

# Centro Socio Educativo ALVEARE



## Carta dei Servizi

Ultima revisione: 22 maggio 2024

Il Servizio è gestito da:

**Agorà Società Cooperativa Sociale Onlus**

Via Cesare Rossi, 16; 46017 Rivarolo Mantovano (MN)

Telefono: 0376 957001

Partita IVA: 01629870203

[www.cooperativa-agora.it](http://www.cooperativa-agora.it)

## SOMMARIO

Perché sceglierci .....	3
Definizione del servizio e destinatari.....	4
Finalità.....	4
Organizzazione della giornata.....	5
Compiti ed Attività del CSE .....	5
Macroaree delle attività: .....	5
Rapporti con le famiglie e con i servizi sociali .....	12
Servizio mensa .....	12
Servizio di trasporto.....	12
Progetti educativi individualizzati.....	13
Personale impiegato: funzioni e compiti .....	14
Direttore tecnico.....	14
Coordinatore del Servizio .....	15
Educatore Professionale .....	15
Volontari .....	15
Formazione .....	16
Modalità di accesso alla struttura .....	16
Gestione delle liste di attesa .....	17
Modalità di accoglienza e presa in carico .....	17
Dimissione dell'utente dalla struttura .....	18
Modalità di frequenza .....	18
Modalità di funzionamento del Servizio.....	18
Tutela diritti delle persone assistite .....	19
Gestione emergenza Covid-19.....	20
Sede del servizio e contatti.....	21
Strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione .....	22
Allegato 1 - Questionario di soddisfazione per le famiglie.....	23
Allegato 2 - Questionario di soddisfazione operatori.....	24
Allegato 3 - Questionario di soddisfazione per le famiglie.....	25
Allegato 4 – Rette di frequenza al servizio .....	26
Allegato 5 - Questionario di soddisfazione utenti .....	27
Allegato 5 bis - Questionario di soddisfazione utenti.....	28



Soggiorno estivo a Folgaria

## PERCHÉ SCEGLIERCI

Il servizio Centro Socio Educativo 'Alveare' ha l'obiettivo di accogliere persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni con disabilità psico-fisica di grado medio-lieve. L'inserimento avviene a seguito di una prima valutazione svolta dal coordinatore del Servizio insieme al direttore tecnico dell'area, considerando la diagnosi di ingresso e una raccolta di informazioni fornite dalla famiglia d'origine e dai servizi territoriali. L'equipe del CSE, partendo da un'attenta osservazione e valutazione delle aree di funzionamento della persona con disabilità ne individua le risorse e gli aspetti più critici e sulla base di quanto emerso costruisce un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) che evidenzia gli obiettivi prioritari su cui lavorare nel medio e lungo termine. Grazie alla collaborazione con le famiglie e con i Servizi Sociali del comune di provenienza dell'utente, si attua una presa in carico della persona in termini di mantenimento o potenziamento che punti al miglioramento costante della qualità della vita della persona. In quest'ottica il Servizio è pronto ad attivare, a partire dai bisogni emergenti, anche collaborazioni con specialisti interni alla Cooperativa (psicologo, coadiutore di Pet Therapy, ecc.) anche in continuità con le richieste della famiglia.

Benessere emozionale e socializzazione degli utenti, sono aspetti molto curati all'interno del nostro servizio. Da anni, infatti, l'Alveare promuove esperienze di libera espressione di sé e dei propri vissuti emotivi, attraverso attività che aiutino a lavorare sull'emotività e sulle abilità relazionali (ad es. con laboratori artistici, laboratori teatrali e collaborazioni con enti del territorio di appartenenza).

## Definizione del servizio e destinatari

Il Centro Socio Educativo (CSE) è un servizio diurno a carattere sociale.

I destinatari del servizio sono persone con disabilità medio-lieve la cui fragilità non sia riconducibile al sistema sociosanitario.

L'età minima per il loro inserimento è di 18 anni, salvo specifiche eccezioni concordate con ATS Val Padana, accogliamo persone fino ai 65 anni di età.

La capienza massima del CSE L'Alveare è di 30 posti a tempo pieno.

## Finalità

Gli interventi di tipo socio-educativo e socio-ricreativo, tipici del CSE, sono finalizzati nello specifico:

- all'attivazione di percorsi individualizzati che mirino allo sviluppo delle potenzialità di autonomia personale e di socializzazione;
- al mantenimento e sviluppo delle abilità fisiche e cognitivo-culturali;
- al miglioramento della qualità della vita e del benessere di persone disabili.

Dalle complessive finalità si evince che al CSE competono obiettivi di carattere:

- **educativo:** sviluppo e crescita delle abilità grosso e fino motorie legate alla routine quotidiana (igiene personale, abilità domestiche, ecc.) e delle abilità finalizzate all'esecuzione di piccole mansioni o realizzazione di piccoli oggetti;
- **cognitivo-culturale:** sviluppo e mantenimento delle abilità di derivazione scolastica (abilità di letto-scrittura, calcolo, ecc.) e di espressione del sé;
- **relazionale:** capacità di relazionarsi correttamente con gli altri, acquisizione di schemi comportamentali relativamente ai vari contesti socio culturali in cui ci si trova inseriti (famiglia, amici, scuola, ecc....),
  - acquisizione dei prerequisiti alla vita di gruppo;
  - capacità di esprimere adeguatamente i propri bisogni;
  - capacità di tollerare la frustrazione e il confronto con l'altro.

## ORGANIZZAZIONE DELLA GIORNATA

La giornata tipo è così strutturata:

- Arrivo e accoglienza;
- Colazione;
- Pratiche di igiene personale;
- Attività (educative, occupazionali, motorie, ecc.);
- Pranzo;
- Igiene e attività libere;
- Attività (educative, occupazionali, ricreative...);
- Rientro al proprio domicilio.

## COMPITI ED ATTIVITÀ DEL CSE

Le attività proposte da L'Alveare mirano a raggiungere e stimolare il più possibile la persona nelle diverse aree di funzionamento, partendo da un'analisi attenta dei bisogni e dall'individuazione di obiettivi specifici d'intervento in base alle caratteristiche dell'utente, avvalendosi ove necessario di dispositivi tecnologici.

### **Macroaree delle attività:**

- attività educative indirizzate all'acquisizione, mantenimento e/o rafforzamento delle autonomie personali;
- attività educative per le abilità interpersonali e di socializzazione;
- attività cognitive e fino motorie di base;
- attività di laboratorio artistico-espressivo e realizzazione di bomboniere;
- attività teatrale;
- attività di orto e/o giardinaggio;
- attività di cura del corpo
- attività motoria (palestra e piscina);
- attività di assemblaggio;
- attività ludico-ricreative;
- soggiorni climatici;
- tirocini risocializzanti.

### **Attività di autonomia personale**

Le attività volte alla costruzione o al perfezionamento delle autonomie personali sono trasversali alle attività quotidiane. Gli ambiti del lavoro educativo sono riconducibili a:

- igiene;
- abbigliamento e la cura di sé;
- alimentazione.

### **Attività per le abilità interpersonali e di socializzazione**

Le abilità interpersonali, come le forme convenzionali di saluto o il comportamento da tenere nei diversi contesti, rappresentano un'area estremamente importante all'interno del percorso educativo che il CSE propone alla propria utenza.

Alcuni obiettivi vengono sperimentati in situazioni reali come occasioni di integrazione sociale. In questo ambito rientrano le uscite (in pizzeria, al bar, a concerti e in gita), la pet therapy, la piscina, i giochi motori, il teatro e i tirocini risocializzanti.



Desenzano: uscita serale con shopping e pizza risocializzante



Esempio di tirocinio

### **Uso del computer e sviluppo della comunicazione**

Il computer e l'utilizzo di Internet sono sistemi utili per la gestione della comunicazione alternativa ed efficaci strumenti di intervento educativo mirati al recupero delle abilità cognitive, tra cui l'attenzione, la memoria, il pensiero. Attraverso i PC i ragazzi sviluppano autonomia nella ricerca di informazioni on line, nella realizzazione di brevi testi, nella selezione di musica e video di cui fruire, nonché nel poter rivedere e modificare le foto realizzate al servizio.

### **Attività di laboratorio artistico - espressivo**

In questo ambito gli ospiti sperimentano la possibilità di creare e realizzare oggetti, quadri e manufatti oppure anche solo esprimere il proprio stato emotivo con l'utilizzo di diverse tecniche e materiali.

Diversificare le proposte consente di andare maggiormente incontro agli interessi e alle potenzialità individuali, permettendo a ciascuno di scegliere le tecniche che più rispecchiano la propria personalità e rispondono alle proprie competenze, contribuendo così al mantenimento delle abilità fino-motorie. Inoltre, i ragazzi partecipano alle varie fasi di realizzazione di bomboniere che si creano in questo specifico laboratorio.

### **Attività di teatro**

Il servizio offre la possibilità di partecipare al laboratorio teatrale gestito da un educatore con preparazione specifica.

Attraverso questo progetto gli utenti possono cimentarsi in un nuovo contesto di relazione e di

espressività del sé. L'attività teatrale permette all'utente di sperimentare capacità nuove di comunicazione attraverso il linguaggio verbale e corporeo, arrivando a fine percorso ad esprimere le loro storie ed emozioni.



Mantova, Teatro Bibiena - Spettacolo 'Desider... io'

## Attività di orto e giardinaggio

In primavera il servizio propone tra le attività l'allestimento e la cura del giardino e dell'orto che circonda il servizio.

Obiettivi generali dell'attività sono:

- promuovere le abilità fini e grosso motorie, quelle cognitive, aumentare l'autostima;
- favorire la gestione delle emozioni attraverso 'il fare';
- promuovere il senso di appartenenza al servizio.



Attività di giardinaggio



Attività di orto



## **Attività motoria**

Sotto varie forme si propone agli utenti di essere coinvolti in esperienze di attività motoria, con lo scopo di mantenere la muscolatura funzionale, migliorare e/o mantenere situazioni compromesse, conoscere il proprio schema corporeo e rispettare le regole dei giochi a squadre.



Attività motoria in piscina

Per questo si propone settimanalmente l'attività motoria in palestra (con ginnastica dolce e giochi psicomotori) e l'attività in piscina.

Non mancano le occasioni di collaborare a progetti del territorio che vedono coinvolte anche altre realtà (es. scuole o altri servizi).

## **Attività di assemblaggio**

L'attività lavorativa risulta molto importante per favorire la crescita dell'utente, migliorare l'attenzione sul compito e la fedeltà all'impegno, mantenere e sviluppare le sue abilità prassiche e quelle cognitive.

Per questo, quando il mercato lo consente, offriamo l'opportunità alle persone inserite al CSE di essere coinvolte in alcune fasi del processo lavorativo.

## **Stimolazione basale**

Ai soggetti con disabilità che presentino difficoltà motorie più o meno gravi che comprendono problemi di coordinazione, difficoltà articolari, problemi posturali, difficoltà nella deambulazione o nello schema del passo, viene proposta l'attività di "STIMOLAZIONE BASALE" gestita da un educatore con preparazione specifica. Attraverso tecniche di rilassamento e contatto corporeo, l'utente "sente" il suo corpo e le potenzialità che esso può esprimere.

### **Attività ludico-ricreative**

Le attività ludico-ricreative, quali giochi in scatola, ascolto della musica, disegno libero e passeggiate, vengono proposte in determinati momenti della giornata per offrire agli utenti occasioni di svago e divertimento.

Queste proposte sono propedeutiche alla relazione, alla socializzazione e all'integrazione.

### **Soggiorni climatici**

I soggiorni climatici oltre a promuovere la socializzazione e l'inclusività sociale, permettono:

- di consolidare la relazione utente/operatore, determinata dalla eccezionalità della situazione (la relazione si sviluppa in un contesto esterno e in un arco di tempo che comprende le 24 ore);
- di vivere un'esperienza di autonomia lontano da casa in un contesto protetto e di sperimentarsi come adulto.

Il soggiorno climatico offre inoltre alla famiglia un momento di sollievo, anche se per un periodo breve, dalla gestione quotidiana del proprio congiunto.



Pinzolo: soggiorno estivo montano

## **Pet Therapy**

Rapportarsi con l'animale permette di sperimentare e vivere le proprie emozioni, anche quando non sempre è possibile esprimerle nella relazione tra pari. Inoltre il rapportarsi con il cane rappresenta uno stimolo positivo in grado di incentivare l'attività fisica e lo sviluppo sensoriale così da migliorare il rapporto con il proprio corpo, il tono dell'umore e le relazioni sociali.

Le Attività Assistite prevedono la partecipazione dei 'pet' come induttori dei comportamenti.

Nei portatori di deficit fisici l'incontro con l'animale può giovare nella stimolazione dell'attività motoria, dalla deambulazione accompagnata, all'esecuzione di attività a diverso grado di complessità (toielettatura, alimentazione...) promuovendo forme di autonomia e abilità fondate su esperienze e pratiche significative.

L'attività è gestita da un educatore con preparazione specifica.



Attività di Pet Therapy

## RAPPORTI CON LE FAMIGLIE E CON I SERVIZI SOCIALI

Il percorso educativo deve sempre tenere conto delle esigenze e delle istanze dei familiari e/o dell'amministratore di sostegno (ADS).

È fondamentale condividere con la famiglia e/o l'ADS il progetto attivato per il congiunto, ricercando accordi in un reale dialogo e offrendo tutte le occasioni e gli strumenti possibili per il confronto costante con il servizio.

È in quest'ottica che vengono promossi:

- incontri individuali per illustrare, monitorare e verificare il Progetto Educativo Individualizzato attivato e la situazione complessiva;
- incontri assembleari (in media almeno 2 volte l'anno) per discutere il progetto generale del Servizio, le nuove proposte e offrire a tutti un momento di confronto libero;
- contatti telefonici periodici con familiari e/o ADS e i servizi sociali territoriali per rimanere sempre aggiornati e in linea con l'intervento educativo e la presa in carico da parte del servizio.
- la puntuale segnalazione alle famiglie di particolari problematiche psico-fisiche rilevate dal personale preposto.

### **Servizio mensa**

È previsto un servizio mensa con pasti preparati da ditta esterna certificata e consumati all'interno della struttura.

È possibile richiedere diete speciali personalizzate per esigenze particolari, a seguito di prescrizione medica specifica (per es. ipocaloriche, per intolleranze, per diabete, celiachia, ecc.).

Il momento del pasto si rivela importante in quanto:

- assume una dimensione comunitaria e socializzante;
- rappresenta un momento di verifica di alcune attività educative, quali quelle relative all'autonomia personale e alla capacità di relazione.

### **Servizio di trasporto**

Gli utenti possono usufruire del servizio di trasporto messo a disposizione dalla cooperativa, comprensivo del personale, necessario ad accompagnare gli utenti dalla propria abitazione al centro e viceversa.

Gli automezzi sono impiegati anche nelle attività esterne (uscite, soggiorni, ecc.).

## PROGETTI EDUCATIVI INDIVIDUALIZZATI

Ogni utente è una persona con una propria storia ed una specifica identità per questo diventa indispensabile declinare gli obiettivi formativi generali all'interno di percorsi individualizzati. È fondamentale partire da un'attenta osservazione dei bisogni, da un'analisi delle abilità di base dell'individuo e dalla valutazione dell'equipe del CSE per arrivare a stendere il Piano Educativo Individuale (PEI). Nel Piano Educativo Individuale, gli obiettivi di intervento, sono suddivisi nelle aree:

- sociale;
- educativa;
- sanitaria;
- assistenziale.

Le attività in cui viene inserito l'utente sono scelte sulla base di aspirazioni, capacità e preferenze e sempre in accordo con la famiglia e/o ADS.

## PERSONALE IMPIEGATO: FUNZIONI E COMPITI

Nel servizio operano le seguenti figure professionali:

- Direttore Tecnico (DT);
- Coordinatore (CS);
- Educatore Professionale (EP);
- Volontari.

Altre figure professionali, tra cui Medici Psichiatri, Psicologi e Logopedisti collaborano al bisogno con il servizio. Durante le ore di servizio, se muniti di regolare patente di guida, gli operatori possono utilizzare gli automezzi della Cooperativa per l'accompagnamento nelle attività esterne.

Identificazione del personale

l'organigramma del servizio è esposto all'ingresso del Centro, correlato di foto e qualifica di ogni operatore.

### **Direttore tecnico**

La cooperativa si avvale anche di una figura professionale, il direttore tecnico, che ha il compito di:

- garantire che la mission della Cooperativa sia soddisfatta dal Servizio
- creare un collegamento tra il Servizio e il Consiglio di Amministrazione e/o il suo rappresentante legale;
- supervisionare il lavoro del coordinatore di Servizio;
- partecipare in modo calendarizzato alle equipe del Servizio;
- partecipare alle assemblee dei famigliari;
- mantenere i rapporti con le istituzioni (Comuni, Aziende Speciali, ATS Val Padana, ASST);
- Selezionare in collaborazione col coordinatore, il personale per l'organico del servizio;
- insieme al personale specificatamente individuato, validare i protocolli e le procedure del Servizio e verificarne la corretta applicazione.

## **Coordinatore del Servizio**

È responsabile della direzione generale del Centro Socio Educativo; nello specifico si occupa di:

- valutare la pertinenza delle richieste d'ingresso nel CSE;
- partecipare ai tavoli tecnici indetti dal direttore tecnico della Cooperativa;
- supervisionare i P.E.I. e le metodologie adottate;
- supervisionare tutte le attività;
- gestire il personale dipendente e non presente nel Servizio;
- stendere il piano formativo annuale.

Il coordinatore partecipa ai tavoli di lavoro organizzati da ATS, Ufficio di Piano e altri enti gestori, in un'ottica di proficua collaborazione.

## **Educatore Professionale**

L'educatore professionale è l'operatore che, in base alla sua specifica preparazione teorico-pratica, svolge queste attività nel servizio:

- partecipa alla predisposizione del progetto educativo;
- organizza, di concerto con il coordinatore, l'attività di cui è responsabile;
- stende il PEI di sua competenza precisando: gli obiettivi specifici e la metodologia di intervento, l'eventuale presenza di comportamenti problema e le relative tecniche di controllo progettate;
- gestisce gli interventi previsti per l'integrazione sul territorio;
- assiste gli utenti nell'autosomministrazione dei farmaci con terapia farmacologica prescritta dal MMG o dallo specialista;
- supervisiona e assiste gli utenti nelle pratiche di igiene giornaliera;
- tiene monitorati gli aspetti di benessere dell'utenza, come ad esempio il peso corporeo, la pressione arteriosa ed eventuali manifestazioni di dolore.

## **Volontari**

Se presenti, supportano il personale educativo durante lo svolgimento delle attività programmate e possono fungere da autisti e accompagnatori nel servizio di trasporto.

## FORMAZIONE

La Cooperativa garantisce la costante attività di formazione e aggiornamento annuale per tutto il personale impiegato nel servizio. Il piano formativo viene redatto dal coordinatore di servizio ad inizio anno sulla base dei bisogni emersi nell'equipe.

## MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Le famiglie interessate possono, previo appuntamento con il coordinatore, visitare il servizio durante l'orario di apertura.

Per l'ammissione al CSE l'Alveare i familiari dell'utente, con i Servizi Sociali del comune di residenza, devono contattare direttamente il servizio e prendere appuntamento per un colloquio.

Durante l'incontro, a cui potrà partecipare anche il direttore tecnico della Cooperativa, verrà presentato il Servizio, la sua organizzazione e le modalità di funzionamento.

Successivamente la famiglia provvederà a compilare il modulo di richiesta d'ingresso. Una volta valutata la pertinenza della domanda si procederà alla stipula del contratto d'ingresso tra l'utente, l'ente gestore e il comune di residenza dell'utente.

Il contratto definirà, gli oneri a carico delle parti e le modalità di partecipazione alla spesa per la frequenza del servizio *(vedi scheda 'Retta di frequenza' - Allegato 4)*



## GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA

Nel caso non ci sia disponibilità immediata di posto, l'utente entra nella lista d'attesa, che viene gestita dal Coordinatore secondo criteri di equità e trasparenza.

È facoltà del coordinatore richiedere la documentazione necessaria ad effettuare la valutazione dell'utente. Ritenuta appropriata la domanda, i criteri che verranno seguiti saranno:

- data di previsto ingresso;
- capacità da parte del beneficiario e/o del garante di sostenere l'onere economico della retta a carico dell'utente;
- territorialità: precedenza verrà data ai residenti dei distretti di Viadana e Asola;
- valutazione della situazione di supporto familiare in collaborazione con gli Assistenti Sociali di riferimento.

Spostamenti interni degli utenti tra servizi interni della cooperativa avranno la precedenza su ogni altro criterio.

Data la disponibilità all'inserimento, la famiglia o l'ADS avrà una settimana di tempo per comunicare l'accettazione del posto.

Il coordinatore del servizio si riserva, in casi particolari, di effettuare valutazioni specifiche insieme al direttore tecnico e al C.d.A.

### **Modalità di accoglienza e presa in carico**

Pur garantendo una certa elasticità legata all'unicità di ogni situazione, la modalità di accoglienza prevede che ad ogni utente venga assegnato un educatore di riferimento che, insieme al coordinatore, farà da tramite tra il CSE e la famiglia.

L'ammissione, in accordo con la famiglia e il comune di residenza, prevede un inserimento graduale dell'utente, della durata di due settimane, durante il quale si svolge un'osservazione, tramite check-list strutturate (diagnosi funzionale).

Successivamente l'educatore di riferimento stenderà, in collaborazione con tutta l'équipe educativa, il Piano Educativo Individuale e il Progetto Individuale che diventerà attivo dopo averlo condiviso con la famiglia dell'utente.

A fine anno solare il PEI verrà verificato e adeguato alle nuove esigenze dell'utente. Eventuali verifiche saranno previste nel momento in cui ci saranno sostanziali cambiamenti rilevati (sia nell'utente, sia nell'organizzazione...).

## **Dimissione dell'utente dalla struttura**

In via generale le dimissioni dal servizio sono previste:

- su richiesta dell'utente o dei familiari, previa domanda scritta da inviare al Comune di residenza ed al coordinatore del Servizio; in questa domanda va specificata la data di decorrenza con un preavviso minimo di 15 giorni;
- in caso di assenza ingiustificata superiore ai 20 giorni consecutivi, previa comunicazione scritta da parte del coordinatore alla famiglia ed al comune di residenza;
- mancata corrispondenza di n° 3 mensilità delle eventuali quote a carico dell'utente.

La decisione di dimettere un utente è comunque frutto di valutazione e confronto tra il Servizio, il Comune e la sua famiglia o ADS.

In caso di trasferimento dell'utente ad altra struttura, il coordinatore si renderà disponibile a stendere una relazione di dimissione in cui presenterà l'utente e ad avere un incontro con i responsabili della nuova struttura.

La certificazione ai fini fiscali verrà rilasciata alla famiglia entro il 28 febbraio dell'anno successivo tramite mail, spedizione postale o in forma cartacea tramite il coordinatore del Servizio.

## **Modalità di frequenza**

La frequenza può essere a tempo pieno (5 giorni a settimana) oppure parziale (da un minimo di 15 ore a un massimo di 24 ore settimanali) in accordo con la famiglia e il Comune di residenza.

## **Modalità di funzionamento del Servizio**

L'Alveare è aperto all'utenza dal lunedì al venerdì per un totale di 36 ore settimanali, per un massimo di 235 giorni l'anno. Sono previste chiusure parziali nel mese di agosto e per le festività di Natale e di Pasqua.

## TUTELA DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

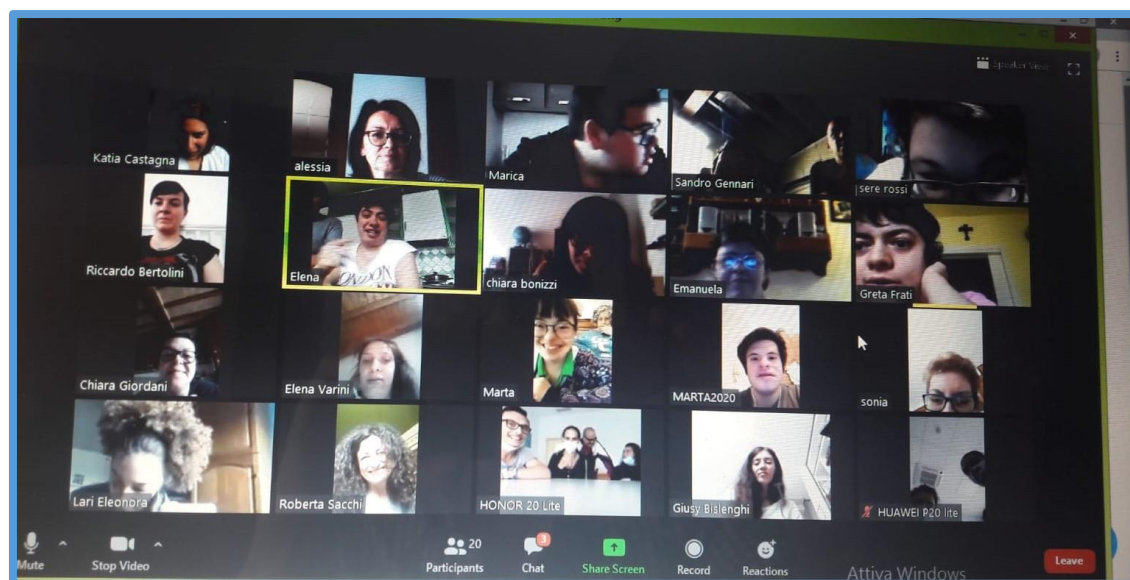
I diritti delle persone assistite vengono tutelati dai valori di riferimento della Cooperativa Agorà e si possono sintetizzare in:

- centralità della persona;
- radicamento territoriale;
- tutela della qualità di vita di persone diversamente abili e svantaggiate;
- tutela del diritto alle pari opportunità;
- tutela del diritto di scelta;
- tutela del diritto al benessere;
- qualità e trasparenza del nostro agire, soprattutto nei confronti degli utenti, dei loro familiari, degli enti pubblici (clienti committenti) e della comunità nella quale siamo radicati.

## GESTIONE EMERGENZA COVID-19

Il servizio garantisce strategie di rafforzamento dei programmi di prevenzione e contenimento del virus Sars CoV2 durante il periodo di emergenza sanitaria, aderendo al Protocollo di sicurezza aziendale anti-contagio Covid-19 e alle procedure organizzativo gestionali aggiornate costantemente in riferimento alle indicazioni ministeriali e alle DGR in vigore.

Pertanto, le attività del servizio possono subire variazioni e rimodulazioni al fine di garantire proposte educative in condizioni di sicurezza per utenti ed operatori. Nei casi in cui l'utente non possa accedere al servizio verrà attivata la Didattica a Distanza con interventi concordati con la famiglia e il Comune e differenziati in base alle caratteristiche della persona.



Attività in video-conferenza durante il lock-down

## SEDE DEL SERVIZIO E CONTATTI

La sede del servizio è in via Fiume 4, a Casatico di Marcaria (MN).

Telefono: 0376 957001

e-mail: [alveare@cooperativa-adora.it](mailto:alveare@cooperativa-adora.it)



Il CSE può essere visitato e si possono richiedere informazioni contattando telefonicamente il coordinatore del servizio.

La sede del servizio è raggiungibile dalla SP10 (statale Mantova-Cremona) percorrendo la SP68 che si imbecca alla grande rotonda all'ingresso di Marcaria.

Nel periodo scolastico Casatico è raggiungibile anche mediante la corsa n°58 del trasporto pubblico Apam.

## STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

### Scheda soddisfazione dei familiari (Allegato 1)

Ai familiari viene richiesto di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno analizzati, condivisi e discussi durante apposite riunioni periodiche in corso d'anno.

### Scheda di soddisfazione degli operatori (Allegato 2)

Almeno una volta l'anno gli operatori sono chiamati a colloquio dal coordinatore del servizio o dal responsabile delle risorse umane per discutere della propria soddisfazione lavorativa e di eventuali problematiche interne. Viene inoltre richiesto agli operatori di compilare un breve questionario in forma anonima i cui risultati saranno analizzati, condivisi e discussi durante apposita équipe.

### Scheda lamentele e/o apprezzamenti (Allegato 3)

In caso di reclami, insoddisfazioni o apprezzamenti, è a disposizione dei famigliari, operatori, autisti e volontari, la scheda lamentele/apprezzamenti. Questa scheda compilata andrà consegnata in busta chiusa al Servizio o usando l'apposito raccoglitore predisposto in struttura. Il coordinatore, preso atto del contenuto, dopo averlo registrato su apposito modulo, entro 15 giorni contatterà l'interessato per fissare un colloquio volto a risolvere il problema predisponendo le adeguate azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

### Scheda rette di frequenza (Allegato 4)

Presenta le tariffe aggiornate per la gestione dell'utente nel nostro Servizio. Sono definiti gli oneri a carico delle parti e le modalità di partecipazione alla spesa per la frequenza del servizio.

### Scheda soddisfazione utenti (Allegato 5 e 5Bis)

Come per i familiari viene richiesto agli utenti di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno analizzati, condivisi e discussi durante apposite riunioni periodiche in corso d'anno. La scheda di soddisfazione utenti viene proposta anche in un formato accessibile e fruibile a persone con difficoltà (Allegato 5 bis).

## Allegato 1 - Questionario di soddisfazione per le famiglie

- 1) Complessivamente il servizio risponde alle sue esigenze in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 2) Il personale del servizio le sembra competente e professionale in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 3) Quando emerge un nuovo bisogno si sente accolto dal servizio in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 4) Le attività educative e ricreative proposte le sembrano adatte in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 5) Gli ambienti del servizio le sembrano tenuti e conservati in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 6) Ritiene che la qualità dei pasti forniti dal servizio sia:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 7) Le informazioni sulla la vita del servizio le vengono comunicate in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 8) Le informazioni riguardo la vita del familiare le sono comunicate in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 9) Le sembra che il servizio soddisfi il suo familiare in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 10) Pensa che i familiari siano coinvolti nella vita del servizio in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente

11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

.....  
.....  
.....  
.....

11) Quali sono le principali critiche che può muovere al servizio?

.....  
.....  
.....  
.....

## Allegato 2 - Questionario di soddisfazione operatori

- 1) Ritiene che i compiti lavorativi siano definiti in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 2) Giudichi la collaborazione all'interno del gruppo di lavoro in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 3) I rapporti e la comunicazione con i colleghi sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 4) I rapporti e la comunicazione con il coordinatore sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 5) I rapporti e la comunicazione con l'utenza sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 6) Ritieni che i rapporti con i familiari siano:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 7) Valuti che la Cooperativa offra agli operatori opportunità formative:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 8) I mezzi e attrezzature fornite per svolgere il tuo lavoro sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 9) Il tuo rapporto con la Cooperativa è:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 10) Valuti la tua situazione lavorativa complessiva come:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente

11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

.....  
.....  
.....  
.....

11) Quali sono le principali critiche che può muovere al servizio?

.....  
.....  
.....  
.....



### Allegato 3 - Questionario di soddisfazione per le famiglie

Gentile utente,  
per rendere il nostro servizio sempre migliore e adeguato alle sue esigenze, le chiediamo di farci pervenire, ogni qualvolta ne ravvisasse la necessità, questa scheda compilata.

Potrà inviarcela sia per posta sia a mano, possibilmente in busta chiusa.

Il coordinatore del servizio la contatterà quanto prima e comunque entro una settimana dalla ricezione per discutere della segnalazione.

Grazie.

Lamentela       Apprezzamento

Segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Allegato 4 – Rette di frequenza al servizio

La retta giornaliera per la frequenza al servizio è di:

- € 68,38 per la frequenza a tempo pieno
- € 39,41 per la frequenza fino a 18 ore
- € 48,68 per la frequenza fino a 24 ore

Precisazioni:

- 1) L'importo della retta sopra indicato è comprensivo di IVA e del costo del pasto, fissato forfettariamente in € 5,15 (IVA inclusa) per unità.
- 2) In caso di assenza temporanea dell'utente iscritto al servizio, è comunque previsto l'obbligo della corresponsione della retta di frequenza, esclusa la quota del pasto, per i primi 25 giorni di assenza, intesi quali giorni continuativi di effettiva apertura del servizio. Nell'arco di un anno di funzionamento del servizio la retta di frequenza sarà comunque dovuta, esclusa la quota del pasto, fino al raggiungimento di un massimo di 75 giorni di assenza, dal 76° giorno di assenza cesserà il riconoscimento di qualunque remunerazione economica.

Il costo del servizio di trasporto non è incluso nella retta ed è determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Cooperativa.

Per l'anno 2024 è pari a:

- € 17,64 gg. IVA inclusa per gli utenti dell'ambito territoriale di Viadana;
- € 18,96 gg. IVA inclusa per gli utenti degli altri ambiti territoriali mantovani.

## Allegato 5 - Questionario di soddisfazione utenti

- 1) Complessivamente il servizio risponde alle sue esigenze in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 2) Il personale del servizio le sembra competente e professionale in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 3) Quando emerge un nuovo bisogno si sente accolto dal servizio in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 4) Le attività educative e ricreative proposte le sembrano adatte in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente

5) Che cosa ti piacerebbe fare nel nostro servizio?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

6) Che cosa ti piace del nostro servizio?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

5) Che cosa non ti piace del nostro servizio?

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

## Allegato 5 bis - Questionario di soddisfazione utenti

Ti chiediamo di rispondere ad ogni domanda dicendo quello che pensi

1) Ti trovi bene nel nostro Servizio?



2) Gli operatori sono gentili? Lavorano bene?



3) Se hai bisogno di qualcosa, gli operatori ti ascoltano?



4) Le attività che fai sono interessanti, ti piacciono?



5) La struttura del Servizio ti piace?



6) Nel nostro Servizio si mangia bene?



7) Quale nuova attività ti piacerebbe fare nel nostro Servizio?



.....

.....

.....

.....

### Legenda per i colori e i giudizi

**Rosso:** per niente;

**Arancione:** poco;

**giallo:** abbastanza;

**azzurro:** si, molto;

**Verde:** moltissimo.

Ultima revisione: 22 maggio 2024