

# CARTA DEI SERVIZI

SOLARIS

cooperativa sociale

Servizi educativi per persone con disabilità  
Diamo valore alla persona

## Indice

<b>ULTIMO AGGIORNAMENTO GIUGNO 2024</b> .....	<b>2</b>
<b>1. CHI SIAMO</b> .....	<b>3</b>
LA VISION.....	3
LA MISSION .....	3
CERTIFICAZIONE ISO 9001 .....	4
L' ORGANIGRAMMA.....	5
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI</b> .....	<b>5</b>
<b>3. IL SERVIZIO "CENTRO DIURNO"</b> .....	<b>6</b>
FINALITÀ .....	6
I DESTINATARI.....	6
LE STRUTTURE E I RIFERIMENTI.....	6
MODALITÀ DI ACCESSO AI CENTRI DIURNI.....	7
IL FUNZIONAMENTO DEI CENTRI DIURNI.....	7
LE RISORSE PROFESSIONALI.....	8
I SERVIZI COMPLEMENTARI.....	8
LE COLLABORAZIONI.....	8
ALTRE RISORSE.....	8
<b>4. PROGETTO FABBRICARTE</b> .....	<b>8</b>
<b>5. LA RELAZIONE CON L'UTENTE E LA FAMIGLIA</b> .....	<b>9</b>
COLLABORAZIONE CON I FAMILIARI .....	9
SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	9
GESTIONE DEI RECLAMI .....	9
<b>6. STANDARD DI QUALITA'</b> .....	<b>9</b>

Ultimo aggiornamento giugno 2024

## 1. CHI SIAMO

SOLARIS società cooperativa sociale si costituisce con atto notarile l'8 marzo 2005.

Nasce per rispondere ai bisogni di persone con disabilità fisica o mentale, ponendo l'attenzione sulla centralità della persona.

Attualmente gestisce il centro diurno Antares, il centro diurno Il Nodo e il centro diurno La Tenda, che si trovano in tre ambiti territoriali diversi nella provincia di Padova.

### **La vision**

Vogliamo essere risorsa per una società in cui le differenze diventano valore e costruire reti per una cultura più inclusiva.

### **La mission**

Proponiamo servizi per persone con disabilità nella provincia di Padova.

Offriamo percorsi finalizzati alla realizzazione di un progetto di vita della persona, valorizziamo la sua unicità, le sue esigenze, capacità e desideri, assieme alla famiglia.

Promuoviamo inclusione, connessioni con le comunità, occasioni di partecipazione e crescita collettiva.

Diamo valore alle competenze, alla professionalità e alla formazione delle persone che lavorano con noi.

Vogliamo essere promotori di innovazione, con servizi sempre più rispondenti alle aspettative e ai cambiamenti.

I nostri soci, i lavoratori, le famiglie e i volontari, condividendo i valori della cooperativa, contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi e delle finalità di Solaris.

Inoltre la politica della Cooperativa Solaris ha come principali obiettivi:

#### **Identità e senso di appartenenza**

La Cooperativa, per realizzare la propria missione, si attiva affinché all'interno della base sociale siano presenti le diverse categorie di soci, perseguendo il progetto di un'impresa che risponde a più "portatori di interesse" (Multi-stakeholders) organizzandosi ed operando per aumentarne la consapevolezza ed il senso di appartenenza. Quest'impegno è supportato da specifici progetti d'informazione e formazione, da una costante attenzione agli aspetti comunicativi e dall'attivazione di progetti trasversali che coinvolgono personale e utenti dei tre diversi centri diurni.

#### **Centralità dell'utente e della famiglia**

La Cooperativa intende porre al centro del proprio lavoro l'utente e la sua famiglia. La relazione con la famiglia infatti, è un elemento indispensabile attraverso cui s'individuano i bisogni sia della persona inserita, sia della famiglia stessa. La cooperativa inoltre ritiene importante il coinvolgimento delle famiglie nella gestione della cooperativa e nelle azioni di promozione e sviluppo delle politiche di integrazione territoriale.

#### **Integrazione con il territorio**

La gestione della Cooperativa trae stimoli costanti dall'interazione con le diverse realtà locali. In particolare, per lo svolgimento delle attività socio-educative, la Cooperativa Solaris ricerca e favorisce l'instaurarsi di rapporti significativi con i principali interlocutori educativi presenti nella comunità: la scuola, le parrocchie, le associazioni, il mondo dello sport e della cultura. Ma anche con le rappresentanze politiche degli Enti Locali.

#### **Attenzione rivolta alle risorse professionali**

La cooperativa pone la massima attenzione al coinvolgimento del personale, in modo particolare cercando di favorire un clima di lavoro positivo e stimolante, anche attraverso il coinvolgimento e la partecipazione attiva di gruppi di operatori alla progettazione dell'erogazione dei servizi.

Particolare attenzione è posta inoltre a:

- **Formazione:** la cooperativa pianifica percorsi formativi su livelli differenziati ed erogati in modo tale che i contenuti siano, da un lato adeguati alle attività realmente svolte e, dall'altro, funzionali ad una crescita delle risorse umane in termini professionali, di adesione alla "mission" e di condivisione della cultura della cooperazione sociale (cfr. art. 1 L. 381/91).

- **Sicurezza:** la sicurezza dei lavoratori è uno degli aspetti che qualificano le modalità di lavoro in Solaris. La cooperativa infatti, in merito dalla normativa vigente sulla sicurezza, in termini informativi, formativi ed organizzativi si adopera affinché il lavoratori sia effettivo protagonista e motore di miglioramento, oltre che destinatario. Inoltre la formazione e l'informazione sono strutturate in modo tale da portare il lavoratore alla consapevolezza della responsabilità personale nella maturazione delle scelte operative nell'ambito della disciplina in materia.

### **Attenzione al volontariato**

Nelle politiche centrate sulla valorizzazione dei portatori di interesse all'interno della cooperativa, il volontariato è sostenuto e promosso come uno dei valori fondanti dell'impresa sociale. Tale promozione avviene anche attraverso il sostegno dell'associazione di volontariato "La Tenda" alla quale sono delegate anche funzioni di formazione e di valorizzazione del volontariato. Tale associazione, sorta nel 1982, ha fondato il Centro di Montegrotto poi gestito fino al 2006, anno in cui è subentrata nella gestione la Cooperativa Solaris.

### **Certificazione ISO 9001**

Nel 2012 la cooperativa Solaris ha ottenuto la certificazione ISO 9001:2000.

La cooperativa ha scelto di intraprendere questo percorso perché consapevole che ogni organizzazione, per affrontare al meglio le nuove sfide, deve conoscere la direzione nella quale sta andando (vision), calcolando bene la rotta ed effettuando tutti gli aggiustamenti del caso. Inoltre deve essere in grado di fare previsioni in merito a cosa potrà accadere, analizzando l'ambiente in cui opera e affrontandolo al meglio.

La qualità è uno degli strumenti che può essere d'aiuto per prendere coscienza dei punti di forza e di debolezza dell'organizzazione e per mantenere sotto controllo i propri processi per una maggiore attenzione ai bisogni del cliente.

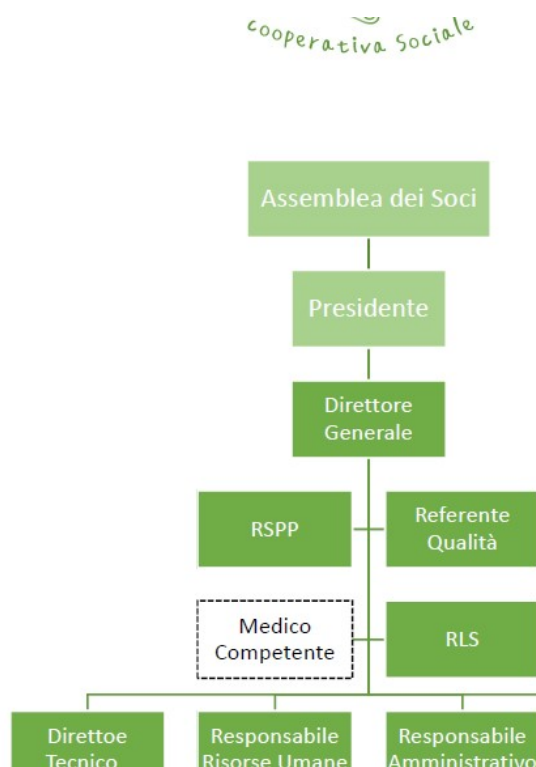
Solaris aderisce a Q.Re.S. Network – Qualità consorziata" (Qualità e Reti di Solidarietà). Il network si pone le seguenti finalità:

- rendere più efficienti i Sistemi di Gestione per la Qualità delle aderenti attraverso la condivisione di un sistema integrato
- favorire lo scambio dei reciproci know-how
- garantire la sostenibilità dei costi della certificazione proponendo alle aderenti un sistema integrato che permetta di ottimizzare la spesa
- favorire lo sviluppo di ulteriori iniziative inter consortili, attraverso l'iniziale esperienza legata alla certificazione

Viene proposto alle aderenti il conseguimento e il mantenimento della certificazione quale modalità per:

- a. facilitare il processo di accreditamento regionale (L.R. 22/02), sia come necessità operativa ma soprattutto come modalità per tutelare e garantire sul piano qualitativo l'utenza e la collettività, dedicandovi apposite risorse umane ed economiche
- b. identificare e rendere visibile il modello organizzativo delle cooperative stesse, come traduzione operativa dei valori distintivi della cooperazione sociale
- c. esercitare una autodiagnosi e rilevare il proprio posizionamento rispetto al sistema di qualità inter consortile di riferimento
- d. agevolare lo sviluppo dei processi di inserimento lavorativo delle cooperative sociali di tipo B, finalizzandolo ad una maggiore capacità di concorrere alle gare d'appalto

## L'organigramma



## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI CUI SI ATTIENE LA COOPERATIVA PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

La Cooperativa indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi fondamentali, che ispirano la redazione di questa Carta dei Servizi:

✓ **Eguaglianza:** Ogni essere umano ha pari dignità e pari valore e ogni differenza, ogni diversa abilità, ogni particolare unicità è per noi ricchezza. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta, inoltre, per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. Tale principio, lontano da logiche di omologazione, implica, pertanto, non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni ingiustificata discriminazione nell'erogazione del servizio, salvaguardando la personalizzazione dell'intervento.

✓ **Imparzialità:** Ogni azione e/o comportamento nei confronti degli utenti deve essere guidato da criteri di "obiettività, giustizia ed imparzialità".

✓ **Continuità:** La Cooperativa si impegna a garantire un'erogazione continua e regolare delle prestazioni. Le eventuali interruzioni dovranno essere espressamente regolate dalla normativa di settore e comporteranno, comunque, l'impegno da parte della Cooperativa ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti i minori disagi possibili.

✓ **Partecipazione:** La Cooperativa promuove ogni forma di partecipazione, intesa non solo come diritto ad accedere alla relativa documentazione, ma anche come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione e coprogettazione nella realizzazione dei piani individuali, creando un clima di collaborazione e fiducia tra l'utente del servizio, la famiglia, la committenza e la Cooperativa.

✓ **Valorizzazione delle capacità:** Le diverse figure professionali che operano all'interno della Cooperativa hanno il compito di favorire e stimolare il diritto all'autodeterminazione dell'utente. Ogni utente è visto come "persona" in grado di esprimere bisogni, desideri ed opinioni.

✓ **Innovazione:** L'impegno della Cooperativa è quello di investire risorse finalizzate allo studio di soluzioni innovative per creare nuove possibilità e migliorare la qualità dei servizi.

✓ **Efficacia ed efficienza:** La Cooperativa si impegna ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento degli obiettivi prefissati ottimizzando le risorse.

### 3. IL SERVIZIO “CENTRO DIURNO”

#### Finalità

Finalità principale comune ai tre Centri Diurni è **la salvaguardia e la promozione del miglioramento della qualità della vita della persona disabile in una prospettiva che tenga presente il bene-essere nell’arco di vita della persona.**

Nei centri diurni:

- Vengono proposte e ricercate attività al fine di favorire e mantenere lo sviluppo delle autonomie personali
- Vengono sviluppate relazioni interpersonali, sociali e culturali in rapporto all’ambiente di vita della persona al fine di aumentare l’autostima e la sicurezza in se stessi

Il miglioramento della qualità della vita viene perseguito attraverso interventi basati su:

- lavoro di équipe
- personalizzazione dei progetti educativi nel rispetto dei bisogni espressi
- coinvolgimento dei familiari considerati riferimenti prioritari e primari
- collaborazione con i servizi territoriali

#### I destinatari

I servizi sono finalizzati all’ accoglienza di persone in età post scolare, in condizioni di gravità (ai sensi della legge 104 /92), principalmente residenti nel territorio dell’Azienda Ulss 6 Euganea.

La capacità recettiva è fissata dall’autorizzazione all’esercizio.

#### Le strutture e i riferimenti

La **sede legale** è in via Col Moschin,3 Padova.

e-mail: [info@coop-solaris.it](mailto:info@coop-solaris.it)

La **Sede amministrativa** si trova presso il centro diurno Il Nodo

e-mail: [amministrazione@coop-solaris.it](mailto:amministrazione@coop-solaris.it)

Presidente in carica Paolo Cardin, contattabile presso la sede amministrativa.

#### Centro Diurno ‘Il Nodo’

via Mameli, 7 – 35020 Albignasego PD (località Carpanedo)

tel e fax 049 8629001

e-mail: [ilnodo@coop-solaris.it](mailto:ilnodo@coop-solaris.it)

#### Centro Diurno ‘La Tenda’

via Diocleziana, 4 – 35036 Montegrotto Terme PD

tel e fax 049 8910700

e-mail: [latenda@coop-solaris.it](mailto:latenda@coop-solaris.it)

#### Centro Diurno ‘Antares’

via Col Moschin, 3 – 35143 Padova

tel 049 8809465

e-mail: [antares@coop-solaris.it](mailto:antares@coop-solaris.it)

In ogni Centro sono presenti locali adeguati per le attività, laboratori, mense, aree esterne attrezzate. Tutti i locali e le attrezzature sono a norma secondo gli standard d' idoneità e sicurezza previsti per legge.

I centri sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.15 alle ore 15.15 secondo la seguente **giornata tipo**:

8.15 – 8.45	arrivo al centro con il servizio trasporto o in maniera autonoma
8.45 – 9.15	accoglienza
9.15 – 12.45	attività assistenziali-educative previste secondo la programmazione
12.45 – 14.00	pranzo
14.00 – 15.15	attività pomeridiane
15.15	ritorno presso le proprie abitazioni, con il servizio trasporto o in maniera autonoma

### **Modalità di accesso ai centri diurni**

L'ammissione di nuovi Utenti al Servizio è concordata tra il la Direzione Servizi Sociali dell'Ulss ed il Responsabile Sociale.

Eventuali richieste che arrivano direttamente alla Cooperativa, sono indirizzate ai referenti dei Distretti competenti, in quanto titolati agli inserimenti stessi e a coordinare le diverse opportunità.

Sono possibili accessi privati qualora vi fossero posti disponibili.

L'inserimento prevede un periodo di osservazione e verifica per valutare i bisogni e le potenzialità della persona con disabilità, in modo da consentire l'elaborazione del Progetto Personalizzato.

### **Il funzionamento dei centri diurni**

Per gli utenti inseriti vengono predisposte specifiche attività e programmi, organizzati in orario diurno per:

- sviluppare e mantenere le autonomie personali e sociali
- sostenere abilità cognitive, occupazionali, psicomotorie
- favorire e sviluppare relazioni interpersonali

Per ogni utente inserito viene predisposto un Progetto Personalizzato per rispondere in maniera diversificata alle esigenze di ciascuno, proponendosi di offrire risposte:

**di tipo assistenziale**, per garantire la cura della persona e sostenere alcune abilità relative all'autonomia personale

**di tipo educativo**, per mantenere e migliorare le abilità sociali e di autonomia individuale nei diversi contesti di vita

**di tipo occupazionale**, impegnando gli utenti in modo significativo, scegliendo attività che portino ad un risultato visibile, facendo sentire la persona efficace nel realizzare un lavoro concreto, utile ed interessante, in un'ottica che persegua una visione di se e un'identità adulta

**di tipo socializzante**, per favorire lo sviluppo di relazioni significative, nell'ambiente quotidiano, in famiglia, nel territorio.

Gli obiettivi del Progetto Personalizzato vengono declinati in attività, quali ad esempio: laboratori artigianali (legno, ceramica, cucito, carta riciclata, candele, ecc...), attività motorie (piscina, palestra, espressione corporea...), attività in collaborazione tra i centri, attività socializzanti (feste, gite e uscite), soggiorni climatici, attività di inclusione sociale nel territorio di appartenenza.

Possono essere offerte ulteriori attività erogate da figure professionali specializzate coerenti con il progetto personalizzato, in base ai bisogni espressi dall'utente e dalla famiglia, per le quali può essere richiesta la compartecipazione economica della famiglia.

Il Progetto Personalizzato viene condiviso con l'utente e la famiglia almeno una volta all'anno.

## Le risorse professionali

In Cooperativa Solaris operano alcune figure unitarie e trasversali ai servizi che svolgono funzioni direttive e funzioni di coordinamento quali il Direttore, i Responsabili di area, il Responsabile amministrativo.

Inoltre in ogni CD sono presenti:

- **Referente di Centro** che coordina le attività, gli interventi e le risorse umane affidate al fine di garantire l'erogazione del servizio secondo programmazione, in coerenza con le linee strategiche del Cda
- **Educatori professionali e Operatori Socio Sanitari** con funzioni educative ed assistenziali. Tali figure hanno qualifiche e formazione adeguata e sono presenti nel numero previsto dagli standard indicati dalla normativa regionale di riferimento
- **Addetti ai servizi ausiliari**, con mansioni di pulizia dei locali, ricezione e distribuzione pasti
- **Autista**, con mansione di addetto al trasporto

## I servizi complementari

### Trasporto

Gli utenti che non possano provvedere autonomamente possono essere accompagnati dal proprio domicilio ai Centri Diurni di rispettiva appartenenza e viceversa mediante un servizio di trasporto con mezzi adeguatamente attrezzati e provvisti di accompagnatore ove ritenuto opportuno.

### Mensa

Ogni centro diurno si avvale di una ditta di catering esterna che giornalmente consegna i pasti nelle diverse sedi. Gli operatori garantiscono la presenza, il supporto e la vigilanza durante il pasto nel rispetto di eventuali indicazioni mediche e di dieta fornite.

## Le collaborazioni

La Cooperativa impiega collaboratori esterni per:

- il perseguimento di progetti specifici
- percorsi formativi per il personale interno
- percorsi formativi per la base sociale
- monitoraggio e predisposizioni in relazione alla legge HACCP
- predisposizione e monitoraggio in relazione al TU 81/2008 sulla sicurezza
- legge sulla privacy
- monitoraggio del Sistema Gestione Qualità

## Altre risorse

Tutti i Centri Diurni accolgono periodicamente tirocinanti per i percorsi PCTO delle scuole superiori o provenienti da Istituti di Formazione per qualifiche inerenti ai servizi erogati.

La Cooperativa è ente accreditato per lo sviluppo di progetti nell'ambito del Servizio Civile Universale e Regionale, presentati attraverso il Consorzio Veneto Insieme.

La Cooperativa è convenzionata con il Tribunale di Padova per lo svolgimento dei lavori di pubblica utilità. Inoltre Solaris può offrire "progetti inclusivi e innovativi", che possono essere resi disponibili alle persone a cui potrà essere riconosciuto il contributo di Impegnativa di Cura Domiciliare o altro tipo di finanziamento (ad es. progetti sperimentali) o a titolo privato.

## 4. Progetto FabbricARTE

**FabbricARTE** è un atelier laboratorio in dialogo con la comunità, è una risorsa per il territorio al quale propone prodotti di alto valore artigianale e sociale e progetti di inclusione e cittadinanza attiva per abbattere le barriere che troppo spesso separano le persone con disabilità e problemi psichici e la comunità.

E' uno spazio che consente di realizzare progetti innovativi, attraverso i quali valorizzare le competenze di ciascuno e di dare visibilità ai prodotti realizzati nei laboratori artigianali dei servizi diurni. Un luogo capace anche di offrire opportunità di sviluppo e di crescita individuale a giovani non inseriti nei servizi.



Il progetto è realizzato grazie al lavoro di rete con Cooperativa sociale Nuova Idea e la Cooperativa Sociale Il Girasole che lavorano nel territorio della provincia di Padova, nell'ambito della disabilità e del disagio psichico.

FabbricARTE è:

- Atelier di creazioni artigianali
- Percorsi socio-occupazionali e formativi per persone in situazione di fragilità
- Laboratori inclusivi aperti alla cittadinanza
- Punto informativo

Gli spazi di **FabbricARTE** ospitano i laboratori dei servizi delle tre cooperative coinvolte e rappresentano una preziosa occasione di protagonismo per le persone che vivono i servizi per la disabilità e la salute mentale: ciascuno ha infatti l'opportunità di contribuire alla vita sociale ed economica della comunità grazie alla realizzazione, all'allestimento e alla presentazione degli oggetti artigianali realizzati e, quando possibile, alla gestione della relazione con i clienti.

## 5. LA RELAZIONE CON L'UTENTE E LA FAMIGLIA

### Collaborazione con i familiari

La Cooperativa favorisce la collaborazione con i familiari al fine di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze delle famiglie e nel rispetto dei bisogni dell'utente, in un'ottica di sviluppo del progetto di vita della persona con disabilità.

In relazione al Progetto Personalizzato, la famiglia e l'utente vengono coinvolti per dividerne gli obiettivi e il percorso educativo attraverso: colloqui individuali, riunioni generali con le famiglie, riunioni su tematiche specifiche.

### Soddisfazione del cliente

La soddisfazione del cliente viene costantemente monitorata tramite il riscontro diretto nei colloqui personali con la famiglia e con l'utente; inoltre vengono somministrati, con cadenze variabili, questionari alle diverse tipologie di cliente.

### Gestione dei reclami

Un reclamo di un Cliente può essere ricevuto sia in forma scritta che verbale da qualsiasi figura professionale del centro diurno, anche attraverso il modulo registrazione reclamo. Il ricevente comunica tempestivamente al Responsabile Sociale i dati del cliente e la descrizione del reclamo, il quale provvede a registrarlo nel data base previsto. Il Responsabile Sociale provvede quindi ad analizzare le cause e ad identificare i possibili rimedi per risolvere il problema con l'eventuale collaborazione di altri ruoli coinvolti nel processo. Entro 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, il Responsabile Sociale provvede quindi a dare risposta verbale o scritta al Cliente.

Tutte le azioni intraprese sono registrate nel data base Rilevazione non conformità, segnalazioni e reclami.

## 6. STANDARD DI QUALITA'

Gli standard di qualità sono intesi come le prestazioni "minime" garantite dai servizi, intendendo con "minimo" non tanto un'idea di "appena sufficiente", bensì come un livello di prestazioni considerato soddisfacente per la qualità della vita della persona disabile. Nelle situazioni che lo richiedano, tali standard possono essere aumentati. I livelli di assistenza minima devono comunque almeno attenersi a quanto previsto dalla normativa vigente.

Progetto Personalizzato	Verificato e programmato annualmente per ogni utente e condiviso con lo stesso
Uscite e gite	Nella programmazione annuale delle attività vengono inserite almeno 1 uscite/gite al mese.
Consulenze a carattere sociale e sanitario	Attivazione al bisogno di collaborazioni con specialisti esterni in accordo con la famiglia
Partecipazione ad eventi sul territorio	Almeno 2 eventi all'anno