

CARTA DEI SERVIZI



COOPERATIVA SOCIALE

AGESPHA

— ONLUS —





COOPERATIVA SOCIALE
AGESPHA
— ONLUS —

INDICE

- ***Premessa***
- ***La Nostra Identità***
- ***Mission***
- ***Vision***
- ***Sede e Servizi***
- ***Struttura organizzativa***
- ***Centro Diurno***
- ***Comunità Alloggio***
- ***Appartamento Protetto***
- ***Appartamento Semi Protetto***
- ***Laboratorio Agricoltura Sociale***
- ***Altri Progetti***
- ***Standard qualitativi***
- ***Tutela degli ospiti***
- ***Gestione dei Reclami***
- ***Moduli Reclami***



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.

LA NOSTRA IDENTITA'

Chi siamo

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

La cooperativa sociale di "tipo A", comprende Servizi per la Disabilità Adulta: Centro diurno, Comunità alloggio Bucaneve, Appartamento Protetto Margherita, Appartamento Semi-protetto Iris, Progetto innovativo "Coltiva la rete", Progetto territoriale "A casa mia" e "Prendiamoci Gusto", un negozio di articoli da regalo e artigianato ShopAgespha.

La cooperativa sociale di "tipo B", invece, offre opportunità di inserimento lavorativo: nel settore agricolo della Cooperativa dove coltiviamo piccoli frutti e noccioli con un progetto di "Loacker", nel settore del giardinaggio e manutenzione del verde. Questo ramo oltre a contare su veri e propri professionisti da l'opportunità a persone con svantaggio sociale di inserirsi nel mondo lavorativo.

La storia

La storia "dell'AGESPHA", come Cooperativa Sociale, risale al 2003. Alle spalle, un lungo periodo di vita come "Associazione Agespha" che ha accompagnato per oltre quindici anni l'impegno nel sociale 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 di ragazzi portatori di handicap. Un'idea che ha coinvolto direttamente i genitori dei ragazzi e animatori volontari.

1992 Apertura del Centro Diurno

1995 Apertura del Negozio di oggettistica e bomboniere

2000 Apertura Comunità Alloggio

2003 Costituzione della Cooperativa Sociale e l'anno successivo nel 2004, Convenzione con l'Azienda Ulss 22 e il Comune di Bussolengo

2011 Apertura appartamento protetto Margherita

2014 Gestione del bar/spaccio della Casa Circondariale di Verona

2014 Inizio attività laboratoriale nell'ambito dell'agricoltura, assemblaggio e traforo (L.R. 739/2015)

2017 Gestione bar della scuola di polizia di Peschiera del Garda

2018 Gestione del bar/spaccio della Polizia Ferroviaria di Verona

2019 Adesione all'Impresa di Rete TELARAGNA con altre Aziende Agricole e soggetti profit

2020 Apertura Appartamento semi-protetto Iris

2022 Apertura appartamento protetto LA CASA DI FRANCA in collaborazione con l'Istituto Casa Nazareth

2023 Parte il progetto "Prendiamoci Gusto" iniziativa propedeutica al mondo dell'occupazione.

LA MISSION

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

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

I «pilastri» che orientano tutta l'azione educativa e i criteri di lavoro sociale, con le Persone con Disabilità delle strutture gestite dalla Cooperativa, sono:

- **Autodeterminazione** (decidere come vivere)
- **Vita indipendente** (possibilità di svolgere attività connotate da significati adulti)
- **Relazioni e vita affettiva** (possibilità di instaurare e mantenere relazioni affettive stabili)
- **Appartenenza sociale** (cittadinanza attiva)
- **Lavoro/occupazione** (svolgere attività utili alla comunità)



LA 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 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

Aperta tutto l'anno 24 ore
su 24

Il Centro Diurno

"AGESPHA"

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

Aperto dal Lunedì al
Venerdì dalle 9.00 alle
16.00

L'Appartamento Protetto

"MARGHERITA"

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

Aperta tutto l'anno 24 ore
su 24

L'Appartamento Semi-Protetto

"IRIS"

Via Rovereto,14
37012 Bussolengo (VR)
tel. 3203534852

Aperta tutto l'anno 24 ore
su 24

Laboratorio Agricoltura

"COLTIVA LA RETE"

Serra Via Aurora
37012 Bussolengo (VR)
tel. 3576720940

Aperto dal Lunedì al
Venerdì dalle 9.00 alle
12.30

Linea Verde

"AGESPHA"

Via Rovereto,13
37012 Bussolengo (VR)
tel. 3475874978

coordinamentotecnico@agespha.it

Gli Uffici

Sede legale e amministrativa:

Via Rovereto, 13
37012 Bussolengo (VR)
Tel. 0457157299

amministrazione@agespha.it
Sito internet: www.agespha.it

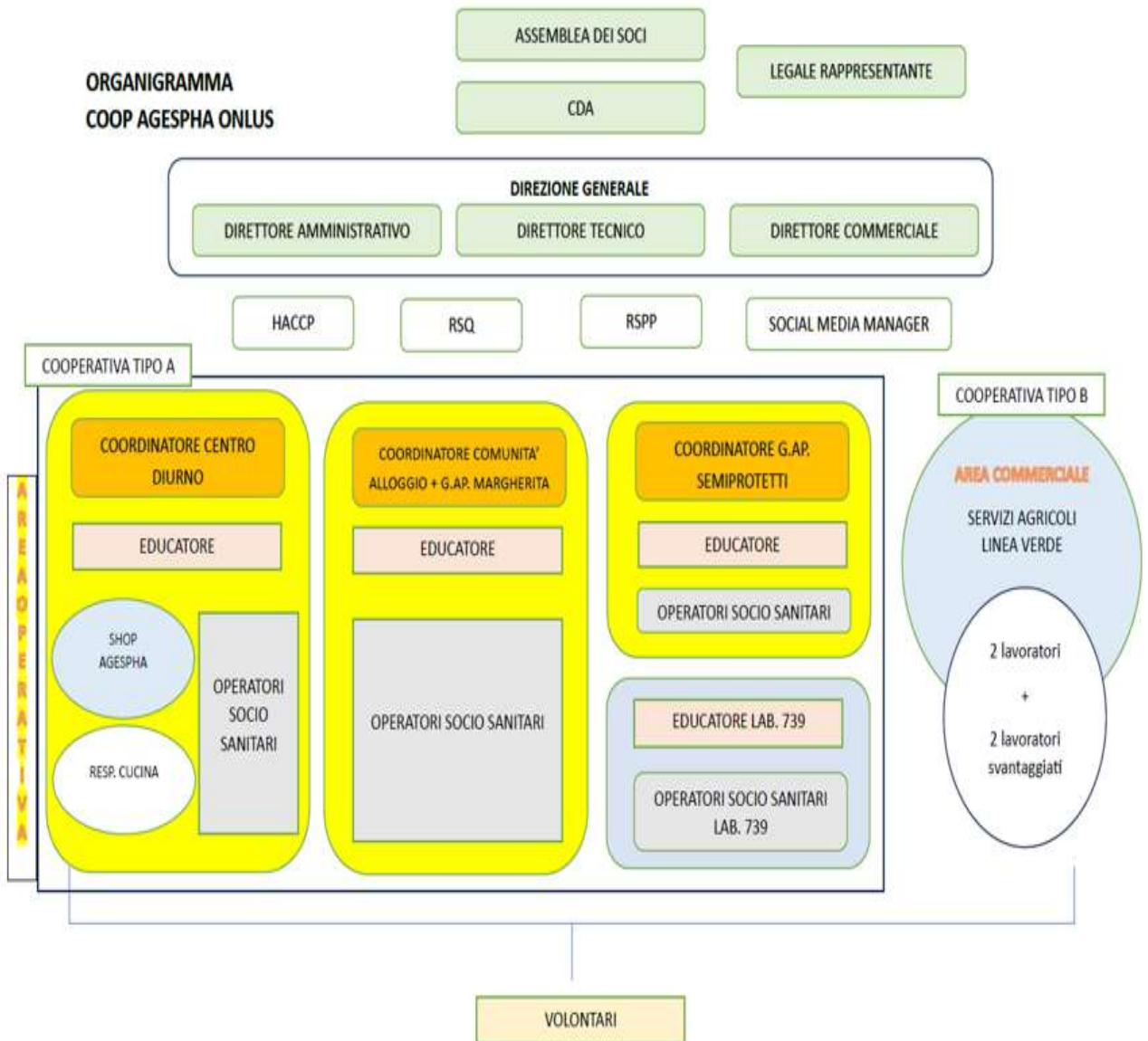
C. fiscale e P.IVA:
03333570236

Il Volontariato

Via Rovereto, 13
37012 Bussolengo (VR)
Tel. 0457157299

amministrazione@agespha.it

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



IL CENTRO DIURNO

Il **Centro Diurno «AGESPHA»** si occupa di offrire servizi soci-educativi e riabilitativi per persone adulte con disabilità plurime. Il Centro è autorizzato e accreditato per l'accoglienza di 20 persone con una disabilità psico-fisica da media a gravissima provenienti dal territorio della provincia di Verona. Gli spazi interni ed esterni del Servizio sono stati pensati al fine di offrire, ai nostri ospiti, un ambiente capace di rispondere ai bisogni di benessere e sono aperti ad esperienze del territorio in modo da creare una rete di relazioni con la realtà del paese.

Criteria di accesso

L'accesso al Servizio è possibile attraverso una richiesta presentata dai famigliari della Persona con Disabilità all'Assistente Sociale del Comune di residenza. Per poter accedere al Servizio è necessario essere in possesso della Certificazione ai sensi della Legge 104/92.



Modalità di funzionamento

Il Centro Diurno è aperto dal Lunedì al Venerdì, dalle 9.00 alle 16.00, esclusi i trasporti e garantisce un'apertura annuale di 225 giorni con due periodi di chiusura della durata di due settimane nel mese di Agosto e tra Dicembre e Gennaio.

Eroga attività di tipo ricreativo, educativo e riabilitativo, strutturate attraverso la realizzazione del P.E.I. (Progetto Educativo Individualizzato). Il P.E.I. viene elaborato in seguito alla Programmazione annuale con il coinvolgimento diretto del gruppo di lavoro: Coordinatore, Educatore, Operatori Socio Sanitari. Con la Programmazione annuale vengono inoltre definite le attività e i laboratori, i soggiorni e i periodi di chiusura.

I Laboratori

I Laboratori, interni ed esterni, sono di tipo occupazionale, finalizzati allo sviluppo della manualità e volti alla vendita dei nostri prodotti artigianali, e di tipo socio-relazionale e riabilitativo in quanto, attraverso attività specifiche, accompagnano le persone a sviluppare le proprie risorse cognitive, comunicative, motorie, emotive, relazionali. Nello specifico si tratta dei laboratori di: Computer, Didattica, Teatro, Comunicazione Aumentativa Alternativa, un laboratorio di Crescita Emozionale e Attività motoria.

LA COMUNITA' ALLOGGIO

Essere ospite della **Comunità Alloggio «BUCANEVE»** è prima di tutto un'opportunità per incontrare altre persone e fare con loro esperienze nuove di vita. La Comunità Alloggio, oltre ad occuparsi della persona ospitata, nel momento in cui la famiglia non riesce più a farlo, dalla cura personale all'aspetto sanitario, è in grado di offrire momenti aggregativi, occupazionali e sociali che mettono la persona nella condizione di lavorare, mantenere o aumentare le proprie potenzialità: fisiche e relazionali.

Criteria di accesso

L'accesso al Servizio è possibile attraverso una richiesta presentata dai famigliari della Persona con Disabilità all'Assistente Sociale del Comune di residenza. Per poter accedere al Servizio è necessario essere in possesso della Certificazione ai sensi della Legge 104/92.



Modalità di funzionamento

La Comunità Alloggio «Bucaneve» è strutturata per rispondere a situazioni di incapacità o di impossibilità dei nuclei famigliari di supportare educativamente e materialmente Persone con Disabilità non autosufficienti. La capienza massima è di n° 10 Persone. Il gruppo di lavoro formato da Coordinatore, Educatore e Operatori Socio Sanitari, intende creare e mantenere all'interno della struttura un ambiente accogliente, che possa trasmettere alla persona con disabilità un senso di serenità e di calore umano e offrire situazioni positive di crescita personale. Tutto ciò è possibile grazie alla collaborazione tra la realtà residenziale ed il territorio, di cui la Comunità è parte integrante. La Comunità Alloggio prevede anche la possibilità di accoglienze a tempo determinato per progetti innovativi, finalizzati alla Vita Indipendente.

I Laboratori

I laboratori sono strutturati soprattutto al mattino, introdotti da un momento di accoglienza, dove tutti gli ospiti si confrontano (ognuno con il proprio modo) e poi passano alle attività proposte: laboratorio musicale, creativo, cura delle piante, ludico/motorio, di cucina, cura di un parco pubblico, animali... Il tutto è svolto tenendo presente l'importanza dell'integrazione con il territorio ed è per questo che **molte laboratori sono strutturati all'esterno della struttura** e si avvalgono della collaborazione di volontari, che arricchiscono le possibilità relazionali e il mondo emotivo di ognuno.

L'APPARTAMENTO PROTETTO

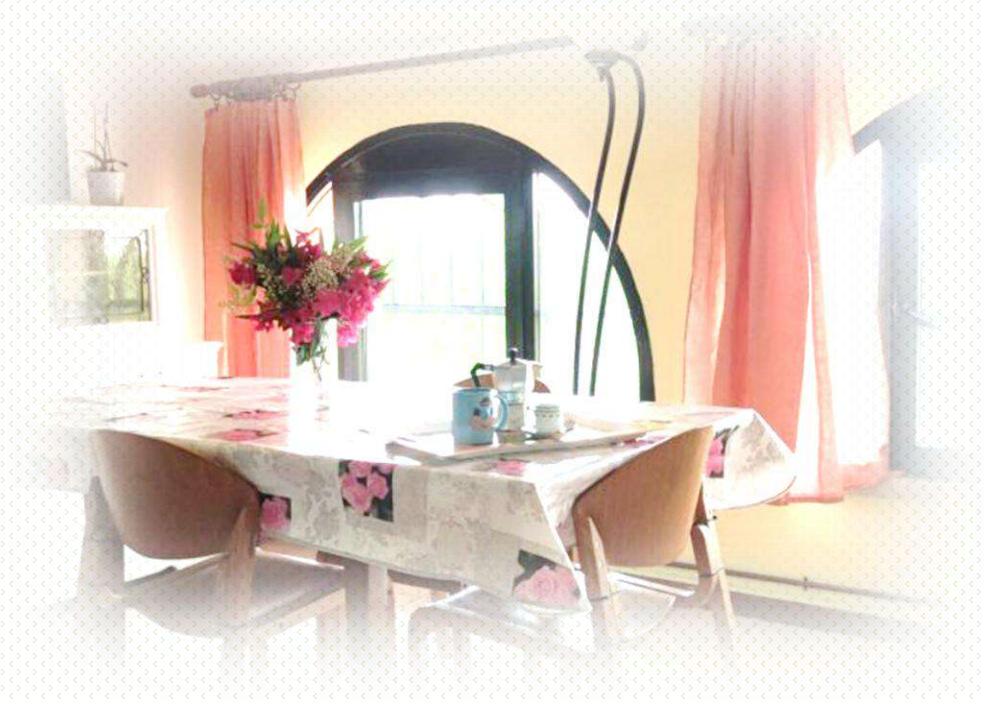
L'Appartamento Protetto «Margherita» è un servizio che accoglie fino ad un massimo di n° 3 persone adulte disabili con buoni livelli di autosufficienza, prive di nucleo familiare o per le quali la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o permanentemente impossibilitata. La finalità di un Appartamento Protetto parte dal presupposto che anche l'abitazione può essere intesa come un laboratorio che consente un percorso formativo ed educativo per la persona ospitata. L'equipe di operatori garantiscono la loro presenza per alcune ore la settimana. L'obiettivo principale che ci si pone, è far raggiungere all'ospite, un grado di autonomia nella gestione della propria persona e dell'intera abitazione, che gli consente di sviluppare a pieno le proprie capacità.

Modalità di funzionamento

Le attività utili a questo scopo comprendono anche le solite piccole faccende domestiche, come:

- Preparazione dei pasti
- Fare la spesa
- Occuparsi delle pulizie
- Gestire gli aspetti organizzativi e relazionali che una vita in comune con altre persone può comportare.

In questo gli operatori si fanno collaboratori/agevolatori nel seguire le varie attività di gestione dell'appartamento e le proposte che vengono fatte agli ospiti, riguardano anche opportunità di attività e collaborazione con il tessuto territoriale, che è fondamentale per creare una rete amicale e di affetti significativi.



L'APPARTAMENTO SEMI-PROTETTO

L'Appartamento Semi-Protetto Iris è un servizio che accoglie persone adulte con disabilità lieve. 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, dando l'opportunità all'ospite di partecipare interamente al suo percorso per una vita indipendente.

L'appartamento è inserito in un contesto residenziale sito in via Rovereto, 13 a Bussolengo. Al piano terra l'appartamento è composto da 1 cucina, 1 sala, 3 camere da letto e due bagni con un ampio balcone. Tale spazio è pensato per 4 ospiti e lo spazio per l'operatore. Inoltre la casa è dotata di una taverna/garage e di un giardino.

Modalità di funzionamento

La persona accolta in *Casa Iris* imparerà strategie per la cura dell'ambiente domestico, della pulizia degli ambienti comuni, della propria stanza, lo stiro dei propri indumenti e la preparazione dei pasti. Concilierà la capacità di organizzare le mansioni sopraccitate con altre attività esterne di lavoro o tirocinio lavorativo e tempo libero. Imparerà a prendersi cura della propria salute grazie all'integrazione con la rete dei servizi socio-sanitari del territorio. Imparerà strategie per la gestione delle proprie risorse economiche e a pianificare scelte che riguardano il futuro.

Gli operatori sociali e le altre figure professionali afferenti al Progetto di Autonomia hanno il ruolo di facilitare il percorso della persona accolta in *Casa Iris*, attivando le risorse del territorio, attraverso la realizzazione di reti che facilitino l'integrazione sociale e l'autodeterminazione dell'ospite.

Il territorio diventa, quindi, il vero "Educatore": il tessuto sociale supporta la crescita e l'autonomia della persona, che a sua volta contribuisce alla comunità con la propria presenza e partecipazione attiva.



LABORATORIO «COLTIVA LA RETE»

Il **Laboratorio “Coltiva la Rete” di Agespha** nasce dall’incontro di diverse volontà e dalla risposta a molteplici bisogni. La Cooperativa ha voluto offrire un’opportunità concreta a persone con disabilità e fragilità, valorizzando le loro differenti competenze. Questo progetto si inserisce in un nuovo approccio regionale alla disabilità, promosso dalla Regione Veneto attraverso la Legge 739, che incentiva percorsi innovativi e inclusivi. Il laboratorio si sviluppa nel settore agricolo, un ambito che consente agli operatori e alle persone coinvolte di sperimentare un processo autentico di crescita, cura e risultati tangibili, senza tralasciare la dimensione dell’impegno, della fatica e della costanza. Un contesto in cui ogni contributo assume valore. “Coltiva la Rete” è, infatti, un laboratorio di agricoltura sociale che coinvolge persone con disabilità lieve e include anche l’inserimento lavorativo di una persona con disabilità tramite il servizio SIL, rafforzando così il legame tra inclusione, formazione e lavoro.

Da tutto ciò, negli anni sono nate le seguenti iniziative:

- la collaborazione con una rete di imprese agricole: COOPERATIVA AGESPHA, SEMI DI SOLE, PUNTOROSSO, FATTORIA CASAMIA che si impegnano a sviluppare l’aspetto agricolo mettendo al centro l’aspetto sociale.
- La coltivazione della “FRAGOLA di Bussolengo”, ottimo prodotto, coltivato sopra terra e una piccola produzione di mirtilli e more;
- Il progetto con LOACKER nel coltivare le piante di noccioli, per un prodotto interamente italiano.



ALTRI PROGETTI

A Casa Mia

Il progetto territoriale "A Casa Mia" ha la finalità di seguire persone adulte con disabilità che vivono in un'abitazione propria nel loro percorso di autodeterminazione e indipendenza. E' un progetto in collaborazione con il Comune di residenza e l'Azienda Ulss 9 Scaligera-distretto 4.

Prendiamoci Gusto

Un progetto nato nel 2021 per dar supporto, con alcuni interventi, alla vita indipendente, cercando di sviluppare attitudini e capacità relative alla gestione di sé stessi, del contesto domestico e propedeutico al lavoro. Ad oggi il progetto vede la sperimentazione di alcuni nostri utenti all'interno di contesti lavorativi in forma laboratoriale, mettendosi in gioco per apprendere maggiormente come si sta e come ci si relaziona nel mondo lavorativo.

Lo shop Agespha

Shop Agespha è il negozio della Cooperativa legato al laboratorio artigianale situato all'interno della struttura del Centro Diurno. Da qualche anno si sta sviluppando la produzione di oggetti artigianali con il legno, la commercializzazione dei prodotti derivati dalle coltivazioni in agricoltura e da oggettistica e prodotti vari che tengono conto delle materie prime e dell'etica sociale.

Linea Verde Agespha

Linea Verde Agespha si occupa della manutenzione delle aree verdi e dei giardini privati attraverso l'esperienza di figure professionali da anni nel settore. La particolarità del servizio, che rende "speciale" la nostra attività è l'inserimento di persone considerate svantaggiate nell'organico, a cui possiamo dare una seconda possibilità per dimostrare a se stessi e agli altri che "SI PUO' FARE!"





STANDARD QUALITATIVI

Dimensione della qualità	Sottodimensione	Indicatore	Standard di riferimento
Personalizzazione interventi	Progettazione personalizzata Personalizzazione degli spazi	Redazione di un progetto personalizzato per ciascun utente inserito Struttura degli spazi rispetto alle attività definite nel progetto.	Annuale (piano di 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 Diete personalizzate	Redazione di tre menù (invernale, estivo, intermedio) Sulla base di eventuali patologie e necessità dell'utente concordate con il dietista e/o i familiari	Annuale Quando necessario
Trasporti	Puntualità Utilizzo di mezzi adeguati e sicuri Garanzia di conducenti Assicurazione conducenti Garanzia di condizioni igieniche dei mezzi adeguate	Rispetto degli orari concordati nell'andare a prendere e riportare gli utenti a domicilio Presenza di mezzi idonei al trasporto di persone disabili che vengono revisionati periodicamente Accertamento di patente di guida valida Pagamento polizza all'inizio dell'anno Pulizia dei 3 automezzi	Max 60 minuti Annuale Al momento dell'assunzione Annuale 1 volta al mese per ogni pulmino
Risorse umane	Aggiornamento e formazione Riunioni di equipe	Definizione dei bisogni formativi sulla base di richieste degli operatori/educatori e obiettivi del servizio Riunioni di programmazione e di verifica con tutta l'equipe di ciascun servizio centro diurno comunità alloggio	Piano annuale di formazione redatto entro il mese di Dicembre di ogni anno Una volta la settimana Una volta la settimana

TUTELA DEGLI OSPITI

La Cooperativa Agespha pone particolare attenzione alla tutela delle persone accolte, adottando un piano strutturato per la protezione della privacy, in conformità con la normativa vigente (GDPR). Tutti i collaboratori, operatori e professionisti sono tenuti a rispettare scrupolosamente le indicazioni contenute nella modulistica apposita, che viene consegnata e sottoscritta all'avvio del rapporto di collaborazione.

Gli ambienti della struttura sono completamente privi di barriere architettoniche, con spazi accessibili anche a persone in carrozzina. È presente un impianto di sollevamento omologato che collega tutti i piani dell'edificio, garantendo piena fruibilità.

Per quanto riguarda la sicurezza, la cooperativa ha predisposto un dettagliato piano di evacuazione, corredato da uscite di emergenza, scala antincendio e un numero adeguato di estintori. Il punto di raccolta in caso di emergenza è localizzato nella parte ovest della struttura. Il sistema di prevenzione e protezione è supervisionato da un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP) esterno qualificato.

Il servizio mensa è gestito internamente: i pasti sono preparati nella cucina della struttura, che opera nel rispetto delle norme igienico-sanitarie previste dal piano HACCP, redatto da una consulente specializzata. L'accesso alla cucina è riservato esclusivamente al personale formato e abilitato alla manipolazione di alimenti, tra cui la cuoca e gli operatori in possesso dell'apposito attestato.

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:

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

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

MODULO RECLAMI SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Cognome:

Nome:

Residente in Via: N°

Luogo di residenza:

In qualità di: (barrare la voce corrispondente)

Genitore/ tutore

Responsabile di

Volontario

Altro (specificare)

Desidera evidenziare al Legale Rappresentante di Agespha

(Descrivere in modo chiaro e dettagliato l'oggetto della segnalazione o del reclamo)

Desidera comunicare al Legale Rappresentante di Agespha

(Indicare proposte costruttive o suggerimenti per migliorare il servizio)

Dichiarazione di Consenso

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e della Legge 196/03, autorizzo il trattamento dei miei dati personali sopra riportati, esclusivamente per le finalità connesse alla presente comunicazione.

Data.....

Firma.....

Reclamo n°.....