

# CARTA DEI SERVIZI

*Edizione gennaio 2026*



**la Quercia**  
ONLUS Società Cooperativa  
Sociale di Solidarietà

## **INDICE**

- 1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI**
- 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI**
- 3. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA**
  - 3.1. I Servizi offerti**
  - 3.2. Le risorse umane**
  - 3.3. Il sistema di monitoraggio e miglioramento**
- 4. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI**
  - 4.1. Il personale**
  - 4.2. Visite guidate e modalità di accesso ai servizi**
  - 4.3. La gestione della lista d'attesa**
  - 4.4. Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti**
- 5. STRUMENTI DI TUTELA E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE**
- 6. RIFERIMENTI E INDIRIZZI UTILI**

### **LE SCHEDE DEI SERVIZI**

- 1. IL CDD "SPAZIO APERTO"**
- 2. IL CSE "LEONARDO"**
- 3. LA CSS "DON PAOLO BAZZOTTI"**
- 4. IL SERVIZIO EDUCATIVO "OIKOS"**
- 5. IL SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA SFA "PER ME"**
- 6. RESIDENZIALITA' PROTETTA E DOPO DI NOI**
- 7. IL CSE "2.PUNTOZERO"**
- 8. LA BOTTEGA DEI SAPERI**

### **ALLEGATI**

### **QUESTIONARIO FAMIGLIE**

### **SCHEDA RECLAMI / APPREZZAMENTI**



*Ecco il mio segreto è molto semplice:  
non si vede bene che col cuore,  
l'essenziale è invisibile agli occhi*

*Antoine de Saint Exupery  
– Il Piccolo Principe–*

## 1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** realizzata da La Quercia Società Cooperativa sociale di solidarietà offre l'opportunità a familiari, utenti, Enti Pubblici e privati di conoscere i servizi e le prestazioni che vengono erogate. Essa è strutturata in funzione del cittadino e dei suoi bisogni, nella convinzione che la conoscenza e l'informazione possano garantire un appropriato accesso a tali servizi e prestazioni contribuendo a creare una positiva ed efficace collaborazione reciproca. La **Carta dei Servizi** è uno strumento a tutela del diritto alla salute e all'assistenza sociale. Attraverso questo strumento, La Quercia intende portare a conoscenza dei propri clienti utenti i mezzi attraverso i quali essi potranno avere un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità, le modalità per esprimere il loro parere in merito alla qualità dei servizi erogati e le forme attraverso le quali partecipare alla vita dei servizi. La **Carta dei Servizi** è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continue verifiche, miglioramenti e integrazioni. Ciò non solo per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento previsti dal Sistema di gestione della Cooperativa La Quercia. La **Carta dei Servizi** è un documento aperto ai contributi di idee ed esperienze di quanti, a diverso titolo, vogliono perseguire l'obiettivo di un effettivo miglioramento della qualità della vita delle persone in situazioni di fragilità.

## 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai seguenti principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

### Uguaglianza

Questo principio si sostanzia nella consapevolezza che ogni cittadino utente ha una propria specificità culturale, una propria storia, una propria concezione dell'educazione e della salute ed un proprio livello di comprensione delle indicazioni e delle proposte effettuate dagli operatori dei servizi. Nell'agire quotidiano gli operatori della cooperativa sono guidati dal massimo rispetto e considerazione nei confronti delle opinioni del cittadino utente e sono costantemente orientati a sviluppare la capacità di ascolto per costruire relazioni di comprensione e di fiducia.

## Imparzialità

La direzione della cooperativa si impegna affinché gli operatori dei servizi si attengano ai criteri di obiettività, imparzialità e giustizia, mantenendo un costante atteggiamento di vicinanza e di condivisione.

## Continuità

I Servizi gestiti dalla Cooperativa sono resi in modo regolare e continuativo, sulla base di un calendario annuale che viene inviato a tutte le famiglie e ai comuni di residenza degli utenti all'inizio di ogni anno. In esso sono contenuti in modo dettagliato i giorni di chiusura e di apertura dei servizi. Il calendario viene aggiornato durante l'anno e inoltrato nuovamente alle famiglie e comuni in caso di eventuali variazioni.

## Diritto di scelta

Inteso come il rispetto della libertà del cittadino utente di rivolgersi all'ente gestore che ritiene più idoneo a rispondere ai suoi bisogni, fornendo altresì, con cortesia, tutte le informazioni e i consigli che vorrà rivolgere agli operatori della cooperativa.

## Partecipazione

Come possibilità del cittadino utente di partecipare effettivamente alla vita dei servizi e della cooperativa, al fine di fare proposte, esprimere giudizi e valutazioni rispetto alle attività educative.



Partecipazione intesa anche come sistema di comunicazione rispettoso della privacy, che possa garantire la corretta informazione sulla vita complessiva della cooperativa.

## Efficienza ed efficacia

La cooperativa si ispira ai principi di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) ed efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

## 3. PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA

La Quercia Società Cooperativa Sociale di Solidarietà opera da più di trent'anni sul territorio mantovano. Si è infatti costituita a Roverbella il **7 Dicembre 1988** con la finalità di offrire interventi e risposte ai bisogni di persone disabili adulte, attraverso l'organizzazione di servizi e progetti socio-educativi, assistenziali, riabilitativi, prelaborativi e ludico ricreativi.

La Cooperativa nasce da una forte spinta del **volontariato** locale che ha saputo organizzarsi, in un primo momento, in Associazione di Volontariato (marzo 1988) e successivamente, costituendosi in Cooperativa di Solidarietà Sociale.

La Cooperativa è un'Impresa Sociale il cui scopo non è il profitto, ma la realizzazione di un benessere collettivo qual è la **Promozione Umana** e l'**integrazione sociale** delle persone disabili, attraverso l'organizzazione di uomini e mezzi, di esperienza e capacità che permettano di realizzare questo disegno



di impegno sociale.

Inoltre, La Cooperativa vuole essere un **agente di sviluppo attivo** nel proprio territorio di riferimento, una risorsa che si apre alla Comunità, favorendo e promuovendo progetti di inclusione e coesione sociale, offrendo luoghi e servizi che rispondano ai bisogni e ai progetti espressi dalla comunità, capitalizzando l'esperienza maturata nell'ambito dei servizi alle persone con disabilità. L'intento è quello di aumentare la competenza, sia sociale che economica, per fare scelte e proposte sostenibili, etiche, di qualità sia nei servizi che nelle relazioni economiche agite.

I **valori** a cui fa costantemente riferimento nell'agire quotidiano sono:



- **COOPERARE:** sentirsi parte e non contro parte; modalità di lavorare insieme, tra persone e organizzazioni, per raggiungere il Bene Comune.
- **I CARE:** sentirsi cittadini attivi, solidali, partecipi e co-responsabili nella costruzione di un Mondo Migliore.
- **DINAMISMO:** è la forza creativa che dà continuità e permette di collegare costantemente le radici della nostra storia al futuro di un'utopia possibile.
- **COMUNITA' EDUCANTE:** composta da Uomini e Donne capaci di lasciarsi interrogare costantemente dai valori del cooperare e di essere testimoni nella comunità di una visione nuova della Vita, che sappia attrarre e contagiare le giovani generazioni.
- **GRATUITA':** dono come disponibilità a fare il primo passo nella relazione; atteggiamento distaccato da un immediato tornaconto personale; servizio, scambio e reciprocità.
- **ECONOMIA SOLIDALE:** subordinare il nostro fare ed essere impresa ad una finalità solidaristica e non lucrativa.

La Quercia aderisce al Consorzio delle Cooperative Sociali **SOL.CO MN** e per suo tramite, al Consorzio Nazionale "Gino Mattarelli" (CGM).

### 3.1. I servizi offerti

Attualmente la Cooperativa gestisce i seguenti servizi:

- il **Centro Diurno Integrato per Disabili "Spazio Aperto"** (CDD), sito a Roverbella, accreditato dalla Regione Lombardia per accogliere 30 persone con disabilità gravi e/o gravissime;
- il **Centro Socio Educativo "Leonardo"** (CSE), sito a Roverbella, è un servizio diurno che accoglie 30 persone con disabilità di medio e/o lieve grado;
- il **Centro Socio Educativo (CSE) "2puntozero"**, sito a Porto Mantovano, è un servizio diurno che accoglie 17 persone con disabilità di media e/o lieve grado in età compresa fra i 16 e i 35 anni.
- il **Servizio Educativo "Oikòs"** Opera in tre ambiti: disabilità, minori e tutela minori. La Quercia è accreditata con il Piano di Zona di Mantova per svolgere un servizio educativo domiciliare che si attiva su richiesta del cittadino utente o del Comune di residenza. Il numero degli utenti è

variabile. La sede organizzativa è a Roverbella. L'accreditamento con ATS Valpadana permette l'erogazione di voucher socio sanitari misura B1;

- il **Servizio di Formazione all'Autonomia SFA "Per me"** è un servizio sociale territoriale riconosciuto dalla Regione Lombardia (DGR 7433 del 13/06/2008) rivolto a persone affette da disabilità lieve-lievissima che per le loro caratteristiche non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro sia in ambito familiare che sociale e professionale;
- la **Comunità Alloggio Socio Sanitaria "Don Paolo Bazzotti"** (CSS) sita a Roverbella in centro paese, è un servizio residenziale che ospita 7 persone con disabilità, prive di un nucleo familiare di supporto o con parenti residui.
- **residenzialità protetta** rivolta a persone disabili con discrete autonomie e caratteristiche tali da rendere possibile, grazie a un contenuto supporto educativo, la convivenza in un appartamento con altre persone aventi caratteristiche simili. La cooperativa dispone di appartamenti a bassa, media e alta protezione a seconda del tipo di utenza. Inoltre, utilizza degli appartamenti per i progetti nell'ambito del **Dopo di noi** e per offrire sollievi temporanei alle famiglie;
- la **Bottega dei Saperi**, un servizio sperimentale diurno rivolto a persone anziane con normale funzionamento cognitivo o con decadimento cognitivo da lieve a moderato con lo scopo di prevenire e/o contrastare il decadimento cognitivo delle persone anziane, offrendo al contempo occasioni di socializzazione, oltre che di sollievo ai familiari care-giver.

### 3.2. Le risorse umane

Presso La Quercia operano circa 70 lavoratori di cui circa il 50% soci. Inoltre, la cooperativa può contare sulla presenza di liberi professionisti per il raggiungimento di specifici obiettivi e di numerosi volontari avvalendosi della preziosa collaborazione dell'**Associazione di Volontariato "Antares"**.

Grande attenzione viene dedicata alla formazione del personale; a tal fine ogni anno viene elaborato uno specifico Piano Formativo. La cooperativa accoglie tirocinanti, ragazzi in Servizio Civile e L.P.U. (Lavori di Pubblica Utilità) in convenzione con il tribunale.



### 3.3. Il sistema di monitoraggio e miglioramento

Da sempre la cooperativa La Quercia opera rivolgendo particolare attenzione alla qualità dei servizi erogati. L'utilizzo di apposita modulistica e specifiche procedure permette di dare evidenza e tracciabilità al lavoro svolto quotidianamente.

La cooperativa pianifica e mette in atto processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento, allo scopo di ottimizzare l'efficacia dei servizi erogati.

Gli obiettivi strategici vengono stabiliti dall'Assemblea soci e dal C.d.A. nel **Piano d'Impresa triennale** e nei Piani Operativi elaborati annualmente dalla Direzione della cooperativa nei quali vengono esplicitati gli obiettivi specifici che si intendono raggiungere, gli strumenti per realizzarli, il personale coinvolto, gli indicatori di qualità e i tempi di attuazione e verifica.

## 4. ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI

### 4.1. Il personale

Gli **operatori** della Cooperativa La Quercia basano il loro agire quotidiano sul valore della Centralità della Persona Umana e, attraverso un approccio psico-pedagogico globale che considera l'individuo e la famiglia come sistema integrato, si pongono l'obiettivo principale di raggiungere il massimo benessere psico-fisico dell'utente per mezzo di azioni educative mirate.



Disponibilità, flessibilità, creatività, capacità di dialogo e di ascolto, passione per il lavoro ed entusiasmo caratterizzano il loro agire quotidiano. Gli operatori sono in possesso di adeguati **titoli di studio** quali laurea in scienze dell'educazione, laurea in educatore professionale sanitario e

infermiere professionale, qualifiche ASA e OSS oltre che di competenza ed esperienza specifica nel settore educativo.

Annualmente il personale segue dei **percorsi formativi** in base agli obiettivi e alle esigenze individuate dallo staff tecnico: l'aggiornamento continuo, la specializzazione e la formazione permanente sono punti fermi nei quali la Cooperativa crede profondamente e per questo da sempre investe in termini di tempo ed energie oltre che economicamente.

La Cooperativa si avvale anche della preziosa **consulenza** di:

- un **medico internista**
- una **psichiatra**
- una **logopedista**

Inoltre, dispone di:

- un **fisioterapista**
- un **musicoterapista**
- uno **psicomotricista**
- una **psicologa**

L'intervento dei **terapisti** contribuisce a qualificare ulteriormente il lavoro a favore degli utenti e delle famiglie.

La collaborazione dei **volontari**, con il loro apporto di gratuità e di vicinanza, supporta e talvolta rende possibile alcune attività, oltre a contribuire a rendere il clima all'interno dei





servizi della Cooperativa caldo e accogliente. Inoltre, la cooperativa può accogliere anche volontari in servizio civile maschile e femminile. Tutti gli operatori sono tenuti ad utilizzare un **cartellino di riconoscimento** con la propria foto e con l'indicazione di nome, cognome, mansione svolta.

Ciascun servizio della Cooperativa fa capo a un **Coordinatore** il quale, con l'equipe educativa, organizza e gestisce le attività e la progettazione in base ai bisogni degli utenti e delle loro famiglie, in linea con i principi e valori della cooperativa, secondo obiettivi e indicatori stabiliti con il **Responsabile dell'Area Disabilità**, dott. Alberto Mori, e lo staff tecnico composto dal responsabile stesso e dai coordinatori dei vari servizi.

#### 4.2. Visite guidate e modalità di accesso ai servizi

Per conoscere e visitare i servizi della cooperativa, la famiglia dovrà **contattare il Responsabile dell'Area Disabilità dott. Alberto Mori** al numero 0376/691026, il quale si preoccuperà di:

- effettuare un primo colloquio di conoscenza mettendo a fuoco i bisogni e le caratteristiche della persona interessata;
- far visitare le strutture ai famigliari;
- dare tutte le informazioni necessarie in merito ai percorsi possibili, alle modalità di progettazione, all'approccio, ecc.

Nel caso in cui la famiglia fosse interessata all'inserimento del proprio familiare in uno dei servizi della Cooperativa, può, in seguito al colloquio, inoltrare la **domanda d'inserimento in lista d'attesa** utilizzando l'apposito modulo e contestualmente rivolgersi ai servizi sociali del proprio comune di residenza.

#### 4.3. La gestione della lista d'attesa

Effettuato un primo colloquio conoscitivo, se il Responsabile dell'Area Disabilità ritiene che uno dei servizi della cooperativa possa essere idoneo a rispondere ai bisogni della persona con disabilità,



la famiglia o il suo rappresentante legale potrà effettuare la domanda d'inserimento in lista d'attesa utilizzando l'apposita modulistica.

Contestualmente, la famiglia viene indirizzata all'assistente sociale del Comune di residenza.

L'effettivo inserimento in lista d'attesa o l'inidoneità verranno comunicate per iscritto in una fase successiva in seguito a valutazione.

Come previsto dalla L. Regionale 25/2022, l'accesso ai servizi dedicati alle persone con disabilità è preceduto da una valutazione multidimensionale che tenga conto dei bisogni dell'interessato e della sua famiglia.

La **lista d'attesa** viene gestita prevedendo delle priorità d'accesso basate sull'intersezione di più variabili. Al fine di garantire massime oggettività e trasparenza, viene attribuito un punteggio a ognuno dei seguenti criteri.

**1° criterio:** compatibilità (1 = minor compatibilità fino a 5 = massima compatibilità)

Viene stabilita in base alla valutazione da parte dell'equipe interna dei bisogni e delle caratteristiche del

candidato in rapporto al gruppo di utenti in cui dovrebbe essere inserito, tenendo conto di una scala di valutazione del carico assistenziale e degli eventuali comportamenti problema.

**2° criterio:** il passaggio interno (1 = utente esterno; 5 = utente interno)

Viene privilegiato il passaggio interno degli utenti già in carico ai servizi della cooperativa in quanto l'incremento delle autonomie legate ai percorsi educativi/riabilitativi piuttosto che l'avanzare dell'età e/o l'aggravarsi delle patologie possono richiedere il trasferimento ad altri servizi.

**3° criterio:** la residenza (1 = non residente; 2 = residente)

Viene tendenzialmente data la precedenza alle persone con disabilità residenti nel Comune di Roverbella dove ha sede la cooperativa.

**4° criterio:** la presa in carico da parte di un servizio (1 = utente con presa in carico; 3 = utente in carico a progetti ad personam o domiciliari; 5 = utente senza presa in carico)

**5° criterio:** tempi d'accesso dell'utente nel momento in cui si dovesse liberare un posto

(1 = utente non ancora pronto ad accedere; 5 = utente pronto ad accedere).

**6° criterio:** cronologico (data della domanda)

Valutati i criteri precedenti, viene data priorità all'anzianità della domanda d'ammissione, fermo restando che la persona con disabilità abbia raggiunto l'età per accedere al servizio.

In ogni caso, visti tutti i criteri e dandone oggettiva motivazione, la decisione finale circa l'ingresso dell'utente nei servizi della cooperativa La Quercia compete all'équipe specialistica interna alla cooperativa.

Data la tipologia dei servizi e in considerazione dei criteri utilizzati nella composizione della lista d'attesa, è difficile

prevedere i tempi medi d'attesa per l'accesso ai servizi. Inoltre, la lista d'attesa potrebbe subire delle variazioni conseguenti all'applicazione stessa dei criteri sopra citati.

Nel caso in cui la famiglia valutasse l'inserimento in un servizio appartenente a un altro Ente gestore è tenuta a comunicarlo tempestivamente alla segreteria della cooperativa inviando una e-mail a [segreteria@cooplaquercia.it](mailto:segreteria@cooplaquercia.it) oppure telefonando allo 0376/691026 per togliere il nominativo dalla lista d'attesa. In caso di mancata comunicazione **l'ingresso in un altro servizio fa decadere automaticamente il nominativo dalla lista d'attesa** come da indicazioni di ATS Valpadana.

Per quel che riguarda l'ammissione di persone con disabilità residenti in Comuni extra Provincia o extra Regione, viene data la precedenza ai cittadini lombardi residenti in provincia di Mantova. In seguito, la Cooperativa si riserva di valutare i singoli casi nell'ambito dei propri organi direttivi e l'eventuale accoglienza sarà successivamente subordinata all'assunzione dell'impegno di spesa in base alle rette applicate.

La lista d'attesa aggiornata dei servizi sociosanitari è consultabile sul sito [www.cooplaquercia.it](http://www.cooplaquercia.it) nella sezione "Trasparenza". In relazione ai dati trattati, la cooperativa attua le misure di protezione previste dal Regolamento Generale Protezione Dati (RGPD) 2016/679 che periodicamente revisiona e aggiorna.



#### 4.4. Modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti

Al momento dell'ingresso nei servizi della cooperativa, tra famiglia ed ente gestore verrà sottoscritto un **Contratto d'ingresso** e verranno consegnati la presente **Carta dei servizi** ed eventuali altri documenti, tra cui l'informativa sul trattamento dei dati personali, altresì pubblicata sul sito istituzionale

della cooperativa, nonché il modulo richiesto per la manifestazione del consenso al trattamento dei dati.  
**L'accoglienza della persona con disabilità presso i servizi viene attuata dal Coordinatore e da tutto il gruppo degli operatori e degli utenti già presenti.**

Tendenzialmente, l'inserimento avviene secondo un calendario concordato con la famiglia in modo da favorire una graduale conoscenza reciproca che renda più facile e sereno l'ingresso del nuovo utente nel servizio. Inizia così un primo periodo di **osservazione** durante il quale l'équipe degli educatori e i terapeuti valutano la persona, anche con l'utilizzo di scale/test validati, al fine di raccogliere informazioni utili per definire il progetto educativo. Finito tale periodo, durante una riunione d'équipe viene individuato l'**educatore di riferimento** del nuovo utente al quale viene affidata la **definizione del PEI** (Progetto Educativo Individualizzato).



La **presa in carico** dell'utente è di competenza dell'intera équipe del servizio. L'elaborazione del **PAI/PEI** (Progetto Educativo/Assistenziale Individualizzato) viene effettuata entro 30 giorni dall'ingresso dell'utente in base a quanto definito dalla normativa di riferimento, la quale prevede anche la stretta collaborazione della famiglia che sottoscrive il progetto con l'esplicitazione delle proprie aspettative in un'apposita sezione del PAI stesso. Viene inoltre richiesta la sottoscrizione del progetto da parte del tutore o ADS dell'utente a conferma della condivisione del progetto elaborato.

Per quel che riguarda le cause di **dimissione**, si fa riferimento ai contratti d'ingresso di ogni servizio e ai relativi contratti in essere con il Piano di Zona di Mantova. Tuttavia, si precisa che in caso di dimissioni/trasferimento ad altra struttura, al fine di assicurare la continuità educativa/assistenziale, verrà rilasciata alla famiglia o al nuovo ente/servizio una relazione. Inoltre, verranno concordati con quest'ultimo i tempi e i modi del passaggio di consegne e del relativo trasferimento.

Su richiesta scritta della famiglia, può essere rilasciata la **cartella sanitaria** dell'utente, al costo di € 0,10 a fotocopia, entro 15 giorni dalla data della richiesta.

## 5. STRUMENTI DI TUTELA E VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

La politica di monitoraggio e miglioramento della Cooperativa si pone come obiettivo prioritario la soddisfazione dell'utente, della sua famiglia, degli operatori e dei volontari che in essa operano. Nell'erogazione dei propri servizi la cooperativa, infatti, pone al centro della propria azione la persona umana.

La cooperativa richiede a tutti i propri operatori elevate capacità professionali e relazionali, affinché essi siano in grado di assumere atteggiamenti di ascolto, di accoglienza, di disponibilità che possano agevolare e rendere positivo il dialogo con gli utenti e le loro famiglie. Al contempo, la direzione della cooperativa attiva modalità di valorizzazione, di ascolto e di empowerment delle proprie risorse umane.

A tal fine si impegna a garantire al proprio personale un'efficace attività formativa e, alle famiglie, significativi momenti di partecipazione e spazi di confronto.

Gli strumenti e le modalità adottate dalla cooperativa per favorire la partecipazione e per valutare il livello di soddisfazione degli ospiti, degli operatori e dei volontari sono:



- somministrazione di un questionario di soddisfazione delle famiglie consegnato alla fine di ogni anno solare e da restituire compilato in ogni sua parte entro 15 giorni secondo modalità che tutelano l'anonimato. Entro il 31 marzo dell'anno successivo vengono analizzati gli esiti, condivisi con le funzioni interessate, individuate eventuali azioni di miglioramento e comunicati i risultati alle famiglie;
- scheda rilevazione reclami (modalità indicate sulla scheda stessa qui allegata);
- somministrazione di un questionario di soddisfazione dei dipendenti consegnato alla fine di ogni anno solare e da restituire compilato in ogni sua parte entro 15 giorni secondo modalità che tutelano l'anonimato. Entro il 31 marzo dell'anno successivo vengono analizzati gli esiti, condivisi con le funzioni interessate, individuate eventuali azioni di miglioramento e comunicati i risultati al personale;
- Riunioni dei famigliari di ciascun servizio;
- Riunioni plenarie di tutti i famigliari dei servizi della cooperativa;
- Colloqui individuali della famiglia con il coordinatore e l'educatore;
- Colloqui con il Responsabile dell'Area Disabilità su richiesta dei famigliari;
- Organizzazione di feste, cene e gite tra utenti, famiglie, operatori, volontari e soci;
- Colloqui degli operatori con il coordinatore;
- Lavoro d'équipe e supervisione;
- Riunioni plenarie tra tutti gli operatori;
- Colloqui del Responsabile dei volontari o del coordinatore del servizio al quale sono assegnati, con i volontari;
- Formazione continua.



## 6. RIFERIMENTI E INDIRIZZI UTILI

### 6.1. Dove trovarci

#### **Direzione, Segreteria e Amministrazione:**

Roverbella (MN), Via Don Paolo Bazzotti, 5/a

Telefono: 0376/691026

**Sito Internet:** [www.cooplaquercia.it](http://www.cooplaquercia.it)

#### **Coordinatore area amministrativa e gestione del personale:**

Giuseppe Boretti

[giuseppe.boretti@cooplaquercia.it](mailto:giuseppe.boretti@cooplaquercia.it)

#### **Assistente alla Direzione e Segreteria generale:**

Marilena Boccola

[segreteria@cooplaquercia.it](mailto:segreteria@cooplaquercia.it); [info@cooplaquercia.it](mailto:info@cooplaquercia.it)

**Ufficio contabilità:**

Francesca Corghi

[contabilita@cooplaquercia.it](mailto:contabilita@cooplaquercia.it)



**Reception**

Maria Zanchi

[maria.zanchi@cooplaquercia.it](mailto:maria.zanchi@cooplaquercia.it)

**Responsabile Comunicazione, volontari e servizio civile:**

Giovanna Campagnari

[giovanna.campagnari@cooplaquercia.it](mailto:giovanna.campagnari@cooplaquercia.it)

[area.comunicazione@cooplaquercia.it](mailto:area.comunicazione@cooplaquercia.it)

**Responsabile Area Disabilità:**

Alberto Mori

[alberto.mori@cooplaquercia.it](mailto:alberto.mori@cooplaquercia.it)

**Responsabile Area Sviluppo:** Barbara Franceschetti

[barbara.franceschetti@cooplaquercia.it](mailto:barbara.franceschetti@cooplaquercia.it)

**Presidenza:** Fausto Ferriani

[presidenza@cooplaquercia.it](mailto:presidenza@cooplaquercia.it)

[fausto.ferriani@cooplaquercia.it](mailto:fausto.ferriani@cooplaquercia.it)

**6.2. Orari per il pubblico**

Per chiedere informazioni è possibile telefonare dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 15.00.

L'accesso è preferibile su appuntamento.

**6.3. Recapiti utili**

**Ufficio Piano di Zona – Distretto di Mantova**

Via I° maggio, 22 - 46030 San Giorgio MN - centralino: 0376/1510073

**ATS Valpadana - sede di Mantova**

Via dei Toscani, 1 - 46100 Mantova – centralino: 0376/3341

**Consorzio Cooperative Sociali "Sol.Co. Mantova"**

Via I. Nagy, 32 - 46100 Mantova - Telefono: 0376/263674

# 1. C.D.D. "SPAZIO APERTO"

## 1.1. Tipologia di servizio

Il Centro Diurno Integrato per persone con Disabilità (C.D.D.) "Spazio Aperto" è un servizio semiresidenziale, accreditato dalla Regione Lombardia con Delibera VIII/1646 del 29/12/2005 per l'erogazione di prestazioni sociosanitarie a favore di 30 persone disabili gravi e gravissime, con età superiore ai 18 anni e inferiore ai 65. Sono possibili deroghe a tali limiti d'età previa richiesta di autorizzazione.

Nasce a Roverbella come servizio sperimentale l'11 novembre 1985 grazie alla spinta propulsiva di un gruppo di volontari del paese che si ispirano ai principi della cooperazione e della solidarietà.



## 1.2. La struttura



Il CDD Spazio Aperto trova sede all'interno di un moderno edificio polifunzionale di proprietà della cooperativa la cui costruzione, ispirata dalla bio-architettura, è iniziata nel gennaio del 2003 ed è stata portata a termine nei primi mesi del 2006 grazie al contributo di tanti piccoli e grandi donatori che hanno creduto, assieme ai soci della cooperativa, che si potesse dare radici a un sogno.

Il centro è articolato in diversi locali a seconda del tipo di attività svolte; i percorsi e gli spazi interni sono facilmente leggibili e percorribili grazie alla presenza di ausili e corrimano. I locali del CDD sono particolarmente luminosi, ampi e accoglienti; sono presenti vari laboratori espressivi e terapeutici, aule per le attività educative e una cucina interna per il servizio di mensa che permette di offrire pasti di ottima qualità preparati sul momento.

Il centro è raggiungibile con corriera di linea Mantova/Peschiera o con treno linea Modena/Verona; tuttavia, la stazione si trova a circa 2 km dal centro di Roverbella.

## 1.3. Obiettivi

Il compito del servizio CDD è quello di realizzare un progetto di vita che sappia tener conto delle preferenze degli utenti, delle loro inclinazioni e delle loro capacità. Fondamentale per la realizzazione di questo obiettivo è l'alleanza e la condivisione progettuale con le famiglie.

Il valore su cui si fonda il lavoro dell'équipe educativa è quello della **Centralità della Persona declinata secondo i parametri della Qualità della Vita.**

Gli educatori del CDD, coadiuvati da personale ASA e OSS, con creatività e professionalità, elaborano Progetti Educativi Individualizzati tesi a perseguire i seguenti obiettivi generali:

- miglioramento della qualità della vita degli utenti e raggiungimento del loro benessere psico-fisico;
- mantenimento delle capacità acquisite;
- assistenza alla persona nel soddisfacimento dei bisogni primari;
- sviluppo di autonomie personali, domestiche e sociali





- supporto e vicinanza alla famiglia
- sviluppo o consolidamento delle potenzialità della persona disabile: relazionali, affettive, cognitive ed espressive;
- integrazione dell'utente e della famiglia nella rete sociale.

#### 1.4. La gestione della lista d'attesa

Per la gestione della lista d'attesa si rimanda a quanto esposto nella parte generale della Carta dei Servizi.

#### 1.5. Le attività

In coerenza con le caratteristiche della classe di appartenenza dell'ospite risultante dalla SIDI (Scheda Individualizzata della persona Disabile), vengono garantite le seguenti prestazioni:

1. attività sociosanitarie a elevato grado di integrazione;
2. attività di riabilitazione;
3. attività di socio riabilitazione;
4. attività educative;
5. attività di igiene.

Le prestazioni sono assicurate da operatori che, nel rispetto delle finalità del CDD e del principio dell'individualizzazione del processo educativo-riabilitativo, orientano i loro interventi in senso prevalentemente psicopedagogico, aiutando gli utenti a raggiungere un più adeguato rapporto con se stessi, con gli altri e con l'ambiente, nonché a cercare di acquisire comportamenti e funzioni indispensabili per la vita di tutti i giorni.

L'azione educativa e riabilitativa dell'operatore deve coinvolgere anche i famigliari affinché essi siano il più possibile compartecipi nel processo di crescita del figlio.

Nello specifico le attività proposte all'interno del servizio CDD "Spazio Aperto" sono le seguenti:

- **Attività educative indirizzate verso la minore dipendenza possibile:** igiene personale, autonomia e sostegno nell'alimentazione e nell'abbigliamento, corretto comportamento a tavola, laboratorio estetico, cura di sé.



- **Attività educative rivolte all'autonomia domestica:** apparecchiare, sparecchiare, riordino, lavaggio di stoviglie, preparazione di semplici ricette, uso di alcuni semplici elettrodomestici. Tali attività possono essere svolte sia al CDD che presso la famiglia dell'utente.
- **Attività educative di socializzazione:** mirano a promuovere momenti di socializzazione non solo all'interno del CDD, ma anche e soprattutto all'esterno in collaborazione, quando possibile, con altre realtà locali di tipo aggregativo, sportivo, culturale; tali attività possono includere anche

semplici passeggiate, visite a mercati, supermercati, negozi, bar e gite.

**Attività educative con valenza terapeutica**, condotte da personale specializzato: musicoterapia, psicomotricità, attività di laboratorio teatrale, fisioterapia, snoezelen, stimolazione basale, aumento comunicativo.

- **Attività educative con significato prevalentemente occupazionale:** mediante queste attività gli utenti possono sperimentare, accrescere o raffinare le loro capacità grosso-prassiche e percettive e vivere situazioni di maggior impegno e responsabilità. In particolare, ci si riferisce alle varie attività di laboratorio creativo e laboratorio artigianale.
- **Attività educative miranti in maniera specifica al mantenimento del livello culturale acquisito:** ci si riferisce a quelle attività svolte in aula, in piccolo gruppo o individualmente, con l'obiettivo di sviluppare e/o mantenere i concetti di base, lo sviluppo di alcune abilità funzionali all'autonomia quali la conoscenza dell'orologio, l'uso del denaro, la lettura funzionale; la rielaborazione delle esperienze ecc.
- **Attività di tipo motorio:** hanno l'obiettivo di mantenere "efficiente" il corpo fisico, di rallentare e prevenire l'instaurarsi di posture scorrette con conseguenti dolori articolari, di contrastare la tendenza alla stasi e all'inerzia tipica di alcuni ospiti; incidono inoltre positivamente sulla coordinazione, sullo schema corporeo sul benessere generale.
- **Attività sanitarie infermieristiche:** vengono svolte dall'infermiera professionale presente nel servizio in collaborazione con i medici consulenti della struttura e l'équipe del servizio. Consistono principalmente nella registrazione dello stato di salute degli utenti, nell'aggiornamento delle cartelle sanitarie, nella somministrazione della terapia farmacologica programmata, nel controllo dei farmaci, nella collaborazione con i medici di famiglia degli ospiti circa la prescrizione di controlli clinici e strumentali, ecc.



Oltre a queste attività strutturate sono molto significative tutte le **situazioni destrutturate** come l'accoglienza del mattino, la merenda, il riposo, il pranzo, l'igiene post-prandiale e altri momenti all'apparenza strettamente assistenziali, ma che riempiti di attenzione, ascolto e vicinanza diventano veri e propri momenti educativi secondo lo stile proprio alla cooperativa La Quercia. L'orario e il **programma delle attività** del giorno che ogni utente deve svolgere, sono a disposizione di tutti e sono affissi in bacheca dell'Unità Operativa.



## Soggiorni

Un'altra attività importante offerta dal servizio è data dall'organizzazione di almeno due soggiorni all'anno (qualora ne esistano le condizioni) in strutture ricettive scelte per la loro bellezza, la varietà di proposte e perché situate in contesti sociali che favoriscono l'integrazione e la socializzazione. Si tratta solitamente di un soggiorno estivo al mare ed un soggiorno lacustre per persone più gravi.

La decisione in merito alla partecipazione degli utenti ai soggiorni, unitamente alla tipologia di offerta più adeguata, è decisa dall'equipe previa autorizzazione del medico della struttura.



Il soggiorno si prefigura come momento importante nel quale gli utenti hanno la possibilità di fare esperienze di autonomia e vita sociale che difficilmente riuscirebbero a fare con la propria famiglia. I soggiorni rappresentano

Inoltre, per i genitori, dei preziosi momenti di sollievo di cui possono approfittare per ritrovare la propria dimensione di coppia, i contatti con gli amici, occasioni di svago. Per gli utenti che non partecipano ai soggiorni viene comunque garantita l'apertura del servizio.

### 1.6. Modalità di funzionamento



Il CDD è aperto all'utenza per 35 ore settimanali per 47 settimane all'anno (**230 giorni all'anno**), come stabilisce la DGR n° VII/18334 del 23/07/2004.

All'inizio di ogni anno solare la cooperativa fissa un calendario che stabilisce i giorni d'apertura, i giorni di chiusura durante il periodo estivo, le festività, la settimana di programmazione annuale ed eventuali giornate di chiusura per la formazione e l'aggiornamento del personale. Copia di tale calendario viene inviata ai Comuni, all'ATS Valpadana e alle famiglie degli utenti del servizio.

**L'orario di apertura settimanale** del servizio è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30

### 1.7. La giornata tipo al CDD

Salvo occasioni particolari o richieste specifiche, la giornata tipo degli ospiti al centro è la seguente:

<b>08.30 - 9.00</b>	Arrivo e accoglienza degli utenti
<b>09.00 - 9.30</b>	Caffè e igiene
<b>09.30 - 12.00*</b>	Attività educative
<b>12.00 - 12.30</b>	Igiene
<b>12.30 - 13.30</b>	Pranzo
<b>13.30 - 14.00</b>	Riordino locale pranzo - caffè
<b>14.00 - 15.15</b>	Igiene, riposo, attività educative (differenziate in base alla tipologia di utenza)



### 15.15 - 15.30 Preparazione per il rientro a casa.

\* Le attività sono diversificate e svolte in piccoli gruppi di utenti o individualmente.

## 1.8. Il personale e le modalità di coordinamento



Il personale educativo del CDD "Spazio Aperto" è composto da un coordinatore, da educatori professionali (sanitari e psico pedagogici), da ASA e OSS secondo gli standard gestionali previsti dalla Delibera Regionale. Inoltre, nel servizio è presente un'infermiera professionale. I terapeuti integrano le attività. La Cooperativa si impegna a garantire l'erogazione delle prestazioni certificando numero di unità e ore erogate, professionalità e rapporto di lavoro del proprio personale operante all'interno del CDD.

A tal fine l'elenco del personale è riportato in un apposito documento aggiornato e conservato presso la segreteria della Cooperativa.

L'equipe degli educatori si riunisce ogni mercoledì pomeriggio dalle 15.45 alle 17.45 per la **programmazione settimanale**. Il servizio è costantemente collegato alla Direzione e agli altri servizi della Cooperativa attraverso le riunioni dello staff tecnico e i colloqui con il Responsabile dell'Area Disabilità.

## 1.9. Costi

L'importo del **voucher socioassistenziale** per la frequenza al servizio è stabilito dall'accreditamento con il Piano di Zona di Mantova e quantificato in € 55,66 I.c. giornalieri a carico del Comune di residenza salvo recuperi in base all'ISEE. La retta comprende tutte le attività descritte precedentemente; non sono compresi nei costi i soggiorni climatici, il trasporto dall'abitazione dell'utente alla sede del servizio e viceversa, eventuali attività svolte avvalendosi di strutture e servizi a pagamento (ad esempio: nuoto, ippoterapia, massaggio, prestazioni estetiche, ...).

La retta complessiva per i 30 posti accreditati a contratto è integrata da una **quota sanitaria** a carico del Fondo sanitario della Regione Lombardia erogata alla cooperativa dall'ATS Valpadana. Le tariffe sanitarie si differenziano a seconda della classificazione degli ospiti effettuata tramite lo strumento delle Schede Individuali della persona con Disabilità (SIDi). Tali schede suddividono gli ospiti in cinque classi in base alle loro esigenze di intervento sanitario e socioassistenziale.

## 1.10. Sede

Roverbella MN – Via Don Paolo Bazzotti, 5a.

Tel. 0376/694787

e-mail: [cdd@cooplaquercia.it](mailto:cdd@cooplaquercia.it)

**La coordinatrice del CDD "Spazio Aperto" è Alessandra Spotti.**

## 2. IL C.S.E. "LEONARDO"

### 2.1 A chi si rivolge

Il Servizio Centro Socio-Educativo "Leonardo" è un servizio riconosciuto dalla Regione Lombardia e gestito in convenzione con i Comuni del Piano di Zona del Distretto di Mantova. Nasce a Roverbella come servizio sperimentale nel 1992.

Il CSE "Leonardo" è autorizzato al funzionamento per accogliere 30 persone con disabilità dai 18 anni; esso si rivolge a persone con disabilità medio e/o medio-lieve frequentemente accompagnata da disturbi nell'area affettiva e relazionale.

Il servizio è raggiungibile tramite autobus di linea Mantova/Peschiera o con treno linea Modena/Verona; tuttavia, la stazione si trova a circa 2 km dal centro di Roverbella.

### 2.2 Obiettivi

Il servizio, attraverso la realizzazione di Progetti Educativi Individualizzati e l'attenta organizzazione delle attività, si pone come "struttura d'appoggio" alla vita familiare, offrendo spazi educativi e ricreativi diversificati, utili per sostenere e aiutare la famiglia nel conseguimento del comune e principale obiettivo della promozione, nella massima misura possibile, dell'autonomia della persona con disabilità intellettiva, all'interno e all'esterno del proprio nucleo familiare.

La promozione dell'autonomia avviene tramite:

- l'offerta di un ambiente di vita dove l'educatore stimola, media la relazione e crea situazioni e spazi in cui le persone possano vivere esperienze normalizzanti e arricchenti;
- il sostegno alla maturazione e al consolidamento dell'identità personale dell'utente riconosciuta e sostenuta dalla famiglia;
- la realizzazione di percorsi personalizzati diretti all'acquisizione di abilità lavorative tramite attività svolte in laboratori di assemblaggio interni alla cooperativa.
- Promozione di tirocini risocializzanti, in aziende del territorio della Provincia di Mantova con un accompagnamento da parte dell'educatore verso la massima autonomia possibile.

Il perseguimento di questi obiettivi avviene attraverso il coinvolgimento della famiglia e dell'utente in un'ottica di condivisione, collaborazione e sostegno.

### 2.3 La gestione della lista d'attesa

Per la gestione della lista d'attesa si rimanda a quanto esposto nella parte generale della Carta dei Servizi.



## 2.4 Le attività

Le attività principali che il CSE "Leonardo" propone all'utenza, a seconda dei singoli bisogni, sono:

### Attività pre-lavorative

L'obiettivo delle attività pre-lavorative è quello di favorire la maturazione di un ruolo adulto e di uno status di lavoratore che favorisca una eventuale futura dimissione (dove possibile) e l'inserimento lavorativo.

- Laboratorio di assemblaggio: La cooperativa prende in carico come terzista, lavorazioni di altre aziende. Il laboratorio ha lo scopo di creare in un ambiente favorevole, le condizioni per un lavoro su specifiche consegne e su diversi livelli di difficoltà a seconda delle caratteristiche di ognuno.



- Laboratorio Artigianale: ha l'obiettivo di coinvolgere un gruppo di ragazzi nella realizzazione di oggettistica da regalo (bomboniere, regali natalizi, bigiotteria, piccoli quadri, ...). Da anni sono andate affinandosi piccole lavorazioni di argilla ed altri materiali simili. Una buona parte di lavoro riguarda il confezionamento di prodotti destinati a cerimonie, lauree, comunioni e battesimi.

- Laboratorio di Falegnameria: laboratorio che prevede la lavorazione del legno a supporto del Laboratorio Artigianale. Ogni anno vengono ideate nuove proposte e nuovi oggetti, che vengono proposti alla clientela.
- Laboratorio del verde: un gruppo di ragazzi si occupa della gestione dell'area verde che circonda i servizi della Cooperativa. Le attività consistono nel tosare l'erba, raccogliere le foglie e l'erba tagliata, annaffiare il prato, le piante e i fiori, spazzare il selciato, ... L'attività è supervisionata da un educatore.

### Attività educative rivolte all'autonomia domestica:

apparecchiare, sparecchiare, riordino, preparazione di semplici ricette, stirare, uso di alcuni semplici elettrodomestici. Tali attività possono essere svolte sia al CSE che presso la famiglia dell'utente.







**Attività educative di socializzazione:** mirano a promuovere momenti di socializzazione non solo all'interno del CSE, ma soprattutto all'esterno di esso. L'obiettivo è favorire l'integrazione sociale di alcuni ragazzi nel loro territorio di appartenenza utilizzando la funzione di mediazione dell'educatore di riferimento il quale, attraverso contatti con i gruppi parrocchiali, con la palestra locale e con gruppi informali ha permesso il concreto utilizzo di forme spontanee di aggregazione da parte di alcuni utenti del CSE. Tali attività possono includere anche semplici passeggiate, visite a mercati, supermercati, negozi, bar e gite.

**Attività di stage e/o tirocinio sociale:** si tratta di esperienze di integrazione in azienda attraverso percorsi lavorativi individualizzati. L'obiettivo specifico di questo intervento è volto a rafforzare la personalità dei ragazzi, il loro ruolo adulto, aumentare l'autostima, dare la possibilità di sperimentarsi in contesti normali

che favoriscano e aumentino le loro possibilità di integrazione sociale e di autodeterminazione. Le esperienze di stage o tirocinio sociale sono sancite da un contratto tra le parti, cooperativa (tutor), utente, azienda in cui si svolge lo stage.

**Attività educative con valenza terapeutica,** condotte da personale specializzato: psicomotricità, fisioterapia, laboratorio teatrale.

**Attività ludico-sportiva:** attività che punta allo sviluppo di capacità cognitive e fisiche. Esse comprendono il nuoto, calcio, basket, bocce ...

**Attività educative individuali con l'educatore di riferimento:** tali attività sono progettate dall'educatore stesso, in collaborazione con il coordinatore, partendo dai bisogni principali del ragazzo, soprattutto nella fase di inserimento dell'utente e vengono mantenute soltanto in alcuni casi specifici.

### Soggiorni

Un'attività importante offerta dal servizio è data dall'organizzazione, qualora ci siano le condizioni, di almeno un soggiorno annuale presso strutture ricettive scelte per la loro bellezza, la varietà di proposte di animazione e perché situate in contesti sociali che favoriscono l'integrazione e la socializzazione. Per la partecipazione è richiesta una quota alla famiglia.

**Attività di gruppo** sono molteplici; generalmente, sulla base dei progetti educativi, alcuni esempi possono essere:



- uscite per lo sviluppo delle autonomie sociali (uso dei locali pubblici, uso del denaro, dell'orologio ecc...);
- attività a tavolino: rielaborazione delle esperienze, sviluppo e potenziamento di abilità cognitive (spazio-tempo, denaro, orologio, matematica, lettura funzionale);
- attività per sviluppare le capacità di ascolto e dialogo e per migliorare le relazioni interpersonali.

Oltre a queste attività strutturate sono molto significative tutte le **situazioni destrutturate** come l'accoglienza del mattino, la merenda, il riposo, il pranzo, l'igiene post-prandiale e altri momenti all'apparenza strettamente assistenziali, ma che riempiti di attenzione, ascolto e vicinanza diventano veri e propri momenti educativi secondo lo stile proprio alla Cooperativa La Quercia.

L'orario e il **programma delle attività** del giorno che ogni utente deve svolgere, sono a disposizione di tutti e sono affissi in bacheca dell'Unità Operativa. Ogni educatore elabora con e per il proprio utente, ove possibile, il programma settimanale delle sue attività secondo modalità adeguate alle sue capacità intellettive.



## 2.5 La giornata tipo al CSE

Salvo occasioni particolari o richieste specifiche, la giornata tipo degli ospiti al centro è la seguente:



<b>08.30 - 09.00</b>	Arrivo ed accoglienza degli utenti
<b>09.00 - 10.30</b>	Attività educative
<b>10.30 - 10.40</b>	Break
<b>10.40 - 11.40</b>	Attività educative
<b>11.40 - 13.15</b>	Preparazione locali e Pranzo
<b>13.15 - 14.00</b>	Riordino locali - igiene personale relax
<b>14.00 - 15.15</b>	Attività educative
<b>15.15 - 15.30</b>	Preparazione per il rientro a casa

## 2.6 Il personale e le modalità di coordinamento

Il **personale educativo** del Servizio è composto da un coordinatore Responsabile e da personale educativo in rapporto all'utenza secondo gli standard previsti dalla Regione Lombardia. Terapisti, consulenti, volontari e persone in servizio civile volontario supportano il servizio. Ciascuno opera secondo valori condivisi che mettono al centro degli interventi la Persona, vista nella sua globalità. L'équipe degli educatori si riunisce ogni mercoledì pomeriggio dalle 15.45 alle 17.45 per la **programmazione settimanale**.



Il servizio è costantemente collegato alla Direzione e agli altri servizi della Cooperativa attraverso le riunioni dello **Staff tecnico** e i **colloqui con il Responsabile dell'Area Disabili**.



servizio.

## 2.7. Modalità di funzionamento

Il CSE "Leonardo" è aperto all'utenza per 35 ore settimanali per 47 settimane all'anno (**230 giorni all'anno**). All'inizio di ogni anno solare la Cooperativa fissa un calendario che stabilisce i giorni d'apertura, i giorni di chiusura durante il periodo estivo, le festività, la settimana di programmazione annuale ed eventuali giornate di chiusura per la formazione e aggiornamento del personale. Copia di tale calendario viene inviata ai Comuni e alle famiglie degli utenti del

L'**orario di apertura settimanale** del servizio è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30.

## 2.8. Costi

L'importo del **voucher socio assistenziale** per la frequenza al servizio è stabilito dall'accreditamento con il Piano di Zona di Mantova ed è quantificato in € 72,88 I.c.

giornalieri a carico del Comune di residenza salvo eventuali recuperi in base all'ISEE. Tale retta giornaliera comprende tutte le attività descritte precedentemente; non sono compresi i soggiorni climatici, il trasporto dall'abitazione dell'utente alla sede del servizio e viceversa, eventuali attività svolte avvalendosi di strutture e servizi a pagamento (ad esempio: nuoto, ippoterapia, massaggio, prestazioni estetiche, ecc.).



## 2.9. Sede

Roverbella – Via Don Paolo Bazzotti. 5/A

Telefono: 0376/691137

**Il coordinatore del Servizio è il dott. Edoardo Maccari.** e-mail: [cse@cooplaquercia.it](mailto:cse@cooplaquercia.it)



## 3. LA C.S.S. “DON PAOLO BAZZOTTI”

### 3.1. A chi si rivolge

La Comunità Alloggio Socio Sanitaria “Don Bazzotti” è un servizio residenziale accreditato al Servizio Sanitario Regionale con delibera della Regione Lombardia n. VII/21417 del 29/04/2005 al fine di erogare prestazioni sanitarie ai propri ospiti; si rivolge a persone con disabilità di età superiore ai 18 anni e inferiore ai 65 cui sia venuto meno il sostegno familiare.



La Comunità Alloggio è una casa di proprietà della Cooperativa La Quercia, sita in una zona centrale del paese di Roverbella; ciò consente agli ospiti di avere facile accesso a tutti i servizi della comunità locale.

È una casa accogliente e indipendente priva di barriere architettoniche, con ausili per disabili e ascensore tra i due piani. Il servizio è raggiungibile tramite corriera di linea Mantova/Peschiera o con treno linea Modena/Verona; tuttavia, la stazione si trova a circa 2 km dal centro di Roverbella.

Al pianterreno, la casa è composta da un'ampia sala da pranzo, tinello, cucina, dispensa, lavanderia e 2 bagni attrezzati più uno per gli operatori. Al piano superiore vi sono quattro camere da letto e due bagni.

La Comunità Alloggio Don Bazzotti può accogliere sette persone disabili adulte di entrambi i sessi, che possiedono una certa autonomia personale e discrete capacità relazionali e di comunicazione.

### 3.2 La gestione della lista d'attesa

Per la gestione della lista d'attesa si rimanda a quanto esposto nella parte generale della Carta dei Servizi.

### 3.3 Obiettivi e attività

#### 1. La soddisfazione dei bisogni affettivi sulla base di un modello di vita familiare.

- La famiglia è il nucleo attorno al quale ruotano valori come l'appartenenza, la condivisione, l'amicizia, l'ascolto e il rispetto.
- L'importanza di valorizzare momenti quali la colazione, il pranzo, la merenda e la cena hanno lo scopo di favorire, mediare e promuovere il dialogo, la relazione e lo stare bene insieme.
- L'intenzionalità della ricerca di un ruolo attivo per ogni singolo componente del gruppo-famiglia ha lo scopo di motivare la partecipazione ad una dimensione autentica e reale di un vivere partecipe.



**2. La creazione di un clima di interrelazioni che offra stimoli ludico-ricreativi diretti sia alla socializzazione e all'integrazione con la comunità locale, che alla maturazione individuale:**

- Attività programmate mirate in base agli interessi e alle capacità del singolo.
- Varie attività sportive quali ad esempio camminate, bocce e ginnastica dolce

**3. La soddisfazione dei bisogni primari di vitto, alloggio, cura degli aspetti igienici e sanitari.**

- Igiene quotidiana.
- Cura dell'aspetto sanitario attraverso controlli medici specialistici periodici.
- Cura dell'aspetto estetico (parrucchiere\barbiere, acquisto di capi di abbigliamento personali).
- Cura degli ambienti collettivi e personalizzazione degli spazi individuali.
- Alimentazione individualizzata nei casi in cui siano previste diete speciali.



**4. Il mantenimento delle capacità precedentemente acquisite dagli ospiti favorendo al contempo lo sviluppo di potenzialità ed autonomie sia a livello personale, sociale che domestico.**



- Attività di autonomia personale individuate per ogni singolo ragazzo e descritte nel PAI (Progetto Assistenziale Individualizzato).
- Attività di autonomia sociale quali utilizzo dei servizi del territorio, attività di autonomia personale (lavarsi correttamente, vestirsi, prendersi cura di sé, saper stare a tavola e mangiare correttamente) e domestica (aiutare nel riordino della casa, tenere in ordine la propria porzione di stanza, apparecchiare, sparecchiare, etc.)

**5. La promozione e organizzazione di attività che valorizzano e favoriscono le relazioni gruppalì tra gli ospiti e la loro maturazione personale:**

Attività di gruppo:

- Uscite giornaliere (decise e organizzate con i ragazzi).
- Uscite domenicali organizzate in grande gruppo o per gruppi d'interesse (bowling, cinema, passeggiate, cene, manifestazioni).
- Soggiorni, Week-end (mare o montagna).

**6. La valorizzazione dei legami famigliari esistenti e la collaborazione con i parenti residui degli ospiti:**

Vengono curati i rapporti con i famigliari degli ospiti e favoriti gli incontri al fine di arricchire i legami affettivi. Vengono organizzati eventi rivolti anche ai famigliari.



### 3.4 Il personale e le modalità di coordinamento



Il personale della Comunità Alloggio è composto da un coordinatore, personale educativo e socioassistenziale secondo gli standard gestionali previsti dalla normativa regionale. Il lavoro è organizzato in turni in modo da permettere la presenza costante degli operatori nell'arco dell'intera giornata e per tutto il tempo dell'anno.

La presenza di volontari costituisce una preziosa risorsa nell'esperienza della vita comunitaria. L'équipe si riunisce il mercoledì pomeriggio per la programmazione settimanale della durata di due ore.

Inoltre, il servizio è costantemente collegato alla Direzione e agli altri servizi della Cooperativa attraverso lo staff tecnico e i colloqui con il Responsabile dell'Area Disabilità.

### 3.5 Modalità di funzionamento e costi

La Comunità Alloggio Don Bazzotti è aperta all'utenza per 365 giorni all'anno.

L'importo del **voucher socioassistenziale** per la frequenza al servizio è stabilito dall'accreditamento con il Piano di Zona di Mantova ed è quantificato in € 154,14 I.c. al giorno. Inoltre, trattandosi di una comunità sociosanitaria con posti accreditati e a contratto con la Regione Lombardia, ciascun utente gode di un **voucher sociosanitario** di lungo assistenza erogato dalla Regione Lombardia tramite l'ATS Valpadana. Tale tariffa viene stabilita dalla classe e dal profilo dell'utente secondo classificazione SIDi (Scheda Individuale della persona con Disabilità).

La **retta socioassistenziale** viene coperta in parte dall'utente attraverso la propria pensione d'invalidità e di accompagnamento e in parte dal Comune di residenza dell'ospite che integra la parte restante della retta giornaliera stabilita.



### 3.5. Sede

Roverbella - via Roma, 7

Tel. 0376/693551

e-mail: [comunita@cooplaquercia.it](mailto:comunita@cooplaquercia.it)

**La Coordinatrice del Servizio è la dott.ssa Greta Mondadori**



## 4. IL SERVIZIO EDUCATIVO "OIKOS"

### 4.1 A chi si rivolge

La cooperativa La Quercia è accreditata con il Piano di Zona del Distretto di Mantova per svolgere interventi educativi domiciliari a favore di minori e persone con disabilità residenti nel territorio del distretto. Grazie all'esperienza maturata a partire dal primo accreditamento risalente al 2005 e nell'ottica di offrire risposte sempre più mirate ed efficaci ai bisogni emergenti, negli anni il servizio si è notevolmente sviluppato.

Il servizio opera in **due ambiti di riferimento**:

- **disabilità (Assistenza Educativa Disabili Adulti SADEH)**: adulti e minori con disabilità certificata. L'intervento può essere effettuato a domicilio in supporto alla famiglia o sul territorio in base a quanto stabilito dal Progetto Educativo Individualizzato con obiettivi di integrazione educativo/assistenziale di percorsi già in atto (inserimento in servizi per disabili, nel mondo della scuola e del lavoro).
- **minori (Assistenza Educativa Minori ADM)**: bambini e ragazzi che presentano problematiche di vario genere, tra cui disagio sociale dovuto a emarginazione, problematiche familiari e simili. L'intervento può essere effettuato sia all'interno della classe, durante l'orario scolastico, che presso il nucleo familiare in base agli obiettivi specifici individuati nel Progetto Educativo Individualizzato. Si effettuano anche laboratori cognitivi e di supporto didattico. Molto importante la collaborazione con la tutela minori in rete con il Comune di residenza.



Inoltre, La Quercia è accreditata per l'erogazione su mandato di ATS e ASST:

- **voucher socio sanitario** rivolto a minori con disabilità.
- **voucher socio sanitario autismo** rivolto a persone con diagnosi dello spettro autistico a partire dai 14 anni.

La Quercia per tramite di SolCo Mantova è inoltre accreditata per l'erogazione di **voucher case management** volti al supporto all'inclusione scolastica e al supporto alle relazioni familiari.

In co-progettazione con il Comune di Roverbella vengono attivati **progetti specifici** quali CRED estivi e attività pomeridiane di gruppo.

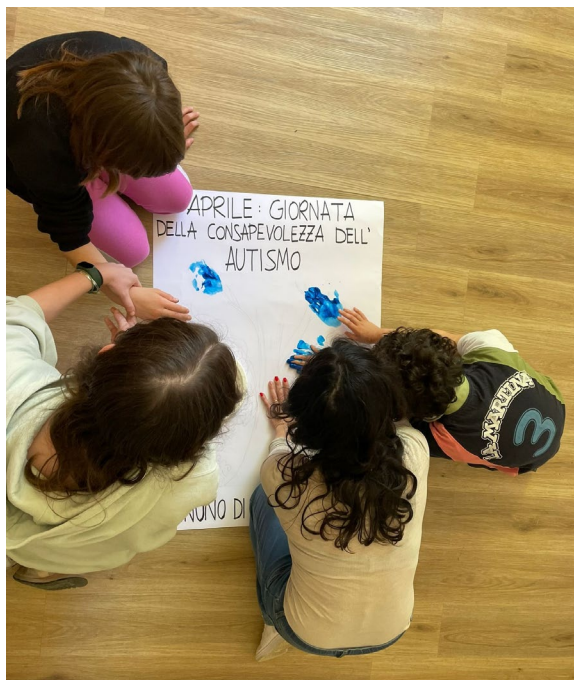
## 4.2 Obiettivi e Attività

Il servizio si pone l'obiettivo di integrare percorsi scolastici, educativi, assistenziali e/o lavorativi perseguendo obiettivi specifici stabiliti nel Progetto individuale, nonché di supportare la famiglia nella gestione del proprio familiare.

Le attività e le proposte educative vengono individuate nel Progetto Individualizzato d'intervento. La Cooperativa può comunque offrire, attraverso la competenza professionale dei propri operatori e la trentennale esperienza maturata nel settore educativo, una vasta gamma di proposte e di attività da concordare con la famiglia, con i servizi sociali del comune di residenza e l'équipe multidisciplinare.

Quali ad esempio:

- Comunicazione aumentativa e alternativa;
- Stimolazioni sensoriali;
- Proposte psicomotorie;
- Musicoterapia
- Sviluppo delle autonomie personali, domestiche e sociali;
- Sviluppo delle abilità integranti utili per l'inserimento sociale;
- Sviluppo delle capacità cognitive e scolastiche;
- Utilizzo del PC e di programmi specifici;
- Sviluppo delle capacità relazionali;
- Trattamento dei disturbi del comportamento;
- Sviluppo di abilità prelaborative attraverso l'accesso ai laboratori di assemblaggio;
- Attività ludico ricreative;
- Accompagnamento a visite mediche;
- Giochi cooperativi;
- Altro



## 4.3 Il personale

Il personale del servizio è composto dalla Responsabile Area Sviluppo, dott.ssa **Barbara Franceschetti** e da un'équipe di educatori professionali (la maggior parte Tecnici ABA) in possesso

di esperienza nel settore socioeducativo e di un approccio in linea con i valori della cooperativa. Importante e prezioso supporto all'équipe e agli utenti viene garantito dalla collaborazione con la **psicologa** dott.ssa **MariaElena Tenan** le cui professionalità e competenza permettono diagnosi precise e precoci oltre alla supervisione al lavoro educativo con tecniche ABA.



## 4.4 Modalità di accesso

Le famiglie interessate al servizio domiciliare possono rivolgersi direttamente alla cooperativa La Quercia, ai Servizi Sociali del Comune di residenza oppure ad ATS/ASST a seconda della specifica situazione. In base all'elenco degli enti accreditati che verrà fornito la famiglia potrà scegliere l'Ente che ritiene più idoneo a soddisfare le proprie esigenze.

In seguito, verrà intrapresa una delle seguenti azioni:

- stipula di un patto di collaborazione per l'erogazione di un voucher socioassistenziale tra famiglia, comune ed ente gestore.
- attivazione di un voucher sociosanitario da parte di ATS stipula di un contratto privato tra famiglia e cooperativa.



Nel Piano Educativo Individualizzato verranno fissati obiettivi, tempi e modalità di erogazione del servizio.

#### 4.5 Costi

Il costo dell'**intervento educativo individualizzato** in accreditamento con il Piano di Zona di Mantova ammonta a € 27,38 I.c. salvo successivi adeguamenti Istat.

Accordi a parte possono essere presi nel caso in cui il progetto individuale preveda il trasporto dell'utente durante le attività oppure per interventi privati. L'attivazione di voucher sociosanitari e voucher case management non prevede costi a carico della famiglia.

#### 4.6. Sede e orari

La sede organizzativa del servizio "Oikòs" è a Roverbella presso la sede della cooperativa La Quercia.

Gli orari di segreteria sono i seguenti: tutte le mattine dalle 9.00 alle 13.00.

Tel 0376/691026

e-mail: [segreteria@cooplaquercia.it](mailto:segreteria@cooplaquercia.it)

**La Responsabile dell'Area è Barbara Franceschetti**

e-mail: [barbara.franceschetti@cooplaquercia.it](mailto:barbara.franceschetti@cooplaquercia.it)





## 5. SFA "PER ME"

### 5.1. Definizione del servizio

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio sociale territoriale riconosciuto dalla Regione Lombardia (DGR 7433 del 13/06/2008) rivolto a persone affette da disabilità medio lieve che per le loro caratteristiche non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro sia in ambito familiare che sociale e professionale. È caratterizzato dall'offerta di percorsi socioeducativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.

Il servizio si trova a Bancole di Porto Mantovano vicino a Villa di Bagno, all'interno di uno stabile condiviso con altre attività. È raggiungibile tramite bus di linea Mantova/Peschiera, Mantova/Brescia oppure bus urbano o con treno Mantova/Verona.

### 5.2. Destinatari del servizio

I destinatari dello SFA sono persone con disabilità di età compresa tra i 16 e i 35 anni e/o persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o sociosanitario, necessitano per una loro inclusione sociale e/o di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali. Non possono accedere allo SFA persone con patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze. Inoltre, devono essere in grado di accedere al servizio autonomamente, utilizzando mezzi di trasporto pubblici o propri.



### 5.3. Ricettività

La capacità ricettiva non viene identificata con un numero di posti in quanto il servizio si basa sul numero di progetti individualizzati contemporaneamente attivi che viene definito dalla normativa di riferimento in un numero massimo di 30.

## 5.4 La gestione della lista d'attesa

Per la gestione della lista d'attesa si rimanda a quanto esposto nella parte generale della Carta dei Servizi.

## 5.5 Finalità e obiettivi

La finalità del servizio è favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il servizio contribuisce inoltre, all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale.

Lo SFA "Per me" si pone come obiettivo generale quello di sviluppare il Progetto Globale della Persona e di essere un "trampolino" verso l'integrazione sociale e lavorativa e verso l'autonomia per mezzo della riabilitazione psico-sociale. L'obiettivo generale enunciato viene perseguito attraverso le seguenti modalità/attenzioni:



- porre al centro la persona intesa come nodo di relazioni e non semplicemente come singolo individuo, nel rispetto della soggettività e dell'individualità;
- riconoscere le capacità di autodeterminazione e autorganizzazione della persona nella direzione di un costante miglioramento della sua qualità di vita;
- favorire la partecipazione attiva delle persone, anche nella creazione di quella rete di legami di solidarietà che possono garantire un reale cambiamento delle condizioni di vita dell'utenza seguita (principio partecipativo);
- essere il luogo dell'incontro collaborativo tra servizi e famiglia la quale può acquisire così consapevolezza delle reali aspirazioni e possibilità del proprio figlio.

Il servizio trova nel lavoro di rete la metodologia più adeguata a raggiungere gli obiettivi che si prefigge.

## 5.6 Attività

Le attività connesse al percorso socioeducativo individualizzato saranno da realizzarsi prevalentemente attraverso il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio e del contesto di vita della persona e avvalendosi altresì di laboratori occupazionali e artigianali protetti.

La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti e sempre in base al progetto individualizzato che, pertanto, deve prevedere momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione.

Il servizio è strutturato per moduli, come indicato dalla normativa regionale, all'interno dei quali vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato.

- *modulo formativo della durata di 3 anni*
- *modulo di consolidamento della durata di due anni*
- *modulo di mantenimento senza limiti di tempo*

Il servizio garantisce:

- percorsi individualizzati e flessibili che si sviluppino e concretizzino nel territorio con partecipazione attiva dell'interessato e della famiglia in tutte le fasi del suo progetto;

- l'organizzazione del percorso per FASI in cui la durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi raggiunti o da raggiungere sempre in base al PEI.

L'organizzazione si basa sul concetto di moduli di attività che permettono il raggiungimento degli obiettivi sopraccitati declinati nei percorsi educativi individualizzati.

- Modulo di colloqui Individuali
- Modulo per il potenziamento delle abilità domestiche
- Modulo dei laboratori occupazionali
- Modulo dei laboratori artigianali
- Modulo di orientamento al lavoro attraverso corsi e tirocini in collaborazione anche con le Agenzie del lavoro

Attività di supporto sono costituite da:

- lavoro di rete: incontri di co-progettazione condivisa, contatti con altri enti e/o servizi, ecc.
- lavoro sul territorio
- lavoro con le famiglie

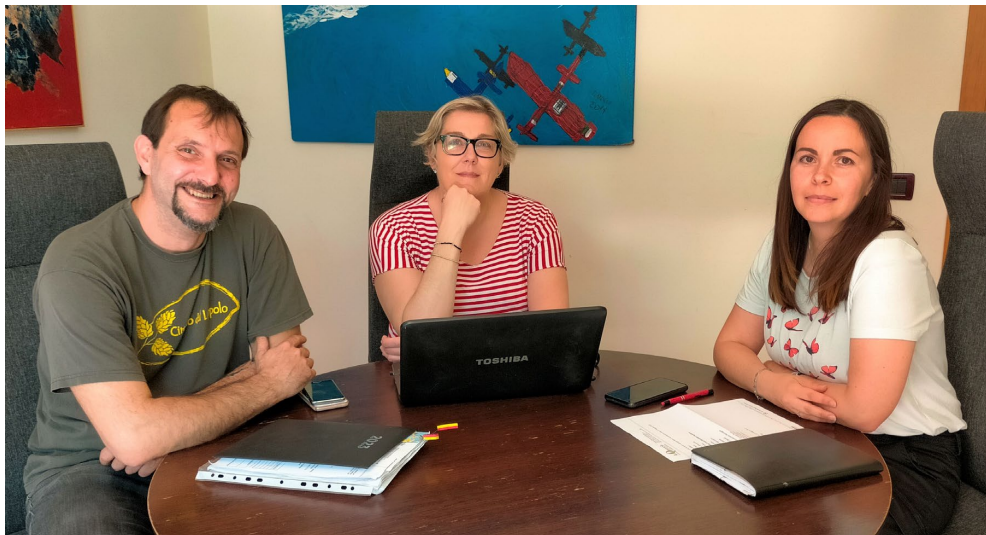
La cooperativa La Quercia garantisce che le attività del servizio siano coordinate da proprio personale, con il supporto anche di eventuali volontari e che i fruitori del servizio siano coperti da assicurazione sulla responsabilità civile ed infortuni.

## 5.7 Il personale

Secondo le indicazioni regionali, lo standard minimo autorizzato prevede:

- 1 coordinatore: laureato in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali, o un dipendente in servizio, con esperienza acquisita in funzioni educative di almeno cinque anni (il coordinatore può anche avere funzioni operative);
- 1 operatore socioeducativo ogni 7 progetti attivi

Inoltre, si ritiene determinante la presenza di una psichiatra che svolge consulenza/supervisione all'equipe rispetto ai casi in carico.



## 5.8 Modalità di funzionamento e accesso al servizio

Il servizio è aperto dal lunedì al venerdì, con attività mattutine, pomeridiane e serali che ben si adattano alla tipologia degli utenti e agli obiettivi del servizio.



L'orario di apertura, rimanendo flessibile ai bisogni, ha una strutturazione che non necessariamente corrisponde alla presenza in servizio di tutta l'utenza contemporaneamente. Ogni utente avrà un orario di frequenza alle attività sulla base delle direttive



progettuali pensate per ogni singola persona, direttive differenti da soggetto a soggetto.

Per richiedere informazioni e valutare la possibilità di un inserimento allo SFA è necessario telefonare presso la sede della Cooperativa La Quercia al numero 0376/691026 per fissare un colloquio con il Responsabile dell'Area Disabilità, dott. Alberto Mori.

## 5.9 Costi

L'importo del **voucher socioassistenziale** per la frequenza del servizio è stabilito dall'accreditamento con il Piano di Zona di Mantova ed è quantificato per il modulo formativo in € 815,19 I.c. mensili a carico del Comune di residenza, salvo recuperi in base all'ISEE. È escluso dalla retta mensile il costo di eventuali pasti a carico dell'utente. Non è previsto il servizio di trasporto per l'accesso al servizio e il rientro alla propria abitazione; pertanto, gli utenti devono provvedervi autonomamente utilizzando mezzi propri o pubblici.

## 5.10 Sede

Porto Mantovano (MN) - Località Bancole, Via Bachelet n. 80

Recapiti sede amministrativa:

tel. 0376/691026

[segreteria@cooplaquercia.it](mailto:segreteria@cooplaquercia.it)

**La Coordinatrice del Servizio è la dott.ssa Elena Murari**

[sfa@cooplaquercia.it](mailto:sfa@cooplaquercia.it)

## 6. RESIDENZIALITA' PROTETTA

### 6.1. Tipo di servizio

La Quercia ha maturato una lunga esperienza nella gestione di attività e progetti specifici legati al tema del "Dopo di noi" e della "Vita indipendente delle persone con disabilità":

- a partire dal 2003, in accordo privato con una famiglia ha iniziato a gestire risposte residenziali a media protezione;
- nel biennio 2009/2011, con il progetto finanziato dalla Fondazione Cariplo "Costruiamo insieme una casa per il futuro dei nostri figli", ha iniziato ad attivare interventi di residenzialità protetta differenziati in base alle esigenze specifiche degli utenti interessati, sfociata nel 2012 nella costituzione di un gruppo-appartamento;
- parallelamente, sempre nel biennio 2009/2011, con il progetto finanziato dalla Fondazione Cariverona denominato "Una casa per noi", ha lavorato sulla preparazione specifica del personale dedicato, la sensibilizzazione delle famiglie rispetto al tema del "Dopo di Noi" e l'attivazione di interventi residenziali per gruppi omogenei.

In seguito al percorso descritto, la cooperativa sociale La Quercia gestisce a Roverbella:

- un minialloggio a media protezione attiguo alla Comunità Alloggio "Don Paolo Bazzotti";
- un appartamento a bassa protezione denominato "Casa Bazzotti" situato in una zona residenziale di Roverbella
- due appartamenti ad alta protezione denominati "Casa Stella 1" e "Casa Stella 2" situati in una zona residenziale di Roverbella.



Inoltre, un appartamento a Roverbella ("Casa De Gama") e un appartamento a Porto Mantovano ("Esco un attimo poi torno") sono espressamente adibiti alla realizzazione di **progetti in tema di "Dopo di Noi"** le cui finalità sono quelle di permettere alle persone con disabilità di sperimentare la vita

indipendente con l'obiettivo di uscire dall'ambito familiare e, a seconda del livello di autonomia, arrivare a vivere in un contesto comunitario a bassa, media, alta protezione come quelli di seguito descritti.

## 6.2. Destinatari del servizio

Sono destinatari della **residenzialità a media protezione** persone disabili con discrete autonomie e minime capacità di convivenza in un piccolo appartamento con i necessari supporti educativi. Il minialloggio può ospitare al massimo 2 persone.

Destinatari della **residenzialità a bassa protezione** sono persone con lievi disabilità in possesso di buoni livelli di autonomia personale e sociale oltre che di un'adeguata maturazione della personalità e motivate a intraprendere percorsi di vita autonoma. L'appartamento può accogliere fino a un massimo di sei persone.

Gli **appartamenti ad alta protezione** sono rivolti a persone disabili con discrete autonomie e sufficienti capacità di convivenza in un piccolo appartamento con i necessari supporti educativi. Sono caratterizzati dalla presenza dell'operatore per 24 ore al giorno. Ciascun appartamento può ospitare un massimo di cinque persone.

## 6.3. Finalità e obiettivi

L'appartamento protetto a **media protezione** è stato attivato per rispondere a due fondamentali esigenze:

- predisporre una risposta residenziale per persone con disabilità lieve che hanno ancora i familiari presenti e in grado di collaborare con la cooperativa per un progetto di graduale conquista dell'autonomia dalla famiglia;
- offrire un progetto di residenzialità per quelle persone che non hanno più una famiglia in grado di assisterle ma che godono di discreti livelli di autonomia prevedendo percorsi di crescita e sviluppo della personalità e delle autonomie.

Con l'appartamento a **bassa protezione** ci si pone l'obiettivo di sviluppare e consolidare abilità sociali e domestiche al fine di permettere alle persone con disabilità un adeguato livello di autonomia nella gestione della vita quotidiana.

Gli appartamenti ad **alta protezione** sono rivolti a persone con disabilità che non richiedono un eccessivo carico assistenziale ma le cui caratteristiche prevedono tuttavia la costante presenza dell'operatore quale importante riferimento in termini sia educativi che di contenimento emotivo.



## 6.4 La gestione della lista d'attesa

Per la gestione della lista d'attesa si rimanda a quanto esposto nella parte generale della carta dei servizi.



## 6.5 Attività

Le attività proposte nella media, bassa e alta protezione sono quelle relative alla normale gestione di una casa, quelle che prevedono la gestione del tempo libero e quelle legate alla frequenza di luoghi educativi trasversali che la cooperativa predispone quotidianamente nella gestione complessiva dei propri servizi.

## 6.6 Il personale



La presenza degli educatori è fondamentale sia per il mantenimento che per lo sviluppo delle capacità acquisite in ambito domestico, sociale e relazionale sia per il contenimento emotivo, oltre che nel creare una ricca rete di legami con il territorio e con gli altri servizi della cooperativa. La presenza degli operatori nel corso della giornata è inversamente proporzionale al livello di autonomia raggiunto. Molto importante è la presenza di volontari, soprattutto nel servizio a bassa protezione. Negli appartamenti ad alta protezione è prevista la custodia notturna.

## 6.7 Modalità di funzionamento e accesso al servizio

Il servizio è attivo tutto l'anno. Vi si può accedere tramite richiesta privata o da parte di Enti pubblici al Responsabile dell'Area Disabili della Cooperativa il quale, assieme all'equipe tecnica interna, valuterà l'idoneità della persona all'inserimento nel servizio, individuando, contestualmente, la soluzione residenziale più adatta.

## 6.8 Costi

Il costo giornaliero per la media, bassa e alta protezione è inferiore alla retta della Comunità Alloggio (CSS) e viene calcolato in base ai supporti educativi necessari e alle esigenze specifiche dell'utente, tenuto conto anche del numero di utenti presenti, al fine di riuscire ad attuare economie di scala. Varia da un minimo di € 64,00 a un massimo di € 108 I.c.

Per ottenere il finanziamento dei progetti "Dopo di Noi" è necessario inoltrare domanda tramite l'assistente sociale del Comune di residenza.

## 6.9 Riferimenti

Recapito sede amministrativa:

tel. 0376/691026

Email: [segreteria@cooplaquercia.it](mailto:segreteria@cooplaquercia.it)

**Il Riferimento è il Responsabile dell'Area Disabilità, dott. Alberto Mori**

E-mail: [alberto.mori@cooplaquercia.it](mailto:alberto.mori@cooplaquercia.it)

**Il Coordinatore degli appartamenti protetti è il dott. Valerio Alessandretti**

E-mail: [valerio.alessandretti@cooplaquercia.it](mailto:valerio.alessandretti@cooplaquercia.it)

## 7. IL C.S.E. "2PUNTOZERO"

### 7.1. A chi si rivolge

Il Centro Socio-Educativo "2Puntozero" è un servizio riconosciuto dalla Regione Lombardia e gestito in convenzione con i Comuni del Piano di Zona del Distretto di Mantova.



Può accogliere fino a 23 persone con disabilità medio e/o medio-lieve frequentemente accompagnata da disturbi nell'area affettiva e relazionale. In particolare, il CSE "2Puntozero" si rivolge a una fascia d'età compresa fra i 16 e i 35 anni, con l'obiettivo di rispondere a bisogni più specifici rispetto al ciclo di vita dei ragazzi attraverso interventi educativi basati sui costrutti di Qualità di Vita.

Il servizio si trova a Bancole di Porto Mantovano vicino a Villa di Bagno, all'interno di uno stabile condiviso con altre attività. È raggiungibile tramite bus di linea Mantova/Peschiera, Mantova/Brescia oppure bus urbano o con treno Mantova/Verona.

### 7.2. Obiettivi

Il servizio, attraverso la realizzazione di Progetti Educativi Individualizzati e l'attenta organizzazione delle attività, si pone come "struttura di supporto" alla realizzazione del progetto di vita dei ragazzi predisponendo interventi che utilizzano come misura di esito indici legati alla "qualità della vita".

Si utilizzano in modo sempre più estensivo procedure basate su evidenze scientifiche somministrando test validati per l'individuazione dei bisogni di sostegno e per la valutazione degli esiti personali propedeutici, questi ultimi, alla stesura del progetto educativo individualizzato che tiene quindi conto anche dei bisogni, delle scelte, desideri, pensieri, emozioni e relazioni della persona.

Si offrono spazi educativi e ricreativi diversificati, utili per sostenere e aiutare la famiglia nel conseguimento del comune e principale obiettivo della promozione, nella massima misura possibile, dell'autonomia della persona disabile all'interno e all'esterno del proprio nucleo familiare.



La promozione dell'autonomia avviene tramite:

- La stesura di un progetto di vita che mira alla maggior qualità di vita e benessere personale.
- L'offerta di un ambiente di vita dove l'educatore stimola, media la relazione e crea situazioni e spazi in cui le persone con disabilità intellettiva possano vivere esperienze normalizzanti, ricreative ed arricchenti;
- Il sostegno alla maturazione e al consolidamento dell'identità personale dell'utente riconosciuta e sostenuta dalla famiglia;
- La realizzazione di percorsi personalizzati diretti all'acquisizione di nuove abilità nell'ambito dell'autonomia personale, domestica, sociale, relazionale, lavorativa.

Il perseguimento di questi obiettivi avviene attraverso il coinvolgimento della famiglia e dell'utente in un'ottica di condivisione, collaborazione e sostegno.

### 7.3. La gestione della lista d'attesa

Per la gestione della lista d'attesa si rimanda a quanto esposto nella parte generale della Carta dei Servizi.

### 7.4. Le attività

Le attività principali che il CSE "2Puntozero" propone all'utenza, a seconda dei singoli bisogni, sono le seguenti:



#### Attività educative legate alla vita indipendente

- **Autonomia personale:** training nella sfera dell'igiene personale, della cura di sé e della gestione del proprio abbigliamento.
- **Autonomia emotiva:** finalizzata ad essere consapevole dei propri stati d'animo e alla prevenzione di eccessi emozionali.
- **Autonomia domestica:** vengono esercitate le abilità necessarie a svolgere le principali mansioni del vivere in casa.
- **Autonomia territoriale:** training sul camminare per strada, sull'utilizzo di mezzi pubblici e la fruizione di servizi del territorio (bar, supermercati, negozi, etc...)
- **Autonomia sociale:** attività volte a saper discriminare i contesti, ad evitare comportamenti inappropriati.

**Autotutela:** finalizzata al mantenimento della sicurezza personale, al riconoscimento di situazioni pericolose e al problem solving.

#### Attività prelaborative

Laboratori protetti che si svolgono all'interno del servizio e che allenano i ragazzi all'acquisizione dei prerequisiti lavorativi di base. Nel **laboratorio di assemblaggio** i ragazzi svolgono per conto di ditte esterne lavori di numerazione, classificazione, imbustaggio, etichettatura e inscatolamento. Nel **laboratorio artigianale**, invece, si realizzano oggetti da regalo (bomboniere, regali natalizi, bigiotteria, piccoli quadri, ...).

**Stage e/o tirocini risocializzanti:** svolti al di fuori del servizio che hanno l'obiettivo di valutare in un contesto "normale" le abilità lavorative e sociali acquisite e fornire occasioni di integrazione sociale.



## Attività con valenza terapeutica

Condotte da personale specializzato: psicomotricità, laboratorio teatrale, musicoterapia.



### Attività cognitive

Finalizzate all'acquisizione e mantenimento di tutti gli apprendimenti funzionali la vita indipendente. Il lavoro sarà prevalentemente incentrato sulle necessità individuali.

### Attività motorie (nuoto, palestra, walking)

Si ritiene che l'attività motoria sia un ingrediente fondamentale nel progetto individualizzato di ciascun ragazzo. Inoltre, tutte le attività motorie vengono svolte sul territorio, perché riteniamo debbano essere anche un'occasione di inclusione sociale.

**Attività educative individuali:** tali attività sono progettate dall'equipe educativa, partendo dai bisogni principali del ragazzo, soprattutto nella fase di inserimento dell'utente e vengono mantenute soltanto in alcuni casi specifici.

**Soggiorni:** un'attività importante offerta dal servizio è data dall'organizzazione, qualora ci siano le condizioni, di almeno un soggiorno annuale presso strutture ricettive scelte per la loro

bellezza, la varietà di proposte di animazione e perché situate in contesti sociali che favoriscono l'integrazione e la socializzazione. Per la partecipazione è richiesta una quota alla famiglia.

Oltre a queste attività strutturate sono molto significative tutte le **situazioni destrutturate** come l'accoglienza del mattino, la merenda, il riposo, il pranzo, l'igiene post-prandiale e altri momenti all'apparenza strettamente assistenziali, ma che riempiti di attenzione, ascolto e vicinanza diventano veri e propri momenti educativi secondo lo stile proprio alla Cooperativa La Quercia.

L'orario e il **programma delle attività** del giorno che ogni utente deve svolgere, sono a disposizione di tutti e sono affissi in bacheca dell'Unità Operativa. Ogni educatore elabora con il proprio utente il programma settimanale delle sue attività, secondo modalità adeguate alle capacità intellettive.

## 7.5. La giornata tipo al CSE "2Puntozero"

Salvo occasioni particolari o richieste specifiche, la giornata tipo degli ospiti al centro è la seguente:

**08.45 - 09.00** Arrivo ed accoglienza

degli utenti  
**09.00 - 09.15** Briefing degli operatori

**09.15 - 10.45** Attività educative

**10.45 - 11.00** Break

**11.00 - 12.00** Attività educative

**12.00 - 13.15** Preparazione locali e pranzo

**13.15 - 14.00** Riordino locali - igiene personale relax

**14.00 - 15.30** Attività educative

**15.30 - 15.45** Preparazione per il rientro a casa.



## 7.6. Il personale e le modalità di coordinamento



Il **personale educativo** del Servizio è composto da un Coordinatore e da Educatori professionali in rapporto all'utenza secondo gli standard previsti dalla Regione Lombardia. Terapisti, consulenti, volontari e persone in servizio civile volontario supportano il servizio.

Ciascuno opera secondo valori condivisi che mettono al centro degli interventi la Persona, vista nella sua globalità.

L'équipe degli educatori si riunisce

ogni mercoledì pomeriggio dalle 16.00 alle 18.00 per la **programmazione settimanale**. Il servizio è costantemente collegato alla Direzione e agli altri servizi della Cooperativa attraverso le riunioni dello **Staff tecnico** e i **colloqui con il Responsabile dell'Area Disabilità**.

## 7.8. Modalità di funzionamento

Il CSE "2Puntozero" è aperto all'utenza per 35 ore settimanali per 47 settimane all'anno (**230 giorni all'anno**). All'inizio di ogni anno solare la Cooperativa fissa un calendario che stabilisce i giorni d'apertura, i giorni di chiusura durante il periodo estivo, le festività, la settimana di programmazione annuale ed eventuali giornate di chiusura per formazione e aggiornamento del personale. Copia di tale calendario viene inviata ai Comuni e alle famiglie degli utenti del servizio.

L'**orario di apertura settimanale** del servizio è il seguente: Lunedì – Venerdì 8.45-15.45 per un totale di 7 ore al giorno.

## 7.9. Costi

L'importo del voucher socioassistenziale per la frequenza al servizio è stabilito dall'accreditamento con il Piano di Zona di Mantova ed è quantificato in € 72,88 I.c. al giorno a carico del Comune di residenza salvo recuperi in base all'ISEE. Tale retta giornaliera comprende tutte le attività descritte precedentemente; non sono compresi i soggiorni climatici, eventuali attività svolte avvalendosi di strutture e servizi a pagamento (ad esempio: nuoto, ippoterapia, massaggio, prestazioni estetiche, ecc.), il trasporto dall'abitazione dell'utente alla sede del servizio e viceversa la cui organizzazione compete al Comune di residenza.

## 7.10. Sede

Porto Mantovano (MN) – Località Bancole, via Bachelet 72/E

Recapiti sede amministrativa:

tel. 0376/691026

[segreteria@cooplaquercia.it](mailto:segreteria@cooplaquercia.it)

**Il Coordinatore del Servizio è il dott. Ivica Matkovic**

E-mail: [cse2.zero@cooplaquercia.it](mailto:cse2.zero@cooplaquercia.it)



## 8. LA BOTTEGA DEI SAPERI

### 8.1. Tipologia di servizio

La Bottega dei Saperi è un servizio sperimentale ricavato negli spazi di un'ex bottega di paese che la cooperativa La Quercia utilizza in comodato grazie alla generosità della proprietaria. I primi interventi sono iniziati a partire dal 2019, si sono quasi interrotti nel 2020 a causa della pandemia e sono ripresi gradualmente nel 2021 fino alla realizzazione di attività sempre più strutturate.



Si trova sulla strada principale di Malavicina di Roverbella e vuole essere innanzitutto un luogo di promozione di iniziative a favore della comunità, in grado di rispondere a bisogni di socializzazione e di cura. Così come un tempo le botteghe erano centri di scambi commerciali e relazioni sociali, allo stesso tempo, oggi, la Bottega dei Saperi si propone di essere un punto di socializzazione, mettendo al centro proprio le persone che per le loro fragilità finiscono per rimanere ai margini della comunità. Il coinvolgimento di volontarie del paese, inoltre, riattualizza quei legami di comunità che sono alla

base di una società inclusiva e solidale.

### 8.2. Destinatari del servizio

Sono destinatari della Bottega dei Saperi persone anziane con normale funzionamento cognitivo e persone anziane con decadimento cognitivo da lieve a moderato che vivono al proprio domicilio e talvolta trascorrono molte ore in solitudine, in una condizione di isolamento e impoverimento di stimoli.

### 8.3. Obiettivi e attività

Grazie agli interventi offerti dalla Bottega dei Saperi, è possibile prevenire e/o contrastare il decadimento cognitivo delle persone anziane, offrendo al contempo occasioni di socializzazione, oltre che di sollievo ai familiari care-giver.

Il raggiungimento degli obiettivi di cura e socializzazione è possibile anche grazie alla predisposizione di un ambiente fisico e sociale "protesico" che favorisce un clima di accoglienza, in grado di operare, in armonia con gli interventi offerti, a sostegno della persona anziana in stato di fragilità.





Le attività proposte sono le seguenti:

- stimolazione cognitiva
- attività ludico ricreative
- valutazioni neuropsicologiche
- sportello psicologico

La stimolazione cognitiva ha come obiettivo quello di mantenere o rallentare il decadimento cognitivo.

Le attività ludico ricreative favoriscono la socializzazione, promuovono il benessere psicologico e mantengono le abilità residue nella vita quotidiana.

Le valutazioni neuropsicologiche hanno l'obiettivo di valutare il profilo cognitivo ai fini della diagnosi e del monitoraggio della patologia diagnosticata.

Lo sportello psicologico offre sostegno psicologico e orientamento ai familiari caregivers di persone anziane.



#### **8.4 La gestione della lista d'attesa**

Le persone anziane accedono al servizio in ordine di richiesta, fino a esaurimento dei posti disponibili in ciascuna attività proposta (piccoli gruppi omogenei di 4-8 persone). Eventualmente, al momento della costituzione di nuovi gruppi per periodi successivi, si tiene conto della richiesta che non è stato possibile esaudire in precedenza.

#### **8.5. Il personale**

L'équipe del servizio è composta da personale con competenze educative e assistenziali coordinato da una psicologa con formazione specifica sull'Alzheimer e la prevenzione e cura di altre forme di demenza. La preziosa presenza di volontari supporta le attività ludico ricreative finalizzate al recupero e mantenimento delle abilità legate alle abitudini domestiche, in un clima relazionale stimolante e piacevole.

#### **8.6. Modalità di funzionamento e accesso al servizio**

Il servizio è attivo tutto l'anno, dal lunedì al venerdì con orario 9.00/12.00, salvo chiusure in occasione delle festività e delle vacanze estive. Vi si può accedere tramite richiesta privata o da parte di Enti pubblici alla coordinatrice, la quale valuterà l'idoneità della persona all'inserimento nel servizio, individuando, contestualmente, le attività più adatte da proporre.

#### **8.7. Costi**

Il costo per la partecipazione ai pacchetti di attività proposte viene calcolato di volta in volta in base ai supporti necessari e alle esigenze specifiche delle persone anziane coinvolte, tenuto conto anche del numero di utenti presenti in ciascun gruppo, al fine di attuare economie di scala.

Il costo complessivo delle valutazioni neuropsicologiche è pari a € 150,00 I.c., mentre il costo orario dei colloqui psicologici privati è pari a € 55,00 I.c.



### **8.7. Riferimenti**

Il Riferimento per la Bottega dei Saperi è la psicologa coordinatrice del servizio.

Dott.ssa Marica Vaona

Cellulare aziendale: 3454946359

E-mail: [marica.vaona@cooplaquercia.it](mailto:marica.vaona@cooplaquercia.it)

Sede amministrativa:

tel. 0376/691026

Email: [segreteria@cooplaquercia.it](mailto:segreteria@cooplaquercia.it)

Responsabile dell'Area Sviluppo, dott.ssa Barbara Franceschetti

[barbara.franceschetti@cooplaquercia.it](mailto:barbara.franceschetti@cooplaquercia.it)

**ALLEGATI**



## SCHEDA RILEVAZIONE RECLAMI

Per rendere più semplice comunicare un reclamo, presso la sala d'attesa della sede amministrativa de La Quercia Onlus, è presente un'apposita cassetta ove chiunque volesse fare una segnalazione ha la possibilità di inserire la presente scheda. Può essere inviata anche tramite e-mail a [segreteria@cooplaquercia.it](mailto:segreteria@cooplaquercia.it) o per posta (via don Bazzotti, 5a – 46048 Roverbella MN) alla sede della cooperativa. Le schede verranno analizzate ogni 15 giorni e sottoposte all'attenzione della funzione interessata la quale provvederà ad avviare l'iter di presa in carico della segnalazione individuando i tempi e le azioni necessarie a una soluzione o miglioramento.

**COMPILATORE:**

- ☐ Visitatore
- ☐ Familiare servizio CDD "Spazio Aperto"
- ☐ Familiare servizio CSE "Leonardo"
- ☐ Familiare servizio CSE "2.puntozero"
- ☐ Familiare servizio SFA "Per me"
- ☐ Familiare servizio CSS "Don Paolo Bazzotti"
- ☐ Familiare servizio domiciliare
- ☐ Altro

Data compilazione: \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Eventuale recapito telefonico o e-mail del compilatore \_\_\_\_\_

## MOTIVO DEL RECLAMO

[illegible]

## Grazie della collaborazione

## ANALISI DEL LIVELLO DI SODDISFAZIONE DELLE FAMIGLIE

*Questo questionario non è solo una lista di domande:  
vogliamo sapere come vi sentite, cosa pensate e, soprattutto, cosa vi piacerebbe cambiare o migliorare.  
Il vostro riscontro ci aiuta a costruire un servizio migliore, per voi e per il vostro familiare.*

### SERVIZIO DI APPARTENENZA:

- ☐ SFA "Per me"
- ☐ CDD "Spazio Aperto"
- ☐ CSE "Leonardo"
- ☐ CSE "2puntozero"
- ☐ CSS "Don P. Bazzotti"

#### 1. La tua esperienza in poche parole.

Inizia con una riflessione: come descriveresti la tua esperienza con il servizio in una sola frase/parola?

---

---

---

#### 2. Cosa ti colpisce di più.

Dall'equipe, alle attività, alla comunicazione: qual è l'elemento che ti ha colpito maggiormente?

- ☐ La cortesia e l'attenzione dell'equipe
- ☐ La qualità delle attività proposte
- ☐ Il livello di coinvolgimento nelle decisioni
- ☐ La chiarezza delle informazioni ricevute
- ☐ Altro: \_\_\_\_\_

#### 3. Immagina il servizio ideale.

Se potessi descrivere il servizio ideale per il tuo familiare, come sarebbe?

---

---

---

#### 4. Ascolto attivo.

Senti che le tue preoccupazioni e richieste vengono ascoltate attentamente?

- ☐ Insoddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Molto soddisfatto

#### 5. Informazioni.

Sei soddisfatti delle informazioni che ricevi dal servizio riguardo al tuo familiare?

- ☐ Insoddisfatto
- ☐ Poco soddisfatto
- ☐ Soddisfatto
- ☐ Molto soddisfatto

Vuoi aggiungere qualcosa al riguardo?

---

**6. La partecipazione delle famiglie.**

Quanto ti senti veramente coinvolto nella vita del servizio?

- ☐ Per niente coinvolto  
☐ Poco coinvolto  
☐ Abbastanza coinvolto  
☐ Molto coinvolto

Se la tua risposta è "Poco" o "Per niente", cosa ti manca per sentirti più partecipe?

**7. Coinvolgimento e Azioni future**

Immagina che il servizio possa creare un progetto speciale in collaborazione con le famiglie. Quale attività o evento pensi che potrebbe essere utile per migliorare il coinvolgimento?

- ☐ Incontri periodici tra famiglie e operatori per discutere i progressi e le necessità  
☐ Eventi sociali o feste per famiglie, per creare un clima di comunità  
☐ Laboratori o attività creative in cui le famiglie possono partecipare insieme ai propri familiari  
☐ Gruppi di supporto per famiglie, dove condividere esperienze e consigli  
☐ Corsi di formazione per le famiglie su temi legati alla cura e al supporto dei familiari

**8. Se dovessi paragonare il servizio a una persona, come lo descriveresti?**

- ☐ Un buon amico  
☐ Un collega competente  
☐ Un estraneo disponibile  
☐ Un familiare affettuoso  
☐ Altro: \_\_\_\_\_

**9. Una valutazione complessiva... ma personale!**

A tuo avviso quante stelle merita il servizio?

- ★  
- ★ ★  
- ★ ★ ★  
- ★ ★ ★ ★  
- ★ ★ ★ ★ ★

**10. Siamo qui per migliorare, ma...**

In che modo possiamo fare un passo in più per "farti sentire parte attiva" del nostro percorso?

*Grazie per il tuo tempo e per aver condiviso con noi la tua esperienza!  
Ogni tua parola è fondamentale per crescere insieme.*



