



Via F.lli Bandiera, 124- Sermide e Felonica MN- tel. 0386 961399 [info@coop-](mailto:info@coop-ilponte.org)  
[ilponte.org](http://ilponte.org) - [www.coop-ilponte.org](http://www.coop-ilponte.org)

C.F. e P. NA 01844160208- Iscr. all'Albo Soc. Coop. al n. A115502  
Reg. Imprese n. 2788411998 MN- REA n. 203132

## Società Cooperativa Sociale IL PONTE

### CARTA DEI SERVIZI

#### Indice

Presentazione	Pag. 2
La Nostra Organizzazione	Pag. 3
L'organigramma	Pag. 3
Definizione modalità di accesso e dimissioni	Pag. 4
Rapporti con Portatori d' Interesse	Pag. 7
I Servizi	Pag. 9
Il Centro Diurno Disabili "Il Ponte"	Pag.12
Il Centro Socio Educativo "Il Ponte"	Pag.13
Progetto sperimentale casa Matilde	Pag.14
Servizio Formazione Autonomia	Pag.16
Contatti	Pag.19

**Presentazione generale della Cooperativa**

La Carta dei Servizi è un documento pubblico attraverso il quale la Cooperativa “Il Ponte” si assume un impegno del tutto uguale ad “un contratto” vero e proprio con tutti i fruitori, reali e possibili del servizio sociosanitario e assistenziale offerto. La Cooperativa deve garantire gli standard di qualità e quantità dichiarati, secondo i criteri di trasparenza al fine di creare un rapporto chiaro e di reciproca fiducia tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.

I principi che orientano la carta dei servizi sono:

- ✓ Eguaglianza di tutti i fruitori e quindi nessuna distinzione nel trattamento;
- ✓ Imparzialità di fronte a tutti i fruitori secondo criteri di obiettività e giustizia;
- ✓ Continuità: l'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni;
- ✓ Diritto di scelta: il cittadino fruitore di un servizio ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio; deve quindi essere messo nelle condizioni di conoscere l'offerta dei servizi;
- ✓ Partecipazione: la partecipazione alla prestazione del servizio deve essere sempre riconosciuta.

La Carta dei Servizi viene consegnata all'utente affinché la porti a casa, insieme ad un foglio di notifica del documento che va firmato, datato e riportato in struttura; vanno altresì consegnate con la stessa modalità eventuali modifiche alla Carta o una nuova Carta. La Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi va inviata in formato elettronico ad Asl al fine di permetterne la pubblicazione sul sito web della stessa. Contestualmente va pubblicata sul sito della Cooperativa. Questa procedura si svolge ad ogni modifica necessaria alla Carta stessa.

### **Finalità, principi ispiratori, valori e strategie**

Il benessere della persona è il fulcro attorno a cui ruotano tutte le attività all'interno dei Servizi. Le attività perseguono il fine dello sviluppo globale della persona intesa come insieme di bisogni e risorse, potenzialità e limiti, corpo e mente, razionalità e affettività.

I valori di fondo che ci ispirano sono quindi principalmente:

- ✓ La centralità della persona. Nel nostro lavoro i rapporti e le relazioni tra le persone sono centrali: la condivisione dei bisogni delle persone disabili, delle loro famiglie, degli operatori, dei volontari, sono fondamentali e si attuano attraverso progetti educativi individualizzati che aspirano a divenire sempre di più progetti di “vita” delle persone che coinvolgono gli ambiti del servizio, famigliari e della comunità in cui le persone disabili vivono.
- ✓ La partecipazione democratica. La Cooperativa è una fonte e possibilità di operare in modo attivo nel sociale, assumendosi responsabilità, sempre aperta ad ogni cittadino che voglia prendersi cura della propria comunità, in ogni momento attraverso l'adesione alla cooperativa stessa.

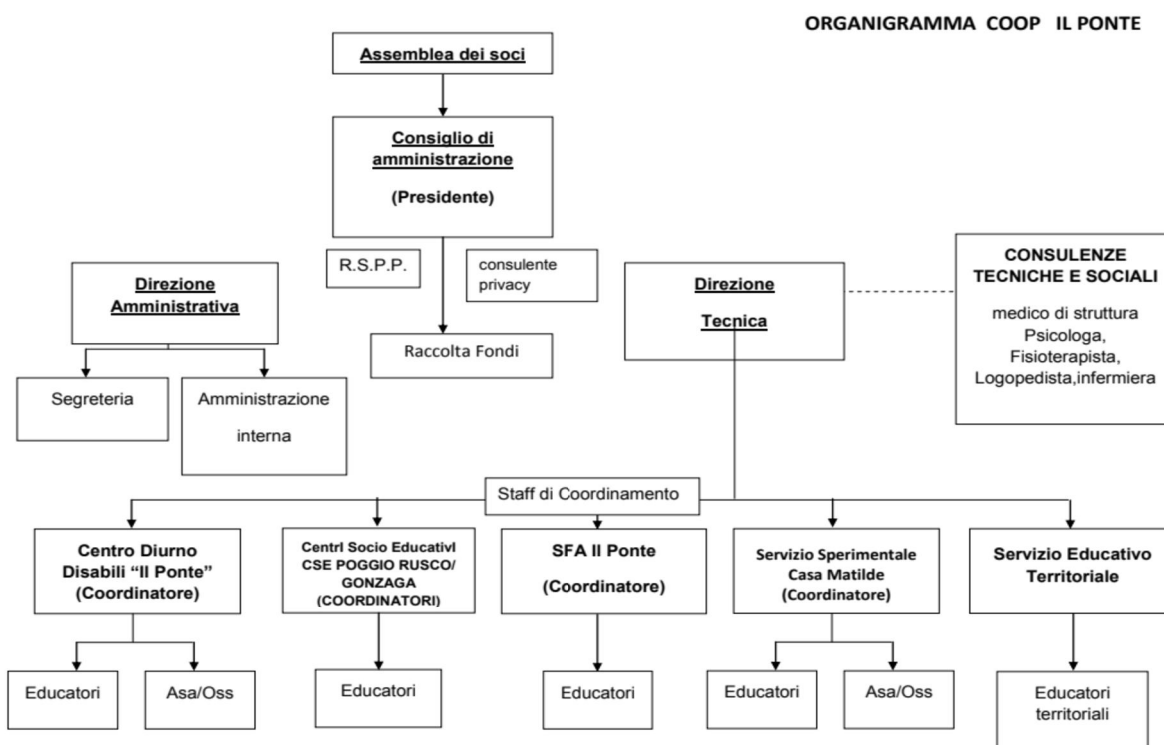
- ✓ Il legame con il territorio e la propria comunità. È parte del nostro essere pensarci come strettamente legati ai luoghi dove viviamo, alle relazioni con persone, enti pubblici e privati, associazioni, aziende della nostra comunità

La Cooperativa cerca di mettere in atto i seguenti valori attraverso:

- ✓ la realizzazione di progetti educativi individualizzati, condivisi con le famiglie dei fruitori dei servizi socio educativi;
- ✓ la presa in carico individualizzata dei fruitori dei servizi;
- ✓ una costante cura delle risorse umane che operano nelle cooperativa affinché possano essere sempre attente ai bisogni dei fruitori del servizio e sviluppare un percorso di crescita professionale e personale che favorisca un crescente senso di appartenenza ai principi ispiratori della cooperativa;
- ✓ una particolare attenzione ad essere “attori” e “promotori” di progetti che rispondano ai bisogni emergenti all’interno della nostra comunità, nell’ambito della disabilità;
- ✓ la realizzazione e condivisione di questi progetti e dei Servizi socio – educativi in una rete allargata che coinvolga tutti gli attori di politiche sociali del territorio (famiglie, comuni, ATS, associazioni, imprese etc...)

**Di seguito presentiamo la nostra organizzazione:** il valore aggiunto di essere Cooperativa Sociale è dato dal fatto che nonostante la cooperativa possa apparire un’organizzazione gerarchica, qualsiasi socio può assumersi responsabilità e ruoli dirigenziali (Assemblea e Consiglio di Amministrazione) continuando a svolgere funzioni operative in Cooperativa (educatore, impiegato o volontario o genitore

**Descrizione modalità ammissione, gestione della lista d'attesa, dimissioni e presa in carico**



## **Modalità di ammissione**

Per essere ammessi ai Servizi è necessario:

- ✓ effettuare una visita di conoscenza del Servizio prendendo contatto con il coordinatore e col DT e fare un colloquio conoscitivo
- ✓ compilare la domanda di inserimento dell'interessato o della famiglia presso il Comune di residenza consegnandone una copia all'Ente
- ✓ valutazione interna dell'opportunità /pertinenza della tipologia di Servizio (ammissione al Servizio o iscrizione alla lista di attesa; disponibilità all'ammissione)

In caso di esiti positivi, si accoglie la domanda di ingresso e si attende il nulla osta di copertura economica del Comune.

Una volta in possesso del nulla osta del Comune, l'utente potrà accedere direttamente al Servizio se il Servizio stesso dispone di posti liberi; in assenza di posti immediatamente disponibili l'utente verrà inserito nella lista d'attesa.

## **Gestione lista d'attesa**

Per garantire a tutti i cittadini tempi d'accesso ai Servizi offerti , certi ed adeguati ai propri bisogni, nel caso si verificasse l'indisponibilità di accesso al Servizio, per esaurimento dei posti disponibili, contestuale alla domanda di ingresso, questa sarà inserita nella lista d'attesa, strumento atto a garantire il rispetto di fondamentali diritti della persona, quali la tutela del benessere della persona disabile e della sua famiglia e l'eguaglianza nell'accesso alle prestazioni socio/sanitarie/educative.

“La gestione ottimale delle Lista di attesa può essere più facilmente perseguita se si individuano strumenti e modalità di collaborazione di tutti gli attori del sistema, sia quelli operanti sul versante prescrittivo che quelli a tutela del cittadino.”(Deliberazione della Giunta Reg.Lombardia X/1185/2013)

L'analisi e la valutazione della domanda di ammissione compete alla Cooperativa Il Ponte: Direttore tecnico, Coordinatrice del Servizio (Ente Gestore) che in collaborazione con tutti gli attori del sistema (famiglia, Comune, ATS, eventuali Enti invianti), valuta l'assegnazione al Servizio .

La lista d'attesa viene gestita prevedendo delle priorità d'accesso basate sulla valutazione e presa in carico di più criteri che permettano di “mettere al centro” prioritariamente il bisogno della persona disabile e della sua famiglia in un ottica di equità e di rispetto dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA). Tali criteri si propongono di:

- migliorare le modalità e i tempi di accesso;
- favorire, in via prioritaria, la tutela di persone in età giovane o adulta con disabilità medio/grave e delle famiglie in situazione di maggiore bisogno socio-sanitario;
- garantire una maggior equità a tutti gli utenti afferenti al distretto ;
- migliorare il rapporto tra domanda e offerta;

- rendere più efficace ed efficiente l’inserimento presso la struttura di accoglienza, offerta dalla Cooperativa Sociale “il Ponte”.

**Primo criterio:** Appropriatezza – Valutazione in collaborazione con tutti gli attori del sistema, **dei bisogni e delle caratteristiche** del candidato e della sua famiglia in relazione al rapporto educativo/assistenziale offerto dal Servizio e alla residenza del candidato

**Secondo criterio:** Condizione Familiare – Nella valutazione sono considerate anche **l'età**, le **condizioni di salute dei genitori e/o familiari prossimi**, la **presenza di rete familiare supportiva** e l'eventuale segnalazione del caso da parte dei servizi sociali territoriali

**Terzo criterio:** Il passaggio interno - Viene privilegiato il **passaggio interno** degli utenti già in carico ai Servizi della Cooperativa ad esempio: situazioni in aggravamento che potrebbero passare da un CSE a un CDD, oppure utenti per i quali la crescita delle autonomie potrebbe favorire un percorso inverso.

**Quarto criterio:** cronologico - Utenti a **pari condizioni** di priorità saranno inseriti secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

**NOTA SULLE RICHIESTE DI INGRESSO DA UTENTI FUORI REGIONE:** la Cooperativa Il Ponte opera in Territorio confinante con Emilia Romagna e Veneto, Regioni dalle quali sono pervenute varie richieste di inserimento utenti. I criteri di ammissione alla lista d'attesa sono quelli sopra elencati con la specifica che gli inserimenti avverranno solo successivamente all'evasione delle richieste della Regione Lombardia

	Punti	CRITERIO
	<b>100</b>	<b>Appropriatezza –</b> Valutazione in collaborazione con tutti gli attori del sistema, dei bisogni e delle caratteristiche del candidato e della sua famiglia in relazione al rapporto educativo/assistenziale offerto dal Servizio e alla residenza del candidato
	<b>80</b>	<b>Condizione familiare –</b> nella valutazione sono considerate anche l'età, le condizioni di salute dei genitori e/o familiari prossimi, la presenza di rete familiare supportiva e l'eventuale segnalazione del caso da parte dei servizi sociali territoriali
	<b>50</b>	<b>Il passaggio interno –</b> Viene privilegiato il passaggio interno degli utenti già in carico ai Servizi della Cooperativa ad esempio: situazioni in aggravamento che potrebbero passare da un CSE a un CDD, oppure utenti per i quali la crescita delle autonomie potrebbe favorire un percorso inverso.
	<b>20</b>	<b>Cronologico</b> , utenti a <b>pari condizioni di priorità</b> saranno inseriti secondo l'ordine cronologico di presentazione della domanda.

**Preso in carico.**

Il benessere della persona è il fulcro attorno a cui ruotano tutte le attività all'interno dei Servizi. Le attività perseguono il fine dello sviluppo globale della persona intesa come insieme di bisogni e risorse, potenzialità e limiti, corpo e mente, razionalità e affettività. Al momento dell'ingresso, l'utente viene preso in carico per un periodo di osservazione effettuato da un educatore precedentemente individuato.

L'educatore di riferimento di ogni utente, condividendolo con l'equipe degli operatori del rispettivo Servizio e con la famiglia, si occupa di delineare un **Progetto Educativo ed Assistenziale Individualizzato**, supervisionato che tiene conto dei bisogni socio sanitari ed assistenziali dell'utente. In questo documento viene analizzata la storia e la vita dell'utente con attenzione a tutti gli aspetti di vita. In base a ciò si preparano delle strategie di intervento specifiche per il raggiungimento degli obiettivi di **migliore e maggiore autonomia, socializzazione, benessere**. Il tutto avviene all'interno della "presa in carico" dell'utente, da parte dell'equipe del Servizio e soprattutto dell'educatore di riferimento.

Ogni Progetto viene verificato in modo approfondito ogni 6 mesi dal coordinatore del Servizio.

### **Programmazione delle attività nell'anno educativo**

La programmazione delle attività viene presentata alle famiglie attraverso un incontro all'inizio dell'anno educativo. Viene svolta altresì una riunione annuale di condivisione e verifica del progetto con le singole famiglie. All'interno di tale programmazione sono previsti:

l'attuazione di attività esterne che favoriscano l'integrazione sociale (nuoto, uscite, gite, attività socializzanti esterne presso aziende, negozi, associazioni)

### **Accoglienza: visite guidate alle strutture**

Il Servizio è per sua natura "aperto alla comunità" pertanto è sempre possibile previo appuntamento per chiunque sia interessato fare una visita presso il medesimo durante la sua apertura. Per permanenze prolungate (ad esempio di una giornata) è preferibile prendere contatti con il Coordinatore del Servizio per l'organizzazione. In particolare, le Famiglie interessate a inserire il loro congiunto presso un Servizio della Cooperativa, dopo aver preso accordi col Direttore Tecnico, sono invitate a visitare i locali e vedere le attività; solitamente questa visita è parte integrante del colloquio conoscitivo reciproco tra Ente e Famiglia

### **Modalità di coordinamento della Struttura e incaricato**

La coordinatrice del Servizio pianifica, per quanto di competenza, il lavoro degli educatori che operano all'interno del Servizio, cura il rapporto con gli utenti e le loro famiglie, è garante del buon funzionamento del centro. In collaborazione con la direzione e l'equipe promuove e coordina tutte le iniziative e gli interventi opportuni a garantire la funzionalità e l'organizzazione del Servizio.

### **Formazione degli operatori**

La Cooperativa prevede percorsi di **aggiornamento e formazione continua** dei propri operatori per almeno 20 ore annuali, oltre alla formazione obbligatoria sulla sicurezza secondo le tempistiche dettate dalla legge. In base alle esigenze del Servizio e ai bisogni emersi le ore di formazione possono aumentare.

### **Le dimissioni dell'utente dal Servizio**

Sono previste per i seguenti casi:

- se la famiglia decide di dimettere il proprio congiunto, deve inviare richiesta scritta al Comune di residenza e alla Cooperativa motivando la richiesta e specificando la data di decorrenza, con preavviso di almeno 15 giorni;
- dimissione d'ufficio in caso di assenza non giustificata per 20 giorni consecutivi di funzionamento del servizio previa comunicazione scritta da parte della Cooperativa alla famiglia e al Comune di residenza;
- dimissione a seguito di valutazioni con gli organi competenti del territorio e in collaborazione con la famiglia, per comprovata inadeguatezza al Servizio in questione.

Tutte le decisioni relative le dimissioni dovranno essere concordate e valutate tra Comune di Residenza, Cooperativa Il Ponte, utente e famiglia.

### **Gli strumenti, le modalità, i tempi di valutazione del grado di soddisfazione; i tempi di gestione delle segnalazioni e dei reclami e disservizi; le modalità di trasferimento e dimissioni**

Annualmente vengono somministrati a **Familiari ed a alcuni Utenti** dei questionari di soddisfazione con il fine di:

- ✓ Comprendere le aspettative e i bisogni dei Clienti per definire i requisiti dei Servizi atti a soddisfarli
- ✓ misurare e comprendere il grado di soddisfazione percepito (Qualità percepita) dal Cliente riguardo i propri Servizi,
- ✓ individuare i fattori che influenzano la soddisfazione del Cliente, la sua empatia e fidelizzazione
- ✓ migliorare continuamente quei processi e quelle attività che influenzano il livello di Qualità percepito dai Clienti e convertire questi miglioramenti in risultati tangibili
- ✓ I questionari somministrati annualmente **agli operatori** consentiranno di evidenziare:
- ✓ i punti di forza e i punti di debolezza dell'organizzazione
- ✓ i modelli presenti nell'organizzazione che sono stati riconosciuti dalla maggior parte dei clienti
- ✓ le aree sulle quali è importante agire subito per fornire un riscontro immediato un piano di azione, su interventi in ambienti di lavoro, istanze formative....
- ✓ Tutti i questionari vengono raccolti in forma anonima in apposito contenitore.

## **Il sistema di valutazione della soddisfazione applicato annualmente**

E' un processo che si basa su più fattori di indagine della soddisfazione dell'utente/famiglia e dei dipendenti. I risultati dei questionari sono condivisi durante una riunione plenaria con le famiglie e una apposita equipe con gli operatori. Entrambe le riunioni vengono verbalizzate indicando ai presenti e l'esito della restituzione, le criticità e i punti di forza dell'unità di offerta, le azioni di miglioramento proposte. Tali azioni di miglioramento vengono inserite tra gli obiettivi di qualità del Servizio. I familiari assenti riceveranno a casa copia del verbale; gli operatori assenti vengono aggiornati dal coordinatore con colloqui verbalizzati. Inoltre durante i colloqui individuali con i familiari si raccolgono informazioni in merito alla soddisfazione sul Servizio e segnalazioni relative al miglioramento dello stesso che vengono a sua volta valutate. La soddisfazione dell'utente viene valutata anche sulla base del grado di raggiungimento degli obiettivi del Progetto Individualizzato e quindi sul livello complessivo di benessere raggiunto.

Vengono considerati altri **fattori di indagine indiretti** relativi alla soddisfazione/insoddisfazione, o disservizi :

- ✓ il modulo delle lamentele, disservizi (spedito a casa annualmente o da richiedere al coordinatore)
- ✓ il numero di giorni di assenza ingiustificati
- ✓ la mancata partecipazione ingiustificata alle eventuali iniziative di tempo libero

Dal 2015 la Cooperativa ha previsto di organizzare un giorno al mese (generalmente il mercoledì con apposito calendario inviato alle famiglie) in cui i familiari possono recarsi al Servizio a parlare con il Coordinatore. Questi momenti si aggiungono a quelli dei colloqui programmati e delle riunioni plenarie

I rapporti con le famiglie degli utenti sono frequenti e **curati dall'educatore di riferimento e dal coordinatore del Servizio** in periodici colloqui all'interno della struttura, dove si ha modo di approfondire tematiche specifiche legate all'utente. Si ha inoltre la possibilità di partecipare a **due incontri plenari all'anno** con la Direzione della Cooperativa dove sono invitate tutte le famiglie. In questa sede si trattano aspetti generali e comuni a tutti. Oltre a ciò, si ha l'opportunità di utilizzare canali informali di rapporto, mettendosi in qualsiasi momento in contatto telefonico con l'educatore di riferimento per aggiornamenti vari o per aspetti organizzativi. Rispetto alle richieste delle famiglie non a carattere di urgenza, la Cooperativa ha **tre giorni lavorativi** per dare una risposta da parte del coordinatore o l'educatore di riferimento. E' tuttavia sempre possibile effettuare reclami scritti o verbali per i quali il Servizio si impegna a rispondere sempre **entro tre giorni lavorativi**.

Il reclamo va inteso come risorsa e non come motivo di relazione conflittuale tra tutti gli attori del Servizio (siano essi responsabili o operatori) e i familiari/utenti.



La gestione dei reclami è molto importante perché consente la raccolta di nuove informazioni. Il reclamo va interpretato come dimostrazione di interesse del utente/familiare per ciò che sta accadendo, come desiderio di tenere aperto il canale di comunicazione con il Servizio, contribuendo così con il proprio punto di vista. L'ospite, il suo garante o i suoi familiari possono chiedere l'intervento del Difensore Civico del Comune di Mantova in tutti i casi in cui ritengano sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni offerte , nonché per ogni eventuale necessità. L'ospite, il suo garante o i suoi familiari possono inoltre accedere all'Ufficio di relazioni con il pubblico ed all'Ufficio Pubblica Tutela dell'ATS di Mantova per ogni necessità

### **Prevenzione e gestione dei disservizi**

I reclami sono trattati come indicatori utili alla ri-progettazione e al miglioramento continuo del Servizio offerto. Pertanto ogni famiglia viene dotata di una apposita scheda (mod. LAMAP) dove può indicare lamentele, reclami, disservizi da consegnare al Servizio.

### **Le dimissioni**

Sono corredate di apposita relazione a cura del Coordinatore. I trasferimenti da un Servizio all'altro sono curati da apposito addestramento del personale.

**La documentazione socio sanitaria** viene rilasciata dopo apposita richiesta scritta ,indirizzata al direzione della Cooperativa, entro 10 giorni lavorativi, dalla stessa richiesta

### **Modalità di riconoscimento degli operatori**

Gli operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento con la propria fotografia, affinché in ogni momento sia visibile all'ospite e ai familiari; tale cartellino riporta nome cognome qualifica

## **I SERVIZI**

La Cooperativa Sociale Il Ponte, gestisce i seguenti Servizi:

**CDD - CENTRO DIURNO INTEGRATO PER PERSONE DISABILI "IL PONTE" DI SERMIDE** Via F.lli Bandiera 124, rivolto a persone con disabilità grave; il Servizio è autorizzato al funzionamento per 30 posti ;è stata accolta la domanda di ampliamento dell'accREDITAMENTO da 27 a 30 posti con delibera (IX\1533 DEL 06\04\2011.

**CSE- CENTRO SOCIO EDUCATIVO "IL PONTE" DI POGGIO RUSCO**, Via Bellini, rivolto a persone con disabilità medio-lieve; il Servizio è autorizzato al funzionamento per 30 posti

**CSE – CENTRO SOCIO EDUCATIVO** ,via Canaro Gonzaga rivolto a persone con disabilità medio-lieve; il Servizio è autorizzato al funzionamento per 20 posti

**CASA MATILDE SERVIZIO SPERIMENTALE DI RESIDENZIALITA' TEMPORANEA A PIEVE DI CORIANO**, Via Mirandoletta 17

**SET - SERVIZI EDUCATIVI TERRITORIALI E DOMICILIARI** rivolti a persone disabili del Territorio

**SFA- SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA**, via Bellini 51Poggio Rusco

## **Giornata tipo dei Servizi della Cooperativa (CDD,CSE)**

I Servizi iniziano le attività alle ore 8:00. Questo è il momento dell'accoglienza, fondamentale per la raccolta e lo scambio delle prime informazioni, dove si attiva il circuito di relazioni affettive che coinvolge utenti e operatori e facilita un clima di serenità e familiarità; è lo spazio in cui gli utenti hanno la possibilità di raccontarsi, di vivere in autonomia legami di relazione per loro significativi. L'orario è strutturato in una griglia semirigida in cui le mattine sono suddivise in una o due fasce orarie di attività che terminano con il momento del pranzo. Da sottolineare che la suddivisione oraria è funzionale agli obiettivi educativi individuali e di gruppo, pertanto è flessibile ed adattabile secondo le particolari esigenze. Sono inoltre previste alcune uscite "straordinarie" che possono interessare un piccolo gruppo o tutto il gruppo degli utenti (ad esempio: attività di piscina estiva, cava di pesca, incontri con squadre di calcio, visite città d'arte ,mostre...).

Il pranzo è un importante momento di convivialità e di scambio fra utenti ed educatori, che contribuisce al rafforzamento del gruppo.

Il primo pomeriggio viene impiegato per le attività di autonomia personale (pulizia denti, bagni...), di autonomia domestica (sparecchiare, preparare il caffè, asciugare le stoviglie..) e di relax (sfogliare o leggere un giornale, ascoltare la musica, chiacchierare..).

Le attività pomeridiane riprendono alle ore 14:30 e la giornata si conclude con la preparazione degli utenti all'uscita.

Le proposte educative toccano le seguenti aree:

- ✓ area pre-lavorativa (attraverso appositi tirocini socializzanti, sviluppare specifiche attività manuali e comprendere le varie fasi di un lavoro)
- ✓ area delle autonomie (i laboratori di autonomia sociale, domestica e personale, tendono ad aumentare la propria adattività e, di conseguenza, autonomia; imparare a lavarsi i denti da soli, salutare entrando in un negozio, apparecchiare...Fanno capo a quest'area: l'attività sperimentale a Casa Matilde di Scuola di autonomia, dei soggiorni estivi/invernali, che creano i presupposti per sperimentare quanto fatto proprio durante l'anno educativo, senza i familiari e fuori dal Territorio di riferimento)
- ✓ area cognitiva (acquisizione di abilità funzionali di lettura, scrittura, memorizzazione, attenzione.. in piccoli gruppi omogenei o a livello individuale)
- ✓ area di animazione psicomotoria (attraverso il proprio corpo prendere maggiore coscienza di sé; comunicare anche attraverso il linguaggio non verbale)
- ✓ area creativa (si favorisce l'espressione di sé attraverso la manipolazione e la fantasia; la modalità di apprendimento è centrata sulla creatività)
- ✓ area motoria e riabilitativa (è prevista due volte a settimana l'attività di piscina con istruttori, inoltre sono previsti altri spazi durante la settimana di attività motoria a gruppi con la supervisione della fisioterapista al CDD e con educatori interni formati; fisioterapista e logopedista sono presenti al CDD due volte a settimana in attività individuali)

## **Orario di funzionamento delle Strutture CDD.CSE**

Il Servizio apre alle 8 quando il personale è presente ad accogliere l'ingresso degli utenti. È possibile per i familiari degli utenti, previo accordi con il coordinatore del Servizio, accedere al Servizio in qualsiasi momento.

**Definizione dei giorni garantiti di apertura.** I Servizi sono aperti all'utenza per almeno 230 giorni all'anno (36 ore alla settimana per un totale di 47 settimane di apertura).

**Definizione dell'orario garantito.** Il Servizio è aperto all'utenza dal lunedì al venerdì: quattro giorni alla settimana dalle 8 alle 16, e un giorno a settimana dalle 8 alle 12:30. per un totale di almeno 230 giorni lavorativi in 47 settimane all'anno. .

L'ufficio amministrativo e la segreteria sono aperti al pubblico tutte le mattine, compreso il sabato, dalle 9 alle 13.

Tra i servizi offerti dalla Cooperativa "IL PONTE" si segnala:

- ✓ Attività di fisioterapia in convenzione privata con uno specialista e con convenzione Solaris
- ✓ Attività di logopedia
- ✓ Servizio Infermieristico in convenzione con la RSA di Sermide/Studio infermieristico Guandalini
- ✓ Attività di nuoto in convenzione con l'Associazione "Arcobaleno" di Ostiglia, con Cooperativa "Comitato Olimpia" di Pegognaga e con Aurora nuoto di Castelmasa

Questi servizi, svolti per alcune ore settimanali all'interno delle Strutture, permettono all'equipe educativa di operare in modo integrato sull'utenza ed offrire un progetto di vita sempre più adeguato alle diverse esigenze di ciascun utente.

L'attività di fisioterapia, logopedia e le consulenze vengono svolte per ora prevalentemente al CDD.

I servizi di fisioterapia e di logopedia si effettuano almeno due volte a settimana all'interno del CDD da personale qualificato.

L'attività di nuoto è attivata due volte a settimana presso la Piscina di Castelmasa ed Ostiglia per gli utenti del CDD, due volte a settimana presso la Piscina di Ostiglia per gli utenti del CSE di Poggio Rusco e una volta a settimana per quelli del CSE di Gonzaga presso la piscina di Pegognaga

## **Il Centro Diurno Disabili "Il Ponte"**

### **Descrizione dei servizi offerti compresi nella retta**

Il servizio CDD è accreditato presso la Regione Lombardia, pertanto la retta è composta da contributo sanitario regionale erogato dall'ATS di Mantova e da contributo socio-assistenziale a carico dei comuni di residenza degli utenti.

Il contributo sanitario regionale si differenzia a seconda della classificazione degli ospiti effettuata attraverso le Schede Individuali della persona Disabile (SIDI). Tali schede suddividono gli ospiti in cinque classi in base alle loro esigenze di intervento sanitario e socio assistenziale.

Il contributo socio-assistenziale è stabilito dalla Convenzione con il Piano di Zona di Ostiglia .

€ **48,70** (iva compresa) per frequenza a tempo pieno ( maggiore di 24 ore sett.)

€ **26,75** (iva compresa) per frequenza a tempo parziale **Modulo 1** (dalle 15/18 ore sett.)

€ **34,25** (iva compresa) per frequenza a tempo parziale **Modulo 2** (dalle 19/24 ore sett.)

Le predette tariffe sono comprensive del costo del pasto, fissato in €5,00 (iva compresa), che verrà da noi fatturato solo in caso di effettivo consumo.

Sono inoltre compresi nella retta:

- ✓ Attività di fisioterapia in convenzione
- ✓ Attività di logopedia in convenzione
- ✓ Servizio Infermieristico in convenzione
- ✓ Consulenza medica in convenzione
- ✓ Attività di nuoto in convenzione con Associazioni del Territorio
- ✓ Attività di scuola di autonomia presso Casa Matilde a Pieve di Coriano; questa opportunità permette all'utenza sia di implementare alcune autonomie domestiche, di socializzazione, personali, che un ambientamento in una situazione diversa dal proprio domicilio che consente, in caso di bisogno, l'effettuazione di soggiorni di pronto intervento su richiesta della famiglia in caso di bisogno.

Questi servizi, svolti per alcune ore settimanali all'interno della Struttura, permettono all'equipe educativa di operare in modo integrato sull'utenza ed offrire un progetto di vita sempre più adeguato alle diverse esigenze di ciascun utente. I servizi di fisioterapia e di logopedia si effettuano due volte a settimana all'interno del CDD da personale qualificato.

L'attività di nuoto è attivata due volte a settimana.

**La retta non comprende:**

i costi dei soggiorni climatici eventualmente effettuati; il costo del soggiorno viene rideterminato di anno in anno in funzione delle spese che verranno sostenute e proposto alle famiglie con il dovuto anticipo rispetto al soggiorno da effettuare.

il trasporto dall'abitazione dell'utente alla sede del Servizio e viceversa (definito da ciascun Comune)

eventuali attività svolte, che si avvalgono di strutture e servizi esterni a pagamento (uscite sul territorio a teatro, mostre, musei, bar; il costo di ogni altra attività non prevista in convenzione verrà valutata di volta dalla Cooperativa).

## Il Centro Socio Educativo (CSE) POGGIO RUSCO/GONZAGA

Il CSE inizia le attività alle ore 8:00.

Questo è il momento dell'accoglienza, fondamentale per la raccolta e lo scambio delle prime informazioni, dove si attiva il circuito di relazioni affettive che coinvolge utenti e operatori e facilita un clima di serenità e familiarità; è lo spazio in cui gli utenti hanno la possibilità di raccontarsi, di vivere in autonomia legami di relazione per loro significativi.

L'orario è strutturato in una griglia semirigida in cui le mattine sono suddivise in due fasce orarie di attività che terminano con il momento del pranzo. Da sottolineare che la suddivisione oraria è funzionale agli obiettivi educativi individuali e di gruppo, pertanto è flessibile ed adattabile secondo le particolari esigenze. Sono inoltre previste alcune uscite "straordinarie" che possono interessare un piccolo gruppo o tutto il gruppo degli utenti (ad esempio: attività di piscina estiva, cava di pesca, incontri con squadre di calcio, momenti insieme al Servizio CDD e/o CSE...)

Il pranzo è un importante momento di convivialità e di scambio fra utenti ed educatori, che contribuisce al rafforzamento del gruppo.

Il primo pomeriggio viene impiegato per le attività di autonomia personale (pulizia denti, bagni...), di autonomia domestica (sparecchiare, preparare il caffè, asciugare le stoviglie..) e di relax (sfogliare o leggere un giornale, ascoltare la musica, chiacchierare..).

Le attività pomeridiane riprendono alle ore 14:00 e la giornata si conclude con la preparazione degli utenti all'uscita.

**Il Servizio è aperto all'utenza dal lunedì al venerdì: quattro giorni alla settimana dalle 8 alle 16, e un giorno a settimana dalle 8 alle 12:30.** per un totale di almeno 230 giorni lavorativi in 47 settimane all'anno.

### Rette del Centro Socio Educativo (CSE)

Il servizio CSE, essendo Servizio socio-assistenziale ha una retta giornaliera a carico dell'utente o del Comune di residenza a seconda di quanto stabilito dai regolamenti del comune di residenza, per minimo **230 giorni annui** di apertura del servizio. Tale retta è stata definita dal Piano di Zona di Suzzara / Ostiglia come segue:

€ **63,25** (iva compresa) per frequenza a tempo pieno ( maggiore di 24 ore sett.)

€ **36,45** (iva compresa) per frequenza a tempo parziale **Modulo 1** (dalle 15/18 ore sett.)

€ **44,95** (iva compresa) per frequenza a tempo parziale **Modulo 2** (dalle 19/24 ore sett.)

Le predette tariffe sono comprensive del costo del pasto, fissato in € 5,00 (iva compresa), che verrà da noi fatturato solo in caso di effettivo consumo.

## Progetto sperimentale CASA Matilde

Il progetto nasce in una struttura costituita da 6 appartamenti, denominata “Casa Matilde” a Pieve di Coriano in Via Mirandoletta n 17; l’edificio è stato donato della benefattrice Lina Panina alla Fondazione Comunità Mantovana, la quale l’ha ristrutturata e data in gestione attraverso una convenzione alla Cooperativa sociale Il Ponte nell’anno 2006.

**La Sperimentazione** si sviluppa su varie attività e proposte che si incentrano in particolare su alcuni bisogni specifici delle famiglie a supporto della definizione del progetto di vita della persona disabile in coerenza con quanto definito all’interno del documento programmatico del Piano di Zona del distretto di Ostiglia. Le attività progettuali sono: Spazio Famiglia, Scuola di Autonomia, Soggiorni di sollievo e soggiorni a bassa soglia (convivenza autonoma in appartamento), Pronto intervento (in caso di bisogno immediato della famiglia). Dall’anno 2010, dopo una attenta analisi dei bisogni emersi dal territorio, nasce un nuovo progetto sperimentale all’interno della struttura, denominato Housing sociale, in convenzione con il Piano di Zona distretto di Ostiglia

### Progetto Spazio Famiglia Righi Raffaella

La conoscenza della famiglia si presenta come un campo di impegno professionale complesso ma stimolante: dall’osservazione di questi contesti familiari e sociali gli operatori della Cooperativa Il Ponte hanno colto la possibilità di nuovi campi di studio e spazi di intervento psicosociale, mettendo a fuoco l’evolversi dei bisogni della famiglia lungo il suo ciclo di vita e le strette connessioni con l’ambiente sociale; si è cercato di comprendere le dinamiche del legame dentro la famiglia e tra la famiglia e il contesto sociale, visto nelle sue specifiche differenziazioni, fatte di reti informali, di sistema di servizi e di istituzioni. Riguarda inoltre un ambito di intervento privilegiato di **prevenzione**. Per approfondire le importanti tematiche qui accennate e per dedicare spazio e tempo a nuove riflessioni legate alla complessità e al valore dell’esperienza delle famiglie, la Cooperativa Il Ponte ha cercato di rispondere alle esigenze e ai bisogni segnalati da numerosi familiari attraverso la **costituzione di gruppi di mutuo aiuto denominati “Spazio Famiglia”**.

Gli incontri con i gruppi di familiari hanno scadenza mensile e l’impianto organizzativo di ciascun gruppo è quindi multidisciplinare e prevedete la partecipazione oltre che dei familiari, del Direttore Tecnico, del Coordinatore di ciascun Servizio, della Psicologa interna della Cooperativa e professionisti esterni **dell’Istituto di terapia familiare di Ferrara**

### Progetto scuola di autonomia

E’ un Servizio diurno che si rivolge agli utenti dei Servizi della Cooperativa e ha la finalità di sviluppare e mantenere il massimo delle autonomie legate all’abitare. Il valore aggiunto di questa esperienza è che si innesta nei singoli **Progetti**, diventando parte integrante della presa in carico della persona disabile e della sua famiglia.

### **Pronto intervento**

Il progetto interviene su una dimensione di bisogno non ancora focalizzata dal territorio del Destra e Sinistra Secchia e che riguarda la necessità espressa da tutte quelle situazioni di urgenza che necessitano di una “presa di distanza” temporanea della persona disabile dal proprio nucleo familiare. Per questi motivi si tratta di una iniziativa sperimentale , unica sul nostro territorio

E' attivato per le emergenze, pensato per far fronte con tempestività a quelle situazioni di bisogno immediato e temporaneo di assistenza e protezione. Assicura il soddisfacimento temporaneo di alloggio, vitto, tutela di fatto e mantenimento del progetto educativo dell'utente disabile.

### **Progetto di bassa soglia**

Il progetto affronta il problema a partire da un'ottica di **prevenzione**, rivolto a persone per le quali si prospettano cambiamenti importanti della situazione familiare (cambio generazionale) e quindi necessitano di un intervento educativo per evitare o rinviare il più possibile un ricovero definitivo.

L'integrazione sociale è una ulteriore finalità del servizio che, mediante un supporto nelle relazioni interne ed esterne alla struttura, tenda a consolidare i legami tra gli ospiti e la comunità locali. Il progetto è finalizzato alla promozione dell'autonomia di vita attraverso la sperimentazione di un gruppo appartamento, fra 4 persone con una disabilità medio lieve. Queste persone sperimentano periodi di convivenza progressivi ed a bassa protezione per alcuni giorni. Da sottolineare nell'avanzamento il potenziamento dell'area sociale: durante le uscite serali in pizzeria o in altri contesti aggregativi del paese di Pieve di Coriano, i ragazzi invitano amici sia frequentanti il Servizio di appartenenza, ma anche di amici, volontari... L'esperienza è monitorata dagli educatori che, senza limitare il piacere delle uscite in autonomia, fanno una azione di supervisione. Alcuni membri del gruppo hanno esportato questa competenza affrontando il soggiorno estivo in autonomia.

### **Progetto sperimentale di Housing sociale**

Il progetto **Housing sociale**, innovativo per il nostro territorio, viene costruito sul Destra Secchia in maniera condivisa da professionalità e competenze che operano nell'ambito sociale, ognuna delle quali apporta il proprio contributo in ragione delle proprie competenze e del proprio mandato sociale; è una modalità nuova di lavoro caratterizzata dal mettere in rete saperi diversi, che si configurano in una equipe formata dal coordinatore del Piano di Zona, un membro della Fondazione comunità Mantovana, l'assistente sociale del comune richiedente e la cooperativa Il Ponte nelle figure del Direttore tecnico e della Coordinatrice del Servizio

I destinatari del progetto di Housing Sociale sono soggetti in situazione di emarginazione o disagio, in difficoltà economica e privi di alloggi del Destra Secchia

## Il Servizio formazione autonomia (SFA)

### Definizione normativa

La normativa regionale di riferimento (DGR 7433 del 13/6/2008) definisce lo SFA come un “servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano di interventi ad alta protezione, ma di interventi a supporto di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro nell’ambito del contesto familiare, sociale, professionale. E’ caratterizzato dall’offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia”.

Tutti i servizi della Cooperativa guardano alla Persona (prima ancora che alla persona con disabilità) partendo dai medesimi presupposti valoriali.

La Persona riunisce in sé risorse e limiti, corpo e mente, razionalità ed emotività; questi elementi non sono solamente giustapposti ma strettamente interdipendenti; l’equilibrio tra le varie componenti della Persona determina il suo stato di benessere; un equilibrio che non è mai una condizione statica ma in continua evoluzione nella cornice più ampia del ciclo di vita.

Richiamarsi al percorso di vita delle persone nel **contesto di un servizio formativo all’autonomia** significa avere ben presente che la vita di ogni persona parte da un dato di dipendenza assoluta e muove verso orizzonti di autonomia relativa, dove per “relativa” si vuole intendere “afferente alle relazioni”, in altre parole al livello di integrazione che lega individuo, gruppi di riferimento, istituzioni, comunità.

### Destinatari e finalità

Riprendendo la DGR 7433/08 vengono individuati come **destinatari**:

- ✓ Persone disabili di età compresa tra i 16 e i 35 anni
- ✓ Persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio-sanitario necessitano, per una loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali
- ✓ Lo SFA non può accogliere persone con prevalenza di patologia psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.

Le **finalità** del Servizio sono:

Acquisire competenze sociali

Acquisire/riacquisire il proprio ruolo in famiglia o emanciparsi dalla famiglia

Acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo

### Capacità ricettiva



**La capacità recettiva** non viene identificata con un numero di posti ma, basandosi il Servizio sul progetto individualizzato, sul numero massimo di progetti contemporaneamente attivi. La massima capacità progettuale è definita in **14 progetti**.

### **Modalità di accesso e dimissione**

Per l'ammissione al servizio la persona con disabilità, la sua famiglia o il Comune di residenza possono contattare il Direttore Tecnico o il Coordinatore dello SFA per un primo incontro di reciproca conoscenza. In caso di interesse all'inserimento da parte della persona disabile e dei suoi familiari, questi formalizzeranno la richiesta di inserimento al Comune di residenza. In questa fase vengono valutati i requisiti di pertinenza della domanda rispetto agli indirizzi generali espressi dalla normativa regionale.

In caso di accoglimento positivo e di conseguente formalizzazione dell'impegno di spesa del Comune di appartenenza, si dà corso ad una fase di osservazione della durata di 2-3 mesi al termine durante la quale si giungerà ad una valutazione di **inseribilità** o ad una valutazione di **non inseribilità** con eventuale ri-orientamento su altri Servizi del territorio condiviso con l'ente inviante.

La **dimissione dal servizio** in linea generale è da prevedersi nei seguenti casi:

- ✓ raggiungimento degli obiettivi previsti nel PEI in relazione ai tre moduli.
- ✓ richiesta dell'Utente o dei familiari, previa domanda scritta da inviare al Comune di Residenza e alla Direzione Tecnica della Cooperativa, in cui viene specificata la data di decorrenza con un preavviso minimo di 15 gg.

In ogni modo la decisione di dimettere un Utente deve essere frutto di valutazione e confronto tra Servizio, Famiglia e Comune di residenza.

### **Moduli**

I singoli percorsi possono variare in intensità e durata a seconda del quadro e degli obiettivi individuati nel Progetto Educativo Individualizzato.

Il servizio è organizzato in moduli:

- ✓ Il **modulo formativo**, della durata massima di tre anni
- ✓ Il **modulo di consolidamento**, della durata massima di due anni
- ✓ Il **modulo di monitoraggio**

### **Progetto Educativo individualizzato**

Il servizio SFA si dota di un apposito modello di Progetto Educativo individualizzato strutturato per evidenziare con efficacia le competenze in ingresso (al termine del periodo di osservazione), gli obiettivi individuati per macro area e conseguenti strategie di intervento nel dettaglio, e l'evoluzione dinamica tramite focus di verifica a cadenza trimestrale.

### **L'equipe di lavoro**

**Il personale** , come da DGR, è composto dalle seguenti figure professionali: **Direttore Tecnico, Coordinatore**, che potrà avere funzioni operative, **un Educatore Professionale** ogni 7 utenti, l'offerta è poi ulteriormente qualificata dalla collaborazione con la figura professionale dello **Psicologo**.

#### **Art. 4 – Costo del servizio**

Il costo della retta comprende le attività socio assistenziali escludendo il costo sostenuto per:

- il trasporto da casa alla sede e viceversa,
- i soggiorni climatici,
- eventuali attività svolte avvalendosi di strutture e servizi esterni a pagamento:

€ **707,00** (iva compresa) per frequenza modulo Formativo

€ **389,75** (iva compresa) per frequenza modulo consolidamento/monitoraggio

Le predette tariffe sono comprensive del costo del pasto, fissato in €5,00 (iva compresa).

**E' attivo dal 27/01/2020 un regolamento provinciale dei Servizi e degli interventi di protezione e promozione sociale e della compartecipazione alla spesa.**

#### **CONTATTI**

Presidente: Simonetta Bellintani

Tel. 3477839792

presidenza@coop-ilponte.org

Direttore Tecnico: Cristina Benatti

Tel. 3477842661

direzione@coop-ilponte.org

**CDD Sermide**

Tel. 038662827

Coordinatore: Bavelloni Oriana

Tel. 3474919520

[cdd.sermide@coop-ilponte.org](mailto:cdd.sermide@coop-ilponte.org)

CSE Poggio Rusco

Coordinatore: Campana Erica

Tel. 0386740242

[cse.poggiorusco@coop-ilponte.org](mailto:cse.poggiorusco@coop-ilponte.org)

CSE Gonzaga

Coordinatore: Bimbati Marco

Tel. 3474917145

[cse.gonzaga@coop-ilponte.org](mailto:cse.gonzaga@coop-ilponte.org)

SFA Poggio Rusco/Gonzaga

Coordinatore: Amori Francesco

Tel. 3483631056

[sfa@coop-ilponte.org](mailto:sfa@coop-ilponte.org)

Segreteria

Tel. e Fax 0386961399

[info@coop-ilponte.org](mailto:info@coop-ilponte.org)

#### **TRATTAMENTO DATI PERSONALI:**

*I dati personali forniti dagli utenti/ospiti, o dai loro familiari, qualora siano impossibilitati, o altrimenti acquisiti nell'ambito dell'attività istituzionale de "Il Ponte" Società Cooperativa Sociale ONLUS sono tutelati dalla Normativa sulla tutela dei dati personali (D.Lgs 196 del 30/06/2003 e s.m.i.).*

*Oltre ai dati anagrafici e sociali sono raccolti altri dati cosiddetti "sensibili" relativi allo stato di salute della persona, alla valutazione dell'autonomia personale e ad altre informazioni di carattere assistenziale che sono custodite nella cartella clinica, sociale e nel piano di assistenza individuale.*

*Al momento dell'ingresso c/o la Società Cooperativa Sociale ONLUS "il Ponte" verrà richiesto apposito consenso per il trattamento dei dati personali e sanitari all'utente/ospite, se cognitivamente in grado di fornirlo, o alla persona giuridicamente autorizzata in tal senso.*

*Tutte le informazioni sensibili sono raccolte da personale qualificato e formato sugli aspetti di tutela dei dati personali e sensibili esclusivamente al fine di garantire gli interventi sanitari ed assistenziali, nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità delle persone, secondo modalità che rendano minimo il disagio della persona proprio in relazione ai dati raccolti.*

**Questa è l'ultima pagina del documento.**

**Gennaio 2022**