio di cucina/attività domestica dove le utenti femminili, assistite da figure religiose e/o laiche, concorrono alla produzione delle pietanze. In entrambi i CEOD i pasti sono assistiti e gestiti dagli operatori presenti che condividono con gli utenti il momento conviviale, facendolo rientrare nell'aspetto educativo formativo quotidiano. I pasti consumati sono garantiti e rispettano tutta la filiera delle norme vigenti in ottemperanza alla normativa HACCP in materia di sicurezza alimentare.

RISORSE A SUPPORTO

Il Territorio, molto sensibile ai progetti delle Suore della Compagnia di Maria, prolifera di volontari che, con il loro apporto, contribuiscono al buon andamento delle strutture supportando attività di giardinaggio e/o di accompagnamento a manifestazioni locali. Altresì entrambe le strutture promuovono ogni forma di presenza di volontari per lo svolgimento di queste attività di sostegno agli utenti sempre, peraltro, in regola con le disposizioni di legge e a condizione che le stesse si integrino con le finalità e le modalità operative della struttura

ASSISTENZA RELIGIOSA

All'interno di entrambe le strutture sono organizzati servizi religiosi che consentono agli utenti di ricevere il conforto del sacerdote anche in presenza dei familiari e/o e persone del territorio. Al Ceod Verona la Santa Messa viene celebrata con frequenza mensile nella cappellina della Scuola al Primo Piano. Al Ceod di Colognola Ai Colli la Santa Messa viene celebrata con frequenza settimanale e, a chi ne faccia richiesta, vengono somministrati i sacramenti. In questa sede la celebrazione della Santa Messa viene aperta anche alle persone del Territorio che desiderano parteciparvi e ciò permette un'integrazione con l'esterno favorevole a stimoli positivi per l'utenza ospite della Struttura.

CRITERI DI ACCESSO

L'accesso al servizio avviene mediante valutazione effettuata dall'UVMD (Unità Valutativa Multidimensionale Distrettuale) che, approvando il progetto personalizzato, individua la struttura del Territorio più idonea ai bisogni dell'utente. Le richieste di inserimento vengono registrate nelle liste di attesa di entrambi i CEOD.

Documentazione da trasmettere:

1) Certificato di invalidità civile e verbale handicap ex L. 104/92;
2) Nomina decreto Tutore e/o Amministratore di Sostegno.

IL PROGETTO MACRO DEL SERVIZIO OFFERTO

Le Strutture, attraverso i due CEOD, offrono accoglienza a quelle persone diversamente abili che non possono essere inserite in ambienti lavorativi alle quali si cerca di dare la possibilità di un recupero fisico, psichico e sociale per il raggiungimento della maggiore autonomia prevista.

L'ambiente confortevole contribuisce, attraverso l'operato delle risorse interne, a creare un'accoglienza affettiva e personalizzata, tesa a rispondere alle esigenze emotive e psicologiche dei singoli utenti e mirata proprio allo sviluppo di una vita autonoma.

Gli spazi a disposizione sono a misura dell'utenza ospitata e l'obiettivo è quello di creare un interscambio con l'esterno affinché la dimensione dei diversamente abili rappresenti una risorsa per il Territorio anche in termini di promozione dei valori.

IL PEI

Come sopra menzionato, per ciascun utente viene predisposto un progetto educativo individualizzato (PEI), redatto in collaborazione con il Servizio Handicap Età Adulta del Territorio, con la Coordinatrice della Struttura, gli Educatori, la Psicologa della Struttura e la Responsabile dell'Area Disabilità dell'Ente promotore. Segue la condivisione con la Famiglia.

Il PEI viene aggiornato annualmente ed è strutturato nelle seguenti aree:

a) osservazione;
b) pianificazione degli obiettivi;
c) programmazione attività;
d) attuazione;
e) verifica e controllo;
f) rimodulazione in itinere.

Descrizione delle attività

Le attività organizzate, per raggiungere gli obiettivi presi in esame nei P.E.I., sono le seguenti:

a) cura ed igiene della persona;
b) attività domestiche quali: pulizia e riordino degli spazi comuni;
c) attività occupazionali quali: cura del giardino e dell'orto;
d) attività ludico ricreative quali: ascolto musica, visione TV, lettura quotidiani e riviste;
e) attività espressive quali: creazione di plastici, oggettistica, ceramica, ecc.;
f) attività culturali quali: cinema, mostre, monumenti ecc.;

g) attività esterne quali: passeggiate nel parco, gite, frequenza ad iniziativa del Territorio, frequenza di persone di Famiglia, uscite con gli amici.

CARTELLA PERSONALE DELL'UTENTE

Ogni utente ha la sua cartella personale redatta alla presa in carico, predisposta in ottemperanza alla normativa in materia di Privacy dati sensibili e sanitaria.

DIMISSIONI

Le dimissioni possono avvenire:

1) su richiesta della Famiglia e/o Tutori e/o Amministratori di Sostegno;
2) al compimento dei 65^ anno di età;
3) per patologie cliniche per le quali la struttura non è più idonea.

DIRITTI DELLA PERSONA DIVERSAMENTE ABILE

La persona diversamente abile è un cittadino italiano e come tale deve essere considerato.

Il servizio offerto garantisce il rispetto della dignità e dei diritti della persona e fa riferimento alla Carta dei Diritti dell'Uomo e dei Diritti Fondamentali dell'Unione Europea.

PRINCIPI GENERALI

Allo scopo di garantire il rispetto della libertà, della dignità e della personalità degli utenti, in coerenza con quanto previsto dalle leggi e dalle normative vigenti, la Struttura si impegna a:

I. **informare** compiutamente gli utenti e/o gli eventuali legittimi tutori legali sui loro diritti, sulle prestazioni disponibili, sulle condizioni, sui criteri e requisiti di accesso e sulle modalità di erogazione delle prestazioni, sulle possibilità di scelta esistenti, nonché sui compiti e responsabilità del personale sanitario, sociale ed amministrativo, in relazione alle funzioni ad esso attribuite nell'ambito dei singoli servizi;

II. **assicurare**, secondo i principi della Costituzione, che sia rispettata la dignità personale e sociale degli utenti, che sia garantito il mantenimento delle relazioni familiari e sociali, con il solo limite derivante dalle esigenze collettive e tecniche dei servizi;

III. **fornire** tutte le prestazioni dovute alle condizioni ed in conformità ai requisiti e agli standard stabiliti dalle norme giuridiche e scientifiche vigenti;

IV. **adottare** modalità di fruizione delle prestazioni, motivatamente ed imparzialmente applicate e rese pubbliche mediante adeguati mezzi di informazione;

V. **favorire**, nei limiti oggettivi dell'organizzazione dei servizi socio-sanitari e conformemente alla normativa vigente, la libera scelta dell'utente in ordine alle diverse strutture socio-sanitarie esistenti nell'ambito territoriale di competenza in grado di fornire le prestazioni richieste e/o il servizio.

VI. il personale di entrambi i CEOD si impegna a tenere comportamenti che non inducano in stato di soggezione l'utente e a rispettare, altresì, le sue convinzioni religiose, etiche e politiche secondo i principi della pari dignità umana.

IL NOSTRO IMPEGNO

In particolare il personale di entrambi i CEOD garantisce, ai sensi dalle leggi e dalle normative vigenti che:

a) ogni operatore, per le proprie competenze, si impegna a ascoltare, informare, coinvolgere la persona e valutare con la stessa i bisogni assistenziali anche al fine di esplicitare il livello di assistenza garantito e consentire all'assistito di esprimere le proprie scelte, qualora sia nella condizione di poterlo fare;

b) ogni operatore rispetta le indicazioni espresse dall'assistito, ne facilita i rapporti con la comunità e le persone per lui significative, che coinvolge nel piano di cura e di assistenza;

c) l'operatore, nell'aiutare e sostenere la persona nelle scelte quotidiane, garantisce le informazioni relative all'intervento assistenziale e adegua il livello di comunicazione alla capacità di comprendere dell'utente;

d) l'operatore, per le proprie competenze, garantisce sia nelle modalità organizzative, che nell'attuazione dei trattamenti assistenziali, il rispetto delle esigenze affettive, espressive ed educative proprie dell'utente;

e) l'operatore, per le proprie competenze, si impegna ad informare i Familiari o il Tutore legale sullo stato di salute psico-fisico dell'utente;

f) il personale di entrambi i CEOD si impegna a promuovere la tutela delle persone in condizioni che ne limitino lo sviluppo o l'espressione di sé;

g) gli operatori tutti devono recare in modo visibile, al fine dell'immediata identificazione dell'utente, l'indicazione del proprio nome con la relativa qualifica.

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Gli indicatori di qualità individuati sono i seguenti:

Descrizione	Standard di riferimento
Apertura annuale	227 gg
Verifica trimestrale Progetto della Struttura	SI
Predisposizione PEI	SI
Monitoraggio Progetto della Struttura e PEI della Responsabile Area Disabilità	SI
Incontro di equipe cadenzati per la discussione di casi	SI
Report riportante le regole di vita dei singoli utenti	SI
Pianificazione dei bisogni formativi del personale in funzione degli obiettivi del servizio	SI
Incontri con Famiglie e/o Loro rappresentanti	3/anno
Messa in atto di strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione dell'utente e della Famiglia	SI

SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

La rilevazione della soddisfazione delle Famiglie degli utenti e/o loro Tutori avviene con somministrazione di questionari di gradimento.

GESTIONE DEI RECLAMI

Qualora si evidenzino disservizi è possibile sporgere reclamo e/o chiedere spiegazioni direttamente al Coordinatore del Servizio.

Il referente è responsabile dell'espletamento dell'indagine per la risoluzione del disservizio ed è tenuto a riferire a chi ne ha fatto richiesta e comunque non oltre 30 giorni dalla data del reclamo. Annualmente verrà fatta analisi dei reclami per migliorare il servizio erogato.

RISERVATEZZA

I dati degli utenti vengono trattati ai sensi dell'art. 13 delRegolamento UE 2016/679 e la Legale Rappresentante della Congregazione Suore della Compagnia di Maria è Titolare del Trattamento dei dati personali degli utenti inseriti nelle strutture e del personale in servizio. Il Responsabile della Protezione dei dati (DPO) è il Dott. Lorenzo Soffiati (privacy@gresner.it)

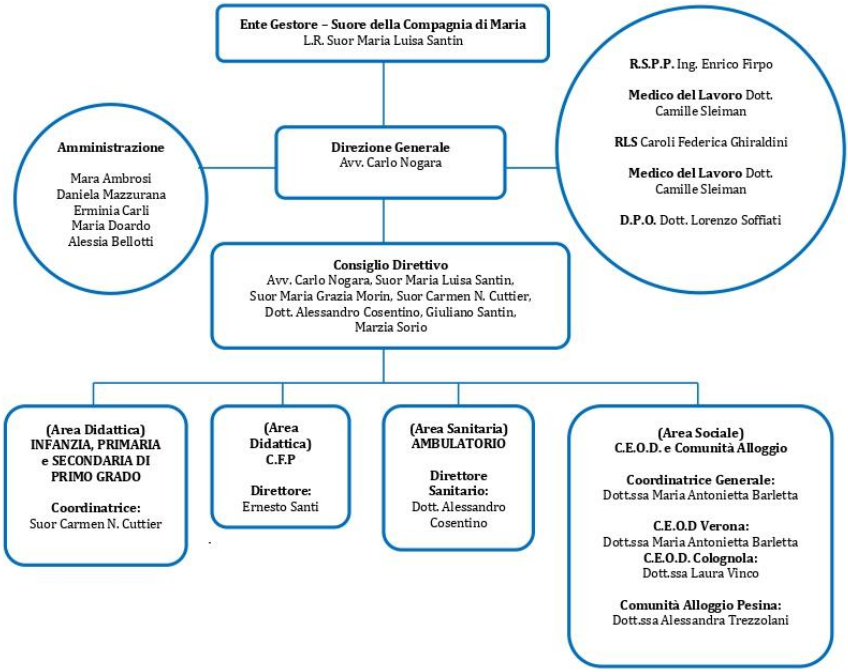
COPERTURE ASSICURATIVE

Entrambe le strutture hanno una propria polizza assicurativa per la copertura dei danni che possono essere cagionati dagli utenti a cose o terzi.

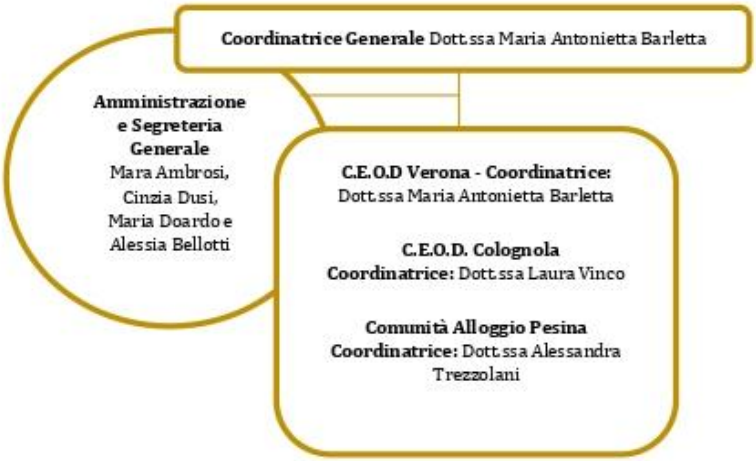
La struttura attua le disposizioni previste dal D.L. n. 81/2008 in materia di sicurezza.

Tutte le attrezzature utilizzate sono a norma di legge.

Organigramma di struttura:



Organigramma Area Sociale



Validità

Il presente documento è valido come carta dei servizi sino al 31/12/2021, salvo aggiornamenti in itinere.

Conclusioni

I CEOD Fortunata Gresner sono stati concepiti per dare una risposta efficace alle diverse necessità della persona in età adulta diversamente abili.

Presso le strutture ci si avvale di servizi diretti a mantenere l'autosufficienza, laddove ce ne sono le capacità residuali, in un contesto di alta qualità, rispettosi degli spazi propri di ogni utente e dei suoi bisogni relazionali sia all'interno che con il Territorio esterno.

Di contro entrambe le Strutture hanno caratteristiche generali e particolari tali da renderle gradite e fruibili anche da coloro con autonomie e autosufficienza ridotte. Per questa tipologia di utenza, ci si indirizza a contrastare al massimo l'emarginazione dal contesto, favorendo il mantenimento delle relazioni interpersonali con i familiari e le persone significative, oltre che con il personale in organico.

Con lo stesso spirito che animò il Fondatore **Don Antonio Provolo** e **Madre Fortunata Gresner,** le Suore della Compagnia di Maria, attraverso i due CEOD, mettono la persona al primo posto con i suoi bisogni, le sue esigenze, le sue difficoltà, i suoi limiti, le sue emozioni e la sua personalità attraverso un servizio di Qualità.

"La vera carità si manifesta quanto maggiori sono i pesi che si portano e minore la corrispondenza e il frutto che se ne ricava"