

# Carta dei Servizi CENTRI DIURNI

Accreditati Regione Veneto (L.R. 22/02)









Centro Polifunzionale  
Don Calabria

**Area Sociale**  
Centro Polifunzionale  
Don Calabria, Verona



## Sommario

	I Servizi Socio Sanitari per le Persone con Disabilità.....	4
	Presentazione del Centro Diurno per persone con disabilità.....	5
	Informazioni sulle strutture ed i servizi forniti.....	7
	prestazioni erogate.....	9
	Modalità di accesso.....	11
	Fattori di qualità e impegni del servizio.....	12

Verona, marzo 2019



Centro Polifunzionale  
Don Calabria  
Area Sociale

Centri Diurni Armonya, Biondella, Pedrollo  
Accreditati Regione Veneto ( L.R. 22/02)



## I SERVIZI SOCIO SANITARI PER LE PERSONE CON DISABILITÀ

L'area Sociale gestisce una serie di servizi socio educativi e riabilitativi per disabili adulti. Essa è strettamente collegata alle altre aree del Centro per garantire una serie di interventi e di progetti integrati coerenti con i bisogni delle persone inserite.

### Organizzazione

L'Area sociale gestisce attualmente 3 Centri Diurni per Disabili e 3 Gruppi appartamento per adulti disabili dislocati tutti sul territorio del Comune di Verona. Nei prossimi mesi sarà avviato un quarto Gruppo appartamento nella sede di via San Marco.

Si tratta di servizi che, complessivamente, accolgono oltre cento persone con diversi profili di funzionamento e di gravità alle quali vengono garantiti interventi socio educativi e riabilitativi funzionali al mantenimento delle abilità ovvero al miglioramento costante della qualità di vita.

### Staff

Il personale complessivamente impegnato in tali servizi per disabili adulti è composto da Pedagogisti, Educatori, Infermieri, Operatori di assistenza, Istruttori tecnici esperti in diverse discipline, ed una serie di volontari che garantiscono un valore aggiunto indispensabile sul piano delle relazioni umane ed affettive.

Oltre al personale che collabora con l'area, è presente anche la Comunità religiosa che è quotidianamente presente sia nell'interazione con gli utenti, gli operatori, i volontari e le famiglie.

### **Responsabile dell'Area Sociale**

**Dott. Marco Piccoli**

Telefono 045/8184712

Fax: 045/8184715

Email: [marco.piccoli@centrodoncalabria.it](mailto:marco.piccoli@centrodoncalabria.it)



## PRESENTAZIONE DEL CENTRO DIURNO PER PERSONE CON DISABILITÀ

Il Centro Diurno per Persone con disabilità (CD) si configura come risposta ai bisogni legati allo stato di disabilità psico-fisica di persone adulte attraverso l'attivazione di percorsi occupazionali e di socializzazione, elementi indispensabili per il riconoscimento a pieno titolo dell'identità adulta.

Il servizio è formato da nuclei operativi creati per offrire alle persone adulte con disabilità, risposte diurne diversificate, organiche e sistematiche sempre più aderenti ai loro bisogni.

Le persone frequentanti il Centro Diurno (CD) sono persone di entrambi i sessi con una disabilità psico-fisica di grado medio-grave e gravissima di età superiore ai 18 anni, provenienti dal territorio di Verona e provincia.

Gli spazi (interni ed esterni) del servizio sono articolati in modo da garantire alle persone che ne usufruiscono, un ambiente sereno, una efficace ed efficiente risposta ai bisogni e l'assenza di barriere architettoniche.

L'obiettivo del Centro Diurno è quello di offrire alla persona adulta con disabilità un ambiente con un clima relazionale positivo e di ascolto che favorisca il mantenimento e lo sviluppo di abilità nell'ambito cognitivo, dell'autonomia personale, sociale, affettiva e occupazionale (dove è possibile) attraverso specifici laboratori ed attività di socializzazione, in un'ottica di visione adulta e responsabile.

Il servizio del Centro Diurno quindi, si propone di raggiungere i seguenti obiettivi:

- promuovere un intervento che garantisca alla persona con disabilità una buona qualità di vita;
- realizzare un progetto individualizzato che proponga interventi socio-assistenziali e psico-relazionali, articolandoli e integrandoli tra di loro in maniera unitaria in un'ottica di promozione del benessere della persona;

- soddisfare i bisogni delle persone che necessitano del servizio diurno: bisogno occupazionale, bisogno educativo, bisogno assistenziale, bisogno di autonomia, bisogno relazionale, di socializzazione e di integrazione sociale e bisogno di scoprire, manifestare e mantenere l'identità di persona adulta;
- incentivare la diversificazione degli interventi al fine di aumentare la flessibilità della rete dei servizi nel rispondere al mutare dei bisogni della persona disabile;
- sviluppare le capacità occupazionali e potenziarle in rapporto alle attitudini personali e promuovere le potenzialità e abilità della persona sul piano cognitivo, relazionale, sociale, creativo;
- dare la possibilità di vivere il più autonomamente possibile i percorsi diurni protetti, favorendo in ogni persona il mantenimento e lo sviluppo delle proprie autonomie, le relazioni sociali e interpersonali con il contesto e l'ambiente di appartenenza.





## INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE ED I SERVIZI FORNITI

Il CENTRO DIURNO PER DISABILI persegue gli obiettivi stabiliti proponendo attività programmate in spazi dedicati e attraverso percorsi spendibili sul territorio. Tre sono le sedi operative, ciascuna delle quali interviene con un'impostazione specifica in base alle necessità e ai bisogni delle persone.

Il Coordinatore e gli educatori collaborano al fine di programmare, realizzare e verificare i progetti predisposti in collaborazione con ogni singola persona e/o i suoi familiari.



Con il gruppo di lavoro collaborano inoltre figure specialistiche (psichiatri, psicologi, fisiatri, assistenti sociali, fisioterapisti, logopedisti,...) Il connubio riabilitativo, inteso come intervento quotidiano, è garantito dagli operatori in collaborazione con gli specialisti.

### Sedi del Centro Diurno per disabili:

#### **Centro Diurno Don Pedrollo**

Tel. 045/8184705 - 045/8184710

Centro Polifunzionale Don Calabria Verona, Via San Marco 121  
Palazzina F, Piano Terra

Dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 15.30

venerdì: dalle 8.00 alle 14.00

### **Centro Diurno Armonya**

Tel. 045/8184714 - 045/8184716

Centro Polifunzionale Don Calabria Verona, Via San Marco 121  
Palazzina F, Piano Terra

Dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 15.30

venerdì: dalle 8.00 alle 14.00

### **Centro Diurno Biondella**

Tel. 045/8184709 - 045/8184708

Centro Polifunzionale Don Calabria Verona, Via San Marco 121  
Palazzina F, Piano Terra

Dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 15.30

venerdì: dalle 8.00 alle 14.00

La convenzione in atto con la ULSS 9 di Verona prevede l'erogazione del servizio per un massimo di 227 gg./ anno ed una fruibilità del servizio di n. 35 ore settimanali

Il Centro Diurno garantisce anche il servizio di trasporto.

Il servizio di trasporto è effettuato dal Sistema Integrato Trasporti di cui anche l'Istituto Don Calabria fa parte.

### **Il responsabile del servizio è:**

**dott. MARCO PICCOLI**

Tel. 045/8184713

Fax 045/8184715

Email: marco.piccoli@centrodoncalabria.it

### **La segreteria del servizio è gestita da:**

**dott.ssa GIULIA BUTTURINI**

Tel. 045/8184712

Fax 045/8184715

Email: giulia.butturini@centrodoncalabria.it

Gli uffici si trovano presso il Centro Polifunzionale Don Calabria Verona Via San Marco 121, e sono aperti dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.30.





## PRESTAZIONI EROGATE

Il Centro diurno per disabili, sulla base di progetti individuali aggiornati costantemente in base all'evoluzione dei bisogni della singola persona, offre diverse opportunità che mirano al raggiungimento di un'identità adulta attraverso le seguenti attività:

- Attività creativa - realizzazione di oggetti artigianali;
- Attività occupazionale - assemblaggio di minuteria industriale;
- Attività di falegnameria - realizzazione di oggetti in legno;
- Attività agricola - floricoltura ed orticoltura;
- Attività di cucina – produzione di confetture, sott'oli e sali aromatizzati;
- Attività di Comunicazione adattata - percorsi finalizzati all'individuazione di modalità alternative di relazione, stimolazione sensoriale e relazionale diversificata.
- Attività relazionali – gruppi di interesse (cultura, teatro, conoscenza del territorio, lettura e scrittura, lingue straniere, gruppi relazionali,...)
- Attività di rilassamento

Tutte queste attività sono contestualizzate nel territorio per favorire i processi di inclusione sociale rispondendo ai bisogni culturali e sociali delle persone. Vengono quindi attivati tutti quei collegamenti che rispondono alle esigenze del progetto individuale e, quando è possibile, dell'attività occupazionale (rapporti con i fornitori e i clienti, corsi di formazione finalizzati all'attività, conoscenza e confronto con altre realtà lavorative...).





## MODALITÀ DI ACCESSO

L'ammissione della persona al CENTRO DIURNO PER DISABILI avviene esclusivamente su richiesta dei Servizi Sociali territorialmente competenti (équipe età adulta A.U.L.S.S.) ai quali le famiglie sono tenute a rivolgersi.

Successivamente, valutato il progetto individuale e la disponibilità del servizio, una apposita commissione dell'AULSS autorizza l'inserimento che viene confermato in modo definitivo solamente dopo un adeguato periodo di osservazione e ambientamento della persona.

È quindi fondamentale la collaborazione con i servizi sociali e con la famiglia dell'utente.

Successivamente all'autorizzazione da parte dell'AULSS, l'interessato e/o i suoi familiari contattano la Segreteria del CENTRO DIURNO PER DISABILI per concordare un incontro con il responsabile.

I documenti necessari per l'accesso al CENTRO DIURNO PER DISABILI sono i seguenti:

- Fotocopia certificati Invalidità
- Fotocopia Tessera Sanitaria
- Fotocopia Codice Fiscale
- Certificato medico attestante la patologia e la terapia in atto
- Fotocopia di eventuali Relazioni Socio- Sanitarie di rilevante interesse.

L'ammissione dell'utente al Servizio non è a tempo indeterminato ma prevede che annualmente venga verificata l'adeguatezza della proposta rispetto ai bisogni del singolo.



## FATTORI DI QUALITÀ E IMPEGNI DEL SERVIZIO

In questa sezione vengono esplicitati gli aspetti più importanti del servizio, sulla base dei risultati emersi da una ricerca condotta tramite interviste approfondite ad utenti, familiari, operatori, personale medico e dirigente.

Nell'esposizione si utilizza il seguente schema:

- **FATTORI DI QUALITÀ** aspetti che gli utenti e i loro familiari ritengono fondamentali per la qualità dei servizi offerti;
- **IMPEGNI DI QUALITÀ DEL CENTRO DIURNO** specifici livelli di qualità che il Servizio si propone di mantenere in relazione ai fattori di qualità.

Gli aspetti che incidono maggiormente sulla qualità del servizio sono raggruppati in quattro macro-aree:

- A) Sicurezza e protezione
- B) Rapporto con le persone
- C) Informazione

### A. SICUREZZA E PROTEZIONE

<i>Fattori di qualità</i>	<i>Impegni di qualità del Centro Diurno</i>
<b>Sicurezza nell'autonomia</b>	Per ogni persona viene predisposta e concordata una supervisione che favorisca sicurezza e sviluppo di autonomia. Vengono così stabilite, sia per il tempo trascorso al CENTRO DIURNO PER DISABILI sia per quello trascorso nelle aree comuni del Centro (ricreazione, mensa, ecc.), le azioni più idonee di supporto e/o sorveglianza differenziate. Si specifica in particolare che alcuni percorsi di autonomia potranno concretizzarsi in attività che non prevedono la presenza continua dell'operatore ma una supervisione di tipo indiretto.
<b>Salute</b>	Il CENTRO DIURNO PER DISABILI garantisce un diretto rapporto con il servizio di infermeria del Centro per i casi di emergenza, nonché un filo diretto con la famiglia per eventuali comunicazioni connesse ad alterazioni dello stato di salute.

## B. RAPPORTO CON LE PERSONE FREQUENTANTI IL CENTRO DIURNO

<i>Fattori di qualità</i>	<i>Impegni di qualità del Centro Diurno</i>
<b>Trasparenza delle attività e dei programmi</b>	Il progetto formativo ed il programma delle attività viene presentato dal coordinatore e dagli operatori durante un incontro annuale. Il Centro si impegna inoltre a comunicare nel corso dell'anno le modifiche organizzative più rilevanti (cambiamenti riguardanti il personale, l'organizzazione dell'attività ecc.).
<b>Confronto educativo: situazione della persona</b>	Almeno una volta all'anno viene svolto un incontro con ogni singola persona e la sua famiglia per un momento di confronto sulla situazione in atto e di verifica del Progetto Individuale. In questa occasione verrà inoltre consegnata una copia del Progetto.
<b>Consulenza e Orientamento nel territorio</b>	Gli operatori sono disponibili a collaborare nella individuazione e orientamento dei servizi di sostegno presenti nel territorio.
<b>Formazione di supporto (incontri, seminari, dibattiti)</b>	Nel corso dell'anno vengono progettati e organizzati in collaborazione con le famiglie specifici momenti formativi su argomenti di interesse comune.
<b>Disponibilità</b>	Nel corso dell'anno, è possibile richiedere ulteriori incontri individuali di approfondimento con gli operatori fissando data e orario con il responsabile attraverso la Segreteria (Tel.045/8184712).

## C. INFORMAZIONE

<i>Fattori di qualità</i>	<i>Impegni di qualità del Centro Diurno</i>
<b>Patto educativo</b>	Gli operatori del CENTRO DIURNO PER DISABILI, in un incontro prima dell'inserimento, si impegnano a concordare con la persona e la famiglia gli obiettivi educativi, con particolare attenzione ai bisogni e alle aspettative individuali. Gli operatori identificano inoltre nel proprio gruppo un tutor di riferimento (referente) per i rapporti con la famiglia.
<b>Gestione attività occupazionale</b>	Le attività vengono organizzate e gestite in maniera tale da valorizzare e potenziare le singole abilità.
<b>Identità Personale</b>	In tutte le attività svolte, gli operatori sostengono la persona nel ricercare il percorso più idoneo per realizzarsi favorendo i processi di costruzione di un'identità adulta.
<b>Gestione di un'Autonomia Consapevole</b>	Per ogni residente, vengono individuate e favorite al massimo le concrete possibilità di autonomia comportamentale (spostamenti, gestione tempi ricreativi ecc.).
<b>Integrazione Educativa</b>	Il gruppo di operatori collabora strettamente con tutte le altre strutture e i servizi del Centro Polifunzionale, al fine di realizzare un costante monitoraggio della rispondenza del progetto ai bisogni e aspettative dell'utente.

## MECCANISMI DI TUTELA

In questa ultima parte si intendono fornire informazioni sugli strumenti attraverso i quali si intendono promuovere concrete iniziative di tutela e verifica al fine di garantire la trasparenza del Servizio.

La partecipazione degli utenti e dei familiari (Tutori/AdS) attraverso proposte, suggerimenti, osservazioni ed anche reclami è ritenuta molto utile per fornire un servizio sempre migliore.



## MECCANISMI DI VERIFICA

Il CENTRO DIURNO PER DISABILI garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti attraverso questionari e l'osservazione diretta tramite monitoraggio.

Ulteriori verifiche vengono effettuate nei confronti dei familiari per valutare la loro percezione sulla qualità del servizio.

I risultati di tali indagini vengono pubblicizzati. Inoltre, tali risultati sono anche oggetto degli aggiornamenti della presente Carta dei Servizi.





Centro Polifunzionale  
Don Calabria

*“Noi siamo le pietre  
vive che  
compongono questo  
edificio che è  
l’Opera”.*

*San Giovanni Calabria*



**AREA SOCIALE  
CENTRO POLIFUNZIONALE DON CALABRIA**

Via san Marco 121, Verona – 045 8184712

[areasociale@centrodoncalabria.it](mailto:areasociale@centrodoncalabria.it)