# CARTA DEI SERVIZI

COOPERATIVA SOCIALE

AGESPHA

ONLUS

# Indice

**Premessa**
**Presentazione**
**Mission**
**Vision**
**Sede e Servizi**
**Struttura organizzativa**
**I Servizi offerti**
**Centro Diurno**
**Comunità Alloggio**
**Appartamento Protetto**
**Appartamento Semi Protetto**
**Laboratorio Agricoltura Sociale**
**Standard qualitativi**
**Tutela degli ospiti**
**Gestione dei Reclami**
**Moduli Reclami**

COOPERATIVA SOCIALE
AGESPHA
ONLUS

# PREMESSA

La **Carta dei Servizi** è uno strumento importante attraverso il quale vogliamo presentarci a tutti coloro che sono interessati alle attività da noi svolte nell'ambito della disabilità.

È un passo ulteriore all'interno del percorso di qualità che abbiamo intrapreso e che esprime il desiderio e l'intenzione di **Agespha** nel continuare ad operare in un ottica di miglioramento continuo; siamo convinti che la spinta etica e la sensibilità storica del volontariato debbano inevitabilmente integrarsi con esigenze di risposte sempre più qualificate e adeguate ad un sistema di welfare moderno

Con la **Carta dei Servizi** ci proponiamo di presentare in maniera chiara le finalità della Cooperativa, la nostra organizzazione, i servizi offerti, le modalità di accesso ai servizi e di comunicazione con la nostra organizzazione, nonché di rendere espliciti gli standard di qualità che ci impegniamo a garantire.

Il presente documento tiene in debita considerazione quanto richiesto dalla Legge ministeriale 2/95.

# PRESENTAZIONE

La storia di **Agespha**, come Cooperativa sociale, è recente e risale all'anno **2003**.

Alle spalle, un lungo periodo di vita come "Associazione Agespha" che ha accompagnato per oltre vent'anni l'impegno nel sociale e a favore delle persone con disabilità. La Cooperativa trae quindi origine, come del resto spesso accade nel mondo delle imprese sociali, da un'esperienza appassionata e "pionieristica" di volontariato, avviata negli **anni 80**,voluta per dare risposte immediate e concrete alle esigenze di socializzazione e inserimento sociale delle persone con disabilità. Un idea che ha coinvolto direttamente i genitori dei ragazzi e gli animatori – volontari.

Associazione e Cooperativa sono quindi legate da un filo conduttore unico, una linea che unisce alcune tappe storiche importanti che vale la pena evidenziare

**Anno 1985**: l'avvio del **CEOD** (Centro Educativo Occupazionale Diurno) in convenzione con l'ASL 22 di Bussolengo, un evento importante che ha consentito l'inserimento degli operatori professionali **(OSS),** superando il solo apporto volontaristico. Un passo importante verso la dimensione di impresa sociale, senza con questo rinunciare al valore e al contributo dei soci volontari. Il centro diurno e l'attività del "laboratorio di bomboniere" sono divenuti due elementi di riferimento dell'azione sociale.

**Anno 2001**: l'avvio della **Comunità Alloggio** in località Palazzolo d Sona, un servizio importante, con ulteriori esigenze di professionalità e organizzazione aziendale. Diventa fondamentale l'inserimento di nuove figure professionali come l'**Educatore** e il **Coordinatore** delle unità operative per supportare il lavoro caratterizzato da un crescente grado di complessità. È in questi anni che matura la convinzione di lavorare in un contesto sociale in continuo mutamento:

- I bisogni della persona con disabilità e delle famiglie cambiano e si evolvono
- Il progressivo cambiamento nel sistema dei Servizi sociali, un cambiamento con la legge 383/2000 e progressivamente evolutasi nel tempo
- L'evoluzione nel ruolo del Centro Diurno come servizio per il territorio nel suo rapporto con la rete sociale esistente

**Anno 2003**: la storia recente, con la costituzione della Cooperativa sociale e la ristrutturazione della sede storica nei locali di Via Biancardin, il punto di arrivo del lavoro di **Agespha**. Oggi l'attività professionale e il sostegno irrinunciabile e spontaneo dei soci volontari continua a convivere e si identifica attraverso le due realtà istituzionali: la **Cooperativa sociale** e **l'Associazione storica**.

**Gennaio 2004**: le attività convenzionate (Centro Diurno e Comunità Alloggio) con l' ASL 22 ed i rapporti con il Comune di Bussolengo per

quanto riguarda la gestione della sede in Via Biancardin sono gestiti dalla Cooperativa Agespha.

**Giugno 2005**: avviene il trasferimento della Comunità Allloggio dalla struttura dell'ASL 22 di Palazzolo di Sona, alla struttura in Via Biancardin e precisamente sopra il Centro Diurno.

# MISSION

La Cooperativa Agespha è una cooperativa sociale per supportare e dare continuità al progetto iniziale dell'omonima associazione: il lavoro di assistenza e di inserimento sociale per le persone con disabilità.

Il Centro diurno, la Comunità Alloggio e il laboratorio di bomboniere ne sono l'espressione concreta e operativa.

A sostegno della sua azione sociale, la Cooperativa ha individuato e fatto sue alcuni riferimenti etici valoriali.

Riferimenti che orientano tutta l'azione educativa e i criteri di lavoro sociale con gli ospiti delle strutture gestite. Gli elementi essenziali di tali riferimenti sono evidenziati qui di seguito, ad indicare il significato che assumono per la realizzazione della Mission e della politica Aziendale:

- La persona è un essere vivente dotato di una sfera spirituale e di valori interiori che sente di poter mettere a frutto per la propria realizzazione
- La realizzazione della singola persona non può mai prescindere da quella del gruppo sociale in cui si è inserita, per questo ognuno ha diritto all'integrazione.
- La persona umana ha quindi un diritto fondamentale all'essere educato e ad educare.
- Ogni persona possiede una propria identità / personalità che la rende unica; nessuna unicità ò chiamata a realizzare qualcosa di singolare e che solo a lei spetta di fare
- La persona è realizzata solo quando esercita la libertà che le è connaturata, cioè la capacità di scelta

Per la realizzazione della Mission, la Cooperativa Agespha considera queste risorse fondamentali:

- Gli operatori professionali coinvolti nella gestione delle attività in contatto strettissimo con coloro che usufruiscono dei servizi, i clienti diretti.
- Le figure degli educatori e dei coordinatori, figure importanti che rendono il "servizio" un servizio di qualità
- Il volontariato, sostegno essenziale della Mission, filo conduttore con il progetto storico originario.

La Cooperativa Agespha si propone di rispondere alle diverse esigenze delle persone con disabilità ed eventualmente ampliando la gamma dei servizi offerti.

# VISION

Siamo impegnati nella costruzione di un ambiente di lavoro che offra a ciascuno, oltre ad una sicurezza economica, un contesto di relazione umane improntate al rispetto, alla stima e alla fiducia reciproca. Il lavoro in Agespha per noi vuole essere un'opportunità di sviluppo della professionalità, un'occasione per manifestare attitudine e creatività personali, un modo attraverso cui contribuire a migliorare la società in cui viviamo a partire dal servizio ai disabili.

Ci dedichiamo in particolare alle persone con disabilità intellettiva, cercando di cogliere giorno per giorno la loro unicità attraverso una relazione che sa farsi accogliere, che accetta la sfida di un percorso di crescita caratterizzato dall'incertezza, dall'ignoto e da potenzialità che possono essere espresse adeguatamente, stimolate e sostenute. In Agespha la persona con disabilità è riconosciuta nella sua identità e dignità, che si realizzano in pienezza nel presente anche attraverso la relazione di cura e l'attenzione e l'attenzione che coordinatore, educatore ed operatore si impegnano ad offrire. Per ciascuno di noi prendersi cura dei nostri ospiti diventa motivo quotidiano di crescita e realizzazione personale.

# SEDE E SERVIZI

## la Comunità Alloggio

**"BUCANEVE"**

**Via Biancardin,14**
**37012 Bussolengo(VR)**
**tel. 0457158774**
**fax. 0456757089**

Aperta tutto l'anno 24 ore su 24

## il Centro Diurno

**"AGESPHA"**

**Via Biancardin,14**
**37012 Bussolengo (VR)**
**tel. 0457157299**
**fax. 0456757089**

Aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle ore 16.00

## l'Appartamento Protetto

**"MARGHERITA"**

**Via Biancardin,14**
**37012 Bussolengo (VR)**
**tel. 0457158774**
**fax. 0456757089**

Aperta tutto l'anno 24 ore su 24

## Il Volontariato

La sede della cooperativa
**A.Ge.S.P.Ha.**
si trova nello stesso stabile
al secondo piano.

Per informazioni

**393/9644469**

## gli Uffici

Sede legale ed amministrativa:
**via Rovereto**
**37012 Bussolengo (VR)**
**tel 0457157299 fax 045675709**
amministrazione@agespha.it
**Sito internet:** www.agespha.it
**C. fiscale e**
**P.IVA:**03333570236

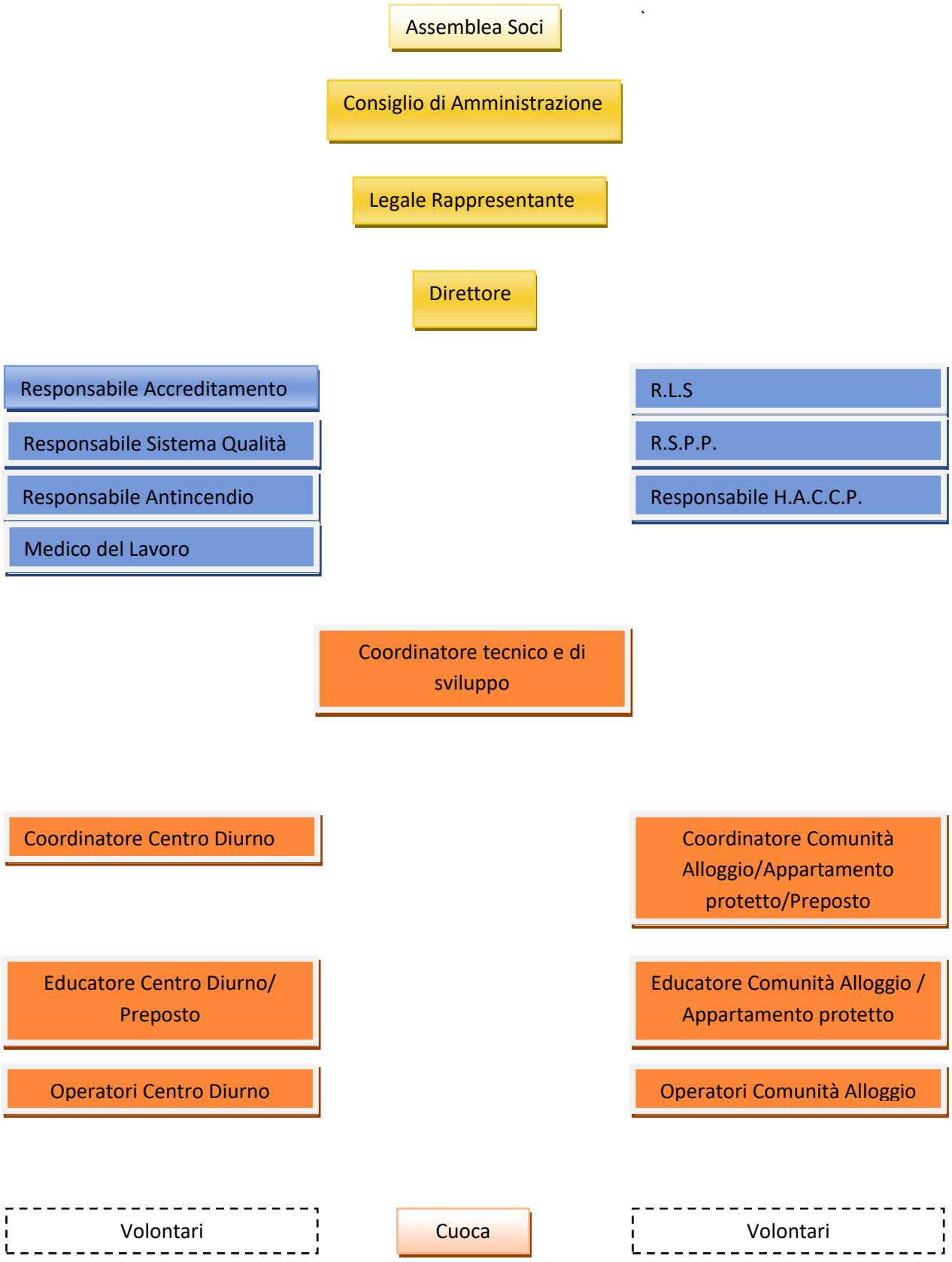
## l' Appartamento Semi Protetto

**"IRIS"**

**Via Rovereto,14**
**37012 Bussolengo(VR)**
**tel 0457158774**

Aperta tutto l'anno 24 ore su 24

# ORGANIGRAMMA




# I SERVIZI OFFERTI

**Agespha** realizza le proprie attività attraverso la gestione dei seguenti servizi:

CENTRO DIURNO per persone con disabilità

COMUNITA' ALLOGGIO per persone con disabilità

APPARTAMENTO PROTETTO per persone con disabilità

APPARTAMENTO SEMI PROTETTO per persone con disabilità lieve

LABORATORIO AGRICOLTURA SOCIALE per persone con disabilità lieve

## CENTRO DIURNO

CSQA SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO UNI EN ISO 9001 – CERT. nº 3357

Il centro diurno per persone con disabilità è un servizio convenzionato con l'azienda Ulss 9 Scaligera che ha lo scopo di offrire, alle persone inserite,

un luogo specializzato in cui possano esprimere al meglio le proprie capacità e sviluppare al massimo le potenzialità residue in un ambiente che promuove la loro integrazione nel tessuto sociale. Il centro diurno fornisce interventi a carattere educativo – riabilitativo – assistenziale.

**Criteri di accesso**

Il centro diurno può accogliere al massimo n.20 persone che presentano disabilità di tipo cognitivo, fisico, sensoriale e diagnosticate da parte dei servizi specialistici dell'azienda Ulss. L'accesso al servizio è possibile attraverso una richiesta presentata dai famigliari della persona con disabilità all'Assistente sociale del Comune di residenza. Quest'ultima, attiva l'UVDM (Unità Valutativa Multi Dimensionale dove sono presente tutta la rete dei servizi) per la destinazione del centro prescelto, che verrà poi condivisa con l'utente e/o famigliare. Per poter accedere al servizio del centro diurno sono necessari i seguenti requisiti:

- Certificazione ai sensi della legge 104/92 (certificato dello stato di gravità della persona)

**Modalità di funzionamento**

Il centro diurno è aperto 227 giorni l'anno, dal lunedì al venerdì (orario dalle 9.00 alle 16.00 esclusi i trasporti). Eroga attività di tipo ricreativo, educativo e riabilitativo, strutturate attraverso la realizzazione del PEI (Progetto Educativo Individualizzato). IL PEI viene elaborato in seguito alla programmazione annuale, che viene svolta generalmente verso la fine del mese di Gennaio, con il coinvolgimento diretto del gruppo di lavoro (Coordinatore, Educatore, Operatori Socio Assistenziali). La programmazione ha la durata di tre giorni, durante i quali il centro diurno rimane chiuso. Durante questi tre giorni, vengono condivise le schede di osservazione, compilate precedentemente da parte dell'educatore e dall'operatore – tutor della persona disabile. Vengono inoltre definite le attività e i laboratori, i soggiorni e i periodi di chiusura.

Il progetto educativo contiene i seguenti elementi:

- Dati personali della persona con disabilità
- Caratteristiche dell'utente (diagnosi, contesto familiare e sociale, elementi significativi sulla sua singolarità)

- Sintesi dell'anno educativo precedente (considerando le aree di lavoro della scheda osservativa)
- Verifica delle attività interne ed esterne al centro, compresi i laboratori, dell'anno precedente
- Aree di lavoro dell'anno educativo corrente (per ogni area vengono definiti gli obiettivi specifici, i fattori ambientali significativi per l'obiettivo e la strategia operativa)
- Proposta all'utente e alla famiglia delle attività e dei laboratori
- Piano di progetto (verifiche intermedie)
- Programma attività settimanali
- Giorni di chiusura del servizio
- Firme per condivisione del progetto (Utente, Familiare, Equipe educativa, Assistente sociale, Psicologa o Psichiatra).

Per la stesura del PEI si considera la persona nella sua globalità, quindi:

- Autonomie personali
- Abilità motorie
- Abilità manuali
- Abilità cognitive
- Abilità socio – relazionali
- Abilità affettivo – relazionali

Il progetto è redatto dall'educatore in collaborazione con l'equipe e la rete dei servizi e presentato alla famiglia e alla equipe distrettuale

Le attività svolte all'interno del servizio del centro diurno sono prevalentemente strutturate in laboratori, nei quali le persone con disabilità partecipano in base al proprio progetto educativo individualizzato

I laboratori presenti al centro diurno sono:

Creatività: ha come obiettivo quello di sostenere la manualità fine e grossolana anche non attraverso la produzione di oggetti legati al negozio.

CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa): sostenere l'aspetto emotivo – relazionale attraverso una continua ricerca di strumenti adeguati per la comunicazione verbale e non.

Bomboniere: laboratorio di lavoro per chi mantiene buone manualità a sostegno del negozio e ha come obiettivo quello di sostenere la Cooperativa a livello economico. Rappresenta il laboratorio più occupazionale in quanto vengono confezionati oggetti per rispondere alle varie richieste per battesimi, cresime, matrimoni o anniversari.

Crescita emozionale: aiutare chi vi partecipa a denominare le proprie emozioni, prendendone coscienza e confrontandosi con le esperienze quotidiane interne ed esterne al centro.

Pc (Didattica e Computer): sviluppare e mantenere le abilità cognitive con obiettivi diversi per ognuno.

Teatro: laboratorio con valenze diverse, che riguardano diversi aspetti (cognitivo, corporeo, emotivo, espressivo).

Attività motoria : ha come obiettivo quello di mantenere le funzioni motorie per un maggiore benessere fisico.

Motricità fine:

Laboratori di lavoro:

Inoltre all'interno del centro diurno sono organizzate le seguenti attività educativo – riabilitative:

- **Ippoterapia**: il rapporto con il cavallo è in grado di generare sentimenti ed emozioni intense (ad es. vincere le paure…) con l'obiettivo di migliorare il controllo emotivo, sostenere maggiore livelli di autonomia del soggetto e favorire il benessere fisico (equilibrio, tonicità, schema corporeo, ecc..).
- **Musicoterapia**: l'obiettivo è lo stimolare all'ascolto, la gestione delle emozioni, l'incentivazione e lo sviluppo della propria espressività musicale.
- **Attività motoria in acqua**: questa attività ha come obiettivo il mantenere le abilità di nuoto.

- **Psicomotricità**: questa attività ha come obiettivo generale quello di sostenere le persone che partecipano in modo globale valorizzando come canale privilegiato di comunicazione il corpo.

- **Uscite di socializzazione**: obiettivo di integrazione con il territorio e sostenere le autonomie, diverse per ogni utente.
- **Soggiorno di 5 giorni al mare e 5 giorni in montagna**: vivere un'esperienza svago e di amicizia tra operatori e utenti e degli utenti tra loro.

## COMUNITA' ALLOGGIO

CSQA
SISTEMA QUALITÀ CERTIFICATO
UNI EN ISO 9001 – CERT. n° 3357

La comunità alloggio è un luogo di vita che è finalizzato a sostituire la famiglia di origine al momento in cui non sia più in grado di farsi carico delle esigenze della persona con disabilità. Si tratta pertanto di un servizio aperto tutti i giorni dell'anno (H24), nel quale il personale specializzato lavora al fine di ottenere che le persone ospitate vivano in un ambiente sereno, attorniato da un numero di volontari che

contribuiscono a rallegrare l'ambiente con incontri, feste, attività culturali, ecc..

**Obiettivi specifici**

Rispondere a situazioni di incapacità o di impossibilità dei nuclei famigliari originali di supportare educativamente e materialmente persone con disabilità incapaci di condurre una vita autonoma. Creare all'interno della struttura un ambiente accogliente che possa trasmettere alla persona disabile un senso di serenità e di calore umano e offrire una situazione positiva. Infine creare una rete di collaborazione tra la realtà residenziale ed il territorio. Accoglienza a tempo determinato per progetti finalizzati alla vita indipendente.

**Criteri di accesso e capacità ricettiva**

La comunità alloggio può ospitare al massimo n.10 persone che presentano disabilità di tipo cognitivo, fisico, sensoriale, diagnosticate da parte dei servizi specialistici dell'azienda Ulss.

L'accesso al servizio è possibile attraverso una richiesta presentata dai famigliari della persona con disabilità all'assistente sociale del territorio di residenza. Quest'ultima attiva l'UVDM (Unità Valutativa Multi Dimensionale) per la destinazione della comunità prescelta. Per poter accedere al servizio del centro diurno sono necessari i seguenti requisiti:

- Certificazione ai sensi della legge 104/92 (certificato dello stato di gravità della persona)

**Modalità di funzionamento**

Poiché la comunità alloggio è un servizio di tipo residenziale, l'organizzazione della giornata segue il più possibile i ritmi di vita famigliari. Sono strutturate routine quotidiane condivise tra gli ospiti che riguardano di norma la sveglia, la colazione, le attività del laboratorio, il pranzo, la merenda, la cena e l'orario del riposo.

I laboratori sono vari (diversi ogni giorno) e vanno dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 11.45. Seguono obiettivi relazionali e di inclusione sul territorio, considerando che la maggior parte vengono gestiti esternamente alla struttura.

I laboratori vengono offerti agli ospiti divisi in piccoli gruppi oppure all'intero gruppo di ospiti a seconda della capacità e abilità della persona con disabilità. I laboratori sono i seguenti:

- Musicale

- Cura e benessere della persona
- Ludico – ricreativo
- Didattico (giornalino)
- Cura degli animali
- Cura delle piante
- Cucina

Trasversalmente la comunità alloggio svolge anche attività extra come ippoterapia, attività motoria in acqua, soggiorni al mare e in montagna durante il periodo estivo.

Per ciascun utente è definito un PEI (Progetto Educativo Personalizzato) che contiene i seguenti elementi:

Il progetto educativo contiene i seguenti elementi:

- Dati personali della persona con disabilità
- Caratteristiche dell'utente (diagnosi, contesto familiare e sociale, elementi significativi sulla sua singolarità)
- Sintesi dell'anno educativo precedente (considerando le aree di lavoro della scheda osservativa)
- Verifica delle attività interne ed esterne al centro, compresi i laboratori, dell'anno precedente

- Aree di lavoro dell'anno educativo corrente (per ogni area vengono definiti gli obiettivi specifici, i fattori ambientali significativi per l'obiettivo e la strategia operativa)
- Proposta all'utente e alla famiglia delle attività e dei laboratori
- Firme per condivisione del progetto (Utente, Familiare, Equipe educativa, Assistente sociale, Psicologa o Psichiatra).

**Prestazioni offerte**

Agli utenti inseriti in comunità alloggio sono garantite prestazioni di:

- carattere assistenziale (igiene personale, sorveglianza nella corretta assunzione da parte della pcd delle terapie, bagno assistito, pranzo assistito).
- educative e psicosociali (laboratori con operatori ed educatore come da PEI).
- Alberghiere: ristorazione (possibilità di dieta personalizzata), pulizia e riordino ambienti, lavanderia, pernottamento, parrucchiera, estetista
- Soggiorni in Italia o all'estero

L'accesso alla comunità alloggio prevede un contributo a carico dell'utente definito da parte dell'azienda Ulss in base alla certificazione ISEE.

La comunità alloggio è aperta tutti i giorno dell'anno 24 ore su 24.

# APPARTAMENTO PROTETTO "MARGHERITA"

L'appartamento protetto è un servizio che accoglie persone adulte con disabilità lieve, con buoni livelli di autosufficienza, prive di nucleo famigliare o per le quali la permanenza nel nucleo famigliare sia temporaneamente o permanentemente impossibilitata. Ha come finalità l'accoglienza e la gestione della vita quotidiana, orientata alla tutela della persona, allo sviluppo delle abilità residue e a favorire esperienze di vita autonome della famiglia di origine (qualora ci sia).

**Obiettivi specifici**

Integrazione con la rete dei servizi socio – sanitari e sociali del territorio. In tutte le fasi di erogazione del servizio sono messe in atto azioni finalizzate ad attuare il coordinamento e l'integrazione con gli altri servizi sociali e sanitari del territorio.

Utilizzo delle risorse del territorio da parte degli ospiti attraverso la realizzazione di reti che facilitino l'integrazione sociale della persona con disabilità con l'utilizzo delle risorse del territorio (ad esempio piscine, cinema, centri di aggregazione, associazioni di volontariato e sportive, ecc..).

**Criteri di accesso e capacità ricettiva**

L'appartamento protetto può ospitare al massimo n. 3 persone che presentano disabilità di tipo cognitivo, fisico, sensoriale ma con buoni livelli di autosufficienza. L'accesso al servizio è possibile attraverso una richiesta presentata dai famigliari della persona disabile all'assistente sociale competente. Quest'ultima attiva L'UVDM (Unità Valutativa Multi Dimensionale) per la destinazione del posto prescelto, la data di inserimento e il periodo di permanenza all'interno.

**Personalizzazioni interventi**

Patto educativo con gli altri ospiti della casa: all'interno dell'appartamento sono presenti regole di vita chiaramente definite e condivise con gli ospiti della casa.

**Sicurezza struttura**

La struttura ottempera ai requisiti di abitabilità richiesti per le civili abitazioni e ai requisiti previsti dal Testo Unico 81/01 coerenti con il tipo di struttura. Nella struttura sono previste opportune forme di

evacuazione e individuate le vie di fuga in ragione del rischio equivalente alla collocazione abitativa.

**Articolazioni ambienti**

L'appartamento è caratterizzato dalla presenza di una cucina – soggiorno, tre camere da letto, un bagno attrezzato e una lavanderia. È privo (all'interno ed esterno) di barriere architettoniche, secondo quanto previsto dalla L 13/89, DM 236/89, DPR 503/96.

**Professionalità degli operatori**

Il gruppo appartamento è gestito da un numero adeguato di figure professionali quali un educatore e operatori socio assistenziali di supporto alle attività e gestione in base alle esigenze dell'utenza.

**Prestazioni offerte**

Agli utenti inseriti sono garantite prestazioni di carattere:

- Assistenziali.
- Educative e psicosociali, in base a quanto definito nei progetti personalizzati.
- Alberghiere: aiuto nella spesa, aiuto nella preparazione dei pasti con finalità di autonomia.
- Soggiorni: vacanze in Italia o all'estero con la Coop. Agespha e anche con altre realtà.

**Costi a carico dell'utenza**

L'accesso all'appartamento protetto prevede un contributo a carico dell'utente definito tra la Cooperativa e l'utente stesso.

**Apertura del servizio**

L'appartamento protetto è aperto tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24.

# APPARTAMENTO SEMI PROTETTO "IRIS"

L' **appartamento semi - protetto** è un servizio che accoglie persone adulte (tra 18 e 65 anni), con disabilità lieve e un buon compenso psico-fisico.

La persona inserita in appartamento deve avere buoni livelli di autosufficienza, tali da consentirle di vivere alcune fasi della giornata autonomamente, senza la presenza degli operatori.

Ha come finalità l'accoglienza e la gestione della vita quotidiana, per favorire esperienze di vita autonome dalla famiglia di origine (qualora ci sia), dando l'opportunità all'ospite di partecipare interamente al suo percorso per una vita indipendente.

Obiettivi specifici:

- Rafforzamento delle autonomie già presenti nella persona, per quanto riguarda lo svolgimento delle mansioni domestiche quali: la pulizia degli ambienti comuni (sala –cucina - bagno), della propria stanza, lo stiro dei propri indumenti e la preparazione dei pasti. Inoltre è richiesta la capacità di organizzare le mansioni sopraccitate con le attività esterne di lavoro o tirocinio lavorativo e tempo libero.
- Integrazione con la rete dei servizi socio-sanitari del territorio
- Gestione dei propri appuntamenti ricreativi, sanitari (medico di base, ospedali/ambulatori) e di altro carattere.
- Gestione dell'eventuale terapia farmacologica, con la semplice supervisione dell'operatore.
- Utilizzo delle risorse del territorio da parte degli ospiti attraverso la realizzazione di reti che facilitino l'integrazione sociale dell'utente, con l'utilizzo delle risorse del territorio (ad esempio, piscina, centri di aggregazione, cinema, ass. sportive, parrocchia…)

**Figure di supporto al progetto e servizi:**

L'appartamento protetto si serve per il suo funzionamento di alcune figure professionali e servizi:

**L'Educatore, l'OSS, il Coordinatore della Comunità Alloggio, servizio Consulenza e Supporto Psicologico**

# LABORATORIO AGRICOLTURA SOCIALE

Il progetto ha come obiettivo principale la realizzazione di una "**Fattoria Sociale in rete**" dove si realizzano percorsi formativi attraverso attività agricole, di coltivazioni, di allevamento e di trasformazione di prodotti agroalimentari che coinvolgono attivamente fasce deboli della popolazione.

Attualmente sussiste una collaborazione tra i soggetti suddetti (Coop. Agespha Onlus, Semi di Sole, Punto Rosso, Fattoria Casa Mia) dove si sono realizzati i seguenti percorsi:

- Un laboratorio di agricoltura sociale che coinvolge persone con disabilità lieve;
- L'inserimento lavorativo di una persona con disabilità proveniente dal servizio SIL;

L'idea di fondo è quella di coniugare l'esperienza della Cooperativa Agespha nella gestione delle persone con disabilità e la professionalità delle aziende agricole partner del progetto.

# STANDARD QUALITATIVI

| Dimensione della qualità | Sottodimensione | Indicatore | Standard di riferimento |
|---|---|---|---|
| Personalizzazione interventi | Progettazione personalizzata | Redazione di un progetto personalizzato per ciascun utente inserito | Annuale (piano di progetto) |
| | Personalizzazione degli spazi | Struttura degli spazi rispetto alle attività definite nel progetto. | Presenza di camere e spazi personalizzati |
| Soggiorni | Realizzazione di soggiorni programmati con gli utenti | Realizzazione di due soggiorni, uno al mare ed uno in montagna | Almeno 10 giorni l'anno |
| Pasti | Menù stagionale | Redazione di tre menù (invernale, estivo, intermedio) | Annuale |
| | Diete personalizzate | Sulla base di eventuali patologie e necessità dell'utente concordate con il dietista e/o i familiari | Quando necessario |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **Trasporti** | **Puntualità** | **Rispetto degli orari concordati nell'andare a prendere e riportare gli utenti a domicilio** | **Max 60 minuti** |
| | **Utilizzo di mezzi adeguati e sicuri** | **Presenza di mezzi idonei al trasporto di persone disabili che vengono revisionati periodicamente** | **Annuale** |
| | **Garanzia di conducenti** | **Accertamento di patente di guida valida** | **Al momento dell'assunzione** |
| | **Assicurazione conducenti** | **Pagamento polizza all'inizio dell'anno** | **Annuale** |
| | **Garanzia di condizioni igieniche dei mezzi adeguate** | **Pulizia dei 3 automezzi** | **1 volta al mese per ogni pulmino** |
| **Risorse umane** | **Aggiornamento e formazione** | **Definizione dei bisogni formativi sulla base di richieste degli operatori/educatori e obiettivi del servizio** | **Piano annuale di formazione redatto entro il mese di Dicembre di ogni anno** |
| | | **Riunioni di programmazione e di verifica con tutta l'equipe di ciascun servizio** | |
| | **Riunioni di equipe** | **centro diurno** | **Una volta la settimana** |
| | | **comunità alloggio** | **Una volta la settimana** |

# TUTELA DEGLI OSPITI

La Cooperativa Agespha ha adottato un piano per la tutela della privacy degli utenti attraverso una modulistica appropriata che viene consegnata a tutte le persone che collaborano con la cooperativa e alla quale devono attenersi in modo preciso. Gli ambienti non hanno barriere architettoniche e tutti gli spazi a disposizione dell'utenza sono raggiungibili anche con carrozzine. La struttura presenta un idoneo impianto di sollevamento che raggiunge tutti i piani dello stabile.

La struttura inoltre dispone di un piano di evacuazione con la presenza di porte d'emergenza, scala antincendio e un numero appropriato di estintori. Il punto di raccolta in caso di evacuazione dello stabile è situato nella parte finale a ovest della struttura. La cooperativa si avvale della consulenza e supervisione esterna di un responsabile per la Prevenzione e Protezione.

La cooperativa fornisce i pasti agli utenti utilizzando la propria cucina, la quale segue il piano HACCP, stilato da una consulente preposta. La cucina viene utilizzata solo dal personale idoneo alla preparazione e somministrazione di cibi (cuoca ed operatori che hanno svolto il corso di addetto alla manipolazione di sostanze alimentari).

## GESTIONE RECLAMI

L'amministrazione è aperta e disponibile a ricevere verbalmente:

- Suggerimenti per migliorare il servizio offerto
- Segnalazioni di malfunzionamento
- Reclami

Inoltre suggerimenti, segnalazioni e reclami possono essere avanzati al Legale Rappresentante di Agespha o ai coordinatori dei servizi attraverso la compilazione del modulo "Reclami, segnalazioni e suggerimenti".

Dopo essere stato compilato e firmato il modulo potrà essere:

1) Consegnato direttamente al Legale Rappresentante della Cooperativa.
2) Inserito nella cassetta porta lettere di Agespha, collocata all'ingresso della sede.
3) Spedito a mezza raccomandata.

Il legale Rappresentante fornirà riscontro in merito alle segnalazioni entro 30 giorni dalla ricezioni del modulo.

## MODULO DEI RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Cognome…… Nome……

Residente in Via…… n. ……

Luogo di Residenza ……

In qualità di

Genitore /Tutore /Parente ……

Resonsabile di ……

Volontario ……

Altro (specificare) ……

**Desidero evidenziare al Legale Rappresentante di Agespha** (esprimere l'oggetto della segnalazione e reclamo)

……

……

……

……

……

**Desidero comunicare al Legale Rappresentante di Agespha** (esprimere eventuali suggerimenti)

……

……

……

……

……

Ai sensi del GDPR 679/2016 autorizzo al trattamento dei dati personali di cui sopra

Data …… Firma ……

Reclamo n. ……

Mod. REC del 01.05.18 Rev. 02