



CA "Nico Frigo"



CA "Ancora Insieme"



RSA "Villa S. Rita"



CA "La Collina"



CA "Villa Chiara"



Centro Diurno MEA

MeA

Società Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI

Revisione n. 10 del 19.05 2021



CTRP "Dina Muraro"



CTRP "Itaca"



CTRP "Le Farfalle"



Laboratorio "Dinamicamente"



GAA "Via Trieste"



GAA "San Pio X"

INDICE

Premessa	4
La mission	4
I nostri valori	5
La nostra storia	6
La metodologia di intervento	8
Area disabilità – Modalità accesso ai servizi residenziali e diurni	10
Area Salute Mentale – Modalità accesso ai servizi residenziali e diurni	12
RSA “Villa Santa Rita”	14
Comunità Alloggio “La Collina”	15
Comunità Alloggio “Nico Frigo”	16
Comunità Alloggio “Ancora Insieme”	17
Comunità Alloggio “Villa Chiara”	18
Il Centro Diurno MEA	19
“Casa delle Autonomie”	20
Progetto Agricolo “Fattoria I Ciuchi”	20
Ctrp di tipo A “Dina Muraro”	21
Ctrp di tipo B “Itaca”	22
Ctrp di tipo B “Le Farfalle”	23
Il Laboratorio “Dinamicamente”	24
I Gruppi Appartamento Autonomo	24
Organigramma	25
Reclami e suggerimenti	26
Gestione Sistemi Organizzativi	26
Standard di qualità	27
Indirizzi e riferimenti	28

PREMESSA

Con la presente Carta dei Servizi **MeA Società Cooperativa Sociale** vuole descrivere quali sono:

- l'impegno assunto con chi usufruisce delle proprie strutture e servizi,
- i principi che ispirano la propria azione e i valori che caratterizzano il proprio agire
- le strutture e i servizi attualmente presenti, il loro funzionamento e i criteri per accedervi,
- le modalità di verifica della qualità dei servizi erogati,
- le procedure di inoltro suggerimenti e/o reclami

MeA Società Cooperativa Sociale nello stilare la Carta dei Servizi riconosce i principi fondamentali fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24.01.1994:

- **Eguaglianza:** i Servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, sono progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, rispettando le necessità di ogni singolo cliente;
- **Imparzialità:** il comportamento degli operatori nei confronti dei clienti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti i clienti è assicurata la privacy al fine di rispettarne la dignità;
- **Partecipazione:** la Cooperativa, nel gestire i propri servizi, si impegna a raccogliere suggerimenti e reclami, promuovere momenti di riflessione sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso, rendendo il cliente e le famiglie partecipi, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste degli stessi;
- **Efficacia ed Efficienza:** i servizi sono forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo i criteri di efficacia ed efficienza.

LA MISSION

MeA Società Cooperativa Sociale opera nell'intento di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, ai bisogni delle persone con problemi di disabilità o salute mentale. Ciò ci porta ad:

- Avere a cuore il benessere delle nostre comunità e dei nostri territori, in particolare di chi è in situazioni di maggiore fragilità.
- Accompagnare il percorso di vita delle persone che usufruiscono dei servizi coinvolgendo il nucleo familiare di appartenenza.

I nostri servizi residenziali, diurni, domiciliari sono pensati e strutturati per:

- Accompagnare il percorso delle persone inserite e del loro nucleo familiare,
 - offrendo proposte riabilitative ed assistenziali personalizzate che tengano conto dei bisogni specifici e delle risorse latenti;
 - proponendo un processo evolutivo basato sull'incremento della stima di sé, sullo sviluppo di nuove abilità e competenze per portare la persona ad utilizzare il suo potenziale;
 - aiutandoli a saper riorganizzare in maniera funzionale la propria vita e mantenere un sufficiente livello di funzionamento e la capacità di far fronte in maniera positiva agli eventi fonte di stress;
- recupero di un ruolo sociale valido, inserito nel territorio, con una rete di servizi che risponda ai bisogni suoi e della famiglia di appartenenza.
- favorire il più a lungo possibile un'idonea permanenza della persona disabile non autosufficiente presso il proprio domicilio o nella propria Comunità Locale, fornendo i mezzi integrativi alle perdite o carenze funzionali, relazionali e di socializzazione. Oppure perseguire il rientro nelle proprie famiglie dopo una permanenza in strutture residenziali sostenendo la famiglia con servizi di sollievo per evitare abbandoni o ricoveri impropri.

I NOSTRI VALORI

L'accogliamento. - Siamo convinti che, per iniziare un percorso, l'utente ha bisogno di sentirsi accolto, vedere riconosciuta la sua realtà, sentire che si è partecipi della sua situazione. Se egli si sente accettato per le caratteristiche che ha, ciò gli permetterà di trovare una propria collocazione, un proprio ruolo, delle sicurezze. L'inserimento deve partire da un'accettazione positiva e incondizionata dell'ospite così come è, senza dare per scontato o aspettarsi che abbia delle capacità funzionali.

Centralità dell'utente. Egli è il soggetto e non l'oggetto del nostro intervento. La persona, in questo modo, da destinataria di servizi e interventi diviene soggetto a cui garantire opportunità e possibilità. Con una propria dignità e un ruolo il più attivo possibile nelle scelte che si devono compiere. Ogni intervento risponde ai bisogni specifici dell'utente ed è il più possibile personalizzato e proporzionato alle effettive possibilità. Ogni ospite è chiamato a partecipare alla soluzione dei suoi problemi.

Il diritto di cittadinanza. Tenendo conto di disabilità e difficoltà, si interviene sull'ospite per sviluppare comportamenti socialmente competenti e sul contesto per individuare gli ostacoli e operare per la loro rimozione. Il fine è promuovere condizioni di vita dignitose e un sistema di relazioni soddisfacenti, in modo da far sentire l'utente parte di una comunità e di contesti relazionali dove poter agire e vedere riconosciuto il proprio ruolo e la propria identità.

L'integrazione

Ci sta a cuore e ci interessa realizzare l'integrazione nella prospettiva dell'accoglienza, dell'inclusione e della vicinanza sociale, mettendo in relazione persone, mondi e ambienti. Vogliamo evitare il rischio di un ritorno a forme di istituzionalizzazione e perseguire l'inclusione e la vicinanza sociale attraverso uno stile preciso dei servizi, una modalità di accompagnamento e scelte organizzative adeguate. A tale fine, nel dialogo tra comunità e territorio, ci si attiva per portare nella comunità persone e istituzioni del territorio e, contestualmente, sul territorio gli ospiti della comunità facendo loro vivere l'ambiente di vita e coinvolgendoli in attività in cui possano identificarsi e stabilire rapporti sociali validi.

La territorialità

Per la realizzazione dei nostri servizi intendiamo utilizzare al meglio tutte le risorse che il territorio già offre creando una sorta di circolo virtuoso tra associazionismo, mondo della cooperazione sociale, Fondazioni ed Amministrazione pubblica. Una rete di collaborazione con cui sviluppare nuovi progetti e sperimentare percorsi di riabilitazione in contesto extra comunitario.

La famiglia. Per noi risulta fondamentale il rapporto con i familiari. Il centro dell'azione non è solo la persona ospite dei nostri servizi, ma anche il suo nucleo familiare. Il coinvolgimento dei familiari è decisivo nel creare una fiducia ed un'alleanza di lavoro e nell'elaborare una prospettiva futura. Per questo motivo i familiari sono coinvolti, in vari momenti, per condividere e discutere il percorso che il loro congiunto sta svolgendo, gli aspetti legati al loro ruolo e il proseguo del percorso riabilitativo.

Il dopo di noi. Sviluppare le potenzialità significa vedere gli ospiti e le loro famiglie non più soltanto fruitori di servizi, ma soggetti attivi, il più possibile autonomi e protagonisti della realizzazione dei propri bisogni e delle proprie aspettative in un'ottica di integrazione con il territorio. Cioè dare la possibilità alla persona di vivere il più autonomamente possibile e accompagnarle in un percorso di sviluppo dell'autonomia personale e dell'articolazione sociale e, laddove possibile, di formazione al lavoro. L'obiettivo è di spostare l'attenzione degli utenti da ciò che non sono in grado di fare a ciò che sono in grado di compiere o di cui hanno le potenzialità. Tra cui offrire a quelle persone che hanno sviluppato il loro percorso presso una delle nostre strutture un'esperienza di residenzialità leggera.

LA NOSTRA STORIA – Un percorso di crescita e diversificazione

1998 Con il nome di Cooperativa sociale “Il Mosaico” poi cambiato in “MeA-Mosaicoeaias” nasce **MeA Società Cooperativa Sociale**. Lo scopo è quello di gestire servizi per disabili gravi.

1999 In collaborazione l’A.I.A.S. di Vicenza e la Fondazione, “Vicenza una città solidale” apre a Vicenza il **Centro Residenziale Polifunzionale “Valletta del Silenzio”** composto da tre unità per complessivi 32 posti letto.



2000 Nel 2000 viene attivata, preso il Centro Residenziale Polifunzionale “Valletta del Silenzio”, la prima esperienza semiresidenziale denominata **Progetto Galileo**. Un intervento sperimentale, realizzato in convenzione con l’ULSS 6, rivolto a giovani adulti con disabilità acquisita a seguito di trauma cranico encefalico. Utilizzando in modo particolare l’informatica ci si proponeva di valorizzare al meglio le loro capacità cognitive residue così da garantire una sufficiente autonomia personale e sociale.



2002 In collaborazione con la Fondazione “Paolino Massignan”, proprietaria dell’immobile, nasce a Brendola (VI) la **Comunità Alloggio “Fattoria Massignan”** con 10 posti letto. Nello stesso anno iniziano i rapporti col Servizio territoriale disabilità dell’ULSS 5 Ovest Vicentino.

2006 In collaborazione con “Vicenza, una Città Solidale”, in un edificio di 800 mq, apre il **“Centro Diurno MeA”**, autorizzato ad accogliere 30 utenti e in cui si trasferisce il Progetto Galileo.



2008 al 2013 La Cooperativa, in convenzione con l’ULSS n° 5 “Ovest Vicentino”, gestisce i **Centri Educativi Territoriali** con sedi ad Arzignano, Brogliano e Trissino. Esperienza diretta a minori in età scolare elementare, con priorità a quelli con difficoltà scolastiche e/o relazionali e disagi familiari.

2011 La Comunità Alloggio “Fattoria Massignan”, e l’annesso laboratorio per le attività diurne, si trasferisce nel Comune di Alonte in una struttura più adeguata. Assume il nome di **Comunità Alloggio “La Collina”**. Visto la presenza di un terreno di oltre 12.000 mq, nel 2015 viene aperto un laboratorio agricolo.



2011 Viene avviata la **Comunità Alloggio “Nico Frigo”** a Cesuna di Roana sull’Altopiano di Asiago. Grazie all’impegno della Fondazione “Vicenza, una città solidale” è stato possibile iniziare a ristrutturare le Ex Colonie GIL di Cesuna e realizzare questa comunità alloggio con capacità ricettiva di 10 posti letto, per dare risposta alle esigenze delle famiglie con ragazzi disabili residenti sull’Altopiano di Asiago.



2012 Al fine di riorganizzare i servizi presso il **Centro Residenziale Polifunzionale “Valletta del Silenzio”**, si decide di trasferire le strutture residenziali qui presenti in un immobile di proprietà della Fondazione Opera Immacolata Concezione a S. Giovanni in Monte, sui Colli Berici. Nascono così le due **Comunità Alloggio denominate “Ancora Insieme”** in grado di accogliere 21 persone disabili.



2013 Apre i battenti la Comunità Residenziale, ora **RSA, “Villa S. Rita”** a Marana di Crespadoro (VI) in una struttura di proprietà della Provincia di Vicenza e data in concessione tramite il Comune di Crespadoro. Questo progetto, sperimentale ed innovativo, fortemente voluto dall’ULSS 5 Ovest Vicentino, si rivolge a persone, prevalentemente, in età evolutiva con disabilità complessa e peculiarità psichiatriche. La Comunità può ospitare 20 persone.



2015 Viene aperta la **Comunità Alloggio “Villa Chiara”** a Valdagno. Una comunità con 10 posti letto per persone con disabilità. Gli ambienti spaziosi e il contesto territoriale permettono di investire molto in termini di integrazione e valorizzazione sociale. Viene anche data ospitalità temporanea o di emergenza.



2015 Presso la Comunità Alloggio "**La Collina**", visto la presenza di un terreno di oltre 12.000 mq, viene aperto un laboratorio agricolo.



2018 Insieme ad altri attori sociali del territorio, nasce il **Progetto Rete Legge 112 Dopo di noi** che mira a sviluppare interventi e servizi a favore delle persone con disabilità grave e percorsi di autonomia ed esperimenti di vita autonoma.

2018 A seguito della gestione di un Centro estivo, nasce il **Progetto Outside**, rivolto a minori con autismo. Gli interventi previsti riguardavano Laboratori ricreativi ed educativi in struttura, interventi educativi a domicilio, week-end di sollievo.

2019 Parte l'esperienza a Cesuna di Roana di "**Casa delle autonomie - Residence Brunialti**", destinato ad ospitare una comunità residenziale di tipo alberghiero, soggiorni di nuclei famigliari che abbiano al proprio interno una persona con disabilità, i progetti di Rete Legge 112 e corsi di formazione per operatori del settore socio - sanitario.



2020 Nel novembre 2020, dopo un periodo di confronto, *Dina Muraro società cooperativa sociale* e *MEA MOSAICOEAIAS società cooperativa sociale* decidono la loro fusione. Fusione che diviene effettiva l'1.03.2021 mediante incorporazione di *Dina Muraro* in *Mea*. La fusione ha scopo strategico ed economico: si intende unificare due Società Cooperative al fine di ottenere l'integrazione dei servizi offerti dalle diverse entità mediante uno sviluppo sinergico dei processi aziendali e la creazione di un'unica struttura organizzativa. Dal punto di vista strategico, la fusione consente di condividere il know how delle due cooperative che, sommato, può dare una risposta più adeguata all'evoluzione dell'utenza. Dal punto di vista economico si ottiene una riduzione dei costi, con particolare riguardo a quelli fissi e una maggiore solidità patrimoniale.

Con l'occasione la ragione sociale di *MEA MOSAICOEAIAS società cooperativa sociale* viene cambiata in *MEA società cooperativa sociale*.

Dalla fusione si aggiungono ai servizi fino ad oggi offerti quelli gestiti da *Dina Muraro società cooperativa sociale*. Cooperativa nata nel luglio 2000 e che è sempre stata impegnata nella gestione di strutture residenziali destinate a persone con patologie correlate alla malattia mentale. Le nuove strutture sono:

La **CTRP di tipo A** ad alta intensità assistenziale "**Dina Muraro**" (Cervarese Santa Croce (PD) - Via Bresseo n. 53/57) aperta dal novembre 2001 con una capienza di 12 posti letto. Si rivolge a utenti residenti nel territorio dell'Az. ULSS n. 6 che presentano psicopatologie gravi ma con presenza di risorse ancora attivabili e per i quali è possibile un progetto di reinserimento in struttura meno protetta o a domicilio.



La **CTRP di tipo B "Itaca"** a Rubano (PD) con 14 posti residenziali. Nata nel 1988, accoglie persone affette da malattia mentale a rischio di cronicizzazione e che pertanto necessitano di un progetto terapeutico - riabilitativo prolungato a causa del livello di compromissione con la realtà, dell'assenza o disfunzionalità della rete familiare, di concomitanti disabilità, per lo più cognitive, che limitano le autonomie.

La **CTRP di tipo B "Le Farfalle"** a Selvazzano Dentro (PD) con una capienza di dieci posti letto. Sorta nel 2003, si rivolge a pazienti che, dopo un percorso in CTRP a più alta protezione, devono sviluppare un progetto di integrazione sociale e la verifica della possibilità di un inserimento occupazionale o lavorativo.



Il **Laboratorio Dinamicamente** a Selvazzano Dentro (PD). Servizio diurno aperto nel 2013, propone, attraverso attività di assemblaggio e stampa, percorsi di sviluppo dell'autonomia personale e dell'articolazione sociale, e, laddove possibile, di formazione al lavoro.

I Gruppi Appartamento Autonomi. Alla fine dei percorsi nelle tre Ctrp, si pone, per alcuni ospiti il problema abitativo. La cooperativa ha deciso, quindi, di aprire, al momento, due appartamenti in cui sono stati inseriti, complessivamente 6 persone. Tutti sono occupati o inseriti in percorsi di tirocinio lavorativo.



LA METODOLOGIA DI INTERVENTO

L'accogliamento. - MEA società cooperativa sociale è convinta che, per iniziare un percorso, l'utente ha bisogno di sentirsi accolto, vedere riconosciuta la sua realtà, sentire che si è partecipi della sua situazione. Di conseguenza la cooperativa chiede ai propri operatori la disponibilità a saper accogliere e, nel contempo, essere coscienti che anche l'operatore deve *essere accolto* dall'ospite. Accogliere significa anche camminare con lo stesso passo e quindi saper aspettare, fare propri i tempi e i ritmi dell'ospite. Non porre troppi stimoli e prestare attenzione all'intensità della stimolazione. L'operatore deve essere in grado di gestire le proprie aspettative e richieste.

Centralità dell'utente. – L'utente è il soggetto e non l'oggetto del nostro intervento. Ogni programma di cambiamento implica il coinvolgimento attivo della persona che lo intraprende. Ogni decisione è negoziata con la persona e si assiste ad una diversificazione della relazione di cura. Coscienti che la persona sviluppa per gradi la capacità di risposta ai propri bisogni e di uscita dalle difficoltà in cui si trova.

Clima comunitario e relazioni interpersonali. - Gli esiti, nei percorsi riabilitativi, sono legati anche alla capacità degli operatori di stabilire un clima comunitario di accettazione e di fiducia. Quello che l'operatore deve fare è cercare di mettersi nell'esperienza vissuta dall'utente. Utente che elabora le informazioni in modo diverso da come facciamo noi. Nel quale il sintomo deve essere visto come un adattamento ad un campo per lui difficile. Dunque il sintomo va compreso prima di affrontarlo.

Quando la persona è giudicata incapace di intendere oppure vive reazioni di rifiuto, queste generano in lei il vissuto di non essere accettata oppure di colpa e disperazione per non essere nel modo giusto, senza la capacità di immaginare un modo diverso di essere. Lo stesso succede quando, di fronte a reazioni di squalifica con un atteggiamento di perenne correzione, la persona vive un senso di mortificazione che diviene flessione dell'umore e depressione dell'iniziativa, prima ancora che reazione violenta.

Di conseguenza, le **interazioni pazienti-operatori** sono caratterizzate da comunicazioni in cui l'ospite non viene stigmatizzato o sanzionato per i suoi comportamenti difformi dalle regole comunitarie, come spesso avviene nell'ambiente familiare, scolastico o lavorativo. Ma aiutato ad accettare la propria situazione come punto di partenza per migliorare. In questo senso, la relazione interpersonale, attraverso una serie di comunicazioni e feedback, consente gradualmente di *vedersi*, comprendere ed afferrare la propria situazione. In questo modo, gli operatori assumono un nuovo ruolo. Attraverso il supporto, la permissività/tolleranza, la disconferma, la gratificazione e il lavoro di motivazione, contrastano la resistenza al cambiamento e assumono il ruolo di facilitatori di un processo di maturazione, favorendo un maggior livello di autonomia e di fiducia dell'ospite.

L'intervento educativo. - Lo scopo dell'intervento educativo è quello di far acquisire alle persone inserite quelle abilità fisiche, psichiche ed emotive che consentano loro di:

- rapportarsi a bisogni e richieste, suoi e degli altri, in maniera idonea e secondo le norme sociali correnti,
- agire efficacemente e con successo nell'ambiente anche esterno,
- assumere i compiti propri dell'esistenza di ciascuno,
- funzionare il più indipendentemente possibile nella società con il minor bisogno possibile di interventi continuativi di supporto.

Si assiste in tal modo ad un intervento attivo, da parte delle varie figure professionali presenti, nell'assistere il paziente ad agire con successo nei compiti che è chiamato a svolgere. Questo approccio pertanto:

- parte da un'accettazione positiva e incondizionata dell'ospite così come è, senza dare per scontato o aspettarsi che abbia delle capacità funzionali;
- persegue lo sviluppo di capacità sociali attraverso un procedimento che assicuri esperienze di successo in situazioni sempre più conformi a quelle che il paziente incontrerà nell'ambiente sociale nel quale il progetto personalizzato prevede il passaggio o il ritorno;
- cerca di garantire esperienze adeguate di funzionamento, commisurando alla situazione e ai vissuti del momento le richieste relative a comportamenti, scelte ed aspettative;
- si rivolge alla persona, stimolandone la responsabilità individuale, il controllo, il senso di autostima ed incoraggiandone la partecipazione al processo evolutivo. Contrastando, gradualmente, la resistenza al cambiamento.

Si cerca di promuovere la crescita attraverso l'esplorazione e la sperimentazione delle sue potenzialità, facendo vivere esperienze autoafferme che consolidano l'autostima e la fiducia nella realtà. Nel contempo si lavora insieme per "trasformare" ed elaborare gli affetti negativi come collera, dolore, paura e così permettere al paziente di vivere le proprie emozioni.

Le attività educative. - Poiché ogni ospite presenta una motivazione al cambiamento e livelli di possesso delle varie abilità diversi, non vi sarà una unica attività di gruppo per tutti, ma saranno proposte varie attività e gli ospiti vi saranno coinvolti in base al grado di competenza posseduto e alla loro disponibilità e motivazione. *MEA cooperativa sociale*, di conseguenza, mette a disposizione un planning di attività che sono attivate in relazione agli obiettivi individuali e alle caratteristiche del momento di ciascun ospite. Le attività sono di natura diversa tra loro, con tempi di svolgimento che permettono agli ospiti una partecipazione basata su un accordo tra comunità ed ospite ed il più possibile differenziata. E' preferita l'organizzazione in piccoli gruppi, ed in particolare con interventi individuali e specifici. Questo significa che l'équipe deve essere disposta a modificarsi con il nuovo utente sapendo dove è possibile essere flessibili e quando dover mettere dei paletti.

Il focus di ogni attività non è solo sui risultati ma anche sul processo di svolgimento dell'impegno. Raggiungere l'obiettivo non significa, per la nostra cooperativa, riuscire a realizzare un prodotto o portare a termine un compito, ma avere la possibilità di evidenziare il percorso compiuto ed apprendere dall'esperienza. Cioè, porre l'attenzione, oltre che sul fare, anche su come la persona si pone di fronte all'impegno, facendo emergere i limiti da cui emanciparsi, le capacità possedute e le potenzialità da sviluppare.

Gli interventi psicoterapeutici. In ambito salute mentale, riteniamo che i soli stimoli educativi non siano di per sé sufficienti a sviluppare un corretto confronto con la realtà, ad avere adeguata consapevolezza di sé e dell'altro, a lavorare sulle difese psichiche disadattive messe in atto. Gli interventi psicoterapeutici hanno lo scopo di permettere ai pazienti di ripercorrere la propria storia e affrontare le proprie aree di dolore con una maggiore consapevolezza e coscienza della propria situazione, delle proprie fragilità. Il tutto in un percorso di graduale conoscenza e metabolizzazione delle stesse. I principali interventi sono rappresentati da:

- Colloqui psicoterapeutici individuali. - Attraverso il colloquio individuale lo psicoterapeuta stabilisce una alleanza di lavoro con il paziente, cercando di identificare il conflitto principale che determina lo stato patologico. Nei colloqui individuali, inoltre, lo psicoterapeuta cerca di fare, insieme al paziente, una sintesi dei vari interventi a cui partecipa, tentando di costruire una visione globale che agisca sulla frammentazione della psicosi, sulla motivazione, sulla definizione di un futuro possibile.
- Psicoterapia di gruppo. - La dimensione gruppal è un potente veicolo di cambiamento, apprendimento e sostegno. Al suo interno si analizzano le modalità relazionali che permeano le interazioni nella CTRP fra ospiti e fra gli stessi e l'équipe curante, collegandole spesso alla storia personale ed al contesto comunitario. Attraverso il rispecchiamento ed il confronto con l'altro si cerca di dare maggior chiarezza ed espressione a tali dinamiche, spesso problematiche, cercando di comprenderle, elaborarle e trasformarle in qualcosa di più evolutivo o di tollerarle.

Il Progetto Famiglie. – Il presupposto fondamentale è che il livello di benessere della famiglia ricade sulla persona. Quindi uno degli obiettivi è far star bene la famiglia. Il Progetto Famiglie si concretizza, quindi, in una serie di servizi al nucleo familiare comprendenti il supporto psicologico, l'elaborazione delle ansie attraverso gruppi di auto mutuo aiuto e condivisione dei vissuti, l'informazione sui diritti-doveri, l'assistenza domiciliare, i servizi di sollievo e di risposta immediata alle emergenze. Una rete di servizi attorno alla famiglia nella quale la famiglia possa essere protagonista e risorsa. Ciò permette di migliorare le relazioni familiari e l'emotività da loro espressa e far acquisire competenze nella gestione del disturbo del congiunto.

Per ultimo, un buon rapporto con le famiglie permette di creare una fiducia ed un'alleanza di lavoro che vede aspettative di familiari, paziente e curanti convergere verso obiettivi condivisi.

Il lavoro di equipe e le supervisioni. - Per assicurare che l'utenza riceva gli interventi di cui ha bisogno è necessario che tutti gli operatori siano coinvolti nella definizione del progetto terapeutico-riabilitativo. L'équipe rappresenta un momento di confronto sugli interventi messi in atto verificandone la congruità rispetto ai progetti individualizzati in essere. Decide sugli interventi da intraprendere e sui cambiamenti da adottare, prospetta le modalità operative e di relazione da seguire da parte degli operatori con gli ospiti. Affronta la gestione degli aspetti attinenti la conduzione della struttura da un punto di vista alberghiero e l'organizzazione delle attività a favore degli ospiti. Riflette sul clima comunitario e definisce gli obiettivi di sviluppo da raggiungere, compresa la necessità di formazione/supervisione. Vengono gestiti, inoltre, gli inserimenti e definite le modalità di conclusione dei percorsi.

Supervisioni. Nel Piano Annuale di Formazione di *MEA società cooperativa sociale* sono previsti, ogni anno, momenti di supervisione sia sul caso che sull'équipe. Laddove vi siano difficoltà o incertezze nella gestione di un progetto individualizzato, è prassi di questa cooperativa utilizzare lo strumento della supervisione. Questo consente di ricostruire la storia clinica e di vita del paziente, mettere in risalto il senso e l'impatto per l'ospite delle azioni ed interventi messi in atto, evidenziare le criticità e i risultati ottenuti, favorire un corretto esame di realtà. Inoltre la supervisione permette, di analizzare i risvolti critici sugli operatori della presa in carico dei pazienti, riflettere sulle dinamiche presenti all'interno del gruppo e sui bisogni presenti.

AREA DISABILITA'

Modalità di accesso ai servizi residenziali e diurni



Possono usufruire dei servizi residenziali e semiresidenziali le persone con disabilità con certificazione di handicap ai sensi della legge 104/92. L'accesso al servizio residenziale avviene a seguito di presentazione all'Azienda ULSS - Settore Disabilità della domanda da parte del familiare o dell'Amministratore di Sostegno/Tutore della persona con disabilità.

L'accesso ai servizi residenziali e semiresidenziali, a tempo indeterminato o in accoglienza temporanea, è approvato in sede di Unità Valutativa Multidisciplinare Distrettuale (UVMD) e formalmente autorizzato dall'Azienda ULSS. In sede di UVMD viene definito il Progetto Globale che definisce:

- la data di inizio e la durata dell'inserimento,
- gli obiettivi generali da raggiungere,
- le modalità e i tempi di verifica del Progetto Personalizzato,
- l'ammontare dell'impegnativa di residenzialità (divisa in quota sanitaria, quota sociale e compartecipazione dell'utente) sulla base del profilo di gravità espresso dalla valutazione con S.Va.M.Di.

L'Azienda ULSS inviante formalizza l'inserimento tramite autorizzazione scritta che viene spedita a *MEA società cooperativa sociale* e alla famiglia (o al tutore/amministratore di sostegno).

Una volta deciso l'inserimento in struttura residenziale, il soggetto o i familiari sono tenuti obbligatoriamente ad avviare la procedura per la nomina dell'Amministratore di Sostegno/Tutore.

Al momento dell'inserimento, *MEA società cooperativa sociale*:

- a) fornisce il nominativo del responsabile che la rappresenterà e sarà il punto di riferimento per i familiari;
- b) consegna alla persona ospitata, alla sua famiglia e all'Amministratore di Sostegno il Regolamento Area residenziale o il Regolamento Centro Diurno. Regolamento che deve essere sottoscritto dalla persona con disabilità o dal suo dell'Amministratore di Sostegno e in cui sono definiti:
 - l'organizzazione e le attività di ciascuna struttura,
 - le modalità di accesso da parte dei familiari, conoscenti, Amministratore di Sostegno/Tutore, Associazioni di familiari;
 - le modalità di autorizzazione alla cooperativa ai trattamenti sanitari necessari (somministrazione di farmaci e trattamenti di urgenza) da parte dell'Amministratore di Sostegno/Tutore.



Entro 90 giorni dalla data di inserimento, *MEA società cooperativa sociale* elabora il Progetto Personalizzato, redatto in conformità del Progetto Globale, e concordato con la persona inserita o il suo Amministratore di Sostegno. Progetto Personalizzato che può essere ridefinito in base al percorso educativo-assistenziale fatto dall'ospite.



Famiglie. - Durante la permanenza della persona, *MEA società cooperativa sociale* promuove incontri periodici:

- almeno una volta all'anno, per i familiari e Amministratori di Sostegno allo scopo di confrontarsi sulla gestione quotidiana e sulla qualità della vita nella struttura residenziale;
- almeno tre all'anno, tra familiari e Amministratori di Sostegno e un rappresentante dell'équipe;
- almeno due all'anno, tra Amministratore di Sostegno e la famiglia di ciascuna persona ospitata per informazioni e confronto sul Progetto Personalizzato in atto.

Le dimissioni dal servizio possono avvenire, dopo valutazione in sede di UVMD, per:

- trasferimento in altra struttura,
- volontà della persona,
- assenza prolungata o ingiustificata,
- proposta da parte di *MEA società cooperativa sociale*,
- conclusione del Progetto Personalizzato.



COMPETENZE

- a) Azienda ULSS si assume gli oneri relativi a:
- impegnativa di residenzialità secondo quanto definito nell'accordo contrattuale;
 - eventuale erogazione, dopo valutazione della situazione, di un contributo specifico per l'assistenza prestata alla persona con disabilità in caso di ricovero in ospedale o altra struttura sanitaria extra-ospedaliera
- b) *MEA società cooperativa sociale*, come definito nell'Accordo contrattuale con l'Azienda ULSS 8 Berica, si assume le spese per:
- vitto e alloggio, compresa la biancheria piana e di comunità;
 - attività socio-educative previste nel Progetto Personalizzato, sia interne che esterne;
 - servizi e prodotti essenziali per l'igiene personale (lavanderia, pedicure semplice, manicure, parrucchiere, barbiere);
 - vestiario e calzature secondo standard dignitosi, quando la persona non è in grado di provvedervi economicamente in modo autonomo;
 - trasporto e l'accompagnamento a visite od esami diagnostici da svolgersi all'esterno della struttura o per ricovero in strutture sanitarie.
- c) *In capo alla persona con disabilità ricadono le seguenti spese:*
- compartecipazione economica giornaliera, per tutti i giorni dell'anno, anche in caso di assenza,, in base a quanto deciso in sede di UVMD;
 - farmaci e parafarmaci per quanto non compreso nelle forniture gratuite autorizzate dall'Azienda ULSS;
 - protesi e ausili ai sensi della normativa vigente;
 - spese per accertamenti diagnostici e terapie;
 - abbigliamento e calzature se in grado di provvedervi economicamente in modo autonomo;
 - soggiorni estivi/invernali e gite/uscite giornaliere
 - spese minute;
 - spese relative al trasporto per i rientri in famiglia se svolte dalla cooperativa.



Programma di Ricerca Multicentrico "PersonaLab". - Dovendo confrontarci con utenze sempre più eterogenee sia per tipologia di bisogni che per profili di problematiche emergenti, nel 2011 abbiamo intrapreso un percorso di cambiamento metodologico/culturale nella formulazione dei Piani Educativi Individuali (PEI). Abbiamo aderito al Programma di Ricerca Multicentrico "PersonaLab" ideato e sviluppato dalla Fondazione Zancan Onlus. L'utilizzo della metodologia "PersonaLab" promuove la presa in carico "personalizzata" della persona disabile e attraverso una sistematica valutazione di efficacia degli interventi permette di quantificare in che misura abbiamo risposto ai bisogni. Dopo una fase di sperimentazione, da gennaio 2016 viene utilizzato per tutti i servizi dell'Area disabilità.



AREA SALUTE MENTALE

Modalità di accesso ai servizi residenziali e diurni



La proposta di inserimento in una delle tre Ctrp viene fatto dallo psichiatra del Centro di Salute Mentale (CSM) che segue la persona. La proposta viene inviata alla UOSD *Gestione percorsi riabilitativi e integrazione con le aree distrettuali* del Dipartimento di Salute Mentale dell'Az. ULSS 6 Euganea. Nella riunione mensile di Linea Riabilitativa viene discussa la proposta di inserimento, valutata la struttura più indicata e la disponibilità del posto letto e i tempi necessari all'inserimento.

Prima dell'inserimento in comunità vi è la presentazione, da parte della mini equipe del CSM, alla equipe della Ctrp della persona e della sua storia psichiatrica nonché del suo *Progetto condiviso* in cui sono definiti gli obiettivi che si intendono perseguire con l'inserimento. Progetto che sarà sottoscritto dallo psichiatra referente, dall'utente, da un suo familiare o Amministratore di Sostegno e dal coordinatore della Ctrp. Nel caso la persona provenga da un'altra struttura residenziale, vi è un incontro anche con l'equipe di questa struttura per conoscere il percorso terapeutico-riabilitativo svolto.

Con la persona che deve entrare si concorda una sua visita presso la comunità. Visita in cui viene presentata la struttura, illustrata l'organizzazione della comunità, concordate le modalità di gestione dei principali aspetti personali (denaro, abbigliamento, etc.), consegnata la Carta di accoglienza. E' l'occasione in cui incontra gli altri ospiti e gli operatori in turno, si conoscono le sue attese e preoccupazioni.

Subito dopo l'inserimento vi è un incontro con i familiari o l'Amministratore di Sostegno per definire le modalità di comunicazione e presenza, eventuali aspetti amministrativi e la gestione delle risorse economiche personali.

Entro tre mesi dall'entrata viene redatto il Progetto Terapeutico Riabilitativo Personalizzati (PTRP). Il Progetto è costruito partendo dal confronto con l'ospite e definendo, anche con lui, gli obiettivi e gli interventi terapeutici ed educativi che verranno messi in atto. Viene, quindi, discusso in un apposito



incontro con la mini equipe inviata del CSM. Una volta definito è inviato all'Amministratore di Sostegno per la firma. L'andamento del percorso terapeutico-riabilitativo e la verifica del livello di raggiungimento degli obiettivi posti è oggetto di appositi incontri di equipe e con l'ospite. Nonché con la mini equipe del CSM per confermare o ridefinire gli obiettivi e i tempi di permanenza. Durante la permanenza all'ospite può essere proposto la sua partecipazione a tirocini o l'inserimento presso il *Laboratorio Dinamicamente*.

Quando il paziente ha raggiunto e consolidato gli obiettivi che si erano concordati, equipe della struttura e mini equipe del CSM, insieme al Responsabile della UOSD *Gestione percorsi riabilitativi*, definiscono le modalità di dimissione e come deve proseguire il percorso. Le possibilità possono prevedere una prosecuzione verso strutture residenziali meno assistite, il rientro in famiglia oppure l'inserimento in un Gruppo Appartamento.



COMPETENZE

- a) Azienda ULSS 6 Euganea si assume gli oneri relativi a:
- Pagamento tariffa giornaliera secondo quanto definito nei contratti e accordi contrattuali;
- b) *MEA società cooperativa sociale*, come definito nei contratti e accordi contrattuali con l'Azienda ULSS 6 Euganea, si assume le spese per:
- Attività riabilitative e socializzanti secondo quanto previsto nei Progetti Terapeutico Riabilitativi Personali, sia interne che esterne.
 - Presenza di uno psicologo per 19 h/settimana per psicoterapia individuali e di gruppo.
 - Predisporre una cartella personale per ogni utente, sulla base delle indicazioni del servizio pubblico, relativa agli interventi socio assistenziali ed educativi, che integri la documentazione clinica, predisposta dall'equipe psichiatrica.
 - Servizio mensa garantito, attraverso un servizio di catering esterno, sette giorni su sette. Gli operatori garantiscono la somministrazione degli alimenti, seguendo le prescrizioni dietetiche presenti e garantendo una sorveglianza attiva durante il pasto.
 - Fornitura biancheria piana e di comunità e suo lavaggio.
 - Dotazione di due automezzi (1 auto e 1 pulmino) per struttura. Per attività di trasporto e mobilità, accompagnare gli ospiti a visite specialistiche ed esami di laboratorio, garantire loro l'accesso a servizi e a contesti risocializzanti e riabilitativi, far visita ai familiari, qualora la capacità di muoversi autonomamente nel territorio non sia di livello adeguato. Oltre a ciò, è possibile realizzare uscite di gruppo con obiettivi ludico – aggregativi.
 - Pulizia e igiene/sanificazione degli ambienti interni ed esterni secondo procedure che prevedono pulizie a frequenza giornaliera, settimanale e straordinaria. In ciascuna struttura sono presenti strumenti per la verifica costante dell'andamento del Servizio, volti a rilevare, oltre alla qualità delle prestazioni, anche la soddisfazione del Cliente esterno (gli Utenti) e del Cliente interno (operatori).
- c) In capo all'utente ricadono le seguenti spese:
- farmaci e parafarmaci per quanto non compreso nelle forniture gratuite da parte dell'Azienda ULSS;
 - protesi e ausili ai sensi della normativa vigente;
 - spese per accertamenti diagnostici e terapie;
 - abbigliamento e calzature personali;
 - soggiorni estivi/invernali e gite/uscite giornaliere;
 - spese per alimenti ad uso personale, consumazioni durante le uscite e gite, acquisti vari;
 - servizi e prodotti per l'igiene e la cura della persona.
 - In ogni struttura è possibile effettuare il lavaggio della biancheria personale secondo specifici progetti di autonomia e responsabilizzazione. Il supporto degli operatori è assicurato nelle varie fasi del processo. Per questo servizio si richiede un contributo spese all'ospite. In alternativa tale servizio può essere assolto dalla famiglia con il lavaggio a casa o presso lavanderie di preferenza



MODALITÀ DI ACCESSO AL LABORATORIO DINAMICAMENTE

Per quanto riguarda il *Laboratorio Dinamicamente*, gli inserimenti avvengono nell'ambito delle convenzioni in essere con i Comuni, il SIL dell'Az. ULSS 6 Euganea, il Tribunale di Padova oppure a seguito di accordi presi con Enti o Associazioni del territorio. Per l'inserimento è sempre richiesto un Progetto di inserimento specifico.

RSA "VILLA SANTA RITA"

Via G. Cacciavillani 13, 36070 Marana di Crespadoro (VI)

Tel. 0444 1770439

e-mail meamarana@meavi.org

La sede

La Residenza Sanitaria Assistenziale (RSA) "Villa Santa Rita", ha una capacità di ricezione di 20 posti letto e intende rispondere a persone con disabilità complessa. Il progetto ha caratteristiche innovative e sperimentali. Il servizio infatti si prefigge di sperimentare un ambiente di crescita per minori che rientrano nell'area definita come urgenza delle diagnosi con complessità comportamentale.



Caratteristiche del servizio



Il servizio prevede:

- *Intervento socio educativo di riabilitazione alla relazione.* Favorisce la dimensione relazionale e di vita sociale della persona strutturando una progettualità d'integrazione interna alla Comunità ed esterna verso il territorio e l'inclusione sociale (percorsi scolastici compresi ove presenti).
- *Intervento specialistico a cura di figure professionali dell'equipe* (educatore professionale, operatore socio sanitario, psicologo psicoterapeuta, istruttore tecnico onoterapeuta).
- *Intervento socio-assistenziale residenziale e riabilitativo diurno* (aiuto nell'attività quotidiana, nell'igiene della persona, nella sorveglianza all'assunzione del cibo e dei farmaci, nell'accompagnamento ai presidi sanitari, ecc.).
- *Interventi di assistenza sanitaria* incaricati dall'U.L.S.S. per tutti gli ospiti della comunità, a seconda delle necessità individuali. In equipe è presente un infermiere professionale.
- *Interventi alberghieri* (alloggio, vitto, pulizia e riordino delle camere e degli spazi comuni, pulizie generali periodiche, servizio di lavanderia per tutti gli indumenti sia personali che da corredo, servizio di guardaroba).

Finalità del servizio è di strutturare un intervento altamente finalizzato alla riabilitazione-abilitazione psico-sociale. E' previsto inoltre dalle figure specialistiche un supporto formazione alla famiglia d'origine e ai servizi.

Il programma generale di attività gestisce la funzione abitativa ed assistenziale, consentendo il massimo coinvolgimento della persona nella gestione domestica e il consolidamento delle autonomie individuali, garantendo controllo e contenimento dei comportamenti socialmente non accettabili.

I sensi con cui le persone percepiscono l'ambiente e i gesti della quotidianità, costituiscono il punto di partenza della progettazione personalizzata; la natura in cui la comunità è immersa ed il territorio diventano in questo modo strumenti educativi/pedagogici per favorire benessere e crescita delle persone accolte.

Attività programmate

Sostegno psicologico; sostegno educativo; laboratori di musicoterapia, psicomotricità, scrittura; inserimento e monitoraggio scolastico; pet-therapy; onoterapia; applicazione di software specifici di apprendimento per l'autismo; attività ludico-ricreative; attività di inclusione territoriale.



Comunità Alloggio "LA COLLINA"

Via Carcano 1/B, 36045 Alonte (VI)
Tel. 0444 401595
e-mail meaalonte@meavi.org

La sede

La Comunità alloggio "La Collina" si trova ad Alonte in provincia di Vicenza. Dispone di 10 posti letto suddivisi in camere singole e doppie. La zona giorno è dotata di sala pranzo, cucina e locali multifunzionali per attività. Annesso zona residenziale vi è il laboratorio utilizzato per le attività diurne. L'ampio giardino (3000 mq) e l'orto completano gli spazi a disposizione degli abitanti della casa.



alla



Caratteristiche del servizio

La comunità alloggio "La Collina" è stata aperta il 4 settembre 2011 e ha accolto le persone con disturbi comportamentali gravi che erano inserite nella struttura, sempre gestita *MEA società cooperativa sociale*, situata a Brendola.

Gli obiettivi che si prefigge l'equipe sono:

- Accoglienza e inserimento degli ospiti in una struttura che offra loro qualità di servizi riabilitativi e di assistenza.
- Migliorare la qualità di vita degli utenti promuovendo e sviluppando le capacità degli stessi, invitandoli costantemente a partecipare e ad apprendere attraverso la vita comunitaria.
- Valorizzare e stimolare le potenzialità di ogni persona inserita nelle attività proposte, sia autonomamente che in gruppo. Questo per mezzo di interventi educativi ed occupazionali mirati che permettono di indirizzare le attitudini di ognuno.
- Fare sentire gli ospiti parte integrante del clima familiare che caratterizza questa struttura, coinvolgendoli nella gestione quotidiana della casa.

Parallelamente al percorso in Comunità Alloggio, vi è un'attenzione nel riuscire a riattivare le risorse delle famiglie degli ospiti, viste come risorsa indispensabile per un positivo esito dell'inserimento. Il lavoro con le famiglie permette, inoltre, di perseguire, laddove possibile, il rientro in famiglia sostenendole con servizi di sollievo per evitare il riacutizzarsi di situazioni critiche, abbandoni o ricoveri impropri.



Nei terreni attigui alla Comunità Alloggio è stata aperta la Fattoria sociale "I Ciuchi". Gli ospiti accolti nella comunità assieme a quelli che provengono da altri servizi MEA, collaborano alla gestione dell'orto e alla cura degli animali da cortile. Grazie alla potenzialità del laboratorio agricolo, alla collaborazione con le realtà del territorio e con le Associazioni, "La Comunità Alloggio "La Collina" si prefigge di farsi conoscere come realtà aperta ed integrata nel territorio

Comunità Alloggio "NICO FRIGO"

Via Brunati 37, 36010 Cesuna di Roana (VI)

Tel. 0444 67547

e-mail meacesuna@meavi.org

La sede

La "Comunità alloggio **"Nico Frigo"** è situata a Cesuna di Roana all'interno di una contrada immersa nel verde dell'Altopiano di Asiago. Fin dal 2003 la Fondazione "Vicenza una città solidale" si è operata per realizzare una Comunità Alloggio ("Dopo di Noi") per disabili gravi residenti sull'Altopiano di Asiago. Il risultato è questa struttura dotata di 10 posti letto, con stanze singole e doppie e spaziosi locali utilizzabili come laboratori o palestra. Gli ambienti accoglienti ed il contesto territoriale permettono di investire molto in termini di integrazione e valorizzazione. Inoltre gli spazi esterni si prestano ad eventi culturali rivolti alla popolazione territoriale.

Caratteristiche del servizio



Visto la preminenza dei posti letto riservata a persone residenti nell'Altopiano di Asiago si è cercato di sviluppare una rete di sinergie e collaborazioni con la Comunità Locale. Ciò ha permesso di vedere la persona inserita non più soltanto come il destinatario di una serie di interventi scelti e proposti dai vari operatori del sistema, ma persona cui la rete dei servizi fornisce informazioni e garantisce opportunità che gli consentono soluzioni conformi al suo progetto di vita. L'attenzione non è posta solo sulla persona disabile ma anche sull'ambiente nel quale vive, con particolare attenzione alla famiglia ed al contesto della Comunità Locale che deve essere adeguatamente preparato e supportato.

Gli obiettivi che si prefigge l'equipe sono:

- accoglienza e inserimento degli ospiti in una struttura che offra loro qualità di servizi riabilitativi e di assistenza;
- migliorare la qualità di vita degli utenti promuovendo e sviluppando le capacità degli stessi, invitandoli costantemente a partecipare e ad apprendere attraverso la vita comunitaria;
- valorizzare e stimolare le potenzialità di ogni persona inserita nelle attività proposte, sia autonomamente che in gruppo. Questo per mezzo di interventi educativi ed occupazionali mirati che permettono di indirizzare le attitudini di ognuno.
- fare sentire gli ospiti parte integrante del clima familiare che caratterizza questa struttura, coinvolgendoli nella gestione quotidiana della casa.

La Comunità Alloggio "Nico Frigo" è adiacente alla "Casa delle Autonomie". Struttura dedicata ad offrire soggiorni di sollievo a famiglie con disabili oppure momenti di approfondimento a famiglie che presentano difficoltà nella gestione della persona con disabilità e ritengono opportuno "fermarsi a ripensare" i legami familiari presenti e le risorse a disposizione e/o attivabili. Sviluppare progetti di "Vita Indipendente" dando la possibilità a ragazzi disabili, senza la presenza dei familiari, di sperimentare, all'interno di un contesto protetto e "governato", situazioni di vita autonoma e "semi-indipendente".



Comunità Alloggio "ANCORA INSIEME"

Via Palma 1, 36020 San Giovanni in Monte (VI)
Tel. 0444 863583
e-mail measangiogiovanni@meavi.org



La sede

La Comunità Alloggio "Ancora Insieme" è situata a S. Giovanni in Monte di Mossano (Vi) al secondo e terzo piano della "Villa Belvedere" della struttura residenziale della Fondazione Opera Immacolata Concezione O.I.C. che si occupa di accoglienza di persone anziane. La Comunità accoglie due nuclei di 10 posti letto, con ampie stanze singole e doppie, spazi utilizzabili come laboratori, palestra e ampio parco immerso nei boschi dei Colli Berici. Per le attività educative diurne vengono utilizzati sia i locali della struttura sia i laboratori del Centro Diurno MeA situato a Vicenza.

La gestione alberghiera è in collaborazione con la Fondazione O.I.C. che provvede al servizio di ristorazione, alla fornitura e lavaggio della biancheria piana e a richiesta il servizio infermieristico.

Caratteristiche del servizio



La struttura è indirizzata a persone disabili che richiedono una permanenza di lungo termine. Ciò per l'età e la presenza di un fabbisogno soprattutto assistenziale e di attivazione relazionale. A fronte di famiglie in difficoltà a gestire il proprio congiunto proprio per il carico assistenziale/alberghiero che richiede.

Con questa esperienza si è cercato di passare dal concetto di UTENTE, al quale sono dovuti una serie di servizi, spesso erogati in modo spersonalizzato e uguale per tutti, a quello di CLIENTE, cioè persona che si rivolge ad un servizio non per riceverne assistenza, ma per acquistare una prestazione.

Gli obiettivi che si prefigge l'equipe sono:

- Accoglienza degli ospiti in struttura che offra loro qualità di servizi riabilitativi e di assistenza.
- Migliorare la qualità della vita degli utenti promuovendo e sviluppando le loro capacità, invitandoli costantemente a partecipare ed apprendere attraverso la vita comunitaria.
- Valorizzare e stimolare le potenzialità di ogni persona attraverso le attività proposte, sia autonomamente che in gruppo. Questo per mezzo di interventi educativi mirati che permettano di valorizzare le attitudini di ognuno.
- Far sentire gli ospiti parte integrante di un clima comunitario.

Le attività proposte, oltre a quelle di cura della persona e della sua igiene e aspetto, sono prevalentemente a carattere socializzante, ludiche e di relax. Consci che il successo dell'azione educativa sia dovuto alla capacità dell'educatore di instaurare una relazione di rispetto nei confronti del cliente e fargli percepire la fiducia nel suo valore e dignità. A ciascuno è consentito di esprimere, all'interno del gruppo, i più diversi aspetti della propria personalità. Vi è l'impegno affinché ogni soggetto sia accettato dagli altri come persona, indipendentemente dalla propria autonomia.



Comunità Alloggio "VILLA CHIARA"

Via Adua 4, 36078 Valdagno (VI)

Tel. 0445 401827

e-mail meavaldagno@meavi.org



La sede

La comunità alloggio Villa Chiara è situata nel centro di Valdagno (Vi), può ospitare fino a 10 persone. Lo stabile, ristrutturato di recente, ha ottimizzato le potenzialità degli spazi che consentono così di effettuare con agio attività diurne oltre alle attività residenziali. E' dotata di 5 camere da letto doppie al primo piano, mentre al piano terra è presente un'ampia sala da pranzo, uno spazioso soggiorno e diversi locali strutturati come laboratori e sale attività.

Caratteristiche del servizio



La Comunità Alloggio "Villa Chiara" è una struttura residenziale per persone con disabilità grave. Gli ambienti spaziosi ed il contesto territoriale permettono di investire molto in termini di integrazione e valorizzazione sociale. Gli spazi esterni si prestano ad alcune attività aggregative con l'associazionismo locale (orti sociali), mentre gli spazi interni, oltre che fungere da ambiente per la quotidianità, si prestano per accogliere le attività diurne rivolte agli stessi ospiti e per organizzare sinergie con gli ospiti della vicina Comunità Residenziale "Villa S.Rita" di Marana di Crespadoro.

Gli obiettivi che si prefigge l'equipe sono:

- Accoglienza e inserimento degli ospiti in una struttura che offra loro qualità di servizi riabilitativi e di assistenza.
- Migliorare la qualità di vita degli utenti promuovendo e sviluppando le capacità degli stessi, invitandoli costantemente a partecipare e ad apprendere attraverso la vita comunitaria.
- Valorizzare e stimolare le potenzialità di ogni persona inserita nelle attività proposte, sia autonomamente che in gruppo. Questo per mezzo di interventi educativi ed occupazionali mirati che permettono di indirizzare le attitudini di ognuno.
- Fare sentire gli ospiti parte integrante del clima familiare che caratterizza questa struttura, coinvolgendoli nella gestione quotidiana della casa.

Particolare importanza è data alla relazione. Agli operatori è chiesto di saper infondere fiducia, di mettere la persona in condizione di crescere da solo, esprimere propri obiettivi e progetti, in relazione alle sue possibilità. Riconoscendolo e trattandolo come persona. Quanto più l'operatore non erige alcuna barriera giudicante, tanto più grande è la probabilità che il cliente si ponga in maniera costruttiva. Si deve evitare di "modellare" la persona.

Il secondo fattore di rilievo nel creare un clima adatto al cambiamento è l'accettazione.



IL CENTRO DIURNO MEA

Via G. Ferrari 29, 36100 Vicenza

Tel. 0444 2240726

e-mail centrodiurno@meavi.org

centrodiurno.tce@meavi.org

Sede e caratteristiche del servizio

E' aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00 e la presenza degli utenti è definita in base ad un calendario annuale concordato con l'Azienda ULSS 8 Berica. Può accogliere fino a 30 persone tipo" (una persona = 35 ore settimanali di accesso) con diverse tipologie di disabilità:

- derivanti da esiti da trauma cranico encefalico (T.C.E.),
- disabilità acquisita o malattie degenerative,
- disturbi generalizzati dello sviluppo (D.G.S.) e disturbi del comportamento (D.C.),
- grave ritardo mentale.

Attualmente il *Centro Diurno MeA* è suddiviso in tre cluster (due interni ed uno esterno) in base alla tipologia di disabilità. A ciò si aggiungono alcuni servizi integrativi quali il servizio di trasporto, l'assistenza domiciliare e il Progetto Vita indipendente.

1. Sezione informatica

Si occupa principalmente di persone affette da esiti da trauma cranico encefalico (TCE), con disabilità acquisita (G.C.A.) e malattie degenerative. L'intervento prevede spazi individuali per svolgere le attività al computer e spazi comunitari per le attività di gruppo. Per questo cluster sono previste attività specifiche per lo più incentrate sull'uso dei computer, quali efficaci ausili per persone con compromissioni motorie e valido mezzo alternativo di comunicazione. E attività manuali tese ad un recupero dei movimenti motori e oculo-manuali.



2. Sezione assistenziale-riabilitativa

Vi sono inserite persone che presentano principalmente bisogni assistenziali e riabilitativi verso le competenze di base. Le finalità riguardano il mantenimento delle abilità residue, il supporto nel soddisfacimento dei bisogni primari, favorire il benessere relazionale e la promozione della socialità, il sollievo familiare. L'area di questo cluster presenta una suddivisione degli spazi in modo di andare incontro alle problematiche presentate da ogni singola persona inserita.



3. Sezione Agricola

Una sezione del *Centro Diurno MEA* si tiene presso i terreni della Comunità Alloggio "La Collina" di Alonte (VI) in un progetto di agricoltura e cura degli animali. Vi sono inseriti, per lo più ma non solo, utenti che hanno difficoltà a vivere in ambienti chiusi e presentano problemi di convivenza oppure gradiscono attività svolte all'aperto e in rapporto con la natura.

Servizi integrativi

- Servizio di trasporto dell'utente da casa verso il centro diurno e viceversa.
- Presenza di una palestra per attività ludico-motorie.
- Assistenza domiciliare: La cooperativa MeA aderisce al programma di assistenza domiciliare organizzato dall'Azienda ULSS 8 Berica finalizzato a mantenere una continuità educativo-assistenziale nei periodi prolungati di assenza da parte di un utente.
- Progetto Vita indipendente e inclusione sociale. Progetto finalizzato a favorire l'autonomia delle persone disabili e provare le loro relazioni interpersonali in spazi a basso supporto. Tra le attività sono previste settimane di permanenza/esperienza presso il *Residence Brunialti* a Cesuna. Per alcuni utenti rappresenta il passaggio preliminare all'inserimento in un progetto di co-housing che aprirà nel corso del 2021



"CASA DELLE AUTONOMIE"

Via Brunialti 37, Cesuna (VI)
e-mail info@meavi.org

Lo stabile, funzionale all'accoglienza di persone con disabilità, è suddiviso in quattro nuclei abitativi. I nuclei abitativi, pur essendo inseriti in un contesto di condivisione, mantengono una propria autonomia, garantendo l'intimità agli utilizzatori. La capacità ricettiva totale è di 10/12 persone. Il servizio è indirizzato a:

1. famiglie in cui sono presenti persone con disabilità le quali sentono il bisogno di:
 - perfezionare e/o consolidare alcune competenze;
 - "fermarsi a pensare" al fine di comprendere le necessità emergenti e quelle di lungo periodo;
 - godere di periodi di sollievo.
2. Sviluppare percorsi di "Vita indipendente" e legati a "Rete Legge 112 Dopo di Noi". Offrire a ragazzi disabili, senza la presenza dei familiari, la possibilità di sperimentare, all'interno di un contesto protetto e "governato", situazioni di vita autonoma e "semi-indipendente".



Le famiglie avranno la possibilità di godere di supporto qualificato e differenziato; beneficeranno di attività di gruppo e "personalizzate". Potranno, inoltre, trascorre momenti in autonomia con il figlio disabile o senza il figlio disabile, impegnato in attività organizzate dagli operatori.

La presenza di più nuclei contemporaneamente (massimo 4 nuclei familiari) dà, inoltre, la possibilità di confrontarsi tra loro, condividere esperienze, difficoltà. In una situazione di tranquillità poiché, simultaneamente, le persone con disabilità beneficeranno di attività ricreative e riabilitative condotte dal personale messo a disposizione dalla Cooperativa.

Progetto Agricolo "FATTORIA I CIUCHI"



Via Carcano 1/B, 36045 Alonte (VI)
e-mail info@meavi.org

Il progetto si svolge nei terreni attigui alla Comunità Alloggio "La Collina" di Alonte (VI) e nasce dalla collaborazione tra *MeA Società Cooperativa Sociale*, titolare dell'immobile e dei terreni, e *AgriMeA Società Cooperativa Agricola Sociale* che si occupa di inserimento lavorativo di persone svantaggiate attraverso la gestione di servizi agricoli e di cura del verde.

Il progetto "Fattoria I Ciuchi" si propone come servizio diurno innovativo in grado di proporre non solo attività occupazionali per le persone con disabilità inserite nei Centri Diurni o accolte nelle strutture residenziali ma anche offrire opportunità di crescita e di avviamento al lavoro. L'intervento è pensato e strutturato per favorire il mantenimento e lo sviluppo delle capacità peculiari della persona, offrire esperienze utili alla crescita educativa, garantire la qualità delle relazioni nel territorio e negli ambienti sociali. Realizzare l'integrazione nella prospettiva dell'inclusione e della vicinanza sociale, mettendo in relazione persone, mondi e ambienti.

Il personale impegnato nel progetto vede un istruttore tecnico pratico, che si occupa della gestione degli animali (asini, cavalli ed animali di bassa corte), un perito agrario che si occupa delle coltivazioni del fondo e di numerosi volontari che collaborano con le due cooperative nel progetto. Le attività vedono oltre alla produzione e trasformazione di prodotti agricoli, la sensibilizzazione e l'animazione della Comunità Locale al fine di renderla più consapevole e disponibile all'accoglienza delle persone in stato di bisogno. Il tutto finalizzato all'inserimento lavorativo di persone con iniziali difficoltà.



CTRP di tipo A "DINA MURARO"

Via Bresseo 53/57, Cervarese Santa Croce (PD)
Tel. 049 9903797
e-mail ctrp.dinamuraro@meavi.org

La **CTRP di tipo A "Dina Muraro"**, sita in un immobile di proprietà dell'Azienda Ulss n. 6 Euganea, è a Montemerlo, nel comune di Cervarese Santa Croce, in via Bresseo n. 53/57. E' aperta dal novembre 2001 ed ha una capienza massima di 12 posti letto. La struttura è suddivisa in tre unità operative: la comunità residenziale, luogo della quotidianità, il centro diurno, sede delle attività riabilitative, la sala riunioni, dove si svolgono i gruppi terapeutici e le équipe, oltre che essere aperto alle associazioni del territorio.



La struttura si rivolge a utenti residenti nel territorio dell'Ulss n. 6 che presentano psicopatologie gravi ma con presenza di risorse ancora attivabili e per i quali è possibile, dopo un adeguato percorso, un progetto di reinserimento in struttura meno protetta o a domicilio. Accoglie persone affette da uno spettro di patologie che spazia dal disturbo psicotico di tipo schizofrenico ad una gamma di disturbi di personalità. Di norma, sono persone ammesse dopo un ricovero in SPDC in fase di subacuzia per le quali è stato individuato utile, per le caratteristiche che nel tempo è venuta ad assumere, un percorso di tipo terapeutico-riabilitativo in questa CTRP.



L'intervento mira ad aiutare il paziente nella comprensione di sé e delle sue emozioni, a ricomporre gli aspetti scissionisti di tipo psicotico, a sviluppare una relazione adeguata con l'altro, a ridurre il ricorso a comportamenti legati al disturbo psichico, a favorire nelle persone accolte la consapevolezza del percorso che stanno effettuando, ad aumentare la loro autonomia e la capacità di separarsi dalle istituzioni.

Le attività puntano a sviluppare la capacità di far fronte in maniera positiva agli eventi fonte di stress, saper riorganizzare in maniera funzionale la propria vita e mantenere un sufficiente livello di funzionamento, iniziare un processo di sviluppo delle potenzialità personali e di recupero di un ruolo sociale valido.

Questi concetti sono sostenuti e perseguiti attraverso:

- la vita di comunità, con il coinvolgimento in attività di base e di routine attinenti alla quotidianità;
- l'accoglimento e l'elaborazione di vissuti ed emozioni,
- il supporto psicoeducativo nelle scelte e nel superamento delle difficoltà;
- l'elaborazione della situazione psicopatologica attraverso il coinvolgimento in interventi psicoterapeutici;
- l'attivazione di colloqui di sostegno individuali;
- la partecipazione alle attività educative, sia di gruppo che individuali.



CTRP di tipo B "ITACA"

Via Spinelli 1, Rubano (PD)

Tel. 049 8216268

e-mail ctrp.itaca@meavi.org

La CTRP "Itaca", sita in un immobile di proprietà dell'Azienda Ulss n. 6 Euganea di Padova, è attiva dall'ottobre 2003 e si trova a Rubano in Via Spinelli 1. La struttura prevede 14 posti residenziali e ospita persone provenienti dal territorio dell'Azienda Ulss 6 Euganea.

La comunità accoglie persone affette da malattia mentale cronica o a rischio di cronicizzazione, con disturbi psichici che incidono profondamente sul pensiero e nelle relazioni interpersonali e che pertanto necessitano di un progetto terapeutico - riabilitativo prolungato, superiore ai due anni. Si tratta di persone che abbisognano di una residenzialità prolungata a causa di rilevanti problemi di salute mentale, del livello di compromissione con la realtà, dell'assenza o disfunzionalità della rete familiare, di concomitanti disabilità, per lo più cognitive, che limitano le autonomie.



La struttura ha come punto di partenza il potenziamento delle parti ancora funzionanti della persona colpita dalla malattia attraverso un percorso terapeutico riabilitativo individualizzato. L'intervento ha, quindi, l'obiettivo di:

- aiutare l'ospite a prendere coscienza della sua situazione attuale
- iniziare a pensare al proprio futuro elaborando il grosso scoglio dell'angoscia per la sua situazione attuale,
- ricostruire il tessuto affettivo, relazionale e sociale delle persone inserite,
- attivare le risorse, anche se residuali, degli ospiti e del loro contesto di appartenenza.

Il lavoro riabilitativo è indirizzato verso un incremento della stima di sé, sul far emergere le risorse latenti e portare la persona ad utilizzare il suo potenziale, sullo sviluppo di nuove abilità e competenze.

Particolare attenzione è riservata al lavoro con le famiglie al fine di ricostruire una reciproca fiducia tra i vari componenti, rimuovere le dinamiche fonte di conflitto o disapprovazione, migliorare le relazioni famigliari e preparare il possibile rientro a casa.

Da dicembre 2015 è presente un'Attività svolta con l'Ausilio di Animali (AAA) secondo quanto previsto dall'Accordo tra Stato, Regioni e Province Autonome del 25 marzo 2015. L'animale è "Peppa" un cane Lagotto. Si tratta di un intervento con specifiche finalità ludico - ricreative e di socializzazione, attraverso il quale promuovere il miglioramento della qualità di vita e la corretta interazione uomo - animale. Nelle AAA, che possono essere rivolte sia alla singola persona che al gruppo, la relazione con l'animale costituisce fonte di conoscenza, di stimoli sensoriali ed emozionali e permette di:

- sviluppare competenze attraverso la cura dell'animale,
- accrescere la disponibilità relazionale e la capacità di comunicazione,
- arricchire di ulteriori impegni la vita dell'ospite,
- dare maggiore significato, attraverso momenti di piacere, al senso di vivere.



CTRP di tipo B "LE FARFALLE"

Via Torino, 14, Selvazzano Dentro (PD)

Tel. 049 720656

e-mail ctrp.lefarfalle@meavi.org

La CTRP Le Farfalle, nata nel 2003, è situata a Tencarola nel comune di Selvazzano Dentro in Via Torino 14 in un immobile di proprietà della cooperativa. Ha una capienza di dieci posti letto.

La struttura si rivolge a persone affette da disturbi mentali che, dopo un percorso in CTRP a più alta protezione, devono consolidare le loro autonomie personali, sviluppare un progetto di integrazione sociale, iniziare un percorso atto alla ricerca di un inserimento occupazionale o lavorativo. I programmi prevedono l'auto assegnazione di compiti, lo sviluppo della capacità di prendere decisioni e metterle in pratica, l'inserimento in percorsi di formazione al lavoro, l'elaborazione di un progetto di vita.

La collocazione della casa è tale per cui tutti i servizi sono facilmente fruibili dagli utenti permettendo loro di spostarsi agevolmente con i mezzi di trasporto pubblici, (APS E SITA) di raggiungere i luoghi di tirocinio e di frequentare i centri di aggregazione presenti nel Territorio.



La mission della Ctrp "Le farfalle" è:

- a. Lo sviluppo di un **percorso terapeutico riabilitativo** volto al recupero delle capacità di relazione interpersonale, di integrazione sociale e di attività lavorativa compromesse dal disturbo psichico.
- b. La ricostruzione del tessuto affettivo, relazionale e sociale tramite interventi volti all'attivazione delle risorse (quantunque residuali) degli individui e del contesto di appartenenza.
- c. Stimolare e sviluppare le abilità necessarie alle singole persone per vivere in un gruppo appartamento, in famiglia, o in una comunità a bassa protezione.
- d. Favorire negli ospiti la sperimentazione diretta di modalità relazionali diverse, lo sviluppo di autonomie decisionali e sociali e la consapevolezza rispetto alle proprie responsabilità.

L'obiettivo è il progressivo reinserimento nel territorio di appartenenza del paziente, attraverso l'attuazione di un programma di riabilitazione bio-psico-sociale che prevede il rientro in famiglia oppure l'inserimento in strutture con grado di protezione sempre minore in relazione alla progressiva autonomizzazione del paziente. In alcuni casi è possibile il passaggio in Gruppo Appartamento Autonomo.

La struttura organizza i propri servizi non su prestazioni prestabilite, ma obiettivi personali che soddisfino l'ospite non solo come portatore di bisogni ma anche come portatore di risorse e di motivazioni a vivere. I programmi promuovono, pertanto, l'auto assegnazione di compiti, lo sviluppo della capacità di prendere decisioni e metterle in pratica, l'elaborazione di un progetto di vita, l'inserimento in percorsi di formazione al lavoro.



IL LABORATORIO "DINAMICAMENTE"

Via Rovereto 29, Selvazzano Dentro (PD) -
Tel. 049 623682
e-mail dinamicamente@meavi.org



Nato nel 2013, il progetto si proponeva di creare un nuovo servizio per le persone inserite nelle CTRP che avevano già svolto positivamente una parte del percorso terapeutico e riabilitativo e permettere loro di:

- provare la tenuta, in un ambiente esterno, delle abilità acquisite in comunità;
- sviluppare ulteriori competenze quali, ad esempio, l'uso dei mezzi pubblici;
- provarsi in un percorso di sviluppo dell'autonomia personale e dell'articolazione sociale con ritmi ed impegni simili a quelli che troveranno dopo la loro dimissione.



Vista la positiva esperienza, nel 2015, il progetto è stato rivisto ed ampliato anche a persone esterne alle comunità terapeutiche. In collaborazione con Associazioni ed Enti del territorio, il Laboratorio ha previsto l'inserimento di persone in situazione di disagio sociale inviate dal SIL dell'Az. ULSS 6 Euganea o dai Comuni oppure da un progetto Caritas-Fondazione Cariparo.

Un altro obiettivo di questo laboratorio è rivolto a quegli ospiti delle CTRP per i quali, dopo il percorso in comunità e il rientro a casa, non è possibile avviare un tirocinio occupazionale o un inserimento lavorativo ma abbisognano comunque di un intervento socializzante. Dando loro la possibilità di consolidare i risultati raggiunti, mantenere una caratterizzazione temporale della giornata e contrastare i fenomeni regressivi e di desocializzazione.

Durante le ore di apertura vi è sempre la presenza di un operatore. Le attività che vi sono svolte riguardano lavorazioni di assemblaggio ottenute da alcune ditte esterne, stampa su superficie varie, in particolare su magliette, realizzazione di campari, confezionamento di preparati alimentari.

I Gruppi Appartamento Autonomo (GAA)

✓ GAA "SAN PIO X"

Via S. Pio X, 43 - 35031 Abano Terme (PD)
gruppo.appartamento@meavi.org

✓ GAA "VIA TRIESTE"

Via Trieste, 4 - 35030 Selvazzano Dentro (PD)
gruppo.appartamento@meavi.org



Il Gruppo Appartamento Autonomo (GAA) è un normale appartamento, inserito in contesto urbano, in cui un gruppo di persone sperimentano una convivenza basata sulla condivisione di regole e ritmi di vita. Al GAA accedono persone che hanno portato a termine il percorso terapeutico-riabilitativo nelle strutture residenziali dell'Az. Ulss 6 Euganea. Persone che non possono o non hanno la possibilità di rientro in famiglia o di vita indipendente, ma che abbisognano ancora di supporto. Hanno, tuttavia, raggiunto una condizione di equilibrio psichico apprezzabile, sono capaci di assunzione di responsabilità, mantengono una buona compliance farmacologica, sono in grado di affrontare le spese che questa situazione abitativa comporta attraverso un reddito che può derivare da una pensione o da un lavoro oppure da contributi versati dai familiari.

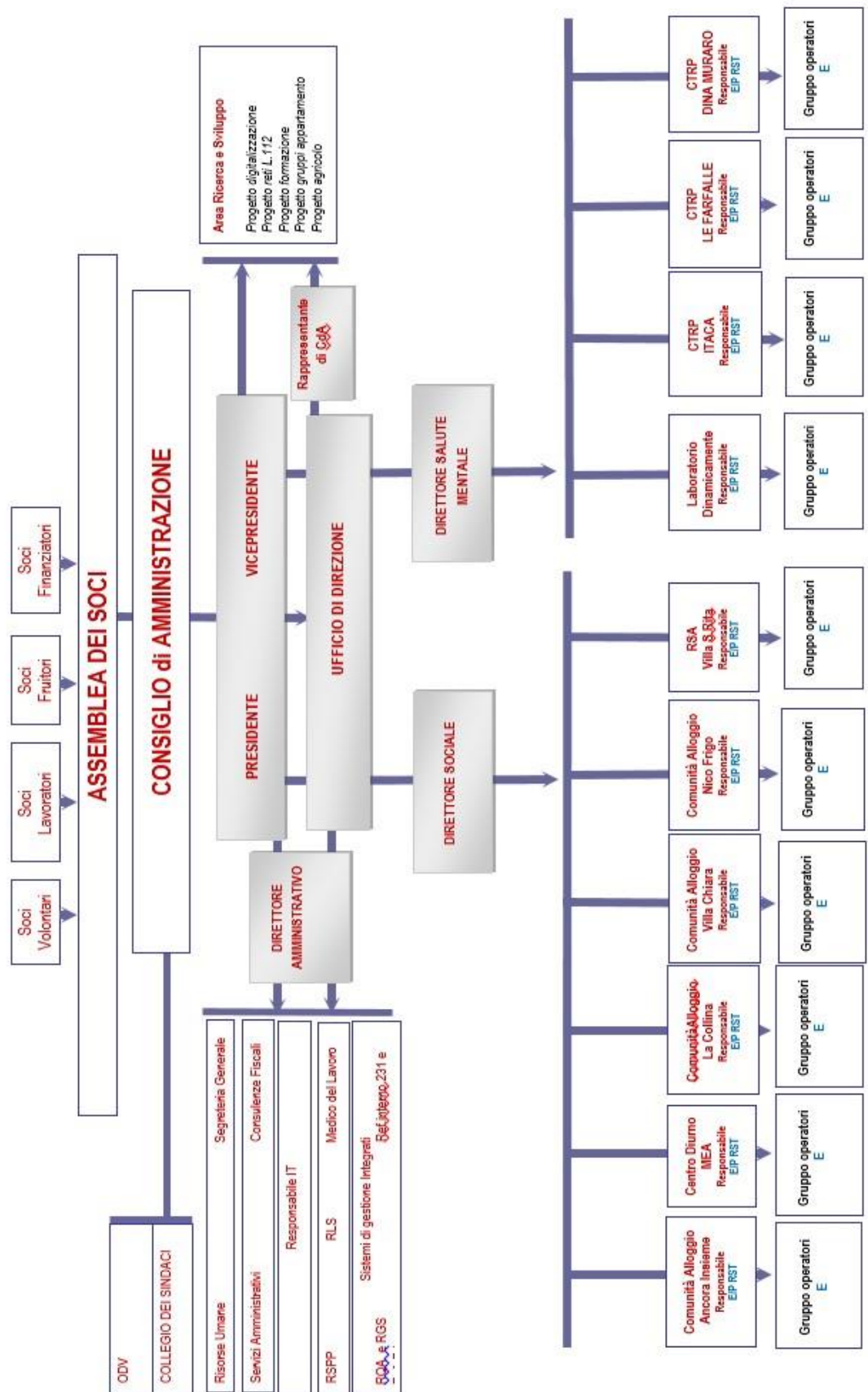
L'accesso al Gruppo Appartamento avviene in base ad un programma concordato fra operatori di MEA società cooperativa sociale, lo psichiatra del Centro di Salute Mentale che ha in carico la persona, l'utente ed eventuali persone di riferimento (familiari o Amministratore di Sostegno).

È prevista una modalità d'ingresso graduale con delle giornate di prova, utili a conoscersi, mettere in comune prospettive sul proprio futuro, definire le regole della convivenza e la suddivisione dei compiti, personalizzare e preparare l'appartamento all'ingresso.

I residenti dei GAA usufruiscono di un intervento complessivo da parte degli operatori di circa tre ore settimanali più un'attività di incontro settimanale in cui confrontarsi su aspetti legati alla vita quotidiana. Rimane sempre la disponibilità di un operatore per affrontare problemi contingenti o situazione critiche che dovessero sorgere.



ORGANIGRAMMA Rev. 21 del 16.06.2021



E = Responsabile Emergenze
P= Preposto
RST=Responsabile del trattamento dati

RECLAMI E SUGGERIMENTI

MEA società cooperativa sociale ha elaborato una propria procedura per la gestione dei reclami e dei suggerimenti. La persona che usufruisce di uno dei servizi erogati, la sua famiglia o chi la rappresenta legalmente ha varie modalità per esigere chiarimenti, dare suggerimenti o sporgere reclami:

1. Se i reclami sono fatti dagli ospiti e sono inerenti a disfunzionalità riferite al vivere comunitario, ne verrà discusso nei gruppi organizzativi con gli stessi.
2. Se, invece, gli eventuali reclami sono stati prodotti da famigliari o dal Tutore/Amministratore di Sostegno, verrà fissato un incontro per discuterne oppure vi sarà una risposta scritta.
3. E' possibile, per ospiti e familiari, contattare direttamente il Coordinatore di sede e chiedere un colloquio.
4. E' prevista la possibilità di formalizzare indicazioni scritte, preferibilmente firmate, sia in forma cartacea che via mail.
5. La compilazione dei questionari di soddisfazione somministrati ogni anno offre l'opportunità, oltre che esprimere un giudizio sull'organizzazione della struttura o servizio, anche di esprimere propri pareri.
6. Negli incontri con i familiari, che la cooperativa propone a cadenze definite, i famigliari hanno la possibilità di esprimere le loro osservazioni così come in occasione della verifica del Progetto Personalizzato.
7. MEA società cooperativa sociale, avendo adottato il Modello Organizzativo Gestionale secondo il D. Lgs. 231/2001, dà la possibilità di indirizzare le proprie osservazioni o reclami anche all'Organismo di Vigilanza 231 all'indirizzo mail odv@meavi.org

Ogni reclamo verrà preso in considerazione e affrontato. Le attività per la gestione dei reclami, secondo il manuale della qualità, prevedono la identificazione, la valutazione, la risoluzione, la verifica della sua soluzione.

GESTIONE SISTEMI ORGANIZZATIVI

MEA società cooperativa sociale da sempre si è preoccupata di tenere sotto controllo i processi aziendali e perseguire il miglioramento continuo delle proprie prestazioni. Si è pertanto dotata di sistemi gestionali che le permettessero, da una parte, di valutare i rischi e le opportunità su cui basare le decisioni strategiche e, dall'altra, di accrescere la capacità nel soddisfare le esigenze e le aspettative dei propri clienti. Ciò ha comportato anche una chiara definizione delle responsabilità e di percorsi di crescita professionale delle risorse impiegate.



MEA società cooperativa sociale ritiene fondamentale il **rilevamento della soddisfazione** dei propri clienti al fine di verificare come viene percepito, dai vari attori, siano essi utenti, operatori o familiari, il funzionamento di quanto erogato e l'efficacia del lavoro che vi viene svolto. Inoltre permette di costruire delle mappe che definiscano le priorità di miglioramento in termini di efficacia ed efficienza e verificare se le risorse sono allocate in modo ottimale. I principali strumenti per l'analisi della soddisfazione sono:

- Questionario soddisfazione del cliente utente
- Questionario soddisfazione del cliente interno (membri dello staff).
- Questionario soddisfazione famiglie.

Il tema della qualità dei servizi viene affrontato attraverso molteplici modalità:

- dal 2007 è certificata rispetto la norma ISO 9001:2008. Oggi secondo la nuova norma ISO 9001:2015
- dal 2013 è certificata secondo la norma BS OHSAS 18001:2007
- tutte le unità operative sono autorizzate e accreditate secondo quanto richiesto dalla legge Regione Veneto n.22/2002.



Management System
OHSAS
18001:2007

www.tuv.com
ID 9105073612



CERTIFICATO N. 01113125557 - 03

Modello Organizzativo Gestionale 231

MEA società cooperativa sociale ha recepito le prescrizioni del decreto legislativo n. 231/2001 ed ha, quindi, adottato un proprio Modello Organizzativo Gestionale (Modello 231) e nominato il relativo Organismo di Vigilanza. Ha anche approvato un Codice Etico e di comportamento (disponibile nella pagina del sito http://www.meavi.it/web/images/documenti/CodiceEtico_MeA, il quale definisce le regole che devono essere rispettate nello svolgimento delle attività e nelle relazioni con i diversi portatori di interesse. In particolare, il Codice Etico e di Comportamento chiarisce i principi etici e i relativi comportamenti che devono orientare le azioni degli amministratori, di responsabili, soci e collaboratori della cooperativa. Il Codice Etico e di Comportamento rispetta le linee guida emanate dalla Regione Veneto per l'adozione del Modello Organizzativo D.Lgs. 231/2001.

Sistema Trattamento dati Personali

MEA società cooperativa sociale ha adottato un sistema di gestione dei dati personali secondo quanto previsto dal GDPR 679/2016 e dalla normativa nazionale vigente al fine di garantire il corretto trattamento dei dati personali di tutte le persone che hanno rapporti con la cooperativa, la loro "messa in sicurezza" e mantenere nel tempo i livelli di sicurezza posti a loro protezione. Le informative sono pubblicate sul sito al link <http://www.meavi.it/web/index.php/info-legali>.

STANDARD DI QUALITA'

STANDARD DI SERVIZIO

- N. utenti per cui è stato elaborato il PEI o il PTRP	100%
- N. verifiche il PEI o il PTRP da parte equipe	1/anno
- N. verifiche il PEI o il PTRP con famiglia o l'AdS	1/anno
- N. incontri individuali con famigliari (solo per area disabilità)	1/anno
- N. incontri di gruppo con famigliari (solo per area disabilità)	4/anno
- Somministrazione del questionario soddisfazione utente	1/anno
- Somministrazione del questionario soddisfazione famiglie (solo per area disabilità)	1/anno

STANDARD PERSONALE

- Rispetto standard personale	100%
- Pianificazione annuale della formazione del personale	si
- N. Incontri equipe	2/mese
- N. Incontri supervisioni	1/mese
- Questionario soddisfazione degli operatori	1/anno

STANDARD STRUTTURA

- Gli ambienti sono accoglienti, puliti, funzionali, accessibili e sicuri	si
- Esistono spazi verdi usufruibili dagli utenti	si
- Le camere possono essere personalizzate	si
- È garantita a tutti gli ospiti la possibilità di fare e ricevere telefonate	si

STANDARD ORGANIZZATIVI

- Esiste un protocollo per la gestione dei farmaci e la loro somministrazione	si
- L'organizzazione della giornata considera le esigenze e i ritmi di vita degli ospiti	si
- Le esigenze dietetiche di ciascun utente sono rispettate	si
- Sono disposte istruzioni operative per pulizia e sanificazione degli ambienti	si
- A favore degli utenti è stipulata polizza assicurativa per responsabilità civile verso terzi	si

STANDARD QUALITÀ

- Esiste un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma ISO 9001/2015	si
- Esiste un sistema di gestione per la sicurezza conforme alla norma BS OHSAS 18001	si
- Presenza di modello organizzativo e gestionale secondo il D.Lgs. 231/2001	si
- Sistema gestione dati personali aggiornato	si
- Presenza attività di riesame con informazioni sul raggiungimento degli obiettivi prefissati	1/anno
- Annualmente è pubblicizzata la Politica della qualità	si

INDIRIZZI E RIFERIMENTI

MeA Società Cooperativa Sociale

R.E.A. n° 274700 Registro Imprese - Iscrizione Albo Regionale A/VI/0099
Albo Società Cooperative n° A142646
Cod. Fisc. - P. IVA 03370520284

SEDE LEGALE Via Giuseppe Ferrari, 29 – 36100 Vicenza

Tel. [0444 545305](tel:0444545305)
Mail info@meavi.org
PEC meaonlus@legalmail.it
Web www.meavi.it

AREA DISABILITÀ

COMUNITA' RESIDENZIALE "VILLA SANTA RITA"
Via G. Cacciavillani, 13 - 36070 Marana di Crespadoro (VI)
tel. 0444 1770439
e-mail: meamarana@meavi.org

COMUNITA' ALLOGGIO "LA COLLINA"
Via Carcano, 1/B 36045 Alonte (VI)
tel 0444 401595
e-mail: meaalonte@meavi.org

COMUNITA' ALLOGGIO "NICO FRIGO"
Via Brunialti, 37 36010 Cesuna di Roana (VI)
tel 0424 67547
e-mail: meacesuna@meavi.org

COMUNITA' ALLOGGIO "ANCORA INSIEME"
Via Palma, n.1 36024 Loc. San Giovanni in Monte - Mossano (Vi)
tel. 0444 863583 0444 863564
e-mail: measangiovanni1@meavi.org

COMUNITA' ALLOGGIO "VILLA CHIARA"
Via Adua, 4 36078 Valdagno (VI)
tel 0445 401827
e-mail: meavaldagno@meavi.org

CENTRO DIURNO MEA
Via Giuseppe Ferrari, 29 – 36100 Vicenza
Tel. 0444 545305
e-mail: centrodiurno@meavi.org

"CASA DELLE AUTONOMIE"
Via Brunialti 37
e-mail: info@meavi.org

AREA SALUTE MENTALE

CTRP "DINA MURARO "
Via Bresseo, 55/57 - 35030 Cervarese Santa Croce (PD)
Tel. 049 9903797
e-mail ctrp.dinamuraro@meavi.org

CTRP "LE FARFALLE"
Via Torino, 14 - 35030 Selvazzano Dentro (PD)
Tel. 049 720656
e-mail ctrp.lefarfalle@meavi.org

CTRP ITACA
Via Spinelli, 1 - 35030 Rubano (PD)
Tel. 049 8216268
e-mail ctrp.itaca@meavi.org

LABORATORIO DINAMICAMENTE
Via Rovereto, 29/A - 35030 Selvazzano Dentro (PD)
Tel. 049 623682
e-mail dinamicamente@meavi.org

GAA S. PIO X
Via S. Pio X, 43 –35031 Abano Terme (PD)
gruppo.appartamento@meavi.org

GAA VIA TRIESTE
Via Trieste, 4 - 35030 Selvazzano Dentro (PD)
gruppo.appartamento@meavi.org