CARTA dei SERVIZI

ISTITUTO POVERETTE
CASA NAZARETH

INDICE

1. L'ISTITUTO CASA NAZARETH (cenni Storici) Pag. 1

2. MISSION, OBIETTIVI E ORGANIZZAZIONE Pag. 1

   2.1 Missione ed Obiettivi Pag. 2

   2.2 Organigramma Pag. 3

3. IL PERSONALE Pag. 4

   3.1 Formazione Pag. 5

4. STRUTTURE E SERVIZI DI ACCOGLIENZA, ASSISTENZA e FORMAZIONE

   4.1 Servizi Residenziali: R.S.A. "Orchidea" – Comunità Alloggio "Aurora" – Comunità Alloggio "Il Cedro" e Centro Diurno "Casa Nazareth" (Ponton) Pag. 6

   4.1.1 Laboratorio Margherita Pag. 7

   4.2 Centro Educativo Occupazionale Diurno "Padre Filippo Bardellini" (Ponton-Volargne) Pag. 9

   4.3 Comunità Alloggio "Padre Bardellini" (Volargne) Pag. 12

   4.4 Comunità Residenziale "Casa Nazareth" (Verona) Pag. 14

   4.5 Centro di Formazione Professionale "Casa Nazareth" (Corrubbio e Mozzecane) Pag. 16

   4.5.1 Progetto L.E.L (Laboratorio Educativo Lavorativo) Pag. 17

   4.6 Centro Diurno "Casa Nazareth" (Corrubbio-Mozzecane) Pag. 16

5. PROGETTO "VITA INDIPENDENTE" Pag. 20

6. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO Pag. 21

   6.1 Criteri di accesso Pag. 21
   6.2 Retta Pag. 21
   6.3 Dimissioni Pag. 21

7. PER UN SERVIZIO RIVOLTO AL CLIENTE Pag. 22

   7.1 Reclami Pag. 22
   7.2 Informazioni utili Pag. 22

1. L'ISTITUTO CASA NAZARETH (cenni storici)

L'Istituto Casa Nazareth viene fondato in Verona nel 1921, grazie alla intuizione ed alla lungimiranza di un sacerdote dell'Oratorio Filippino, Padre Filippo Bardellini, nato nel 1878 da famiglia profondamente radicata nella fede cristiana.
Avvalendosi dell'apporto prezioso di alcune persone, postesi alla sua sequela, fortemente desiderose di abbracciare e di condividere il suo ideale di vita, rivolge le sue attenzioni e premure a persone emarginate dal contesto sociale e disabili psico-fisici, aiutandoli sul piano umano e scolastico.
L'Istituto, avviato dal sacerdote filippino tra non poche difficoltà, e ostacolato nel suo ministero anche da incomprensioni, si radica sul territorio della provincia veronese con l'attivazione di strutture di accoglienza e di assistenza prestate in centri residenziali e diurni. Nel contempo vengono promosse iniziative mirate a valorizzare le potenzialità residue presenti nei soggetti affetti da sofferenza mentale, disturbati nel comportamento privilegiando terapie prevalentemente occupazionali.
Ancor oggi prosegue la sua Opera nel dare attuazione agli intenti del fondatore, interpretandone il più possibile il suo singolare carisma.
Approvato dalla Chiesa il 25 Dicembre del 1958, viene costituito sul piano giuridico come "Pia Società", con atto notarile redatto nel 1959, e regolarmente registrato, come Associazione Femminile denominata "Istituto delle Poverette della Casa di Nazareth" avente finalità di culto previste da apposito statuto.
Successivamente con decreto del Presidente della Repubblica datato, 6 febbraio 1961, viene ad esso attribuita la personalità giuridica e l'allora ordinario diocesano, la erige in data 15 agosto 1988 in Istituto Religioso di Diritto Diocesano con il fondamentale scopo di servire le persone deboli mentali.

2. MISSION, OBIETTIVI E ORGANIZZAZIONE

L' Istituto Poverette "Casa Nazareth" si ispira a obiettivi morali e religiosi di grande rilievo nei confronti delle persone più bisognose, con particolare attenzione verso le persone diversamente abili, al fine di assecondare il loro benessere psico-fisico, sociale, relazionale.
Perseguendo propositi segnatamente umanitari nei riguardi di coloro che sono particolarmente svantaggiati, in condizione di emarginazione e, talvolta, di completo abbandono, l'Istituto Casa Nazareth vuole riconoscere in primis i loro ineludibili ed inalienabili diritti ad essere valorizzati come persone in pari dignità con gli altri, assecondandone gradualmente l'inserimento e l'integrazione nella società. L'Istituto si propone, con servizi che sappiano rispondere in modo integrato ai vari bisogni in ambito assistenziale, socio-sanitario, educativo e formativo, come partner attivo e di riferimento per tutte le strutture territoriali che operano in questi ambiti. Offre servizi strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna persona con la quale interagisce. L'Istituto Casa Nazareth si propone di promuovere la qualità della vita della persona con azioni mirate al mantenimento e allo sviluppo della personalità e delle autonomie possibili dei propri utenti, promuovendo il lavoro di rete al fine di garantire una maggiore integrazione con il territorio. Sempre in vista del miglioramento e cura della persona, l'Istituto Casa Nazareth sviluppa le potenzialità e le capacità degli operatori perseguendo la loro soddisfazione, promuovendo la loro formazione continua, adottando una politica di partecipazione e di condivisione, favorendo così i benefici dei servizi volta agli utenti stessi.
L'Istituto Poverette "Casa Nazareth", avvalendosi di figure professionali qualificate (operatori, educatori, formatori, infermiere…) e di consulenti specialistici (psichiatra, psicologo, pedagogista, fisiatra etc.) nonché di personale di supporto (autisti, cuoche,etc.), e collaborando con gli enti

territoriali (Regione, A.S.L. e Comuni) promuove, sulla base di progetti approvati e condivisi, attività educative, formative variamente articolate e attività riabilitative, assistenziali che trovano attuazione nell'ambito delle strutture residenziali, diurne e si prefigge di:

- Promuovere interventi integrati nel pieno rispetto della dignità della persona
- Garantire una risposta appropriata ai bisogni di assistenza, formazione ed educazione degli utenti.
- Personalizzare le attività e gli interventi in considerazione delle necessità e nel rispetto delle differenze valoriali, etiche, sociali, culturali della persona.
- Garantire lo sviluppo, la formazione e l'integrazione delle professionalità assistenziali, educative, formative, tecniche e di supporto.
- Garantire ambienti accoglienti che permettano la costruzione di un attaccamento positivo a persone affettivamente significative
- Incentivare il processo d'integrazione interno e con la realtà territoriale

2.1 Obiettivi

Gli **obiettivi generali** che l'Istituto Casa Nazareth si prefigge al fine di garantire le proprie attività nei servizi che propone sono:

- Perseguire il miglioramento delle condizioni di vita dell'utente considerando tutti le sue dimensioni: sociale, affettiva, comunicativa, educativa, intellettiva, fisica. Il miglioramento viene graduato secondo le condizioni dell'utente stesso, secondo le sue caratteristiche e specificità. Questo vuol dire lavorare molto sulla personalizzazione degli interventi e sul costante monitoraggio dei progetti personalizzati per rispondere in modo sempre più preciso e puntuale ai cambiamenti delle situazioni degli utenti.
- Favorire il lavoro di rete tra i vari servizi che l'Istituto propone. Questo vuol dire integrare sinergicamente i processi di erogazione degli interventi e vuol dire anche utilizzare risorse interne per garantire un utilizzo dei servizi che permettono la differenziazione degli interventi mettendo a disposizione degli utenti, delle attività che altrimenti non potrebbero utilizzare.
- Favorire il lavoro di rete e l'integrazione con altre strutture ed Enti del Territorio puntando ad una integrazione esterna all'Ente.
- Promuovere la soddisfazione interna degli operatori. Tale obiettivo si realizza raccogliendo le opinioni degli operatori, attraverso il loro coinvolgimento in determinati processi, attraverso la possibilità del lavoro in equipe, attraverso la possibilità di offerte formative qualificanti.
- Promuovere la soddisfazione degli utenti, attraverso la somministrazione di semplici questionari quando è possibile, ma soprattutto attraverso la raccolta e il monitoraggio di indicatori indiretti quali: il benessere degli utenti, il loro grado di partecipazione alle attività proposte dalla struttura, attraverso il loro semplice modo di esprimersi anche attraverso i gesti e le espressioni.
- Promuovere e favorire un maggiore coinvolgimento delle famiglie degli utenti, o chi per essi, alla vita nella struttura. La struttura si propone di coinvolgerle in alcune scelte fondamentali come la progettazione degli interventi attraverso la condivisione del Progetto Educativo Individualizzato, attraverso la soddisfazione delle famiglie che viene rilevata e monitorata attraverso la segnalazione di soddisfazione/insoddisfazione che emerge dai colloqui con i responsabili dei servizi, con gli operatori/educatori che vi cooperano e attraverso questionari di soddisfazione del servizio compilati in forma anonima.

Gli **obiettivi specifici** che l'Istituto Casa Nazarerth stabilisce al fine di raggiungere il benessere globale della persona e il miglioramento della sua qualità di vita presso i Servizi che eroga, sono volti a:

- Migliorare la qualità della vita favorendo anche l'interazione e l'integrazione sociale.
- Mantenere e migliorare le abilità cognitive e relazionali, ridurre i comportamenti problema che rappresentano un ostacolo allo sviluppo e mantenimento di rapporti adeguati.
- Recuperare e sviluppare le autonomie personali, sociali, promuovendo anche la frequentazione di strutture esterne.
- Favorire le potenzialità della persona sul piano cognitivo, relazionale e sociale attraverso attività educative, riabilitative, formative miranti all'integrazione sociale.
- Sviluppare le capacità residue presenti attraverso interventi e progetti personalizzati.
- Sostenere e coinvolgere la famiglia nel compito socio-educativo- assistenziale.
- Realizzare interventi di collaborazione con le famiglie, riconoscendole come interlocutori privilegiati, attivi e partecipanti ai processi educativi.
- Sensibilizzare il territorio cittadino promuovendo, attraverso le diverse iniziative, una cultura di attenzione alla differenza.
- Raccordare il proprio intervento con le varie agenzie del territorio che a vario titolo partecipano al soddisfacimento dei bisogni di benessere degli utenti.

2.2 Organigramma

L'Istituto Casa Nazareth è retto da un Consiglio Generale composto da:

- Una Superiora Generale chiamata Madre
- Quattro Consigliere, di cui la prima con funzione di Vicaria.
- Il Consiglio Generale nomina: la Segretaria Generale e l'Economa, le quali possono essere anche Consigliere.

L'organismo si riunisce per soddisfare adempimenti di natura istituzionale ed amministrativa, in modo da assicurare regolare funzionamento all'Opera.

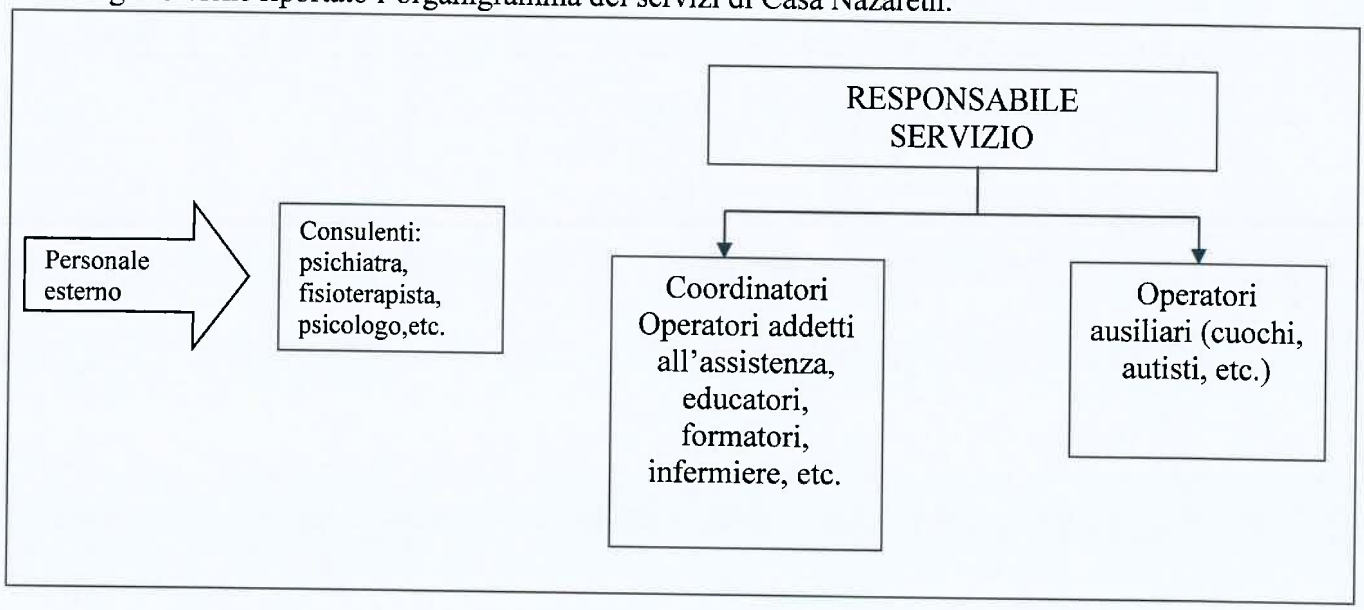
Il modello organizzativo dell'Istituzione prevede una struttura centrale, costituita dalle Sorelle stesse della Congregazione, le quali perseguono la volontà del Padre fondatore, organizzando servizi di accoglienza, di formazione ed educazione, di assistenza e di promozione umana-cristiana, rivolti a soggetti in difficoltà.

Si avvalgono pure della collaborazione di personale laico specializzato, che adempie la propria professione nei servizi che sono così ripartiti:

- Centri educativi occupazionali diurni (C.D.);
- Centri di formazione professionale (C.F.P.);
- Residenza Sanitaria Assistita (R.S.A.);
- Comunità Alloggio.

Servizi gestiti dall'Istituto Poverette della Casa di Nazareth:

Di seguito viene riportato l'organigramma dei servizi di Casa Nazareth:



3. IL PERSONALE

Con l'apporto delle competenze professionali di tutto il personale e con la collaborazione delle famiglie, l'Istituto è responsabile della qualità delle attività educative che si svolgono al proprio interno e che esso promuove. Nel rispetto degli obiettivi educativi propri dei diversi indirizzi, la struttura elabora e attua interventi educativi-integrativi che tengano presenti alcuni aspetti fondamentali:

- l'esigenza da parte degli utenti di avere un ruolo chiaro e definito all'interno della comunità che li renda "unici e importanti", soprattutto dal punto di vista affettivo;
- il desiderio da parte degli ospiti di intensificare i rapporti con persone significative all'esterno della struttura;
- la necessità di molteplici risposte, visto i diversi bisogni che manifestano gli ospiti.

Si ridefiniscono in questo senso finalità, obiettivi, tempi, metodologia e lavoro di équipe per raggiungere una maggior efficacia possibile dell'intervento.

In tutti i servizi di Casa Nazareth è sempre presente una equipe di operatori composta da professionalità diverse che si completano a vicenda sempre nell'ottica di garantire all'ospite un rapporto personale ed individuale tenendo presenti gli obiettivi specifici di ogni utente e di ogni servizio. Operano quindi coordinatori, educatori professionali, operatori addetti all'assistenza, formatori, consulenti psichiatrici e altri consulenti esterni (fisioterapisti, psicologi, ecc.) che

garantiscono agli utenti e alle loro famiglie la presa in carico dell'intero essere umano con tutte le sue problematicità diverse.
Le religiose sono presenti nei vari servizi e svolgono delle importanti funzioni di supporto sia agli ospiti e alle loro famiglie sia agli operatori.
Tutti gli operatori dei servizi sono qualificati secondo standard regionali e stabiliti dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro.

L'area amministrativa dell'Ente Casa Nazareth è formata dalla Superiora Generale, dall'Economa, dalla Segretaria Generale e da personale amministrativo. L'area amministrativa è unica e generale per tutti i servizi e cura e gestisce tutti i processi trasversali alle strutture: gestione del personale, ammissioni degli utenti, pagamento rette, ecc.

3.1 La Formazione

L'Istituto garantisce la pianificazione e l'organizzazione delle attività formative finalizzate a promuovere conoscenze ed esperienze nuove atte ad incrementare il livello di professionalità di tutto il personale. Tale attività ha carattere continuo.

4. STRUTTURE E SERVIZI DI ACCOGLIENZA, ASSISTENZA e FORMAZIONE

4.1 Servizi Residenziali: R.S.A. "Orchidea" - Comunità Alloggio "Aurora" - Comunità Alloggio "Il Cedro" e Centro Diurno "Casa Nazareth". (Ponton)

Descrizione ed ubicazione:

L'edificio ha sede operativa in Ponton (VR), risulta essere molto ampio ed è costituito da un blocco centrale sviluppato su tre piani fuori terra e uno seminterrato. Lo spazio interno è costituito da stanze molto ampie, luminose, adibite a cucina, soggiorni, sale da pranzo, bagni attrezzati, laboratori, palestre, camere da letto con relativi servizi e terrazze. I collegamenti interni avvengono o tramite scale o servendosi dell'ascensore. Lo stabile è circondato da un ampio parco alberato abbellito da aiuole coltivate a fiori e a piante sempreverdi che si collega ai campi coltivati di proprietà dello stesso Istituto.
Un idoneo parcheggio consente la sosta a chi opera nell'ambito del Centro ed a quanti visitano la sede dell'Istituto "Casa Nazareth".
Nella Residenza Sanitaria Assistita "Orchidea", oltre al personale che si occupa di attività educative ed assistenziali, opera anche personale con competenze infermieristiche.

- La R.S. A. ha capacità ricettiva di 20 posti.
- La Comunità Alloggio "Aurora" è organizzata in due nuclei per una capacità ricettiva di 20 posti.
- La Comunità alloggio "Il Cedro"è organizzata in un nucleo in grado di accogliere 10 persone.
- Il Centro Diurno "Casa Nazareth" ha capacità ricettiva di 10 posti

Utenza:

Accoglie persone disabili di sesso femminile portatrici di handicap psico-fisico ed, in parte, psichiatrico, prevalentemente in età adulta. La maggior parte dell'utenza fruisce del servizio residenziale e proviene dal territorio di Verona e provincia ma anche da Provincie limitrofe.

Orario del servizio:

La struttura per le Ospiti in residenziale è aperta per l'intero anno, mentre il servizio diurno offre una copertura di almeno 225 giorni; essa offre pure un servizio di pronta accoglienza, sia in residenziale che in diurno, per soggetti sempre di sesso femminile, che manifestino disturbi di natura psichica non accentuati.

Finalità/Obiettivi:

La finalità dei Servizi Residenziali e del Centro Diurno "Casa Nazareth" è: raggiungimento di uno stato di benessere psico-fisico generale delle ospiti inserite, con particolare riguardo alla sfera affettivo-relazionale e alla socializzazione;

Gli obiettivi a tal scopo vertono sul:

- mantenimento di capacità residue già presenti nel soggetto;
- minimo miglioramento dell'articolazione sociale con l'ambiente che le circonda;
- mantenimento di minime competenze occupazionali;

Attività:

In base alle esigenze delle ospiti e agli obiettivi prefissati nel Progetto Personalizzato (P.P.), tutte le persone sono inserite in varie attività e partecipano alle attività giornaliere e settimanale con un programma prefissato; altre Ospiti necessitano, invece, di un'organizzazione più flessibile ed elastica.

Le attività proposte dal servizio sono le seguenti:

- attività di manipolazione;
- attività di pittura su stoffa;
- attività di bricolage;
- attività di cucina;
- attività di informatica;
- attività musicale;
- attività in piscina;
- soggiorni climatici;
- attività di cuoio;
- attività di ricamo;
- attività di fimo;
- attività di assemblaggio;
- attività motoria;
- uscite socializzanti;
- attività di aggiornamento culturale e gruppo di ascolto.

I servizi erogati a favore delle Ospiti accolte in residenziale riguardano anche:

- l'assistenza tutelare diurna e notturna;
- attività di igiene e cura della persona;
- l'assistenza sanitaria di base comprensiva di prestazioni medico-infermieristiche e specialistiche associate ad eventuale servizio di accompagnamento presso presidi sanitari o uffici pubblici;

Sono favoriti i rapporti con l'esterno e con il territorio circostante; vengono a tal scopo organizzate feste e gite per facilitare momenti di incontro con persone esterne. Nell'Istituto, inoltre, sono impegnati gruppi di volontari che riservano alcuni momenti della giornata per supportare i servizi pianificati in favore delle Clienti.
Alcune Clienti partecipano ad iniziative organizzate dal territorio (C.S.I., Centro Sociale del Comune di appartenenza).

4.1.1 Laboratorio Margherita

Il Laboratorio si trova a Ponton presso l'Istituto Poverette Casa Nazareth situato in Sant'Ambrogio di Valpolicella (VR) e utilizza gli spazi del medesimo al fine di svolgere attività di cucina, di bricolage, di assemblaggio. Si effettuano inoltre attività motoria di gruppo o individuale, condotta da uno specialista in fisioterapia, attività natatoria e uscite al di fuori della struttura medesima.

Il Laboratorio fornisce un contesto nel quale le persone con disabilità possano svolgere attività educative ed occupazionali, con il fine di incrementare l'integrazione sociale e offrire una permanenza nella struttura che risponda ad esigenze non prettamente assistenziali.

I soggetti destinatari sono persone over 18 anni con disabilità certificata, parzialmente autosufficienti, che possono rafforzare e sviluppare le proprie abilità. Persone che per loro

caratteristiche non sono ancora pronte ad essere inserite in modo continuativo in contesti lavorativi protetti e, per i quali, un inserimento in un centro diurno rappresenta una scelta prematura e non ottimale.

Gli obiettivi principali sono:

- Aiutare a maturare la consapevolezza delle abilità che il soggetto ha raggiunto e incrementare le proprie possibilità;
- Aiutare a decodificare l'ambiente esterno in termini di opportunità;
- Consolidare ed accrescere le abilità;
- Maturare competenze sociali attraverso il gruppo;
- Incrementare una maggiore autonomia;
- Conoscere ed esplorare il territorio e i suoi servizi;
- Acquisire la capacità di operare in contesti lavorativi protetti.

4.2 Centro Diurno "Padre Filippo Bardellini" (Ponton-Volargne)

Centro Diurno di Volargne

Centro Diurno di Ponton

Descrizione ed ubicazione:

Il Centro Diurno "Padre Filippo Bardellini" si articola in due sedi: una a Ponton di S. Ambrogio, l'altra a Volargne di Dolcè.

Centro Diurno di Ponton:
L'edificio è formato da quattro piani. Al piano terra vi è la cucina, un'ampia sala da pranzo, bagni, un salotto per l'accoglienza e altre stanze di servizio. Al primo si trovano l'ufficio di direzione, una sala riunioni per il personale, un ampio laboratorio generico e un laboratorio di cucina, una cameretta con funzione di astanteria e un bagno assistito. Al secondo piano sono state realizzate una palestra, una stanza di rilassamento, il laboratorio di musicoterapia, una stanza multisensoriale e un bagno assistito. Il tutto collegato da un'ampia scala e da un grande ascensore.
Il contesto esterno si sviluppa in un grande parco tutto limitato da recinzione, dove gli utenti possono rimanere, accompagnati dagli operatori, in totale sicurezza.

Utenza:

La capienza massima è di 29 disabili psicofisici, di ambo i sessi, affetti da patologie gravi e medio gravi, molto eterogenea che richiede risposte individualizzate differenti.

Orario del servizio:

Il servizio diurno opera tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì per 227 giorni all'anno.

Finalità/Obiettivi:

Si propone la Finalità di promuovere, garantire il benessere psico-fisico dei frequentanti e il miglioramento della qualità della loro vita. Promuove, inoltre, la crescita di ogni utente fornendogli nuove esperienze significative.

Gli Obiettivi prioritari che il Servizio si propone sono:

- promozione, sviluppo o mantenimento delle autonomie;
- sviluppo, mantenimento delle abilità motorie;
- sviluppo promozione delle abilità sociali e la collaborazione;
- arricchimento del bagaglio esperienzale (uscite, soggiorno, gite, concerti,...);
- favorire la crescita dell'utente promuovendo, laddove possibile, l'adultità.

Attività:

Per ciascun ragazzo ammesso viene redatto il Progetto Personalizzato (P.P.) ritenuto essenziale strumento per avviare e supportare un percorso formativo efficace ed efficiente.

- Le attività svolte quotidianamente sono:

  - accoglienza e rientro a casa;
  - igiene personale giornaliero;
  - bagno settimanale;
  - pranzo;
  - preparazione tavole e riordino cucina;
  - passeggiata nel parco;
  - riposo pomeridiano per chi lo desidera;

- Vi sono inoltre una serie di attività educative, riabilitative occupazionali che si svolgono con frequenza settimanale o bisettimanale e programmate in funzione dei bisogni degli utenti:

  - attività motoria;
  - piscina invernale ed estiva;
  - cucina;
  - attività espressive;
  - psicomotricità;
  - attività musicale
  - attività di animazione con il cane;
  - uscite;
  - attività di equitazione.

Durante l'estate le attività assumono prevalentemente una valenza ludica e ricreativa, rimanendo salva la valenza educativa delle stesse. Quindi si prediligeranno attività esterne quali uscite e piscina all'aperto.
Inoltre il Centro Diurno è attento alle offerte del territorio; qualora queste fossero in accordo con gli obiettivi determinati per ciascun ragazzo e l'organizzazione del Centro, le coglierà, poiché ritenute ulteriori possibilità di crescita sia per gli utenti, sia per gli operatori del Centro.
Infine il Centro Diurno organizza il soggiorno climatico in una località montana all'interno di una struttura di proprietà dell'Istituto.

Centro Diurno di Volargne:
La sede di Volargne si estende in un'ampia superficie che si sviluppa tutto su un unico piano. Al suo interno trovano realizzazione una palestra, una stanza morbida, un bagno attrezzato con idromassaggio, un'ampia sala da pranzo, la cucina e due saloni adibiti a laboratorio. Sono presenti inoltre, una stanza riunioni e l'ufficio di direzione. La struttura all'esterno è circondato da un ampio giardino piantumato in cui è possibile trascorrere sia momenti ricreativi della giornata, sia alcune attività che richiedono spazzi esterni.

Utenza
Il centro diurno è attualmente autorizzato e accreditato per 24 posti. Negli ultimi 5 anni presso il centro diurno "F. Bardellini" (sedi di Ponton e Volargne) sono stati inseriti 17 nuovi ospiti, 10 dei quali con una diagnosi di disturbo dello spettro autistico; proprio per questo motivo dal 7 gennaio 2019 è stata operata una profonda riorganizzazione del servizio, destinando la sede di Volargne proprio ai ragazzi con disturbo dello spettro autistico. Attualmente sono accolte 13 persone.

La scelta di destinare un servizio per le persone con ASD deriva proprio dal fatto che hanno bisogni, peculiarità sensoriali, modalità relazionali e comportamentali completamente diverse rispetto ad altre persone con altre patologie. L'ambiente del centro va strutturato in maniera tale da garantire prevedibilità e benessere ai ragazzi che lo frequentano.

Orario del servizio
Il servizio diurno opera tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì per 227 giorni all'anno.

Finalità/Obiettivi
Le finalità del centro diurno sono quelle di favorire la crescita personale, promuovere e garantire il benessere psico-fisico e il miglioramento della qualità della vita degli ospiti accolti.

Gli Obiettivi prioritari che il Servizio si propone sono:
· promozione, sviluppo o mantenimento delle autonomie;
· sviluppo, mantenimento delle abilità motorie;
· sviluppo promozione delle abilità socio-relazionali;
· arricchimento del bagaglio esperienziale (uscite, soggiorno, gite, concerti,…);
· favorire la crescita dell'utente promuovendo, laddove possibile, l'adultità.

Attività
Per ciascun ragazzo ammesso viene redatto il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) ritenuto essenziale strumento per avviare e supportare un percorso formativo efficace ed efficiente.

Le attività svolte quotidianamente sono:

- Attività di laboratorio ceramica
- Attività di cucina
- Attività per lo sviluppo delle abilità sociali
- Uscita
- Attività di piscina
- Attività di equitazione
- Attività di igiene e cura personale
- Attività di spesa settimanale
- Attività di idromassaggio
- Attività domestiche
- Attività di canotaggio

4.3 Comunità Alloggio "Padre Bardellini" (Volargne)

Descrizione ed ubicazione:

Sorge nei pressi della chiesa parrocchiale di Volargne (VR), piccolo paese adagiato allo sbocco della Valdadige. La struttura è una bella villetta circondata da un ampio parco, abbellito con piante e fiori. L 'edificio è strutturato in un interrato e due piani soprastanti:

- al piano terra si trova una cucina che si prolunga in una sala da pranzo, un salotto accogliente con il necessario per trascorre momenti ricreativi (TV, libreria PC,...). Inoltre, sempre in questo piano, c'è una camera con due posti letto e un servizio igienico attrezzato;
- il piano superiore può essere raggiunto da un ascensore esterno o dalla scala interna. Da qui si accede al grande balcone che si affaccia sull'ampio giardino. In questo piano ci sono quattro stanze da letto: due singole e due con due posti letto. Le stanze sono luminose, arredate con comodini, armadi e scrivanie in legno chiaro. In questo piano troviamo due bagni, ampi e spaziosi e un armadio a muro. Salendo una scala si arriva in mansarda, adibita a lavanderia e a guardaroba per il cambio stagione;
- nel piano interrato è stata ricavata una taverna usata dagli operatori per le riunioni d'equipe e per gli incontri con familiari, amici e volontari, ecc. Accanto a questa c'e una stanza adibita a dispensa.

Utenza:

Sono ospitate per l'intero arco dell'anno, fatta eccezione per alcuni giorni a Natale e a Pasqua, persone prevalentemente residenti nel territorio di competenza dell'Azienda Sanitaria Locale n. 22. La struttura è predisposta per accogliere sette utenti affetti da ritardo mentale, con finalità alloggiative, terapeutiche, riabilitative e assistenziali.
Inoltre è in grado di offrire un posto di pronta accoglienza, per eventuali emergenze che si possono presentare sul territorio.

Orario del servizio:

Per quanto si favoriscano i periodici e temporanei rientri presso il nucleo familiare dell'utenza, il Servizio è aperto tutti i giorni e per quasi tutto il periodo dell'anno.

Finalità/Obiettivi:

La finalità del servizio è quella di garantire il benessere psico-fisico della persona; gli obiettivi fissati che la struttura intende perseguire sono di seguito sinteticamente illustrati:

- creazione di un ambiente che abbia le caratteristiche il più familiare possibile;
- crescita personale;
- progressiva integrazione nel contesto della comunità di Volargne;
- miglioramento della sfera affettivo-relazionale;
- potenziamento e mantenimento dell'autonomia personale;
- mantenimento dell'area cognitiva.

Attività:

Le attività, promosse presso la Comunità Alloggio e le metodologie adottate, sono ampie e diversificate e hanno come valore fondante la singolarità e l'irripetibilità della persona ospite, intesa come soggetto abbisognevole di aiuto, di ascolto, di confidenza e di comprensione.
Per raggiungere gli obiettivi prefissati sia dalla programmazione generale che dal P.P., si coinvolgono gli ospiti, che rientrano tutti nel primo pomeriggio dalle attività esterne, nella gestione quotidiana della casa in base alla scheda delle attività giornaliere di seguito elencate:

- attività ricreative, tempo libero e riposo
- attività manuali
- attività di igiene e cura della persona
- uscite socializzanti
- riordino e cura degli spazi comuni e personali
- attività di giardinaggio
- collaborazione nella preparazione del pranzo/cena

Al fine di migliorare l'articolazione sociale sono previste delle uscite a scopo socializzante e ricreativo; uscite in centri commerciali, negozi, bar, mercati, cinema, ecc..., con, a volte, il coinvolgimento dei volontari.

In determinati periodi dell'anno si organizzano gite e soggiorni climatici al mare e in montagna.

Nel contesto della programmazione sono previste iniziative di integrazione con la realtà territoriale: frequenti sono gli incontri con componenti della comunità civile ed ecclesiale, che hanno una forte valenza socializzante e soprattutto sono di sostegno nel percorso di crescita della singola persona accolta.

4.4 Comunità Residenziale "Casa Nazareth" (Verona)

Descrizione ed ubicazione:

Il Centro Residenziale Casa Nazareth sorge a Verona in Via Filippini in pieno centro storico. E' un edificio costituito da stanze ampie e luminose, adibite a cucina, sala da pranzo, soggiorni, aule, camere da letto con relativi servizi e terrazze, vi è inoltre un ampio giardino interno che si affaccia sull'adige.
Nel settembre 2001 è sorta una nuova sede in Via Sant'Angela Merici n. 3 articolata su due piani. Al piano terra sono state realizzate una sala per parrucchiera e una palestra con annesso spogliatoio. Al primo piano è presente una cucina, una camera da letto, un bagno, un ripostiglio e un laboratorio con terrazzo.
Le stanze sono adibite e utilizzate per lo svolgimento delle attività programmate per le ospiti. Sempre al primo piano è stata ricavata una sede per la formazione religiosa.

Utenza:

L'Istituto svolge il proprio intervento a favore di utenti tutte di sesso femminile, portatrici di handicap psico - fisico e psichiatrico, di età adulta, provenienti sia dal territorio delle ASL n. 20 - 21 – 22, che dalle province limitrofe.
Alcune di esse hanno trascorso gran parte della loro vita in Istituti, altre provengono dalle loro famiglie.

Orario del servizio:

l'Istituto è aperto tutto l'anno anche se si agevola periodicamente e quando possibile il rientro temporaneo in famiglia delle ospiti.

Finalità/Obiettivi:

L'Istituto si pone come finalità il raggiungimento di un benessere psico - fisico generale con particolare riguardo alla sfera affettivo-relazionale e alla socializzazione. Mira all'integrazione sul territorio rispondendo ad un bisogno affettivo di cui le ospiti necessitano.
Considerate le caratteristiche personali delle ospiti, sulla base della valutazione dei bisogni, molto diversi proprio per la diversa patologia, età, caratteristiche psicopatologiche, gli obiettivi fissati in équipe, oltre al benessere psico-fisico generale, sono i seguenti:

- mantenimento di autonomie personali
- mantenimento delle capacità acquisite
- mantenimento dell'articolazione sociale.

Attività:

Pur essendo le attività principalmente di gruppo, all'interno di queste si considera sempre il progetto individuale. Ogni attività è guidata da un'operatrice che attua strategie educative in grado di far svolgere alcune fasi di queste lavorazioni anche ad utenti con handicap più grave

giocando un ruolo attivo e di stimolo, soprattutto per quanto riguarda l'area affettivo-relazionale.
La programmazione delle attività relativa al singolo utente, qualora possibile, viene validata dalla famiglia dello stesso.

Le attività, che possono svolgersi sia all'interno che all'esterno della struttura, riguardano:

- l'assistenza tutelare diurna e notturna,
- l'assistenza sanitaria di base comprensiva di prestazioni medico – generiche e specialistiche (se eventualmente necessarie e, nel caso, a carico dell'utente),
- attività di igiene e cura della persona,
- l'attività riabilitativa,
- le attività ricreative,
- le attività finalizzate alla integrazione sociale,
- le attività di tipo occupazionale,
- il servizio di accompagnamento presso presidi sanitari o uffici pubblici,
- l'attività di supporto amministrativo (posta, ecc…).

Le attività di tipo ludico - ricreativo in particolare, e, quando possibile, anche le altre, vengono scelte sulla base di un'indagine sulle preferenze espresse dagli utenti.

Le attività erogate dai professionisti esterni sono programmate dagli stessi in relazione a ciascun ospite sulla base delle prescrizioni relative.

Sono favoriti i rapporti con l'esterno e con il territorio circostante; vengono a tal scopo organizzate feste e gite per facilitare momenti di incontro con persone esterne. Nell'Istituto, inoltre, sono impegnati gruppi di volontari che riservano alcuni momenti della giornata per supportare i servizi pianificati in favore delle Ospiti.

4.5 Servizio di Formazione Professionale "Casa Nazareth" (Corrubbio - Mozzecane)

Descrizione ed ubicazione:

Il SFP Casa Nazareth è dislocato sia nella sede di Corrubbio di Negarine (Provincia di Verona), sia nella sede di Mozzecane (Villafranca di Verona), ed ha il compito di progettare ed erogare servizi di Formazione.
Le sedi sono fornite di aule in cui si svolgono lezioni di teorie, laboratori (serra, cucina, aula informatica) in cui si svolgono le lezioni pratiche, sala mensa. Sono circondate da una ampia zona verde utilizzata sia per trascorrere i momenti ricreativi della giornata sia per le attività didattiche che possono essere effettuate all'aria aperta

Utenza:

Si accolgono soprattutto persone provenienti dal territorio dell'U.L.S.S. competente per la struttura, per garantire, il più possibile, il collegamento sia con la famiglia d'origine che con il territorio di competenza, non escludendo la possibilità di inserire utenti provenienti da altre U.L.S.S.. il Servizio si rivolge a giovani diversamente abili o appartenenti a "fasce deboli".

Orario del servizio:

Le attività formative si svolgono dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 15.30

Finalità/Obiettivi:

Il SFP Casa Nazareth è finalizzato alla valorizzazione globale della persona oltre che alla specializzazione professionale: intende offrire percorsi di formazione polivalenti, adattabili, incentrati sul saper essere e sull'imparare, oltre che sul saper fare.
Il SFP Casa Nazareth intende offrire ai giovani disabili in uscita dalla scuola dell'obbligo o da altre esperienze formative, un ponte formativo e di orientamento verso le opportunità offerte dal mercato del lavoro e dai servizi per l'età adulta.

Attività:

La principale tipologia di attività svolta dal SFP Casa Nazareth sono corsi di formazione di base, che consiste nell'organizzare, gestire ed erogare corsi base a qualifica, di specializzazione ed azioni di sostegno volte ad integrare e supportare il percorso.
I percorsi formativi si articolano in:

- *Corsi triennali*

Sono corsi triennali finalizzati alla formazione professionale con rilascio di qualifica riconosciuta dalla Regione Veneto, di operatore della ristorazione, indirizzo preparazione pasti.

- *Corsi annuali del Fondo Sociale Europeo*

Sono corsi finalizzati a preparare i partecipanti ad entrare nel mondo del lavoro.

- *Gruppi di crescita personale*

Tale progetto si rivolge a coloro che sono inseriti in contesti lavorativi ed è finalizzato a monitorare e motivare i partecipanti al fine di individuare le eventuali criticità che sorgono durante il lavoro e prevenirle.

- *Progetto tempo libero*

Offre momenti di incontro fra ragazzi, con la presenza di animatori e volontari. Favorisce l'integrazione sociale dei giovani.

4.5.1 PROGETTO L.E.L. (Laboratorio Educativo Lavorativo)

L'attività del progetto si svolge presso l'Istituto Poverette Casa Nazareth situato nella sede di Corrubbio a San Pietro in Cariano (VR), e a Mozzecane di Villafranca (VR). Il laboratorio utilizza spazi e strumenti delle medesime sedi: cucina attrezzata, laboratorio di assemblaggio e attività creative, due serre una delle quali riscaldata, aula per attività didattica, laboratorio di informatica.

Il laboratorio fornisce un contesto nel quale ragazzi disabili possono svolgere attività lavorative educative ed assistenziali. Il laboratorio è un percorso finalizzato all'inclusione sociale, all'integrazione lavorativa dei partecipanti e dalla loro permanenza in una struttura in cui l'elemento assistenziale non è preponderante.

I soggetti destinatari sono persone con disabilità certificata che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età. Ragazzi che per loro caratteristica ed età non sono ancora pronti per essere inseriti in modo continuativo in contesti lavorativi e, per i quali, un inserimento in un centro diurno sarebbe una scelta prematura e non ottimale.

Gli obiettivi principali sono:

- Aiutare la persona a divenire consapevole delle abilità raggiunte e delle proprie ulteriori possibilità;
- Imparare a decodificare l'ambiente esterno in termini di opportunità piuttosto che di confronto svalorizzante;
- Consolidare ed accrescere le abilità lavorative;
- Maturare competenze sociali attraverso il gruppo;
- Conseguire una maggiore autonomia;
- Conoscere il territorio, i suoi servizi ed il suo tessuto economico;
- Acquisire la capacità di operare in contesti lavorativi non protetti.

4.6 Centro Diurno "Casa Nazareth" (Corrubbio-Mozzecane)

(Sede Corrubbio)

(Sede Mozzecane)

Descrizione ed ubicazione:

Il Centro Diurno Casa Nazareth di "CORRUBBIO", si trova a Corrubbio di Negarine, una frazione del Comune di San Pietro in Cariano di Valpolicella (Provincia di Verona). È fornito di stanze dislocate tutte al piano terreno della struttura, di un parco piantumato utilizzato sia per i momenti ricreativi che per le attività occupazionali; inoltre vi sono stanze attrezzate con laboratori, mensa e sala ricreativa.

Il Centro Diurno di "MOZZECANE" si trova nel centro della cittadina del Comune di Mozzecane (Provincia di Verona). È fornito di stanze dislocate a piano primo e di un grande cortile circostante alla struttura utilizzato sia per i momenti ricreativi che per le varie attività occupazionali. Sono presenti stanze attrezzate con laboratori per le attività, mensa e sala ricreativa.

Entrambi i Centri garantiscono inoltre il servizio di trasporto per coloro che non sono in grado di sviluppare capacità autonome negli spostamenti.

Utenza:
Si accolgono giovani con disabilità certificata, parzialmente autosufficienti, che possano sviluppare e rafforzare le proprie abilità lavorative. Il Centro Diurno, già autorizzato all'esercizio, è finanziato attualmente dalla ULSS 22 di Bussolengo: le segnalazioni e le valutazioni devono pertanto passare attraverso i servizi sociali, ed in particolare le Unità Valutative Multidimensionali Distrettuali di detta ULSS. Gli utenti devono essere invalidi con stato di hadicap certificato ai sensi della legge 104.

Il Centro diurno di Mozzecane ha capacità ricettiva di 20 posti, il Centro diurno di Corrubbio di 30 posti

Orario di servizio:
Le attività del Centro si svolgono dal Lunedì al Venerdì per 225 giorni all'anno.

Finalità/Obiettivi:

Il Centro Diurno accoglie persone disabili e propone un servizio educativo e sociale finalizzato a tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità e delle loro famiglie,

attraverso interventi specifici ed individualizzati. Il Centro punta a mantenere e rafforzare negli utenti le competenze e le capacità inerenti alle aree fondamentali di sviluppo, al fine di garantire e incrementale le autonomie presenti e la permanenza nel loro nucleo familiare. Attraverso le attività realizzate nel Centro si vuole permettere ad ognuno di comunicare, esprimersi, fare, creare, rispettando, scoprendo e valorizzando ogni persona, qualunque siano il tipo e il grado delle sue abilità. Le attività vengono anche promosse all'interno del territorio locale attraverso momenti socializzazione, integrazione sociale e culturale. Il servizio vuole essere anche un supporto costante alle famiglie degli utenti nelle problematiche legate alla presenza del disabile in casa.

Gli obiettivi che il Servizio si propone sono:

- Migliorare e acquisire abilità sensoriali, percettive e motorie
- Incoraggiare la comunicazione verbale e non verbale
- Promuovere l'integrazione con il territorio
- Favorire l'interscambio con i pari e con gli adulti anche in altri contesti al di fuori del centro
- Favorire l'acquisizione di comportamenti socialmente accettabili
- Mantenimento e acquisizione di autonomie legate alla gestione e alla cura della propria persona
- Supporto alla famiglia nelle problematiche legate alla disabilità
- Instaurare un clima di fiducia nell'ambito della relazione di aiuto
- Mantenere livelli adeguati di benessere psico fisico e sociale

Attività:

In sintonia con gli obiettivi del servizio e con il progetto personalizzato di ogni utente, vengono proposte le seguenti attività:

- laboratorio di cucina
- laboratorio di pulizie
- laboratorio di giardinaggio
- piscina
- soggiorno estivo
- uscite socializzanti
- attività ludico ricreative
- attività creative e di manipolazione
- attività igienico sanitarie e cura della persona

5. PROGETTO "VITA INDIPENDENTE"

Da gennaio 2019 è attiva presso la sede di Corrubbio in San Pietro in Cariano (VR) una sperimentazione di convivenza in autonomia, resa possibile da un finanziamento per la "Vita Indipendente" che coinvolge gruppi di quattro persone, maggiorenni con disabilità certificata e "compatibili" fra loro. L'offerta prevede che gli utenti svolgano durante il giorno le loro abituali attività proposte dal servizio di Corrubbio, alla fine delle quali, invece di rientrare a casa si fermano presso l'appartamento che si trova nella medesima struttura.

Il servizio ad oggi si propongono due, tre giorni di convivenza con la presenza di un operatore, ma l'obbiettivo del progetto è aumentare la durata della convivenza ed in contemporanea ridurre le ore di presenza degli educatori. In prospettiva alcuni di questi giovani, formati alla autonomia, potranno vivere in appartamenti integrati nel territorio con una sorveglianza minima. La formazione riguarda sia l'imparare a vivere insieme (gestire le problematiche relazionali, imparare a concordare le regole e le attività della casa), sia le autonomie di base (igiene personale, preparazione del pasto serale e della colazione, disbrigo e pulizie, lavatrice, organizzazione dell'armadio e della camera, organizzazione della spesa, programmazione del tempo libero).

La struttura è organizzata e attrezzata in quattro camere aventi tutte armadi e spazi dove riporre cose personali, una cucina di tipo familiare, un salotto con divani, televisione e computer per i momenti ricreativi.

Il progetto si conclude a giugno ma potrà avere una continuità operativa grazie alla legge 112 sul "dopo di noi" e alla DGR 154 che ne norma l'applicazione nel Veneto. Casa Nazareth aderisce alla rete di servizi che attueranno tale legge in particolare coi progetti "Vivere da grande" e "Stare bene si può", in collaborazione con la AULSS9 Scaligera, coi familiari e con i giovani interessati.

6. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

6.1 Criteri di accesso

Gli utenti che vogliono entrare nelle strutture vengono segnalati dall'Assistente Sociale di competenza, alle strutture stesse. Tale richiesta, in genere accompagnata da una relazione sul nuovo ospite, viene inoltrata alla direzione della struttura che, dopo aver analizzato il caso con l'aiuto della equipe del servizio di riferimento, effettua una valutazione di compatibilità con il servizio.

Tutti gli inserimenti convenzionati presso i servizi educativi ed assistenziali, sono possibili previa U.V.M.D..

Per accedere ai corsi (finanziati dalla Regione Veneto) di formazione nei relativi C.F.P., gli utenti si rivolgono direttamente ai coordinatori dei Centri che rilasciano le relative informazioni del servizio e le indicazioni per l'iscrizione.

6.2 Retta

Per le strutture Residenziale la retta è costituita da una parte sanitaria fornita dalla Regione Veneto, una parte sociale fornita dagli Enti Locali e una quota derivante da una compartecipazione della famiglia
Nel caso dei servizi di Formazione Professionale i corsi sono convenzionati e finanziati dalla Regione Veneto. Nei Centri Diurni la retta è finanziata parte dalla Regione e parte dagli Enti Locali.

Per maggiori informazioni relativamente alle rette ci si deve rivolgere all'amministrazione generale dell'Istituto Casa Nazareth.

6.3 Dimissioni

Le dimissioni degli ospiti viene valutata all'interno dell'équipe operante in collaborazione con i servizi territoriali di competenza (U.V.M.D.) e con le famiglie.

Nei Centri di Formazione Professionale gli allievi effettuano il loro percorso formativo fino alla qualifica, successivamente lasciano la scuola per entrare nel mondo del lavoro o nei Servizi per l'handicap adulto.

7. PER UN SERVIZIO RIVOLTO AL CLIENTE

7.1 Reclami

I reclami possono pervenire alla struttura attraverso segnalazioni derivanti dagli utenti, dalle famiglie, dai fornitori, dal personale interno, ecc: è compito del Responsabile del servizio raccogliere le segnalazioni, i reclami e definire l'intervento opportuno condividendolo con la direzione dell'Istituto.
In ogni caso, per qualsiasi evenienza e per eventuali comunicazioni in merito a disservizi ci si può rivolgere all'**Aministrazione generale di Casa Nazareth a Ponton**. Tale area ha sede a Ponton in via Domegliara 9 – S. Ambrogio di Valpolicella – Verona – Tel 045/6861088 Fax 045/6860995 e-mail: info@casanazareth.it .

Gli orari di apertura al pubblico della segreteria per informazioni e altro vanno dalle 8.00 fino alle 17.00.

7.2 Informazioni utili

Servizio Mensa: tutti i servizi sono dotati di cucina e personale qualificato che provvede alla preparazione dei pasti.

Servizio Trasporto: l'Istituto ha mezzi di trasporto e autisti con i quali fornisce tale servizio per l'utenza ospitata nelle proprie strutture.

Recapiti dei servizi di Casa Nazareth:

- **Servizi Residenziali: R.S.A. "Orchidea" - Comunità Alloggio "Aurora" - Comunità Alloggio "Il Cedro" e Centro Diurno "Casa Nazareth", Ponton** – via Domegliara 9 – Ponton (VR). Tel. 045/6861088 Fax 045/6860995 – e-mail: info@casanazareth.it

- **Centro Diurno Padre Filippo Bardellini sede di Ponton** – via Domegliara 9 S. Ambrogio di Valpolicella – Verona – tel. 045/6861630 fax. 045/6860995 – e-mail: ceodbardellini@casanazareth.it

- **Centro Diurno Padre Filippo Bardellini sede di Volargne** – via S. Martino, 85 Volargne di Dolcè (VR) – tel. 045/6862468 - ceodbardellini@casanazareth.it

- **Casa Famiglia Padre Filippo Bardellini di Volargne** – via S. Martino, 85 Volargne di Dolcè (VR) – tel. 045/6862468 - info@casanazareth.it

- **Servizio Residenziale Casa Nazareth di Verona** – via Filippini 17, Verona tel. E fax. 045/8003555 – e-mail: casafilippini@casanazareth.it

- **CFP Casa Nazareth sede di Corrubio di Negarine** – via C. Augusta, 44 - S. Pietro in Cariano – (VR). Tel. 045/7725835 – fax. 045/6858189 – e-mail: cfpcorrubbio@casanazareth.it

- **CFP Casa Nazareth sede di Mozzecane** – Via Duca Duca degli Abruzzi, 5 – VR – Tel. e fax. 045/7975382 – e-mail: cfpgrezzano@casanazareth.it

- **Centro Diurno Casa Nazareth " Corrubbio"** – via C. Augusta, 44 – S. Pietro in Cariano – (VR). Tel. 045/7725835 – fax. 045/6858189 – e-mail: cfpcorrubbio@casanazareth.it

- **Centro Diurno Casa Nazareth " Mozzecane" -** Via Duca Duca degli Abruzzi, 5 – VR – Tel. e fax. 045/7975382 – e-mail: cfpgrezzano@casanazareth.it

Ponton, 01/01/2023

La Legale Rappresentante dell'Ente