



CARTA DEI SERVIZI

2024



IL PORTICO
cooperativa sociale





IL PORTICO
cooperativa sociale



PRESENTAZIONE

Nel corso di trent'anni di storia della **Cooperativa Sociale Il Portico** molto si è modificato e sviluppato nel contesto sociale e nella nostra organizzazione: politiche sociali e sanitarie, modalità di accesso ai servizi, diritti in materia di trasparenza e partecipazione. Come soggetti privati **siamo cresciuti negli anni, migliorando in qualità e competenze fino ad ottenere di essere partner del Sistema Sanitario Regionale nell'erogazione di Servizi.**

È il riconoscimento di un lavoro compiuto con passione e professionalità, reso possibile dall'attenzione alla persona e dalla conoscenza diretta delle forme di disagio prese in carico. Un orientamento all'utenza da sempre vivo, reso oggi ancor più evidente con la nuova **"Carta dei Servizi"**. È un documento che informa e tutela, che spiega le modalità di erogazione e quelle di accesso ai servizi, che rende noti i termini del patto stretto tra chi fornisce il servizio e chi ne fruisce. Alla presente Carta ciascuno potrà riferirsi per reperire i termini di una relazione che ha la finalità di migliorare la qualità di vita della persona: valore e risorsa da tutelare in ogni circostanza.

Il Presidente
Stefano Michelon

INDICE

| | |
|---|-----------|
| LA CARTA DEI SERVIZI | 9 |
| PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI | 10 |
| LA COOPERATIVA | 13 |
| PROFILO E STORIA | 14 |
| GRUPPO POLIS | 16 |
| I SERVIZI | 18 |
| Comunità Alloggio IL BIANCOSPINO E ABITARE IL TEMPO | 19 |
| Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta LA MERIDIANA | 29 |
| Gruppi Appartamento Protetti CASA A.M.A. (Auto Mutuo Aiuto) e CASA AMICA | 41 |
| Gruppi Appartamento Autonomi CASA FIESOLE, CASA S. GREGORIO, CASA PONTE, CASA AMICA 2, CASA S. BELLINO, CASA S. CARLO, CASA FORNASARI, CASA QUERCIA | 51 |
| Medicina di Gruppo Integrata "VIVI IN SALUTE" | |
| Sede di Villanova di Camposampiero e sede di Limena | 57 |
| Servizi Privati "SMARTCARE" | 61 |
| NORMATIVA E QUALITÀ | 67 |
| Standard di qualità per i servizi alle persone con disabilità e per la salute mentale | 72 |
| MODALITÀ PER L'INOLTRO DI SUGGERIMENTI E/O RECLAMI | 75 |



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi informa le persone che ne prendono visione riguardo i servizi erogati da Il Portico Società Cooperativa Sociale.

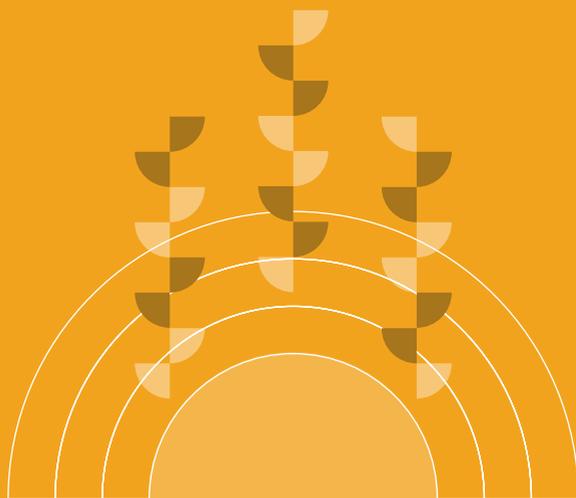
Illustra e presenta le strutture gestite dalla cooperativa, la tipologia di utenza e di attività offerte, le modalità di accesso, le persone di riferimento da contattare, gli orari di funzionamento, gli standard garantiti nell'erogazione, i regolamenti e le modalità di reclamo.

Si rivolge in particolare alle persone con disagio psichiatrico, disabilità psichica e in generale ai cittadini nel percorso di tutela della propria salute; si rivolge inoltre agli operatori delle istituzioni pubbliche che si occupano con Il Portico dei bisogni di salute e benessere della comunità (servizi sociali degli enti locali, addetti ai lavori del settore socio-assistenziale e sanitario). Per la comunità locale rappresenta uno strumento di conoscenza delle attività svolte nel territorio dalla cooperativa sociale.

La Carta dei Servizi, come documento di riferimento informativo circa le modalità di erogazione del servizio, **è il luogo dove si trovano le indicazioni complete che sono alla base della relazione utente-cooperativa, dalle condizioni di fornitura agli strumenti per interagire in ogni circostanza.**

**La Carta dei Servizi viene sottoposta a revisione periodica.
L'ultimo aggiornamento è di Novembre 2024. Rev. n. I I.**

PRINCIPI E VALORI DI RIFERIMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI



I principi fondamentali sui quali si fonda la presente Carta dei Servizi sono quelli declinati dalla **Mission** e dalla **Carta dei Valori** di tutte le **Cooperative di Gruppo Polis**. La Carta dei Valori è stata approvata dai soci nel giugno 2019 e stabilisce i valori sui quali si fondano le attività delle Cooperative del Gruppo. È la carta d'identità delle Cooperative, il documento che risponde all'esigenza di rendere noti i propri principi, il quadro di riferimento delle scelte imprenditoriali e della proposta riabilitativa ed educativa. Da essa traiamo i contenuti essenziali di seguito esposti:

Centralità della persona - Essa si declina nella qualità delle relazioni, nella qualità degli ambienti e nella valorizzazione dei talenti.

All'interno di tale cornice, sono posti a riferimento i seguenti valori:

Partecipazione - Significa assumere la responsabilità dello sviluppo della cooperativa attraverso la conoscenza dello strumento giuridico, delle responsabilità e della partecipazione democratica.

Responsabilità - Significa mantenere costante attenzione all'ambiente, alla gestione onesta delle risorse, al rispetto delle regole fiscali e civili, alla fedeltà ai principi statutari e alle norme.

Innovazione - Significa porre attenzione ai nuovi bisogni, al miglioramento costante e all'ampliamento delle iniziative di imprenditoria sociale.

Cooperazione - Significa attuare uno stile collaborativo interno ed esterno, stimolare la partecipazione agli organi di rappresentanza, essere disponibili a creare sinergie, promuovere la cultura cooperativa.

Durabilità - Significa attuare tutti i comportamenti necessari perché siano garantiti nel tempo le attività e lo sviluppo della cooperativa. Si sostanzia nella definizione di strategie di sviluppo e nell'attuazione delle scelte gestionali e organizzative conseguenti.



LA COOPERATIVA

PROFILO E STORIA

Il Portico è una cooperativa sociale di tipo A che prende avvio nel 1994 dall'esperienza e dalla consapevolezza maturata nella gestione della cooperativa sociale Polis Nova e da una prolungata attività di volontariato e servizio civile di alcuni giovani che operavano a contatto con diverse tipologie di disagio nell'ambito dell'Associazione "Fraternità e Servizio".

La MISSION della cooperativa è «Dedicare un'attenzione costante alle persone con disagio psichiatrico, disabilità psichica e in generale ai bisogni di salute e benessere della comunità per concretizzare i valori di solidarietà e promozione della centralità della persona».

Il Portico accoglie complessivamente oltre 90 utenti inseriti nei diversi servizi residenziali a seconda che necessitino di un percorso terapeutico riabilitativo o di un percorso maggiormente educativo-assistenziale. Si occupa inoltre di servizi educativi rivolti a privati cittadini per la gestione del tempo libero, per lo sviluppo di autonomie abitative e relazionali e offre supporti individuali rivolti a priva-

ti cittadini che chiedono per sé o per i propri familiari interventi educativo-riabilitativi specializzati. Concorre allo sviluppo delle cure primarie rivolte a ogni cittadino partecipando fattivamente alla diffusione del modello di Medicina Integrata (oggi gestisce 2 servizi a supporto della MGI a cui afferiscono circa 30.000 utenti). La Cooperativa gestisce oggi i seguenti servizi:

Per la salute mentale:

Servizi accreditati

- Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta "La Meridiana";
- Gruppo Appartamento Protetto "Casa A.M.A.";
- Gruppo Appartamento Protetto "Casa Amica".

Servizi privati

- 7 Gruppi Appartamento Autonomi;
- Supporto domiciliare specializzato.

Per la disabilità:

Servizi accreditati

- Com. Alloggio "Il Biancospino";
- Com. Alloggio "Abitare il tempo"

Servizi privati

- Sollievo alle famiglie
- Tempo libero
- Autonomie abitative

Per la cittadinanza:

- 2 Servizi a supporto della Medicina di Gruppo Integrata

Il Portico è parte del Gruppo Cooperativo Paritetico "Gruppo Polis", unione di quattro cooperative del territorio padovano fortemente legate e accomunate da origini, filosofia e obiettivi. Dal 1985 Gruppo Polis si occupa di servizi alla persona, in diversi ambiti del disagio sociale, di attività produttive e di servizi alle imprese. L'elemento comune è comunque il concetto di centralità della persona, rivolto in particolare ai cosiddetti "ultimi", coloro che trovano difficoltà a inserirsi nella società. Negli anni, il moltiplicarsi della complessità delle risposte fornite, ha favorito la nascita di nuove realtà distinte: quattro imprese cooperative specializzate in uno specifico settore di intervento.

Il Gruppo opera in modo coordinato e sinergico, armonizzando in un percorso unitario una filiera riabilitativa ed educativa completa e orientata alla complessità della persona. Dall'ambito educativo, a quello riabilitativo, dalle risposte al problema della residenzialità all'inserimento lavorativo, Gruppo Polis opera a livello

locale in un'ottica integrata con la persona e il territorio.

La Cooperativa Il Portico è socia del Consorzio Veneto Insieme il quale promuove: la collaborazione e il coordinamento delle cooperative associate nel rapporto con gli interlocutori pubblici, consulenza aziendale in area gestionale, societaria, amministrativa, e nell'ambito della Certificazione di Qualità e dell'Accreditamento Istituzionale, servizi di progettazione, selezione e formazione dei volontari nell'ambito del Servizio Civile.

La Cooperativa è tra i soci fondatori del Consorzio VIS (Veneto In Salute) orientato allo sviluppo dell'assistenza primaria territoriale attraverso l'offerta di servizi a supporto delle aggregazioni di Medici di Medicina Generale. Il Portico aderisce inoltre a Federsolidarietà che è l'organizzazione di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative sociali e delle imprese sociali aderenti a Confcooperative. Aderisce alle reti Patto per lo sviluppo per un nuovo welfare: Linkedis, Immaginabili risorse, Connessioni di futuro, Welfare bene comune.

GRUPPO POLIS

| COOPERATIVA | SERVIZI | COSTITUZIONE |
|-------------------|--|--------------|
| POLIS NOVA | Centri diurni per persone con disagio psichiatrico e disabilità intellettiva | 1985 |
| IL PORTICO | Servizi Residenziali e di supporto individualizzato per persone con disagio psichiatrico e disabilità intellettiva Servizi di Assistenza Primaria per tutti i cittadini afferenti alle Medicine di Gruppo integrate | 1994 |
| GRUPPO R | Inserimento lavorativo per persone con disagio psichiatrico e disabilità intellettiva Centri diurni e inserimento residenziale Inclusione sociale Contrasto alla violenza di genere | 2001 |
| SINFONIA | Produzione e lavoro Servizi di comunicazione, marketing e web | 2003 |



I SERVIZI





IL BIANCOSPINO E ABITARE IL TEMPO

COMUNITÀ ALLOGGIO PER PERSONE CON DISABILITÀ

IL BIANCOSPINO

Via Torino 8 - 35010 Villafranca Padovana (PD)

Tel. 049 9075688

ilportico@gruppopolis.it

ABITARE IL TEMPO

Via del Bigolo 100 - 35133, Padova (PD)

Tel. 049 5310366

ilportico@gruppopolis.it



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Comunità Alloggio è un servizio che ha come finalità l'accoglienza e la gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona, allo sviluppo delle abilità sociali e alla realizzazione di esperienze di vita autonoma. Nella comunità alloggio si assicurano attività di carattere educativo-abitativo che tengono conto dell'aspetto personale, sociale e relazionale valorizzando e stimolando una crescita nelle autonomie personali.

MODELLI DI RIFERIMENTO PER GLI INTERVENTI EDUCATIVI

Per quanto riguarda la metodologia utilizzata per l'osservazione e gli interventi nell'ambito dei servizi alle persone con disabilità, si fa riferimento al **modello cognitivo comportamentale** e alle **indicazioni provenienti dalla Convenzione**

ONU sui diritti delle persone con disabilità (qualità della vita, bisogni di sostegno e progetto di vita). Per le persone con disturbi psichiatrici si fa riferimento al modello di **Riabilitazione Biopsico-sociale** basato sui principi della **Riabilitazione Psichiatrica** e del **Recovery**.

UTENZA

I destinatari sono persone adulte in stato di disagio (disabili psichici, psicofisici e persone con disturbi del comportamento) prive di nucleo familiare o per le quali sia impossibilitata la permanenza nel nucleo familiare, sia temporaneamente sia permanentemente.

MODALITÀ DI INSERIMENTO

Per gli inserimenti provenienti e a carico dell'Aulss 6 Euganea l'iter è il seguente:

- **L'assistente sociale (o educatore) dei servizi per la disabilità adulta** che conosce l'utente e il percorso effettuato nonché l'esigenza di un inserimento in comunità, **for-**

Il modello cognitivo comportamentale

Disciplina scientificamente fondata che attraverso la relazione tra emozioni, pensieri e azioni influisce sull'apprendimento della persona modificandone in senso evolutivo i comportamenti e favorendo maggior benessere, capacità di relazione e adattamento sociale. Le principali tecniche (rinforzo, modeling, task analysis, shaping...) indirizzano gli interventi degli educatori nel contrastare i comportamenti problematici e nel favorire l'apprendimento delle abilità necessarie alla costruzione di maggiori livelli di autonomia.

mula la richiesta di inserimento alla cooperativa. La domanda deve essere motivata da un progetto, dalla copia del verbale dell'UVMD (Unità Valutativa Multi Dimensionale) e documentazione specifica (scheda anamnestica, livelli di autonomia, obiettivi e modalità dell'inserimento, relazioni di altre strutture precedentemente frequentate).

- **La richiesta viene presa in considerazione dalla psicologa/coordinatore educativo del servizio** che svolge un colloquio di conoscenza dell'utente. Viene, inoltre, fatto un incontro con i referenti dell'Ente inviante per definire la modalità di inserimento della persona con disabilità.
- Una volta inserito l'utente in comunità vi è un **periodo di osservazione** di tre mesi in cui l'equipe degli operatori, con la supervisione di Psicologa e Coordinatore Educativo, valuta se il servizio è in grado di rispondere ai bisogni dell'utente attraverso l'utilizzo di specifiche griglie di osservazione. Trascorso (e giudicato positivamente) il periodo di osservazione, l'inserimento viene considerato definitivo: in seguito

periodicamente viene svolto un incontro di verifica del percorso di inserimento con l'Ente inviante.

- Annualmente, inoltre, l'equipe della Cooperativa (operatori, Responsabile di Unità Operativa, Psicologa) stende il **Progetto personalizzato** condiviso con l'utente e, ove possibile, con i familiari. Esso si prefigge un piano di intervento, con obiettivi educativo-abilitativi volti alla crescita e al benessere dell'utente condivisi con l'utente stesso e i suoi familiari.

- **Durante la permanenza** dell'utente nel servizio i familiari sono coinvolti in incontri periodici di gruppo e individuali solo se ritenuto necessario.



INFORMAZIONI ESSENZIALI

| | |
|-------------------------------------|--|
| ORARI | Tutti i giorni 24h/24 |
| PERIODI DI CHIUSURA | Nessuno |
| CAPICENZA | <p>Comunità Alloggio Il Biancospino Nucleo 1: 10 posti - Nucleo 2: 5 posti</p> <p>Comunità Alloggio Abitare il Tempo Nucleo 1: 10 posti - Nucleo 2: 4 posti</p> |
| SERVIZIO DI TRASPORTO | Presente per le necessità legate al servizio |
| AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO | Presente (Abitare il Tempo Decreto n. 323 del 2021) (Biancospino Decreto Dirigenziale 227 del 2023) |
| ACCREDITAMENTO | Presente (Il Biancospino: DGRV 548/2023) (Abitare il Tempo : DGRV 548/2023) |
| DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI | <p>COMUNITÀ ALLOGGIO IL BIANCOSPINO Casa disposta su due piani e composta da: Nucleo 1 - 1 cucina, 1 sala da pranzo, 1 soggiorno, 5 camere doppie, 1 bagno assistito, 2 bagni accessibili. Nucleo 2 - 1 soggiorno con angolo cottura, 1 bagno assistito, 1 camera doppia, 2 camere singole, 1 bagno accessibile, 1 bagno assistito, 1 camera con 1 posto letto e la possibilità di accogliere 1 persona con disabilità. All'interno della comunità alloggio, inoltre, ci sono i seguenti spazi comuni: dispensa, lavanderia, ampio giardino esterno.</p> <p>COMUNITÀ ALLOGGIO ABITARE IL TEMPO La Comunità Alloggio si sviluppa su tre piani. I tre livelli sono tra loro collegati da una scala e da un ascensore dimensionato per le persone con disabilità. Spazi Comuni - Nell'atrio di ingresso si trovano la reception, il disimpegno che introduce ai locali riservati alle attività, un servizio igienico con antibagno, il soggiorno comunicante con la sala da pranzo. Attigua a quest'ultima si trova la cucina e una zona lavaggio. Annessi alla cucina si trovano i locali tecnici quali la dispensa, lo spogliatoio per il personale, il bagno e l'antibagno di servizio. Nucleo 1 - Piano Terra e Piano Primo: al piano terra si trova 1 stanza doppia con 1 bagno dimensionato per persone con disabilità; salendo al primo piano si trovano: 4 stanze doppie di oltre 18 mq, 2 stanze singole con superficie di 12 mq, 4 bagni (di cui due dimensionati per persone con disabilità). Si trovano inoltre un ripostiglio, un locale per il personale in servizio nelle fasce notturne, uno spogliatoio per gli addetti. Nucleo 2 - Piano secondo: vi si trovano 2 stanze doppie con superficie di oltre 18 mq ed un bagno dimensionato per persone con disabilità. Inoltre, un locale lavanderia e un ripostiglio.</p> |

REFERENTI DEL SERVIZIO

| RUOLO | NOME E COGNOME | CONTATTARE PER | ORARIO | CONTATTI |
|--|---|---|--|--|
| Responsabile Area disabilità | Stefano Michelon | Responsabile del servizio. Da contattare per reclami ed esigenze specifiche. | Su appuntamento | Tel. 0498900506 e-mail: s.michelon@gruppopolis.it |
| Coordinatrice Educativa | Lucia Bordin | Formazione operatori; Inserimenti/dimissioni; Problematiche educative; Problematiche relazionali con il personale addetto; | Lun/Mar Mer/Ven 09.00 -13.00 Su appuntamento | Tel. 0498900506 e-mail: l.bordin@gruppopolis.it |
| Coordinatore di Struttura Comunità Alloggio | Debora Leardini, psicologa | Attività di Coordinamento dell'Equipe educativa; relazione con utenti e famigliari; relazione con le equipe territoriali. | Lun. 15,30-19,00. Merc, 8,30-16,00. Gio. 13,00-19,00. Ven. 9,00-12,00 | tel 0498900506 e-mail: d.leardini@gruppopolis.it |
| Educatori Comunità Alloggio | Stefano Michelon. Orietta Zanon. Marianna Zanon | Referenti per Progetti Educativi Personalizzati; gestione attività degli utenti; relazione con il territorio. | Lun. 9.00-13.00 Merc. 9.00-13.00 Ven. 9.00-13.00 | sede Il Portico tel. 0498900506 Comunità Biancospino tel. 0499075688. Comunità Abitare il tempo tel. 0495310366. s.michelon@gruppopolis.it o.zanon@gruppopolis.it m.zanon@gruppopolis.it |
| Segreteria | Alessandra Ruggero | Informazioni generali | Lun/Ven 8.00-13.00, 13.30-16.30 | Tel. 0498900506 Fax 049 8909386 e-mail: ilportico@gruppopolis.it |

PERSONALE

| PROFILO PROFESSIONALE | COMPETENZE | ORARIO |
|---------------------------------|--------------------------------|--|
| Educatore professionale | Attività quotidiane con utenti | Presenti in orario di attività |
| Operatori Socio-sanitari | Attività quotidiane con utenti | Presenti in orario di attività |
| Ausiliari | Attività di pulizia | per "Il Biancospino" presenti in orario extra- attività per "Abitare il tempo" presenti in orario di attività |

Le figure professionali coinvolte nella struttura sono indicate dalla Regione Veneto nella Dgr n. 84 del 16.01.2007 e sono le seguenti:

EDUCATORE PROFESSIONALE

È un operatore che, in base a una specifica formazione professionale di carattere tecnico-pratico, e nell'ambito di servizi socio-educativi ed educativo - culturali extrascolastici, residenziali o aperti, svolge la propria attività nei riguardi di persone di diversa età, mediante la formulazione e l'attuazione di progetti educativi caratterizzati da intenzionalità e continuità, volti a promuovere e contribuire al pieno sviluppo

delle potenzialità di crescita personali e di inserimento e partecipazione sociale, agendo, per il perseguimento di tali obiettivi, sulla relazione interpersonale, sulle dinamiche di gruppo, sul sistema familiare, sul contesto ambientale e sull'organizzazione dei servizi in campo educativo.

OPERATORE SOCIO SANITARIO

È un operatore dell'area socio assistenziale che, in base a una specifica formazione, è preposto, a livello domiciliare o in strutture tutelari, allo svolgimento di una serie di attività integrate che si qualificano come assistenza diretta alla persona, aiuto domestico, prestazioni igienico-sanitarie di semplice

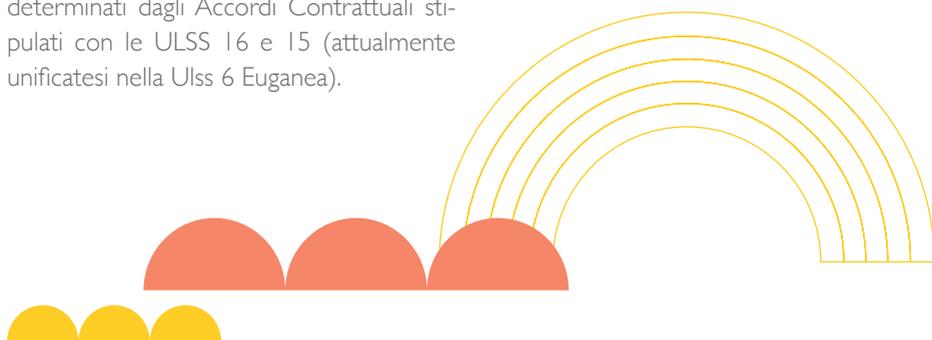
attuazione complementari alle attività di assistenza e di tutela, di tramite con servizi e risorse sociali, al fine di favorire l'autonomia personale dell'utente nel proprio ambiente di vita nel rispetto della sua auto-determinazione e allo scopo di evitare, o comunque con l'obiettivo di ridurre, i rischi di isolamento e di emarginazione.

Nel rispetto di una precisa scelta della cooperativa mirata al potenziamento della qualità dell'intervento, queste figure professionali sono supervisionate dal Coordinatore Educativo/Psicologo per quanto riguarda le azioni educative (stesura dei Progetti Educativi Individualizzati, programmazione delle attività), e da un Responsabile di Unità d'Offerta, per quanto riguarda l'aspetto organizzativo. (Entrambe le figure dipendono dal Responsabile di Area).

Gli standard del personale necessario sono determinati dagli Accordi Contrattuali stipulati con le ULSS 16 e 15 (attualmente unificate nella Ulss 6 Euganea).

Altre figure professionali che collaborano con la comunità sono:

- Segreteria Amministrativa
- Ausiliari
- Tirocinanti: Educatori Professionali, O.S.S., Psicologi
- Volontari del Servizio Civile Nazionale



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Le attività che si realizzano all'interno delle Comunità Alloggio sono principalmente di carattere educativo-abilitativo e sono condotte da tutte le figure professionali coinvolte (Educatori Professionali, Operatori Socio Sanitari e Psicologo).

Tali attività contemplano azioni sulle aree: personale, strumentale, sociale e relazionale promuovendo l'incremento e il mantenimento delle autonomie personali.

Le attività educativo-abilitative possono essere ricapitolate principalmente in due macro gruppi: attività di tipo residenziale e attività nel territorio.

- **Attività residenziali:** riguardano le comuni azioni di vita quotidiana e mirano a intervenire sul recupero delle abilità carenti in ciascuno degli utenti. Nello specifico gli interventi sono relativi all'area della cura del sé (igiene personale e aspetto fisico), alla sfera cognitiva, alla cura e gestione degli spazi privati e comunitari interni ed esterni (piccole pulizie, attività di cucina, lavanderia, giardinaggio).

- **Attività nel territorio:** in un'ottica inclusiva hanno lo scopo di far sì che gli utenti partecipino alla vita della comunità locale creando delle relazioni sociali che li avvicinino alla possibilità di concretizzare un loro progetto di vita esercitando il diritto di avere un ruolo riconosciuto e soddisfacente. Queste attività consistono in: organizzazione partecipata del Tempo Libero; uscite ricreative culturali; partecipazione ad attività sportive presso associazioni del territorio; attività programmate annualmente coinvolgendo utenti e familiari: danceability, pet therapy, musicoterapia, ecc.; progetti inclusivi: partecipazione degli utenti ad attività socializzanti in organizzazioni del territorio es: biblioteca di quartiere, sagra parrocchiale, altri eventi organizzati, ecc...

Viene garantito inoltre il supporto e accompagnamento degli utenti alle visite di controllo da specialisti o in occasione di specifici esami medici.





LA MERIDIANA

COMUNITÀ TERAPEUTICA RIABILITATIVA PROTETTA

LA MERIDIANA

Via del Bigolo 46 - 35133, Padova (PD)

Tel. 049 8647760

ilportico@gruppopolis.it

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta (CTRP) ad alta intensità assistenziale “La Meridiana” è una struttura a intervento terapeutico – riabilitativo prolungato in regime di residenzialità extra-ospedaliera. L'intervento si caratterizza per il trattamento protratto di situazioni di gravità per cui risulta indicato un programma di cura a medio termine.

È una struttura autorizzata e accreditata dalla Regione Veneto e il servizio viene svolto in stretta collaborazione con il Dipartimento di Salute mentale di Padova. In essa si attuano progetti riabilitativi integrati, concordati con le équipe dei Centri di Salute Mentale del territorio.

MODELLI DI RIFERIMENTO PER GLI INTERVENTI EDUCATIVI

Per quanto riguarda la metodologia utilizzata per l'osservazione, l'intervento e la valutazione dei progetti riabilitativi nell'ambito della salute mentale, si fa riferimento al modello di **Riabilitazione Biopsicosociale** basato sui principi della **Riabilitazione Psichiatrica** e del **Recovery**.

UTENZA

Persone adulte afferenti all'Unità Operativa Complessa Psichiatria I, il cui territorio comprende: Distretto Padova Bacchiglione, Distretto Padova Terme Colli, Distretto Padova Piovese, UOC 2 Camposampiero Cittadella, UOC 3 Monselice Este (Ulss 6 Euganea). Affette principalmente e continuativamente da psicopatologia rilevante in possesso di risorse attivabili con adeguati interventi terapeutico riabilitativi in un contesto residenziale.

La riabilitazione biopsicosociale

Obiettivo della **riabilitazione biopsicosociale** è l'aumento del funzionamento delle persone con disabilità psichiatrica, in modo che siano in grado di assumere un ruolo valido con successo e soddisfazione nell'ambiente da loro scelto (lavoro, abitazione, scuola, ambienti sociali e ricreativi). Alcuni fondamentali principi della riabilitazione sono la possibilità di sperimentare successo nonostante le limitazioni imposte dalla malattia, la gradualità nell'avvicinarsi ad esperienze performanti, l'inserimento precoce e supportato dall'operatore in ambienti naturali.

MODALITÀ DI INSERIMENTO

L'inserimento in comunità viene concordato tra l'utente, lo psichiatra curante e il medico responsabile della Comunità. In fase di programmazione dell'inserimento, l'equipe del Centro di Salute Mentale coinvolge il comune di residenza e presenta la situazione dell'utente al personale della Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta.

- L'equipe del Centro di Salute Mentale e quella della Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta **individuano i bisogni del soggetto** concordando gli obiettivi terapeutico-riabilitativi e i tempi per il raggiungimento degli stessi. La condivisione del progetto riabilitativo avviene attraverso la Scheda Progetto concordato.
- **L'inserimento** dell'utente in struttura dovrà avvenire entro e non oltre 30 gg dalla compilazione dello strumento.
- **L'accoglimento** è di tipo residenziale che prevede una permanenza in comunità nelle 24 ore.

- **Prima dell'ingresso** l'utente e i suoi familiari possono effettuare una visita della struttura preliminare all'inserimento.
- **Durante la permanenza** in Comunità non è prevista alcuna retta da parte dell'utente perché a totale carico dell'Ulss, ma può essere necessario contribuire ad alcune spese condivise per fare delle attività extra come per esempio l'acquisto di biglietti per mostre ed eventi culturali, per l'autobus, attività di palestra, soggiorni climatici ecc., concordate in gruppo.
- **Dopo 12 mesi dall'ingresso**, l'equipe verifica l'andamento del progetto riabilitativo e in funzione dell'esito della verifica, opta per la dimissione o per una eventuale prosecuzione dell'inserimento in Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta. fino a 18-24 mesi.
- **Al termine del percorso** comunitario l'utente potrà accedere ad una struttura socio-sanitaria a minore intensità assistenziale e/o ritornare in famiglia.

INFORMAZIONI ESSENZIALI

| | |
|------------------------------|---|
| ORARI | Tutti i giorni 24h/24 |
| PERIODI DI CHIUSURA | Nessuno |
| CAPIENZA | 14 posti |
| AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO | Presente (DGRV 100/2023) |
| ACCREDITAMENTO | Presente (DGRV 522/2020; 1680/2023) |
| DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI | Si tratta di una casa singola, disposta su due piani e composta da: piano terra (entrata, ufficio, sala tv, sala da pranzo, cucina, bagno operatori, bagno ospiti,) primo piano (tre camere da letto doppie, due bagni, spogliatoio, sala riunioni), secondo piano (due camere triple, due camere doppie, due bagni, camera singola per operatore). Adiacente alla comunità è situato un locale dove si trovano al piano terra: lavanderia, doppi servizi e un ripostiglio, al primo piano una stanza per lo svolgimento di alcune attività. La casa è circondata da un ampio giardino. |

REFERENTI DEL SERVIZIO

| RUOLO | NOME E COGNOME | CONTATTARE PER | ORARIO | CONTATTI |
|---|------------------------------|---|--|---|
| Responsabile Area salute mentale | Andrea Lago | Responsabile del servizio. Da contattare per reclami ed esigenze specifiche. | Su appuntamento | Tel. 0498900506 e-mail: a.lago@gruppopolis.it |
| Coordinatrice Educativa | Lucia Bordin | Formazione operatori; Riabilitazioni; Problematiche educative; Problematiche relazionali con il personale addetto; | Lun/Mar Mer/Ven 09.00 - 13.00 Su appuntamento | Tel. 0498900506 e-mail: l.bordin@gruppopolis.it |
| Responsabile Unità di Offerta | Dott.ssa Elena Bertorelle | Referente per progetti personalizzati; Organizzazione e gestione attività con l'utenza; Coordinamento del gruppo OSS/ Educatori; Relazioni con il territorio | Lun: 09.00 - 13.30 Mar: 09.00 - 16.00 Mer: 9.00 - 13.30 Giov: 9.00 - 16.30 Ven: 09.00 - 13.30 | Tel. 0498647760 e-mail: e.bertorelle@gruppopolis.it |
| Psichiatra | Anna Girardi | Relazione con equipe educativa interna e territoriale, in particolare con gli psichiatri di riferimento. Colloqui individuali con gli utenti e relazione con i familiari. | Mar 09.00-16.00 | Tel. 049 8647760 |
| Psicologo | Antonio Di Donfrancesco | Relazioni con utenti, operatori e familiari per aspetti educativi e riabilitativi. Relazioni con equipe educativa territoriale. | Mar: 09.00 - 16.00 Giov: 13.30 - 17.00 | Tel. 0498647760 e-mail: a.didonfrancesco@gruppopolis.it |
| Segreteria | Alessandra Ruggero | Informazioni generali | Lun/Ven 8.00 - 13.00, 13.30 - 16.30 | Tel. 0498900506 Fax 049 8909386 e-mail: ilportico@gruppopolis.it |



PERSONALE

| PROFILO PROFESSIONALE | COMPETENZE | ORARIO |
|---------------------------------|---|--|
| Psicologo | Conduzione gruppi riabilitativi e colloqui individuali | Mar 9.00 - 16.00 Gio 13.30 - 17.00 |
| Educatore Professionale | Attività quotidiane con utenti | Lun/Ven: 9.00 - 16.30 |
| Operatori Socio-sanitari | Attività quotidiane con utenti | Lun/Ven 7.00 - 14.00 / 14.00- 21.00 / 21.00 - 7.00 Sab./Dom 24 h/24 |
| Ausiliario | Attività di pulizia | Lun/Ven 07.00 - 14.00 |
| Medico psichiatra | Responsabile del monitoraggio clinico e terapeutico | Mar 9.00 - 16.00 |
| Infermieri | Assistenza sanitaria | Lun/Dom 8 - 20.30 |
| Assistente Sociale | Attività di promozione, organizzazione e gestione della rete integrata degli interventi | Martedì 09.00 - 13.00 |

FIGURE PROFESSIONALI

MEDICO PSICHIATRA RESPONSABILE DEL MONITORAGGIO CLINICO E TERAPEUTICO DELLA STRUTTURA

Segue la cura e la terapia, è presente ogni martedì e partecipa all'incontro mensile con i famigliari.

INFERMIERI

Sono presenti nelle 12 ore; provvedono alle necessità sanitarie e assistenziali degli utenti, collaborano col medico, partecipano ad attività gruppal, partecipano alla stesura e messa in atto dei progetti personalizzati.

ASSISTENTE SOCIALE

È presente in struttura una volta alla settimana e collabora con l'équipe nella realizzazione di tutte le mansioni inerenti alla sfera sociale (abitazione, pensione, rapporti con il S.I.L., etc.).

RESPONSABILE UNITÀ D'OFFERTA/EDUCATORE COORDINATORE DELLA COMUNITÀ TERAPEUTICA RIABILITATIVA PROTETTA "LA MERIDIANA" (DELLA COOPERATIVA)

Coordina l'attività del personale, collabora con il medico e lo psicologo, è responsabile della struttura, degli automezzi, gestisce la cassa, i permessi nei week-end e conduce il gruppo organizzativo con gli utenti.

PSICOLOGO

Conduce insieme al Medico psichiatra, il Gruppo Terapeutico settimanale e insieme al Coordinatore il Gruppo Organizzativo con gli utenti, effettua colloqui individuali, partecipa all'incontro con i famigliari e collabora alla progettazione riabilitativa con l'équipe.

EDUCATORE PROFESSIONALE DELLA COOPERATIVA

Collabora con il medico, delinea, organizza e conduce le attività strutturate e assieme a infermieri e O.S.S. redige e mette in atto i progetti personalizzati per ogni singolo utente.



OPERATORI SOCIO SANITARI DELLA COOPERATIVA

Collaborano con l'equipe per i progetti personalizzati degli utenti, per gli aspetti riabilitativi legati alla cura di sé, alla cura degli ambienti, all'alimentazione, alle autonomie sociali e relazionali.

AUSILIARIO

Si occupa del servizio pulizie.

Altre figure professionali che collaborano con la comunità sono:

- Tirocinanti: Infermieri, O.S.S., Psicologi; ed educatori
- Volontari del Servizio Civile Universale e regionale

Gli **standard del personale** necessario sono determinati in relazione a n.° 12 utenti inseriti, dalla DGR 1673/2018 e dall'Accordo Contrattuale stipulato con l'Ulss 6 Euganea, come di seguito specificato:

- Medico Psichiatra: 0,15 unità
- Psicologo psicoterapeuta: 0,50 unità
- Infermiere: 2,5 unità
- Assistente sociale: 0,05 unità
- Educatore: 1,0 unità
- Educatore coordinatore: 0,8 unità
- OSS: 10,0 unità



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Le attività che si svolgono all'interno della Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta "La Meridiana", sono principalmente di carattere educativo-riabilitativo e sono condotte da tutte le figure professionali coinvolte (Educatori Professionali, Operatori Socio Sanitari e Infermieri).

Tutte le attività sono orientate a sviluppare e potenziare le competenze strumentali, cognitive, interpersonali, intrapersonali, sociali e di coping dei singoli utenti, facendo riferimento al metodo della **riabilitazione biopsicosociale**.

Per quanto riguarda l'aspetto terapeutico del percorso riabilitativo, la competenza è del medico psichiatra referente clinico della struttura che nello specifico conduce, insieme allo psicologo, la seduta settimanale del Gruppo terapeutico con tutti gli ospiti presenti. Le attività educativo-riabilitative si dividono in tre gruppi: **attività di tipo residenziale, attività strumentali e attività nel territorio**.

- **Attività residenziali:** riguardano le comuni azioni di vita quotidiana e mirano a intervenire sul recupero delle abilità intrapersonali, interpersonali e strumentali di ciascuno che a causa delle malattie hanno perso di significato venendo sempre più a mancare. Nello specifico: cura di sé (della propria igiene personale e del proprio aspetto fisico), cura e gestione degli spazi privati e comunitari, lavaggio delle stoviglie, lavaggio dei propri indumenti, riordino della stanza da letto, pulizie e attività di cucina.
- **Attività strumentali:** queste attività si svolgono tutti i giorni secondo un calendario condiviso con gli ospiti della comunità. In tale contesto l'attività assume particolare valenza riabilitativa in quanto veicolo che permette il recupero di abilità intra e interpersonali utili al reinserimento sociale. Tali attività possono essere così riassunte:
 - attività manuali: minuterie artistiche;
 - attività cognitive: rimedio cognitivo basato sulla **metodologia INT** (Terapia Neurocognitiva Integrata nel trattamento della schizofrenia);
 - attività di sviluppo delle competenze sociali: Social Skill Training;

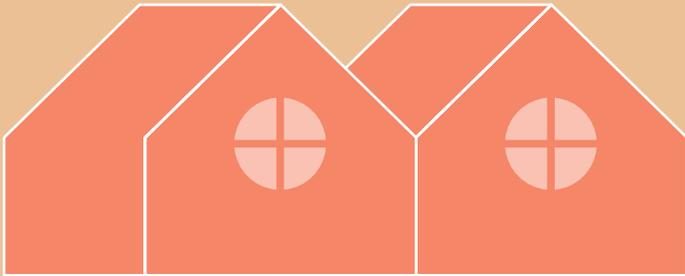
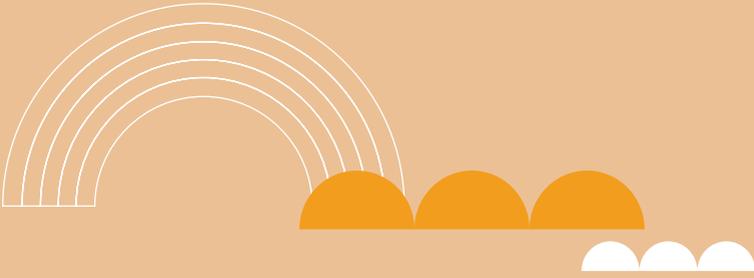
- problem solving;
- Illness Management and Recovery (IMR)
- realizzazione di Radio My Way un podcast veicolato attraverso i social network (pagina Facebook e Instagram);
- attività motoria in palestra;
- attività di carattere relazionale: Gruppo di comunità;
- attività di psicoeducazione: Gruppo gestione malattia;
- attività di educazione alimentare e alla salute: Gruppo benessere.

○ **Attività nel territorio:** hanno lo scopo di far sì che gli utenti si re-integrino gradualmente nel territorio circostante creando delle relazioni sociali che combattano la tendenza al ritiro sociale. Queste attività consistono in: partecipazione a corsi specifici esterni, orientamento al lavoro, uscite comunitarie attività sportive, Fuori di Festa, attività motoria, attività individuali di volontariato, gruppo scout, uscite per commissioni. E attività che permettano di sperimentare all'esterno le competenze apprese durante il percorso comunitario: attività riabilitative esterne, stage e tirocini in contesti del territorio.

L'intervento riabilitativo per gli ospiti inseriti nella Comunità Terapeutica Riabilitativa Protetta si traduce in un progetto specifico e personalizzato di supporto e accompagnamento all'autonomia relazionale e sociale. L'intervento riabilitativo è documentato tramite lo strumento "Cartella Integrata", il che rende sistematica la progettazione personalizzata e il monitoraggio per ciascun utente.

Metodologia INT

Programma di riabilitazione cognitiva (trattamento non farmacologico che consiste nell'apprendimento di strategie cognitive compensatorie per contrastare i processi degenerativi neurologici) che prevede una stimolazione intellettuale attraverso esercitazioni al PC. La riabilitazione cognitiva si basa sul fatto che il cervello, se opportunamente stimolato, a qualsiasi età è in grado di attivare nuove connessioni (fenomeno della plasticità cerebrale). L'INT è uno specifico programma di potenziamento cognitivo che collega tecniche di rimedio cognitivo con interventi sulle competenze sociali.





CASA A.M.A. (Auto Mutuo Aiuto) e CASA AMICA

GRUPPI APPARTAMENTO PROTETTI

CASA A.M.A. (Auto Mutuo Aiuto)

Via A. Da Murano 18 - 35133, Padova (PD)

ilportico@gruppopolis.it

CASA AMICA

Strada Battaglia 57 - 35020, Albignasego (PD)

ilportico@gruppopolis.it

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Gruppo Appartamento Protetto è una struttura residenziale che accoglie persone con problematiche psichiatriche in situazioni di disagio sociale o abitativo all'interno di un contesto residenziale ristretto. Il servizio si prefigge come scopo principale la prevenzione dell'istituzionalizzazione (ricorso a forme di assistenza e cura più intensive) sostenendo la gestione autonoma della vita quotidiana e della cura della persona, attraverso la vita comunitaria, il supporto lavorativo e l'integrazione con la comunità locale.

MODELLI DI RIFERIMENTO PER GLI INTERVENTI EDUCATIVI

Per quanto riguarda la metodologia utilizzata per l'osservazione, l'intervento e la valutazione dei progetti riabilitativi nell'ambito della salute mentale, si fa riferimento al modello di Riabilitazione Biopsicosociale

basato sui principi della Riabilitazione Psichiatrica e del **Recovery**.

UTENZA

Il Gruppo Appartamento Protetto è un servizio rivolto a persone adulte con problematiche psichiatriche che abbiano già compiuto un percorso riabilitativo in strutture residenziali a più alto livello di protezione, raggiungendo un buon livello di autonomia, in grado di assolvere autonomamente o con minimo sostegno le funzioni di vita quotidiana e in grado di condurre attività occupazionali e lavorative.

MODALITÀ DI INSERIMENTO

L'ammissione al Gruppo Appartamento Protetto è stabilita in sede di UVMD (Unità Valutativa Multi Dimensionale) su proposta della mini équipe territoriale.

L'inserimento deve essere comunicato alla Direzione Servizi Sociali e deve essere supportato dalla seguente documentazione:

○ **copia del verbale** dell'Unità Valu-

tativa Multi Dimensionale;

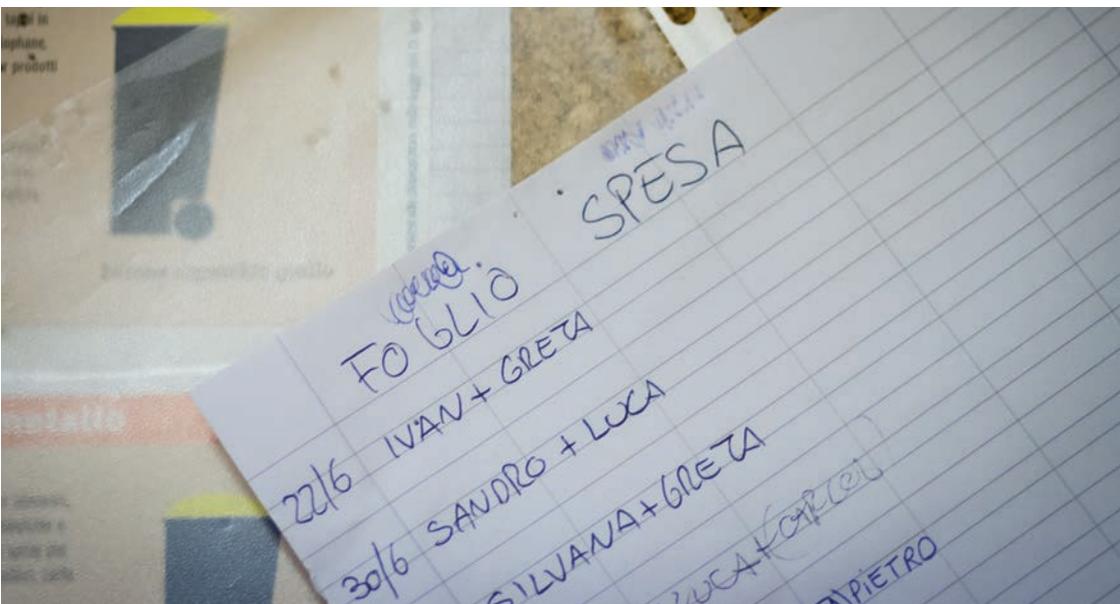
○ **Progetto concordato:**

nel caso di coinvolgimento economico dell'Amministrazione Comunale di residenza, la **copia della lettera di impegno dell'ente locale.**

L'inserimento dell'utente dovrà avvenire quanto prima e comunque entro e non oltre 15 giorni dalla data di effettuazione dell'Unità Valutativa Multi Dimensionale o dalla comunicazione di impegno da parte dell'Amministrazione Comunale.

Recovery

Recovery per una persona affetta da malattia mentale vuol dire imparare a fronteggiare gli eventi quotidiani e mantenere accettabili livelli di funzionamento sociale utilizzando gli opportuni sostegni e riconoscendo l'esistenza dei propri deficit. Non significa necessariamente la scomparsa dei sintomi ma, anche in presenza di questi, il raggiungimento di obiettivi significativi per la propria vita. Recovery è l'instaurarsi di nuovi comportamenti per condurre una vita produttiva e soddisfacente anche in presenza delle limitazioni comportate dalla malattia mentale



INFORMAZIONI ESSENZIALI

| | |
|------------------------------|---|
| ORARI | Tutti i giorni 24h/24 |
| PERIODI DI CHIUSURA | Nessuno |
| CAPACITÀ | <p>Casa A.M.A. Nucleo 1: 4 posti - Nucleo 2: 2 posti</p> <p>Casa Amica 3 posti</p> |
| AUTORIZZAZIONE ALL'ESERCIZIO | Presente (Casa Auto Mutuo Aiuto: Nucleo Decreto Dirigenziale 265/2021; Nucleo 2 Decreto Dirigenziale 268/2021) (Casa Amica Decreto Dirigenziale 267/2021) |
| ACCREDITAMENTO | Presente (Casa Auto Mutuo Aiuto: Nucleo 1 DGRV 1689/2023 Nucleo 2 DGRV 51689/2023) (Casa Amica DGRV 1680/2023) |
| DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI | <p>CASA AUTO MUTUO AIUTO La casa si sviluppa su tre livelli, ciascuno dei quali di un'ampiezza di circa 80 mq. La composizione dei piani principali è così suddivisa: al primo sono situati un'entrata, una camera doppia, un bagno, una cucina e un soggiorno, al secondo si trovano due camere doppie, una camera singola e due bagni. Il seminterrato accoglie una sala riunioni, due bagni, la lavanderia e il garage. La casa dispone inoltre di un ampio giardino.</p> <p>CASA AMICA La casa si sviluppa su un livello e si trova al primo piano di una palazzina di 4 unità, di ampiezza di circa 70 mq. La composizione dell'abitazione è così suddivisa: un'entrata, una cucina e un soggiorno, un salottino, una camera doppia, una camera singola, un bagno. La casa dispone inoltre di un ampio giardino e di un locale garage.</p> |

REFERENTI DEL SERVIZIO

| RUOLO | NOME E COGNOME | CONTATTARE PER | ORARIO | CONTATTI |
|---|-------------------------|---|--|---|
| Responsabile Area salute mentale | Andrea Lago | Responsabile del servizio. Da contattare per reclami ed esigenze specifiche. | Su appuntamento | Tel. 0498900506 e-mail: a.lago@gruppopolis.it |
| Coordinatrice Educativa | Lucia Bordin | Formazione operatori; Inserimenti/dimissioni; Problematiche educative; Problematiche relazionali con il personale addetto; | Lun/Mar Mer/Ven 09.00 - 13.00 Su appuntamento | Tel. 0498900506 e-mail: l.bordin@gruppopolis.it |
| Responsabile Unità di Offerta | Elena Bertorelle | Referente per progetti personalizzati; Organizzazione e gestione attività con l'utenza; Coordinamento del gruppo Educatori e OSS; Relazioni con il territorio; | Su appuntamento | Tel. 0498647760 e.bertorelle@gruppopolis.it Gap Casa Ama Tel. 0498648448 Gap Casa Amica Tel. 3427790429 |
| Psicologo | Antonio Di Donfrancesco | Relazioni con utenti, operatori e familiari per aspetti educativi e riabilitativi. Relazioni con equipe educativa territoriale. | Mar: 9.00-16.00 Giov: 13.30-17.00 | Tel. 0498647760 e-mail: a.didonfrancesco@gruppopolis.it |
| Segreteria | Alessandra Ruggero | Informazioni generali | Lun/Ven 8.00-13.00, 13.30-16.30 | Tel. 0498900506 Fax 049 8909386 e-mail: ilportico@gruppopolis.it |

PERSONALE

| PROFILO PROFESSIONALE | COMPETENZE | ORARIO |
|--|--|--|
| Educatore con funzioni di coordinamento | Attività di coordinamento Attività quotidiane con utenti | Presente in orario di attività |
| Educatore professionale | Attività quotidiane con utenti | Presente in orario di attività |
| Psicologo | Attività di organizzazione e gestione della rete integrata degli interventi e colloqui individuali | Presente in orario di attività di gruppo |

Il personale del Gruppo Appartamento Protetto è composto da operatori de Il Portico Società Cooperativa Sociale: Educatori Professionali in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente, che assicurano la conduzione della struttura e il sostegno alla realizzazione dei progetti individualizzati. Tra gli Educatori operanti nel gruppo appartamento è individuato un Responsabile in possesso di esperienza almeno triennale nell'ambito dei servizi per la tutela della salute mentale.

Altre figure professionali che collaborano con la comunità sono:

- Tirocinanti: Educatori Professionali;
- Volontari del Servizio Civile Nazionale.

Il Dipartimento di Salute Mentale dell'Ulss 6 Euganea, garantisce un raccordo sistematico con le equipe competenti individuando, su nomina del Direttore del Servizio, un'Assistente Sociale referente ULSS 6 per la struttura. Una volta al mese è prevista un'attività di gruppo con il supporto di uno psicologo professionista della Cooperativa Il Portico.



DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

Le attività strutturate all'interno del Gruppo Appartamento Protetto hanno lo scopo di potenziare le competenze/capacità degli utenti inseriti principalmente rispetto alle abilità domestiche e alla gestione del tempo libero. Attraverso queste attività gli utenti hanno la possibilità di acquisire competenze intrapersonali, interpersonali e strumentali utili per il proprio percorso riabilitativo.

Il coinvolgimento degli ospiti nelle attività è graduale e risponde alle necessità di ciascuno attraverso la strutturazione di interventi personalizzati. Le attività strumentali di cura e gestione della vita domestica realizzate dagli ospiti si caratterizzano, insieme a quelle di cura della persona e della propria salute, per essere veicolo di apprendimento di abilità sociali e interpersonali utili all'integrazione sociale di ciascuno. L'intervento riabilitativo per gli ospiti inseriti nel Gruppo Appartamento Protetto si traduce in un progetto specifico e personalizzato di supporto e accompagnamento all'autonomia principalmente abitativa oltre che relazionale, sociale e lavorativa. La provenienza degli ospiti da altre strutture facenti

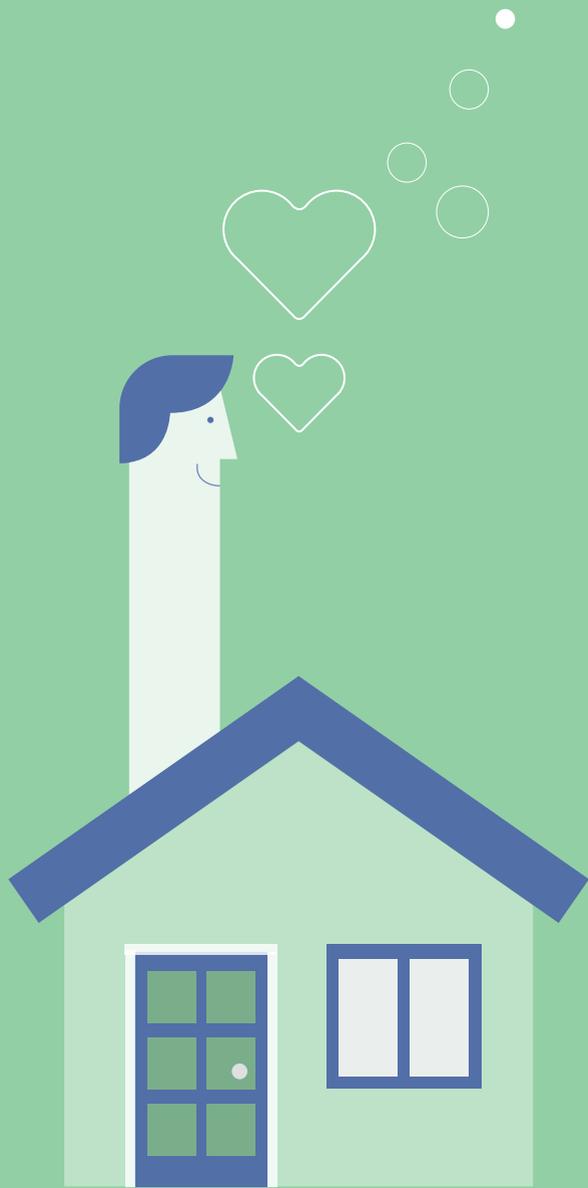
parte della linea riabilitativa residenziale fa sì che nel Gruppo Appartamento Protetto avvenga un potenziamento del progetto di autonomia residenziale già avviato nelle strutture precedenti e documentato tramite lo strumento "Cartella Integrata". Tale strumento rende sistematica la progettazione personalizzata e il monitoraggio per ciascun utente.

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI ALLE SPESE

La partecipazione alle spese da parte degli utenti, residenti nel territorio dell'Ulss 6 Euganea, sarà realizzata con le modalità stabilite dall'Azienda Ulss 6 Euganea, secondo le disposizioni indicate nei seguenti documenti: DGR 1749 del 03.10.2013 - Regolamento per la compartecipazione sociale in area salute mentale DDG 353 del 2014.

Sono inoltre a totale carico degli utenti inseriti le spese per il vitto e la lavanderia; Al personale dell'Ente Gestore compete, in accordo con l'assistente sociale referente del Gruppo Appartamento Protetto, la gestione del relativo fondo cassa supportando gli utenti nella gestione della Cassa Comune.







GRUPPI APPARTAMENTO AUTONOMI

CASA FIESOLE

Via M. Da Fiesole 5 - 35134 Padova

ilportico@gruppopolis.it

CASA AMICA 2

Strada Battaglia, 57 - 35020 Albignasego (PD)

ilportico@gruppopolis.it

CASA S.BELLINO

Via M. Zoppo, 19 - 35134 Padova

ilportico@gruppopolis.it

CASA FORNASARI

Via Fornasari 14 - 35134 Padova

ilportico@gruppopolis.it

CASA S. GREGORIO

Via Moretto da Brescia 8 - 35134 Padova

ilportico@gruppopolis.it

CASA PONTE

Via Pontevigodarzere, 84 - 35133 Padova

ilportico@gruppopolis.it

CASA S.CARLO

Via C. Callegari, 21 - 35134 Padova

ilportico@gruppopolis.it

CASA QUERCIA

Via J. della Quercia, 65 - 35134 Padova

ilportico@gruppopolis.it

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Soluzioni residenziali autonome che, garantendo una situazione abitativa stabile a persone che abbiano raggiunto il grado di autonomia atteso nell'attuazione di un percorso riabilitativo residenziale, mirano alla promozione della massima indipendenza possibile delle persone, favorendo la progressiva emancipazione dal sistema dei servizi di cura sanitaria, a vantaggio dell'integrazione progressiva nel tessuto delle relazioni interpersonali e sociali e a favore di una riacquisizione dello status di cittadini.

UTENZA

Persone che abbiano condotto un percorso riabilitativo nelle Strutture Residenziali sanitarie e sociosanitarie per il disagio psichiatrico, raggiungendo un livello di autonomia nella gestione della vita personale e sociale tale da permettere di condurre autonomamente, o con il supporto limitato di un operatore, gli impegni quotidiani, le relazioni con i conviventi e con le persone appartenenti ai contesti sociali frequentati, le attività di inserimento lavorativo o occupazionali e che necessitano quindi di un accompagnamento relazionale limitato nel tempo.

MODALITÀ DI INSERIMENTO

Trattandosi di un servizio non soggetto a convenzione con l'ente pubblico, l'inserimento avviene dietro richiesta delle persone che desiderano usufruirne. La richiesta, indirizzata alla cooperativa in quanto Ente Gestore del servizio, vagliata dal Coordinatore Generale e dal Coordinatore Educativo, viene accolta o meno sulla base dell'esito del percorso riabilitativo fino a quel momento condotto dal richiedente.

In caso di inserimento, ciascun residente è tenuto al versamento alla cooperativa di una quota fissa che comprende gli oneri derivanti dalla gestione della struttura e quelli relativi alle attività di supporto relazionale erogato dall'ente gestore.



INFORMAZIONI ESSENZIALI

| | |
|----------------------------|---|
| ORARI | Tutti i giorni 24h/24 |
| PERIODI DI CHIUSURA | Nessuno |
| CAPIENZA | Casa Fiesole: 3 posti Casa San Gregorio: 3 posti Casa Ponte: 3 posti Casa Amica 2: 3 posti Casa S. Bellino: 3 posti Casa S. Carlo: 3 posti Casa Fornasari: 3 posti Casa Quercia: 4 posti |

REFERENTI DEL SERVIZIO

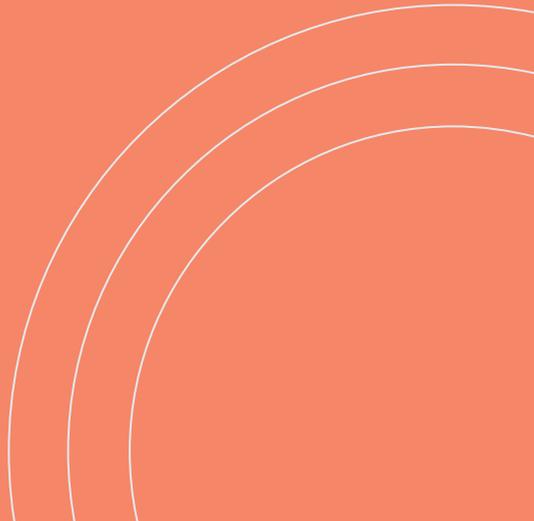
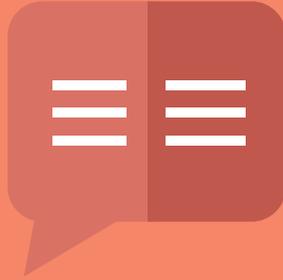
| RUOLO | NOME E COGNOME | CONTATTARE PER | ORARIO | CONTATTI |
|---|--------------------|--|---|---|
| Responsabile Area salute mentale | Andrea Lago | Responsabile del servizio. Da contattare per reclami ed esigenze specifiche. | Su appuntamento | Tel. 0498900506 e-mail: a.lago@gruppopolis.it |
| Coordinatrice Educativa | Lucia Bordin | Formazione operatori; Problematiche riabilitative; Problematiche relazionali con il personale addetto; | Lun/Mar Mer/Ven 09.00 -13.00 Su appuntamento | Tel. 0498900506 e-mail: l.bordin@gruppopolis.it |
| Responsabile Unità di Offerta | Elena Bertorelle | Supporto, Monitoraggio e Supervisione attività quotidiane | Su appuntamento | Tel. 0498647760 e.bertorelle@gruppopolis.it |
| Segreteria | Alessandra Ruggero | Informazioni generali | Lun/Ven 8.00-13.00, 13.30-16.30 | Tel. 0498900506 Fax 049 8909386 e-mail: ilportico@gruppopolis.it |

PERSONALE

| PROFILO PROFESSIONALE | COMPETENZE | ORARIO |
|--------------------------------|------------|-------------------------|
| Educatore professionale | Vedi sopra | Presente 4h/settimanali |









MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA

SERVIZI DI ASSISTENZA PRIMARIA

“VIVI IN SALUTE” MEDICINA
DI GRUPPO INTEGRATA

P.zza Mariutto, 8
Villanova di Camposampiero (PD)
ilportico@gruppopolis.it

MEDICINA DI GRUPPO
INTEGRATA DI LIMENA

Via Verdi, 73 Limena (PD)
ilportico@gruppopolis.it

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Si tratta dell'aggregazione di più Medici di Base di un territorio che, oltre all'attività realizzata presso il proprio ambulatorio, offrono lo stesso servizio presso un ambulatorio centrale che garantisce apertura e prestazioni in modo continuativo per 12 ore al giorno. Presso l'ambulatorio centrale è inoltre garantito un servizio infermieristico di base, per il monitoraggio di patologie croniche. Il servizio ha l'obiettivo di garantire al pubblico un servizio medico più ampio e integrato tra le diverse professionalità a tutela della salute dei pazienti, riducendo quindi la necessità di rivolgersi al servizio di Guardia Medica o al Pronto Soccorso e incentivando attività di screening e prevenzione per alcune patologie croniche tra le più diffuse.

Medicina di Gruppo Integrata si propone quindi di garantire un'elevata qualità dell'assistenza primaria, basata principalmente sulla medicina di iniziativa, spostando il focus quindi sulla prevenzione e non più sulla malattia.

UTENZA

Il Servizio si rivolge a tutti gli assistiti dei Medici di Medicina Generale riuniti nella Medicina di Gruppo Integrata del territorio di riferimento (Villanova di Camposampiero e Limena)

MODALITÀ DI ACCESSO

Su appuntamento richiesto dal paziente o su invito da parte del proprio Medico Curante o del personale infermieristico.



INFORMAZIONI ESSENZIALI

| | |
|----------------------------|---|
| ORARI | Lun/Ven dalle ore 08.00 alle ore 20.00; Sab e prefestivi dalle ore 08.00 alle ore 10.00 |
| PERIODI DI CHIUSURA | Giorni festivi |

REFERENTI DEL SERVIZIO

| RUOLO | NOME COGNOME | CONTATTARE PER | ORARIO | CONTATTI |
|--------------------------------------|--------------------|---|---------------------------------------|---|
| Responsabile Area salute/MGI | Sara Scordo | Responsabile del servizio. Da contattare per reclami ed esigenze specifiche. | Su appuntamento | Tel. 0498900506 e-mail: s.scordo@gruppopolis.it |
| Responsabile Unità di Offerta | Sara Scordo | Organizzazione e gestione delle attività del servizio; Coordinamento degli infermieri e degli assistenti di studio; Relazioni con il territorio | Su appuntamento | Tel. 0498900506 s.scordo@gruppopolis.it |
| Segreteria | Alessandra Ruggero | Informazioni generali | Lun/Ven 8.00-13.00, 13.30-16.30 | Tel. 0498900506 Fax 049 8909386 e-mail: ilportico@gruppopolis.it |

PERSONALE

| PROFILO PROFESSIONALE | COMPETENZE | ORARIO |
|---------------------------------|---|--|
| Infermiere professionale | Attività di educazione, prevenzione e monitoraggio patologie croniche; | Presente dal lun al ven h.08.00-20.00 Sabato 8.00 - 10.00 |
| Assistente di studio | Gestione front office e agenda appuntamenti; Accoglienza e orientamento dei pazienti. | Presente dal lun al ven h.08.00-20.00 Sabato 8.00 - 10.00 |





"SMARTCARE"

INTERVENTI PRIVATI DI SOSTEGNO

SO_STARE - TEMPO LIBERO
SO_STARE - SOLLIEVO FAMILIARE
SO_STARE - LABORATORIO AUTONOMIE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

“SmartCare” offre attività di:

- tempo libero (“SoStare Tempo Libero”);
- sollievo familiare;
- laboratorio esperienziale per l’acquisizione di autonomie legate all’abitare utilizzando la metodologia cognitivo-comportamentale (“SoStare Laboratorio Autonomie”);
- “Supporto Domiciliare Specializzato” secondo la metodologia cognitivo comportamentale.

“SoStare” è un progetto di avvio di percorsi di **autonomia** per persone con disabilità lieve. Si presenta sempre più spesso, infatti, la necessità di individuare e realizzare percorsi di vita autonoma per persone con disabilità che non hanno accesso alle strutture accreditate caratteristiche come per esempio quelle a più alto rapporto assistenziale.

L’obiettivo è offrire una risposta al desiderio di vivere autonomamente. Grazie all’empowerment dell’individuo e della sua famiglia si può innescare un processo di

crescita basato sul senso di autoefficacia e autodeterminazione. In questo modo, con un iniziale sostegno psicologico ed educativo, le persone con disabilità lieve possono raggiungere una propria stabilità e autonomia abitativa, lavorativa e sociale. L’obiettivo è avviare un gruppo appartamento autonomo.

Per raggiungere l’obiettivo si prevede, inizialmente, di creare dei momenti di sensibilizzazione con i possibili beneficiari del progetto e le relative famiglie, per capire i loro bisogni e proporre la progettazione di un percorso che porti a una residenzialità autonoma. Successivamente si attivano dei **laboratori sull’autonomia abitativa** orientati alla valorizzazione delle abilità sociali e relazionali indispensabili per la continuazione del progetto. Vengono inoltre organizzati momenti di incontro formativi ed esperienziali sui temi tipici della **gestione di una casa** (cucina, ordine, regole interne, regole condominiali) e per organizzare il **tempo libero**.

Per lo svolgimento delle attività progettuali e per garantire una sostenibilità futura, giocano un ruolo fondamentale i volontari, il quartiere, le associazioni e le parrocchie quali punto di riferimento per l’utente nel

momento in cui va a inserirsi nel tessuto sociale. Dopo la fase di avvio e di formazione si prevede di effettuare **l'inserimento abitativo**.

In una prima fase, gli utenti vengono affiancati da uno staff educativo-assistenziale per aiutarli nel primo decisivo momento di autonomia. L'aiuto viene, poi, gradualmente ridotto per consentire una vera e propria autonomia sociale. Il ruolo degli operatori è quindi ridotto solo a momenti di verifica dell'andamento e risulta intensificato l'aiuto dei volontari, in particolare attraverso il **vicinato solidale**.

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

- Contatto diretto con il referente del progetto SMARTCARE;
- Incontro conoscitivo sul bisogno dell'utente/famiglia;
- Stesura delle modalità di erogazione dell'intervento/attività attraverso la stipula di un contratto tra le parti.

UTENZA

Per “SOSTARE”:

le persone con disabilità lieve,

Per “SUPPORTO DOMICILIARE SPECIALIZZATO”:

persone con disabilità psichiatrica e loro famiglie.

INFORMAZIONI ESSENZIALI E ORARI DI FUNZIONAMENTO

“SOSTARE” (TEMPO LIBERO)

tutti i sabati e le domeniche pomeriggio
dalle 14.00 alle 21.00 (trasporto incluso);

“SOLLIEVO FAMILIARE”

accessi in comunità alloggio dalle 16.30 alle
20.30 secondo gli accordi presi con il cliente
in base alle disponibilità organizzative della
comunità;

“SOSTARE LABORATORIO AUTONOMIE”

4 pomeriggi al mese dalle 16.00 alle 21.00
di martedì e giovedì;

“SUPPORTO DOMICILIARE SPECIALIZZATO”:

in accordo con il cliente.



REFERENTI DEL SERVIZIO

| RUOLO | NOME COGNOME | CONTATTARE PER | ORARIO | CONTATTI |
|-------------------------------------|--------------------|--|--|---|
| Responsabile Area disabilità | Stefano Michelin | Responsabile del servizio. Da contattare per reclami ed esigenze specifiche. | Su appuntamento | Tel. 0498900506 e-mail: s.michelon@gruppopolis.it |
| Coordinatrice educativa | Lucia Bordin | Formazione operatori; Problematiche riabilitative; Problematiche | Lun - Mar Mer - Ven 09.00/13.00 | Tel. 0498900506 e-mail: l.bordin@gruppopolis.it |
| Educatore professionale | Stefano Michelin | Supporto, Monitoraggio e Supervisione attività quotidiane | Lunedì/ mercoledì/ giovedì/venerdì dalle 9.00 alle 13.30 | Tel. 0498900506 e-mail s.michelon@gruppopolis.it |
| Segreteria | Alessandra Ruggero | Informazioni generali | Lun/Ven 8.00-13.00, 13.30-16.30 | Tel. 0498900506 Fax 049 8909386 e-mail: ilportico@gruppopolis.it |

NORMATIVA E QUALITÀ



RIFERIMENTI NORMATIVI

L. 381/91

“Disciplina delle cooperative sociali”

Definisce a livello nazionale le cooperative sociali, il loro scopo, la tipologia di soci prevista, obblighi e divieti, le persone svantaggiate, il regime tributario.

L.R. 22/02

“Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali”.

Definisce a livello regionale i servizi soggetti a obbligo di autorizzazione alla realizzazione e all'esercizio, i servizi che possono essere accreditati, i requisiti richiesti, le procedure di richiesta e verifica.

L.R. 23/06

“Norme per la promozione e lo sviluppo della cooperazione sociale”.

Definisce a livello regionale le cooperative sociali recependo la normativa nazionale e comunitaria. Introduce nuove categorie di soggetti svantaggiati, il nuovo Albo Regionale, il ruolo della cooperazione sociale nella programmazione regionale dei servizi, le modalità di affidamento dei servizi. Introduce la Commissione Regionale della coope-

razione sociale e le modalità di intervento regionale.

DGRV 2501/04

Definisce l'attuazione della L.R. 22/02 in materia di Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali e l'adozione del Manuale delle Procedure.

DGRV 84/07

“Autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali”.

Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture sociosanitarie e sociali di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale dei servizi sociali e di alcuni servizi socio sanitari della Regione Veneto.

DGRV 1303/12

“Autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e sociali”.

Art. 17 commi 3 e 5: approvazione schema accordo contrattuale per le strutture socio sanitarie e sociali accreditate.

DGRV 96/2022

Aggiornamento in merito alla presenta-

zione delle istanze di rilascio e di rinnovo dell'accreditamento istituzionale per le strutture sanitarie private e socio-sanitarie.

DGRV 1616/08

“Approvazione dei requisiti e degli standard per le unità di offerta nell’ambito della salute mentale”

Approvazione dei requisiti e degli standard, degli indicatori di attività e di risultato, degli oneri per l'accreditamento e della tempistica di applicazione, per le strutture socio-sanitarie e sociali di autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale dei servizi sociali e socio sanitari per la salute mentale della Regione Veneto.

DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI DEL 24/01/1994

“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”

Dispone i principi cui deve essere uniformata, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi. Esercizi pubblici volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all'assistenza e previdenza sociale, alla istruzione e alla libertà di comunicazione, alla libertà e alla sicurezza della persona, alla

libertà di circolazione.

REGOLAMENTO EUROPEO UE 2016/679 – GDPR

(e modifiche seguenti)

“Regolamento UE relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali”

Garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

DGRV 1673/2018

“Programmazione del sistema di offerta residenziale extra-ospedaliera per la salute mentale, deliberazione n. 59/CR del 28 maggio 2018”

Definisce la programmazione del sistema di offerta residenziale extra-sopedaliera per la salute mentale e fissa le tariffe massime giornaliere di riferimento.

DLGS 193/07

Attuazione della direttiva 2004/41/CE relativa ai controlli in materia di sicurezza alimentare e applicazione dei regolanti comunitari nel medesimo settore.



STANDARD
DI QUALITÀ
PER I SERVIZI
ALLE PERSONE
CON
DISABILITÀ
E PER
LA SALUTE
MENTALE

Gli standard di qualità sono intesi come le prestazioni “minime” garantite dal servizio, intendendo come “minimo” non tanto un’idea di “appena sufficiente”, bensì come un livello di prestazioni considerato soddisfacente per

la qualità della vita della persona. Nelle situazioni che lo richiedono, tali standard possono essere aumentati.

| | |
|---------------------------------------|---|
| <p>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</p> | <p>Progetto Personalizzato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stesura del Progetto Personalizzato entro il primo mese dell'anno • Adempimento delle necessità sanitarie, tramite il costante rapporto con il MMG, prenotazione di visite specialistiche e terapie, accompagnamento e supporto costante. • Servizio infermieristico in base alle necessità <p>Incontri con i familiari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Possibilità di incontrare in ogni momento (previo appuntamento) il Responsabile di Unità d'Offerta: tempo di attesa max 8 giorni <p>Incontro previsto periodicamente con i familiari o su richiesta in caso di specifica necessità</p> <p>Realizzazione di tutte le attività programmate nei termini previsti.</p> |
| <p>PROCESSO ORGANIZZATIVO</p> | <p>Erogazione dei pasti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistenza degli operatori durante l'assunzione del pasto • Adempimento di prassi igieniche ed educative • Possibilità di diete particolari • Possibilità di scelta tra più opzioni per la composizione del menù settimanale • Valutazione attenta e precisa del fornitore in caso di pasti confezionati <p>Servizio di Trasporto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 100% dei mezzi per il trasporto manutentati adeguatamente nei modi e nei tempi programmati • Accompagnamento garantito al bisogno • Possibilità di spostamenti o uscite durante la giornata per specifiche esigenze <p>Mezzi presenti attrezzati in base alle necessità di ausili degli utenti</p> <p>Sistema HACCP:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulenza di un tecnico specializzato • Verifica dell'adeguatezza del piano di autocontrollo una volta all'anno • Raccolta e analisi mensile delle Schede di rilevazione • Analisi batteriologiche per la verifica annuale della potabilità dell'acqua • Aggiornamento e formazione costante/sistematica del personale |

| | |
|---|---|
| <p>PROCESSO ORGANIZZATIVO</p> | <p>Sicurezza:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riunione annuale Datore di lavoro per la Sicurezza con Medico Competente,, Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza • Presidio costante sulla valutazione dei rischi • Formazione dei lavoratori al momento dell'assunzione • Aggiornamento e formazione costante/sistematica del personale • Presenza dei presidi antincendio costantemente aggiornati |
| <p>MONITORAGGIO E MIGLIORAMENTO</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Rilevazione annuale della soddisfazione del benessere degli utenti • Risoluzione di tutte le non conformità registrate nei termini e nelle modalità previste • Rilevazione annuale della soddisfazione del servizio offerto percepita dai familiari |
| <p>FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO (gestione risorse umane)</p> | <p>Per le strutture residenziali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantite almeno 65 ore di formazione ad operatore nel corso dell'anno • Intervento di supervisore esterno per almeno 20 ore l'anno • Cicli di incontri periodici sul Clima del gruppo di lavoro • Verifica di assenza complessiva di sintomi da stress rispetto al possibile rischio di burnout, al fine di mantenere una buona salute, un adeguato equilibrio e una giusta motivazione/ soddisfazione <p>Per la Medicina di gruppo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percorso formativo a moduli per un totale di 120 ore per Assistenti di studio distribuite in più anni solari organizzato dal Consorzio Veneto in Salute • Percorso formativo a moduli per un totale di 120 ore per Infermieri distribuite in più anni solari organizzato dal Consorzio Veneto in Salute • Cicli di incontri periodici sul Clima del gruppo di lavoro • Partecipazione autonoma degli infermieri ai corsi di aggiornamento con ECM • Verifica di assenza complessiva di sintomi da stress rispetto al possibile rischio di burnout, al fine di mantenere una buona salute, un adeguato equilibrio e una giusta motivazione/ soddisfazione |

MODALITÀ DI VALUTAZIONE PERIODICA DEI SERVIZI EROGATI

VERIFICHE PERIODICHE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Tutte le strutture residenziali gestite dalla cooperativa sono attualmente autorizzate all'esercizio e accreditate secondo la normativa regionale (L.R. 22/2002, la DGR 84/07 e la DGR 1616/08). La cooperativa è sottoposta a verifiche periodiche in ordine ai processi di erogazione del servizio, al rispetto delle normative vigenti e al mantenimento degli standard dichiarati e richiesti per legge.

PROCEDURE PER LA VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Gli utenti (e loro familiari) dei servizi residenziali erogati possono esprimere la propria valutazione del servizio attraverso le seguenti modalità:

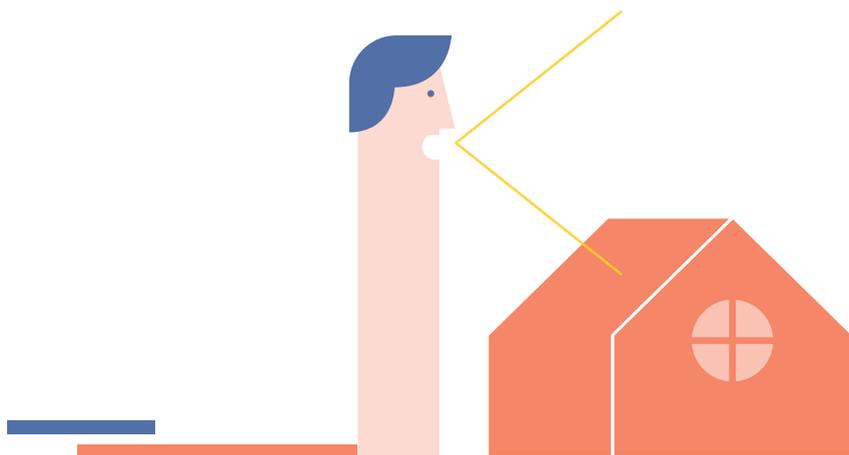
- Colloqui periodici con lo Psicologo e il Responsabile competenza della struttura: tali colloqui, proposti in annualmente per condividere il progetto educativo/riabilitativo, sono l'occasione per confrontarsi in via diretta con il referente della cooperativa in materia di riabilitazione ed educazione;
- Questionari di gradimento e soddisfazione del cliente familiare e utente proposti dallo psicologo del servizio;
- In forma scritta via e-mail (ilportico@gruppopolis.it) ponendo con chiarezza il quesito e indicando i propri riferimenti per poter essere contattati;
- Via telefono: al n. 049.8900506, negli orari indicati sopra.

TEMPI DI RISPOSTA

La cooperativa assicura tempi di risposta a quesiti specifici garantiti entro il termine di 10 giorni lavorativi a partire dalla data di arrivo della domanda, presentata attraverso una delle modalità sopra esposte.

I quesiti potranno riguardare esclusivamente le caratteristiche del servizio esposte nella presente "Carta dei Servizi".

MODALITÀ PER L'INOLTRO DI SUGGERIMENTI E/O RECLAMI



MODULO SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI/RECLAMI

Spett.le Cooperativa Sociale Il Portico
Alla cortese attenzione della Direzione

Cognome
Nome
Via N.
Città
Tel.
E-mail

In qualità di:

- Persona che riceve il servizio
 Familiare (o chi ne fa le veci) della persona che riceve il servizio
 Committente
 Altro (specificare)

Intendo avanzare

SEGNALAZIONE SUGGERIMENTO RECLAMO

Oggetto
.....
.....
.....

Io sottoscritto/a esprimo il consenso al trattamento dei dati personali sopra riportati ai fini strettamente necessari alle attività correlate all'oggetto della presente segnalazione/suggerimento/reclamo.

Data Firma

Modulo scaricabile dal sito www.gruppopolis.it





Per ricevere maggiori informazioni
o prenotare una visita nelle nostre strutture scrivici a

ilportico@gruppopolis.it

o chiamaci

Tel. 049 8900506



IL PORTICO
cooperativa sociale

www.gruppopolis.it