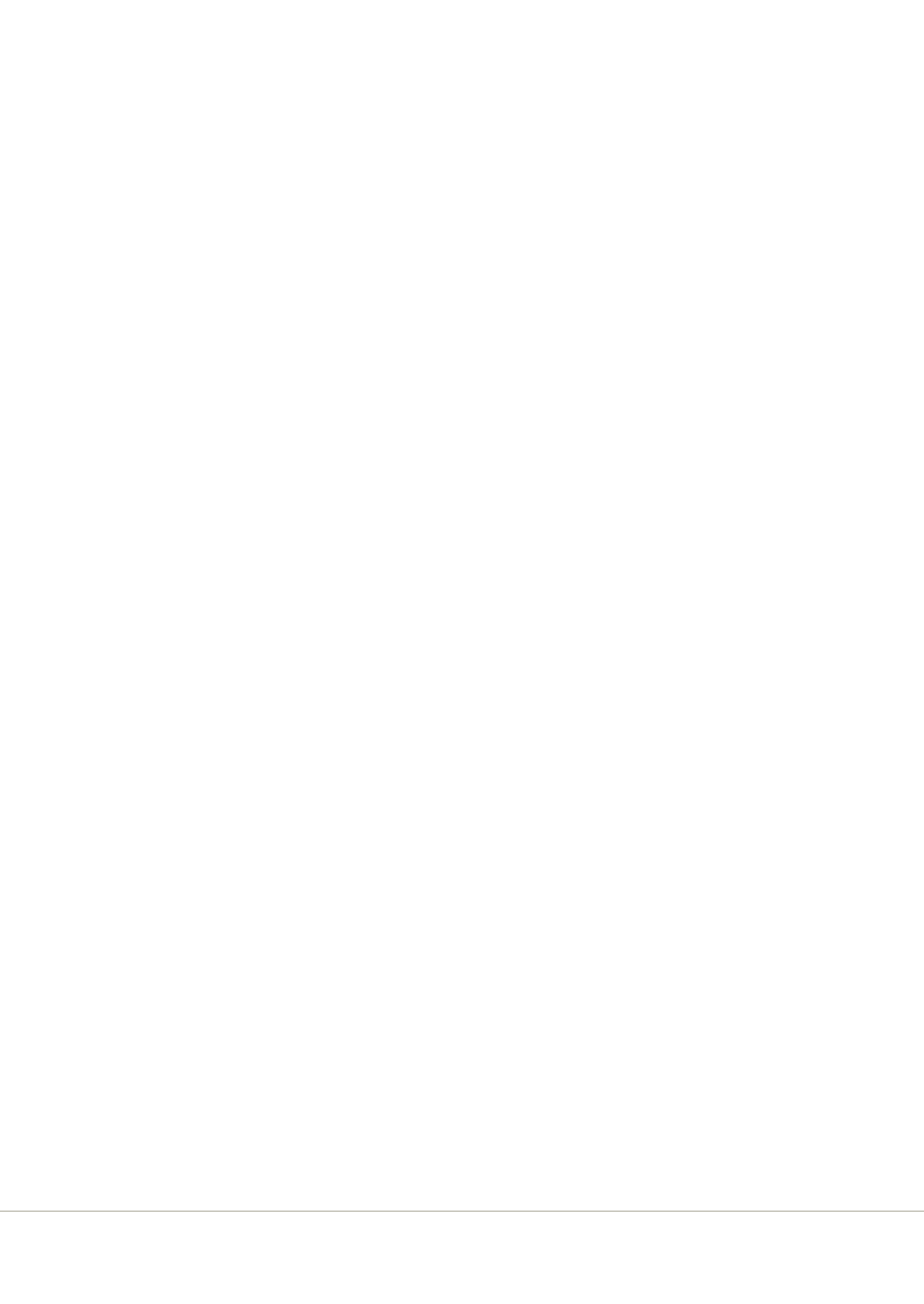


# CARTA DEI SERVIZI



**GAV - Giovani Amici Veronesi**  
**Società Cooperativa Sociale - Onlus**



# STANDARD DI QUALITA'

Autorizzazioni all'esercizio secondo DGR 1616/2008, rilasciate dal Dirigente Regionale Settore Accreditamento Area Sanitaria della Regione Veneto mediante i seguenti Decreti:

- ➔ presso il Centro Servizi di Castagnè a Mezzane di Sotto (Vr)  
Comunità Alloggio: decreto n. 16 del 10.01.2017
- ➔ presso il Centro Servizi "San Giuseppe" a Negrar (Vr);  
Comunità Alloggio: decreto n. 28 del 10.01.2017;  
Gruppo Appartamento Protetto A: decreto n. 154 del 07.05.2018;  
Gruppo Appartamento Protetto B: decreto n. 154 del 07.05.2018;
- ➔ presso il Centro Servizi "Gambaro Ivancich" ad Oppeano (Vr)  
Comunità Alloggio: decreto n. 151 del 27.06.2016.

Accreditamenti istituzionali secondo: DGR 1616/2008, mediante le seguenti Deliberazioni della Giunta Regionale:

- ➔ DGR n. 522 del 28-04.2020 per la Comunità Alloggio ubicata presso il Centro Servizi "Gambaro Ivancich" ad Oppeano (Vr);
- ➔ DGR n. 522 del 28.04.2020 per la Comunità Alloggio ubicata presso il Centro Servizi di Castagnè a Mezzane di Sotto (Vr);
- ➔ DGR n. 522 del 28.04.2020 per la Comunità Alloggio ubicata presso il Centro Servizi "San Giuseppe" a Negrar (Vr).

Nel luglio 2010 la Cooperativa ha ottenuto la Certificazione di Qualità secondo la norma ISO 9001:2008 per l'attività di "progettazione ed erogazione di servizi sociosanitari e psico-riabilitativi per disabili adulti dell'area psico -relazionale, in regime residenziale". La Certificazione di Qualità è stata riconfermata triennialmente con la nuova norma ISO 9001:2015 nel luglio 2019.



LACOOOPERATIVA E' ISCRITTA ALL'ALBO REGIONALE DELLE COOPERATIVE SOCIALI, AL N. VR/0120-SEZ. A E ALL'ALBO DELLE COOPERATIVE, AL N. A102588

# DON MARINO PIGOZZI

Nacque ad Avesa (VR) il 12 agosto 1927.

Nel 1966 Don Marino, all'epoca curato della parrocchia di San Nazaro, decise che il suo posto era accanto alle persone più fragili, a quelle che erano state messe ai margini dalla società, dalla famiglia e dalle istituzioni.

La vocazione di Don Marino per gli emarginati, si accentuò quando chiese di diventare cappellano della casa circondariale di Verona per sostenere le persone detenute e anche le loro famiglie che troppo spesso versavano in condizioni di grande indigenza.

Iniziò così con l'aiutare i figli dei carcerati, per poi dedicarsi a chi soffriva di tossicodipendenza e alle persone con problemi mentali. Negli stessi anni don Marino incrociò, sul suo cammino, molte persone che gli diedero una mano condividendo a pieno i suoi ideali. Quelle stesse persone sono tuttora i suoi Amici, i Giovani Amici Veronesi: persone di grande carisma, sempre pronti a dividerne l'opera.

Nell'agosto del 1968 Don Marino insieme agli altri giovani amici veronesi fondò l'Associazione GAV, trasformatasi in Fondazione nel 2004.



“Tu sei ora qui con noi, sei in comunità per camminare  
insieme verso la meta, verso la montagna”



# INDICE

<b>PREMESSA STORICA</b> _____	1
<b>SEZIONE 1: LA COOPERATIVA</b> _____	3
Mission _____	3
Valori _____	3
Vision _____	4
Finalità del Servizio _____	4
<b>SEZIONE 2: LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE E LE STRUTTURE</b> _____	5
Ufficio Amministrativo _____	5
Centri Servizi _____	5
Contatti Utili _____	5
Organigramma Generale _____	6
Equipe Riabilitativa _____	7
Le Nostre Sedi _____	8
Descrizione delle Strutture _____	9
Target di Utente _____	10
<b>SEZIONE 3: INFORMAZIONI SUI SERVIZI FORNITI</b> _____	11
Modalità di Accoglienza _____	11
Lista di Attesa _____	12
Informazioni Relative ai Costi sulla Retta _____	12
Percorso Psico-Riabilitativo _____	13
Modello Psico-Riabilitativo _____	13
Collaborazione con le Famiglie _____	14
Inserimento Lavorativo _____	14
Organizzazione della Giornata e delle Attività _____	15
Prestazioni Erogate _____	16-17
Orari di Visita _____	18
<b>SEZIONE 4: STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI</b> _____	19
Sistema di Gestione della Qualità _____	19
Miglioramento Continuo _____	19- 20-21
Valutazione e Miglioramento dei Servizi _____	22
<b>SEZIONE 5: MECCANISMI DI TUTELA</b> _____	23
<b>DOVE SIAMO</b> _____	24

# PREMESSA STORICA

L'attuale GAV - Soc. Coop. Sociale - Onlus inizia la sua attività nel 1978 come "braccio operativo" dell'Associazione GAV- Giovani Amici Veronesi (trasformatasi, nel 2004, in Fondazione GAV). Questa Associazione si era costituita a Verona il 28 agosto 1968 per iniziativa di un gruppo di giovani, raccolti attorno alla figura carismatica di don Marino Pigozzi.

Con il passare degli anni, si sviluppò sempre più l'esigenza di concretezza attraverso l'impegno sociale, culturale e assistenziale nei confronti di persone in difficoltà o con scarse risorse, senza distinzioni o preconcetti. Fu in questo primo periodo che il gruppo maturò la convinzione che il lavoro è, insieme alla vita comunitaria, la terapia più efficace per liberare e salvare dalla solitudine, dal pregiudizio, dall'isolamento, dall'emarginazione e da molte criticità umane e sociali. Le prime realizzazioni vennero pensate per intervenire ed alleviare il disagio giovanile, come un piccolo laboratorio artigianale e un centro incontro, successivamente si aprì una casa famiglia per ragazzi e giovani con gravi problematiche familiari e un centro assistenza per ex-carcerati.

Nel 1978 venne costituita la Cooperativa GAV, che inizialmente riorganizzerà e svilupperà le attività già avviate dall'Associazione GAV, più tardi (1982) interverrà anche nel campo della tossicodipendenza, arrivando a gestire due Comunità Terapeutiche Residenziali: la prima a Sant'Ambrogio di Valpolicella, località La Grola, la seconda a Labico, in provincia di Roma.

Nel 1986, infine, iniziarono gli interventi di tipo assistenziale-riabilitativo in favore di persone con deficit intellettivo o disturbi mentali, attraverso l'attivazione di centri occupazionali, comunità alloggio e gruppi in appartamento protetto. In quell'anno, si apre il Centro "San Giuseppe" a Negrar (Vr), nel 1997 il Centro "Santa Rita" a Zagarolo (Roma), nel 1998 il Centro "Gambaro Ivancich" a Oppeano (Vr) e nel 2005 il Centro di Castagnè nel Comune di Mezzane di Sotto (Vr).

Attualmente sono operativi e organicamente strutturati il Centro "San Giuseppe" di Negrar, il Centro "Gambaro Ivancich" di Oppeano e il Centro "Castagnè" di Mezzane di Sotto.



## mission

Il Gruppo GAV (Giovani Amici Veronesi) crede fermamente che il lavoro, un tetto, un pasto caldo e il sollievo dalle sofferenze psicofisiche siano diritti fondamentali di tutte le persone. Purtroppo, ancora oggi, chi perde il lavoro, la casa o la salute perde anche la dignità e la stima in se stesso e, spesso, non trova risposte alle sue richieste di aiuto.

La Cooperativa GAV è nata ed esiste per dare una risposta concreta ed offrire così l'occasione di un nuovo inizio, a uomini, donne e famiglie che si trovano ad affrontare queste difficoltà, aprendo le porte a tutti coloro che chiedono sostegno attraverso l'ascolto e la successiva attivazione di percorsi di reinserimento lavorativo o occupazionale di tipo agricolo e artigianale, l'avvio di progetti riabilitativi residenziali o diurni in Comunità Alloggio e l'accoglienza in emergenza abitativa.

La Cooperativa GAV ritiene indispensabile, per il buon esito di qualsiasi intervento socioriabilitativo, incrementare il più possibile l'articolazione sociale degli individui, attraverso la riscoperta, lo sviluppo e il consolidamento delle proprie competenze sociali e delle singole abilità individuali.

## valori

Per attuare tutto ciò, è indispensabile fare riferimento ad una base valoriale che fin dalla sua costituzione la Cooperativa GAV ha sempre proposto a tutti i soci, tra cui:

- ➔ Consapevolezza e adesione al modello cooperativistico, vale a dire quel sistema specifico e collaudato che unisce risorse umane, in maniera armonica ed organizzata, che nasce dalla collaborazione tra il paziente, i famigliari e il personale socio-sanitario e che ha come fine la salute;
- ➔ Scelta etica nel campo lavorativo, vale a dire volontà di stabilire come principale obiettivo del proprio lavoro l'offerta di un servizio socio sanitario utile in cui la professionalità di ogni operatore, in linea con le aggiornate indicazioni cliniche e normative, sia messa a disposizione di persone con fragilità sociale.



## vision

In sintesi, la visione prospettica consiste nel proporre due aspetti essenziali per la vita stessa della Cooperativa GAV, che sono:

- ➔ Responsabilità individuale e di gruppo, da accrescere e coniugare in ogni attività;
- ➔ Professionalità da aggiornare sistematicamente per un vero e continuo miglioramento del servizio offerto.

## finalità del servizio

Considerata la mission, le finalità fondamentali del servizio presso le strutture di accoglienza sono:

- ➔ Migliorare e accrescere l'autonomia globale di tutti gli ospiti, sempre rispettando le esigenze e le potenzialità di ogni singolo individuo;
- ➔ Fornire assistenza socio sanitaria, supporto terapeutico adeguato a persone con disagio psichico, in un contesto con vari gradi di protezione per ricreare il più possibile un ambiente familiare rassicurante, in modo da garantire il mantenimento e il potenziamento delle capacità di vita autonoma;
- ➔ Facilitare e promuovere iniziative di integrazione sociale, sia attraverso attività di gruppo interne, adeguatamente organizzate, sia utilizzando risorse territoriali disponibili ad una concreta collaborazione, nell'ottica di progetti individualizzati.



# LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE E LE STRUTTURE

## SEZIONE.2

### ufficio amministrativo

Per richieste di tipo amministrativo telefonare presso la sede amministrativa: n. 0458309516, dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00; oppure inviare una email all'indirizzo: [amministrazione@coopgav.it](mailto:amministrazione@coopgav.it)

### centri servizi

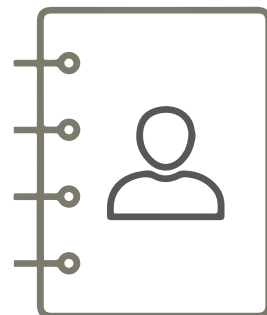
Per comunicare direttamente con i Responsabili di struttura o i Coordinatori di struttura dei tre Centri Servizi, telefonare sempre dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,00 oppure inviare una email ai seguenti numeri o indirizzi:

- ➔ Centro Servizi "San Giuseppe" - via Cà Paletta, 20 - 37024 Negrar (Vr) tel: 0457501528 - [resp.sangiuseppe@coopgav.it](mailto:resp.sangiuseppe@coopgav.it)  
[coord.sangiuseppe@coopgav.it](mailto:coord.sangiuseppe@coopgav.it);
- ➔ Centro Servizi "Gambaro Ivancich" - via Lino Lovo, 31 - 37060 Oppeano (Vr) tel: 0457134143 - [resp.gambarocastagne@coopgav.it](mailto:resp.gambarocastagne@coopgav.it)  
[coord. gambaro@coopgav.it](mailto:coord.gambaro@coopgav.it);
- ➔ Centro Servizi di Castagnè- via della Torre, 20 - 37030 Mezzane di Sotto (Vr) tel: 0458880622- [esp.gambarocastagne@coopgav.it](mailto:esp.gambarocastagne@coopgav.it)  
[coord.castagne@coopgav.it](mailto:coord.castagne@coopgav.it)

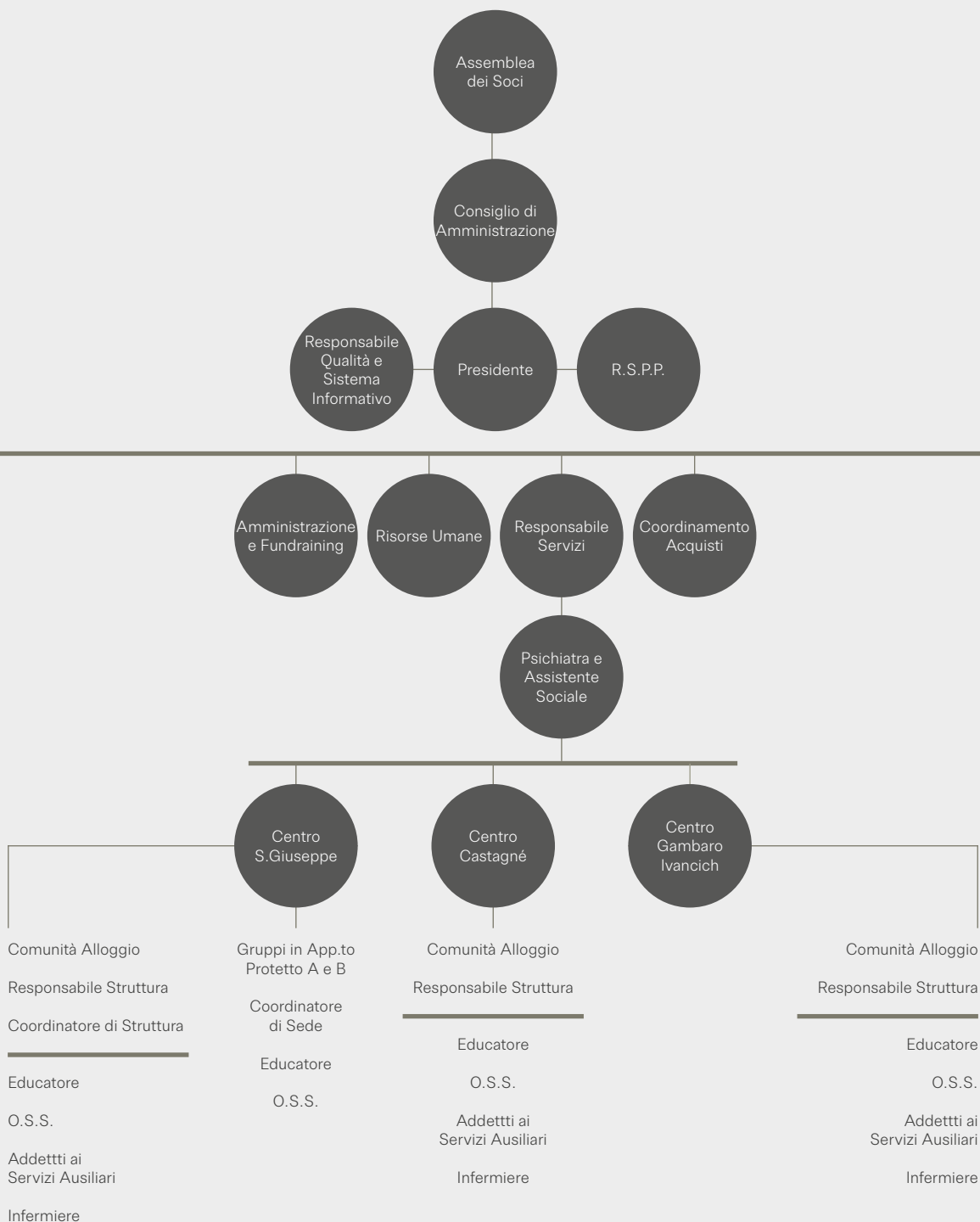
### contatti utili

Per richieste di inserimento presso le strutture residenziali e per qualsiasi altro tipo di informazione telefonare o inviare una mail alla segretaria GAV:

- ➔ Tel. 0458343217, dal lunedì al venerdì dalle ore 09,30 alle ore 12,30
- ➔ Email all'indirizzo: [info.segreteria@coopgav.it](mailto:info.segreteria@coopgav.it)
- ➔ Il sito web comune è: [www.fondazionegav.org](http://www.fondazionegav.org)



# organigramma generale



# equipe riabilitativa

Nella Comunità Alloggio è prevista la presenza, sulle 12 ore diurne, di personale in possesso dei titoli previsti dalla legge ed in numero corrispondente alla normativa regionale vigente.

L'équipe, per ogni struttura, è formata da:

- 1 Responsabile di Struttura, Psicologo-LIV F1;
- 1 Coordinatore di Struttura, OSS-LIV D2;
- 1 Educatore (a orari programmati)-LIV D2;
- 4 Operatori Socio Sanitari-LIV C2;
- 1 Infermiere (a orari programmati);
- 1 Assistente sociale (a orari programmati);
- 1 Psichiatra (a orari programmati).

Nel Gruppo Appartamento Protetto è prevista la presenza di personale solo nelle ore diurne, su 6 giorni settimanali, come da normativa regionale vigente.

Completano l'organico (a supporto dei servizi di pulizia, cucina, sorveglianza notturna e delle attività ludiche, ricreative ed educative):

- Personale ausiliario;
- Personale volontario (tutti soci della Cooperativa);
- Personale amministrativo.

A tutti i lavoratori della Cooperativa vengono applicate integralmente le norme, anche retributive, contenute nel Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro delle Cooperative Sociali. Per i soci volontari è stipulata una polizza per gli infortuni, responsabilità civile e malattie.



## le nostre sedi

La Cooperativa dispone attualmente di tre Comunità Alloggio Base autorizzate al funzionamento, con accreditamento istituzionale, convenzionate con l'Azienda Aulss 9 Scaligera e dislocate in ognuno dei distretti della stessa Aulss 9.

- Il Centro Servizi "San Giuseppe" si trova nel comune di Negrar, la cui competenza territoriale appartiene al distretto 4 della AULSS 9 Scaligera;
- Il Centro Servizi "Castagnè" si trova nel comune di Mezzane di Sotto, la cui competenza territoriale appartiene al distretto 2 della AULSS 9 Scaligera;
- Il Centro Servizi "Gambaro Ivancich" si trova nel comune di Oppeano, la cui competenza territoriale appartiene al distretto 3 della AULSS 9 Scaligera.

In ogni Struttura è allocata una Comunità Alloggio base per ospiti con problematiche psichiatriche in cui si sviluppa l'applicabilità della metodologia psicoriabilitativa seguendo il modello di **Mark Spivak**. Si attuano programmi e attività specifiche di sviluppo della rete sociale, di integrazione territoriale e si sperimentano varie attività occupazionali di inserimento lavorativo presso la Fattoria Sociale, da parte della Cooperativa La Mano 2, ente convenzionato con la Cooperativa GAV.

Presso il Centro "San Giuseppe" di Negrar sono attivi anche due Gruppi Appartamento protetti.

Presso il Centro "Gambaro Ivancich" di Oppeano è attivo un gruppo Residenziale sperimentale che completa l'offerta assistenziale-riabilitativa e un laboratorio di orticolturaterapia, collegato ad attività didattiche, occupazionali e produttive specificamente progettate.



# descrizione delle strutture

**Il Centro Servizi “San Giuseppe”** comprende la Comunità Alloggio e i due Gruppi Appartamento Protetto denominati “A” e “B” che si trovano nel territorio del Comune di Negrar (Verona), frazione di San Peretto, in via Ca’ Paletta, 20. La sede è un’ampia villa veneta appartenuta ai conti “Paletta”, nobile famiglia proprietaria di vaste tenute in Valpolicella ed è servita dalla linea di trasporto pubblico ATV. Il fabbricato, risalente, per una parte, alla fine del 1700 e per l’altra al 1960 è appositamente ristrutturato come civile abitazione ed è situato, a poca distanza dai paesi di San Peretto e Negrar. Si tratta di un ambiente domestico e accogliente con ampie camere doppie e spazi comuni di vita. La sede inoltre comprende un vasto terreno circostante utilizzato per le diverse attività psicoriabilitative (laboratori espressivi, attività di giardinaggio, ricreative, palestra coperta, campo da calcio, basket, percorso della salute etc.). Le tre strutture sono completamente autonome con accessi separati, ma gli ospiti possono usufruire di servizi comuni. Attualmente la sede può ospitare fino a 18 utenti: 10 nella Comunità Alloggio e 4 + 4 nei due Gruppi Appartamento Protetto.

**La Comunità Alloggio di Castagnè** si trova nel territorio del Comune di Mezzane di Sotto (Verona), frazione Castagnè, in via della Torre n. 20. La struttura è servita dalla linea di trasporto pubblico ATV. Il fabbricato è strutturato come civile abitazione ed è situato alle porte dal paese, sulle colline veronesi, a circa 600 metri s.l.m. La sede inoltre comprende un vasto terreno circostante utilizzato per le diverse attività psicoriabilitative (laboratori espressivi, attività di giardinaggio, ricreative, palestra coperta, campo da calcio, basket, percorso della salute etc.). Si tratta di un ambiente familiare e accogliente, con ampie camere doppie e spazi comuni di vita. La sede comprende, un terreno circostante utilizzato per le diverse attività degli ospiti (orticoltura, giardinaggio, attività ludiche e ricreative, etc.). La struttura, grazie all’invidiabile posizione geografica, permette agli ospiti, con specifica programmazione individuale, di dedicarsi all’attività motoria, alle passeggiate con mete specifiche e alle attività ricreative e socializzanti, in un contesto diverso da quello abituale. Attualmente la Comunità può ospitare fino a 10 utenti.

**Il Centro Servizi “Gambaro Ivancich”** si trova nel territorio del Comune di Oppeano (Verona), località Ponte dell’Ebreo, in via Lino Lovo n. 31 a poca distanza dal paese di Raldon, ed è servito dalla linea di trasporto pubblico ATV. Si tratta di un ambiente domestico e accogliente, con ampie camere doppie e spazi comuni di vita con un vasto terreno circostante utilizzato per le diverse attività: laboratori e attività di tipo agricolo, giardinaggio, attività ricreative, etc... I fabbricati che ospitano il Centro, fanno parte di una corte rurale, circondata da una vasta area agricola di circa 15 ettari. Tutti gli immobili sono stati completamente ristrutturati. La sede può ospitare fino a 10 utenti.



## **target di utenza**

Nelle strutture si accolgono, prioritariamente, persone residenti nel territorio dell’Azienda Ulss 9 Scaligera.

I soggetti inseribili sono:

- ➔ Pazienti giovani e adulti (dai 18 ai 65 anni) che soffrono di disturbi psichiatrici gravi e che necessitano di sperimentare un percorso di cura e di autonomia;
- ➔ Persone residenti o domiciliate nelle varie Regioni italiane in carico ai rispettivi Dipartimenti di Salute Mentale, territorialmente competenti.

### **modalità di accoglienza**

L'accoglienza avviene seguendo una procedura standardizzata valevole per tutte le strutture della Cooperativa Sociale GAV.

La richiesta d'inserimento può provenire da due canali:

- ➔ Per quanto riguarda i posti in convenzione, dal Dipartimento di Salute mentale pubblico;
- ➔ Per i posti riservati ai privati, da chiunque necessiti di un'accoglienza residenziale di tipo psicoriabilitativo.

Sarà però indispensabile, in ogni caso, il collegamento funzionale con l'équipe psichiatrica del servizio territorialmente competente. La richiesta di inserimento viene sempre registrata dal Responsabile dei Servizi su apposita modulistica. Il processo di ammissione di un nuovo Ospite all'interno della Comunità Alloggio si realizza attraverso:

- ➔ La tempestiva presa in esame della richiesta di inserimento;
- ➔ La programmazione di un incontro conoscitivo con l'utente e i suoi referenti territoriali in presenza, se necessario, di interprete e/o mediatore culturale;
- ➔ La valutazione in merito alla fattibilità dell'inserimento, effettuata dall'équipe di coordinamento;
- ➔ Se la valutazione è positiva, si prosegue con la successiva programmazione dell'ingresso e contemporanea stipula dell'accordo amministrativo e accettazione del regolamento interno.

Ad ogni ospite sarà proposto un periodo di prova che, in via generale, può variare da un minimo di un mese fino a un massimo di tre mesi. In questo periodo si formulerà un primo Piano di Trattamento Riabilitativo Individualizzato (PTRI).



## lista di attesa

L'AULSS9 Scaligera gestisce in autonomia, tramite una UOSD dedicata, le richieste di inserimento, organizzando una propria lista d'attesa. Per quanto riguarda gli inserimenti privati viene stilata, dal Responsabile dei Servizi, una lista di attesa generale, in cui si annotano in ordine cronologico tutte le richieste di inserimento pervenute. Mensilmente, in occasione della riunione dell'Equipe di Coordinamento, vengono valutate le domande di inserimento della lista d'attesa. Saranno accolte le richieste di inserimento ritenute idonee, in ordine cronologico di arrivo.

### Archiviazione:

Le domande che non vengono accettate per inidoneità o per rifiuto da parte dell'ospite e/o dei familiari e/o del Servizio Psichiatrico proponente, vengono archiviate presso l'ufficio del Responsabile dei Servizi.

## informazioni relative ai costi sulla retta

### **Ospiti non convenzionati con il S.S.N.**

La retta mensile è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa GAV. Le rette possono essere aggiornate in base: ➔ Alle variazioni degli indici nazionali dei prezzi al consumo accertati dall'ISTAT; ➔ In conseguenza al tipo di assistenza che verrà erogata; ➔ In conseguenza alle variazioni del P.T.R.I. (piano Terapeutico Riabilitativo individualizzato).

### **Ospiti convenzionati con il S.S.N.**

Per gli Ospiti in regime di convenzione, si fa riferimento, per quanto riguarda il sistema tariffario, a quanto indicato nel Contratto tra l'A.U.L.S.S. ed il Soggetto Gestore. Le modalità dell'eventuale compartecipazione, sono definite dal Regolamento Regionale vigente.

### **Documentazione richiesta all'ingresso**

Al momento dell'inserimento sarà richiesta la firma per accettazione dei seguenti documenti: ➔ Consenso informato (Solo per Ospiti non convenzionati con il S.S.N.); ➔ Informazione sul trattamento dei dati personali ex GPR 679/2016; ➔ Regolamento interno; ➔ Impegnativa di spesa e dichiarazione congiunta.

Gli importi delle rette vigenti sono comunicati in apposito documento allegato alla presente Carta dei Servizi.

# percorso psico-riabilitativo

Equipe di Valutazione degli Inserimenti

Centro  
S.Giuseppe

Centro  
Castagné

Centro  
Gambaro  
Ivancich

Strutture a Bassa Protezione  
Gruppo Appartamento Protetto "S.Giuseppe" A e B

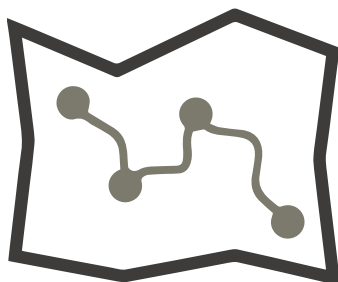
Rientro in  
Famiglia e  
Inserimento  
Lavorativo

## modello psico-riabilitativo

In ogni struttura GAV si adotta, attualmente, il modello psico-riabilitativo di Mark Spivak, sempre nell'ottica di una pratica riabilitativa orientata alla Personal Recovery, intesa come "guarigione personale" (non clinica), che si raggiunge tramite un percorso riabilitativo personalizzato e che si caratterizza per un sostanziale benessere nel contesto di vita abituale. Strumento di base è il Piano di Trattamento Riabilitativo Individualizzato (PTRI), nel quale, per ogni paziente, si elencano le varie competenze o incompetenze sociali, assieme ai percorsi, verificabili periodicamente, per arrivare all'eliminazione dei comportamenti socialmente incompetenti oppure al rinforzo dei comportamenti competenti. Il PTRI viene condiviso, se possibile, con tutti i componenti che sono coinvolti nel progetto terapeutico-riabilitativo (Paziente, Famiglia, Servizio inviante, e Comunità).

## **collaborazione con le famiglie**

Per garantire la buona riuscita dell'inserimento di un nuovo ospite e l'efficacia del percorso terapeutico - riabilitativo è auspicabile la collaborazione ed il sostegno delle famiglie, come previsto dal modello psicoriabilitativo di M. Spivak (Personal Recovery). A tale scopo, parallelamente al percorso dell'ospite, vengono attivati degli incontri psico - educazionali periodici, individuali o di gruppo, che tengono conto delle appartenenze dell'ospite ai differenti contesti: l'appartenenza alla famiglia, l'appartenenza al gruppo sociale, la nuova appartenenza alla stessa Comunità. Gli incontri vengono condotti dalla psicologa responsabile di struttura con la presenza del coordinatore.



## **inserimento lavorativo**

È prevista, nell'ottica dell'intervento sociale integrato, la possibilità d'ingresso come Socio Lavoratore in una Cooperativa Sociale di tipo B (La Mano 2 - Soc. Coop. Sociale - Onlus, facente parte anch'essa del "Gruppo GAV"). In questo contesto si potrà offrire una reale opportunità d'inserimento lavorativo per tutti quegli utenti che manifesteranno volontà e capacità adeguate e verificate. L'inserimento potrà avvenire sempre in collaborazione e accordo progettuale con il SIL (servizio pubblico per l'inserimento lavorativo) territorialmente competente.



# organizzazione della giornata e delle attività

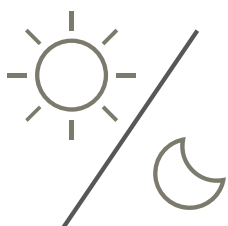
La giornata tipo è organizzata tenendo conto delle esigenze e dei ritmi degli ospiti residenti all'interno delle Comunità ed è divisa in tre periodi:

- Mattino
- Pomeriggio e Sera
- Notte

In ognuno di questi periodi è prevista l'esecuzione di attività riconducibili ai servizi "diretti" all'Ospite:

- Attività per la comunità (es. riordino dei propri spazi e di quelli comuni);
- Attività informali di gruppo e individuali (es. attività ludiche, uscite);
- Attività ricreative socializzanti (es. piscina, feste stagionali, visite culturali);
- Attività terapeutiche di gruppo (es. riunione settimanale di verifica programmazione, attività espressiva);
- Attività occupazionali-lavorative (es. partecipazione, organizzata con orari e tempi predefiniti, a gruppi di lavoro collegati ad altre cooperative convenzionate ad hoc, inserimento lavorativo vero e proprio, mediato dal SIL).

Tali attività possono avere una frequenza giornaliera o periodica.



# prestazioni erogate

Prestazioni erogate presso le nostre strutture:



**Prestazioni Sanitarie:** visite di medicina generale, visite psichiatriche, prenotazione e accompagnamento degli ospiti a visite e/o esami specialistici



**Prestazioni Assistenziali:** cura della persona, gestione degli aspetti che riguardano la quotidianità della vita comunitaria, cura e gestione dell'ambiente di vita degli ospiti;



**Interventi Socio-Riabilitativi:** predisposizione di Piani di Trattamento Riabilitativo Individualizzato per ciascun ospite; mantenimento delle competenze sociali dell'ospite con programmazione delle attività gruppal; specifico sostegno psicorelazionale individuale; gestione e supervisione delle attività interne ed esterne;



**Servizio Sociale:** attività di segretariato sociale e consulenza a quanti chiedono informazioni e/o inserimenti presso la struttura, attività di segretariato sociale e consulenza a familiari e/o tutori degli ospiti, disbrigo di pratiche burocratiche per gli ospiti inseriti, gestione delle relazioni e dei rapporti con i familiari e/o con i servizi territoriali inviati, coordinamento del percorso di inserimento di nuovi ospiti;



**Prestazioni Psicologiche:** supervisione periodica delle dinamiche gruppali dell'equipe, attraverso interventi mirati e specifici, supporto psicologico agli ospiti e alle loro famiglie e/o con momenti di confronto in gruppo, coordinamento delle attività formative;



**Prestazioni Socio-Ricreative e Culturali:** ogni Comunità organizza al proprio interno attività ricreative, occupazionali, sportive, culturali e di animazione, tarate sulla tipologia degli ospiti ivi residenti. Vi sarà, comunque, una costante apertura verso l'esterno, prevedendo la partecipazione a varie attività ed eventi (mostre, gite, teatro, cinema, feste, soggiorni climatici, piscina, ecc.) organizzati sul territorio;



**Interventi di Carattere Religioso:** sarà sempre possibile partecipare alla messa domenicale e frequentare le attività della parrocchia vicina alla Comunità, nel rispetto delle idee e convinzioni personali.

Accanto a tali prestazioni, sono garantiti i seguenti servizi interni:



**Distribuzione** pasti, gestione del borsellino individuale, guardaroba, servizio forniture, magazzino e manutenzione, servizio di trasporto sia in gruppo che individuale per le necessità degli ospiti (visite mediche programmate, esami diagnostici, pratiche burocratiche);



**Lavanderia**, stireria e sartoria; a pagamento diretto di estetista, parrucchiera, barberia e podologo.

## orari di visita

L'Ospite gode della massima libertà salvo limitazioni imposte dallo stato di salute. I familiari e gli amici rappresentano una risorsa fondamentale per il benessere degli utenti e per la loro accettazione della vita di comunità e, pertanto, la loro presenza è incoraggiata e stimolata come forma di condivisione ed alleanza terapeutica.

L'Ospite può entrare o uscire previa autorizzazione del coordinatore di struttura, può ricevere visite negli orari stabiliti dalla Direzione ed evitando di recare disturbo agli altri Ospiti, specialmente nelle ore di riposo.



# STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

## SEZIONE.4

### sistema di gestione della qualità

La GAV- Soc. Coop. Sociale è certificata secondo la normativa di riferimento ISO 9001:2015 dal 2010 e riconosce nella sua organizzazione i macroprocessi descritti nella figura seguente.

## miglioramento continuo



Possibili Controlli e Punti di Controllo per Monitorare e Misurare le Prestazioni



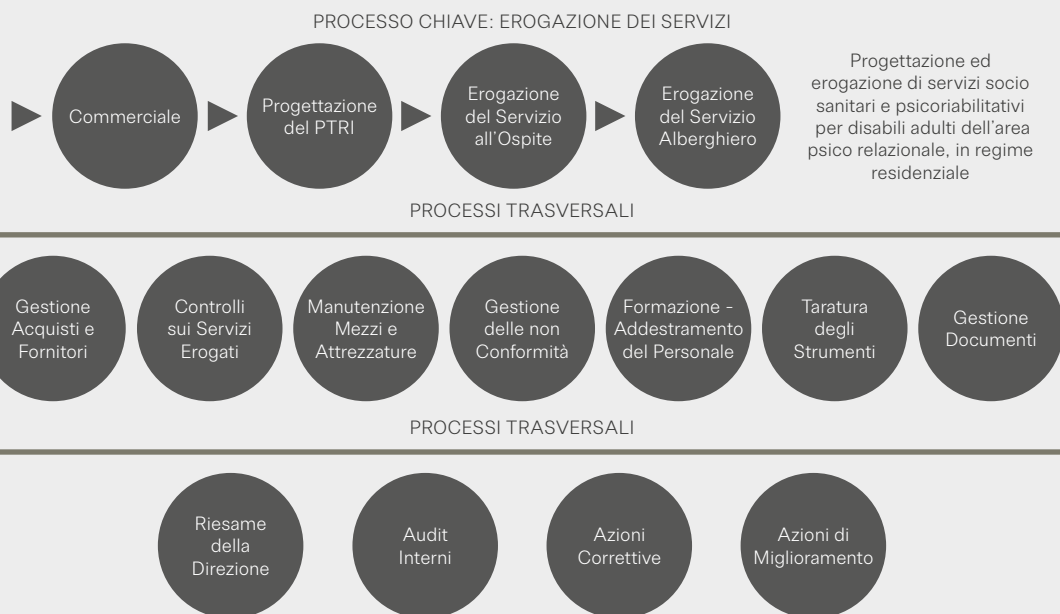
Pertanto l'organizzazione della GAV Cooperativa Sociale ha stabilito, documentato, attuato, e si impegna ad aggiornare e migliorarlo con continuità, il proprio sistema di gestione per la qualità rispondente ai requisiti della norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015.

Allo scopo di mettere in atto il sistema di gestione per la qualità, l'organizzazione, attraverso la documentazione descrittiva, ha svolto le seguenti attività:

- ➔ Determinato i processi necessari per il sistema di gestione della qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- ➔ Stabilito la sequenza e le interazioni tra questi processi;
- ➔ Stabilito criteri e metodi per assicurarsi dell'efficace operatività e del controllo dei processi;
- ➔ Assicurato la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportare l'attuazione ed il monitoraggio dei processi;
- ➔ Monitorato, misurato, analizzato i processi ed attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati previsti ed il miglioramento continuo;
- ➔ Attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi.



La GAV- Soc. Coop. Sociale gestisce i processi qui di seguito indicati in accordo con la norma di riferimento.



# valutazione e miglioramento dei servizi

Ogni Centro Servizi GAV riconosce e tutela i diritti degli ospiti e favorisce la partecipazione attiva delle persone-utenti alla valutazione e al miglioramento dei servizi, anche attraverso il coinvolgimento dei familiari, ai quali è riconosciuto un ruolo importante in quanto rappresentano un riferimento affettivo e sociale indispensabile per il mantenimento del benessere dei loro congiunti. La Direzione si impegna a rilevare annualmente la qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario di soddisfazione, che viene consegnato ai familiari degli ospiti, i quali possono compilarlo in forma anonima. I risultati di tale rilevazione verranno successivamente presentati ai familiari stessi.

Inoltre è possibile inviare alla Direzione reclami, segnalazioni, suggerimenti e apprezzamenti mediante l'utilizzo di una scheda che consente di valutare la qualità dell'assistenza, verificare la natura dei problemi, elaborare ed apportare i correttivi che consentano di migliorare le prestazioni sul piano quantitativo e qualitativo. I dati raccolti indicano i percorsi di miglioramento della qualità da intraprendere, per i quali la struttura si impegna a formulare iniziative e progetti.

Aggiornamenti: la raccolta dei regolamenti interni e delle linee guida metodologiche sarà aggiornata o confermata ogni tre anni.



⇒ Nella fase di accoglienza dell'Ospite verranno consegnate:

-La **Carta dei servizi**;

-La **Carta dei diritti/doveri**;

-Il **modulo trattamento dei dati personali**, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona e della sua riservatezza.

⇒ I **reclami**, le **segnalazioni**, i **suggerimenti** e gli **apprezzamenti** degli Ospiti e dei loro familiari possono essere presentati alla Direzione nei seguenti modi:

-A voce (di persona o telefonicamente);

-Per scritto, tramite lettera, mail o apposite schede che si possono ritirare presso la segreteria amministrativa o all'ingresso della struttura.

È inoltre prevista la possibilità di imbucare i reclami, le segnalazioni, i suggerimenti e gli apprezzamenti scritti nella "cassetta dei reclami/suggerimenti".

In merito alla gestione dei reclami, si procede nel seguente modo:

⇒ Valutazione preliminare del reclamo da parte della Direzione che, se necessario, contatta il mittente entro dieci giorni dal ricevimento della comunicazione;

⇒ Se necessario, la Direzione successivamente si riunirà in équipe per esaminare il caso e individuare la persona competente per la risoluzione del problema;

⇒ La persona che ha in carico il problema definisce e attiva tutte le azioni idonee a risolverlo.

L'impegno rimane comunque quello di risolvere i problemi segnalati nel più breve tempo possibile.



# DOVE SIAMO

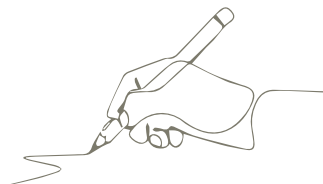


La revisione della presente Carta dei Servizi sarà effettuata almeno ogni tre anni. L'attuale edizione rappresenta l'ultima revisione, conclusa nel mese di luglio 2021.

Il Presidente della GAV- Soc. Coop. Sociale ar.l. - onlus

Firma

Albertini Francesco







Sede Legale  
Via Ca' Paletta 20, 37024 Negrar

Sede Amministrativa  
Via R. Franchetti 4, 37138 Verona  
Tel 0458343217

[www.fondazionegav.org](http://www.fondazionegav.org)  
[gruppogav@fondazionegav.org](mailto:gruppogav@fondazionegav.org)