



# Comunità Alloggio

## PRIMO PIANO



**Al Primo Piano**  
Servizio di Residenza Leggera

## Carta dei Servizi

Ultima revisione: 21 giugno 2024

Il servizio è gestito da:

**Agorà Società Cooperativa Sociale Onlus**  
Via Cesare Rossi, 16; 46017 Rivarolo Mantovano (MN)

Telefono: 0376 957001

Partita Iva: 01629870203

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



## SOMMARIO

Definizione del servizio.....	3
Destinatari.....	3
Capienza e spazi .....	3
Finalità.....	4
Personale e Formazione .....	4
Organizzazione generale del servizio.....	5
Rapporti costanti con le famiglie e con AdS.....	5
Modalità di accesso alla struttura.....	6
Gestione lista d’attesa.....	7
Dimissione dal servizio .....	7
Sede del servizio e contatti.....	8
Strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione .....	9
Allegato 1 - Questionario di soddisfazione per le famiglie .....	10
Allegato 2 - Questionario di soddisfazione operatori .....	11
Allegato 3 - Questionario di soddisfazione per le famiglie .....	12
Allegato 4 - Rette di frequenza al Servizio .....	13
Allegato 5 - Questionario di soddisfazione utenti .....	14
Allegato 5 bis - Questionario di soddisfazione utenti.....	15



## DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

La Comunità Alloggio “**Al Primo Piano**”, istituita nel 2019 dalla Cooperativa Agorà, è una struttura residenziale progettata per rispondere alle necessità emergenti del territorio. La struttura offre ospitalità a **persone adulte con disabilità intellettiva lieve di ambo i sessi**, garantendo sia una residenzialità stabile che temporanea. Questa duplice formula consente di accogliere chi non può più vivere presso la famiglia di origine o chi necessita di supporto in situazioni di emergenza o sollievo familiare.

### Destinatari

Il servizio si rivolge a persone adulte di ambo i sessi con disabilità essenzialmente intellettiva-relazionale che non hanno bisogno di prestazioni ad elevata integrazione sanitaria, che non necessitano quindi di soluzioni residenziali a maggior protezione socio-sanitaria (CSS, RSD).

Per ogni persona accolta viene sviluppato un **Progetto Educativo Individualizzato (PEi)**, finalizzato a:

- Promuovere percorsi di addestramento alla vita autonoma;
- Favorire l'autodeterminazione;
- Rispondere in modo mirato alle aspettative e ai bisogni individuali, in linea con un approccio centrato sulla qualità della vita.



## Capienza e spazi

La Comunità può accogliere fino a **10 persone**, offrendo sistemazioni in camere doppie o triple, suddivise in base al sesso delle persone accolte, per garantire comfort e rispetto della privacy.

Gli spazi disponibili comprendono:

- **5 camere da letto**, progettate per essere funzionali e accoglienti;
- **3 servizi igienici**,
- Ufficio con servizio igienico operatori,
- Cucina,
- Una splendida veranda, utilizzata sia come sala da pranzo che come spazio per attività sociali e ricreative,
- Lavanderia,
- Ambienti ampi e luminosi, arredati con uno stile moderno e al contempo confortevoli.

Ogni dettaglio è curato per creare un'atmosfera familiare e personalizzata, favorendo un senso di appartenenza e accoglienza per tutti.

E' possibile effettuare visite guidate alla struttura da parte di utenti potenziali e loro familiari, previo accordo con il coordinatore del servizio.

## Finalità

La Comunità vuole essere molto più di un semplice luogo di accoglienza. È un ambiente dove le persone possono sentirsi a casa, creare nuove relazioni e trovare lo spazio per crescere. Per questo ci impegniamo a:

- Continuare, quando possibile, i percorsi educativi iniziati dalla famiglia di origine, mantenendo coerenza con il loro vissuto;
- Offrire l'opportunità di intraprendere **nuovi percorsi di crescita**, in un contesto relazionale e affettivo che diventi a tutti gli effetti una nuova famiglia;
- Garantire il benessere di ogni persona, migliorandone la qualità della vita attraverso attenzioni quotidiane e progetti a lungo termine;
- Accompagnare ogni ospite verso una maggiore autonomia, rispettando i suoi tempi e le sue scelte.

I servizi garantiti agli utenti dalla struttura sono i seguenti:

- **Assistenza personalizzata**, sia di giorno che di notte, per l'igiene personale, la cura degli abiti e la gestione dei pasti;
- **Supporto nell'assunzione di farmaci** e nell'organizzazione di acquisti

- personali, in accordo con le famiglie o gli amministratori di sostegno (AdS);
- **Attività di socializzazione e ricreative**, sia interne che esterne alla struttura, come laboratori creativi, uscite sul territorio, visite a parenti e amici;
  - **Sorveglianza notturna** e presenza continua del personale nei giorni di chiusura dei servizi diurni.

## Personale e Formazione

La nostra comunità è gestita da un'équipe qualificata che garantisce un ambiente sicuro, stimolante e organizzato:

- **Coordinatore del Servizio:** supervisiona il funzionamento della comunità, coordina l'équipe e i rapporti con i servizi esterni, e monitora i progetti educativi.
- **Direttore Tecnico:** affianca il coordinatore e l'équipe nella progettazione e verifica dei percorsi educativi, curando la formazione annuale dell'équipe.
- **Educatori Professionali e Operatori Socio-Educativi:** progettano e conducono attività educative, offrono assistenza quotidiana e accompagnano gli ospiti nelle loro attività, favorendo autonomia e benessere.
- **Volontari e Specialisti Esterni:** arricchiscono la vita comunitaria con attività ricreative, socializzanti e consulenze specialistiche (ad esempio lo psicologo-psicoterapeuta e altri).

## ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

La comunità persegue l'obiettivo di garantire agli utenti uno stile di vita accogliente che riproduca quello familiare.

Le attività proposte nei PEI (Progetto Educativo Individualizzato) volutamente si discostano da quelle proposte nei servizi diurni, perché vengono privilegiate quelle attinenti alla vita quotidiana e al contesto abitativo.

Giornata tipo nei giorni di frequenza ai servizi diurni:

La giornata inizia al mattino presto, con il risveglio e i momenti dedicati alla cura personale, come l'igiene e la scelta degli abiti. Dopo la colazione, gli ospiti si preparano e si spostano verso i servizi diurni, dove trascorrono gran parte della giornata partecipando ad attività strutturate e percorsi educativi.

Nel pomeriggio, al rientro in comunità, c'è tempo per una merenda e per rilassarsi. Ogni ospite può dedicarsi ad attività ricreative, laboratori o altri impegni previsti dal proprio progetto educativo personalizzato (PEI).

La cena rappresenta un momento di convivialità, seguito da attività leggere come il riordino degli spazi comuni o momenti di socializzazione e relax. La giornata si conclude con la cura personale serale e la preparazione per il riposo notturno, garantendo un ambiente sereno e tranquillo per favorire il benessere di tutti.

Giornata tipo nei giorni senza servizi diurni (24 ore)

La giornata in comunità inizia al mattino, con il risveglio e i momenti dedicati alla cura personale, come l'igiene e la scelta degli abiti. Dopo la colazione, la mattinata prosegue con attività educative o ricreative, organizzate sia all'interno che all'esterno della comunità, pensate per stimolare l'autonomia e il benessere.

Dopo il pranzo c'è tempo per il relax, un momento tranquillo per ricaricare le energie, seguito nel pomeriggio da attività socializzanti che favoriscono le relazioni tra gli ospiti e con il territorio.

Nel tardo pomeriggio, prima della cena, ogni ospite dedica tempo alla cura personale. La serata è invece caratterizzata da momenti di condivisione e partecipazione alla vita comunitaria, come il riordino degli spazi comuni, alternati a momenti di relax e socializzazione.

La giornata si conclude con le routine serali di igiene personale e il riposo notturno, garantendo a tutti un ambiente sereno e confortevole.

La richiesta di ammissione, nel caso di utente esterno ai servizi della Cooperativa Agorà, viene valutata dal coordinatore (ed eventualmente dal direttore tecnico) con la famiglia e/o ADS e con il servizio inviante, per verificarne l'appropriatezza e definire le modalità per l'eventuale ingresso. Per l'ammissione al servizio, i familiari dell'utente o l'ADS devono fare domanda di inserimento presso il comune di residenza dell'assistito. Il comune o la famiglia/ADS deve poi contattare il coordinatore della struttura per valutare la disponibilità di posto e prendere appuntamento per un colloquio. Durante l'incontro, a cui potrà partecipare anche il direttore tecnico, verrà presentato il Servizio, la sua organizzazione e le modalità di funzionamento. Successivamente la famiglia/ADS provvederà a compilare il modulo di richiesta di inserimento. Una volta valutata la pertinenza della domanda si procederà alla stipula del contratto d'ingresso tra l'utente, l'ente gestore e il comune di residenza dell'utente stesso, contratto che definirà gli oneri a carico delle parti per la frequenza del servizio (vedi scheda '*Retta di Frequenza al Servizio*').

Dopo un periodo di osservazione della durata di un mese, viene confermata la congruità della richiesta con il servizio offerto e la compatibilità con gli altri ospiti della struttura. Si procede quindi all'individuazione di obiettivi specifici ed individualizzati che orienteranno l'intervento educativo. Il progetto viene poi condiviso con gli interlocutori interessati (familiari/ADS) e costantemente monitorato per verificarne l'evoluzione.

## MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

La richiesta di ammissione, nel caso di utente esterno ai servizi di Agorà, viene valutata dal coordinatore (ed eventualmente dal Direttore Tecnico) con la famiglia/ADS e con il servizio inviante, per verificarne l'appropriatezza e definire le modalità per l'eventuale ingresso. Per l'ammissione al servizio, i familiari dell'utente o l'ADS devono fare domanda di inserimento presso il comune di residenza dell'assistito. Il comune o la famiglia/ADS deve poi contattare il coordinatore della struttura per valutare la disponibilità di posto e prendere appuntamento per un colloquio. Durante l'incontro, a cui potrà partecipare anche il direttore tecnico, verrà presentato il Servizio, la sua organizzazione e le modalità di funzionamento. Successivamente la famiglia/ADS provvederà a compilare il modulo di richiesta di inserimento.

Una volta valutata la pertinenza della domanda si procederà alla stipula del contratto d'ingresso tra l'utente, l'ente gestore e il comune di residenza dell'utente stesso, contratto che definirà gli oneri a carico delle parti per la frequenza del servizio. (vedi scheda "retta di Frequenza").

Dopo un periodo di osservazione della durata di un mese, viene confermata la congruità della richiesta con il servizio offerto e la compatibilità con gli altri ospiti della struttura. Si procede quindi all'individuazione di obiettivi specifici ed individualizzati che orienteranno l'intervento educativo. Il progetto viene poi condiviso con gli interlocutori interessati (familiari/ADS) e costantemente monitorato per verificarne l'evoluzione.

## GESTIONE LISTA D'ATTESA

Nel caso non ci sia disponibilità immediata di posto, l'utente entra nella lista d'attesa, che viene gestita dal Coordinatore secondo criteri di equità e trasparenza; in casi particolari saranno effettuate valutazioni specifiche con il Direttore Tecnico e il C.d.A.

È facoltà del Coordinatore richiedere la documentazione necessaria al fine di effettuare la valutazione dell'utente. Ritenuta appropriata la domanda, i criteri che verranno seguiti saranno: data di previsto ingresso, capacità da parte del beneficiario e/o del garante di sostenere l'onere economico della retta, territorialità (precedenza ai residenti nei distretti di Viadana ed Asola) e valutazione della situazione di supporto familiare in collaborazione con gli Assistenti Sociali di riferimento. I passaggi interni degli utenti da un servizio all'altro della cooperativa avranno la precedenza su ogni altro criterio. Data la disponibilità all'inserimento, la famiglia/ADS avrà una settimana di tempo per comunicare l'accettazione del posto.

## DIMISSIONE DAL SERVIZIO

In linea generale le dimissioni dal servizio sono previste:

- su richiesta dell'utente o dei familiari/ADS, previa domanda scritta da inviare al comune di residenza ed al Coordinatore del servizio in cui viene specificata la data di decorrenza con un preavviso minimo di 15 giorni;
- per mancata corrispondenza di n°3 mensilità delle eventuali quote a carico dell'utente.

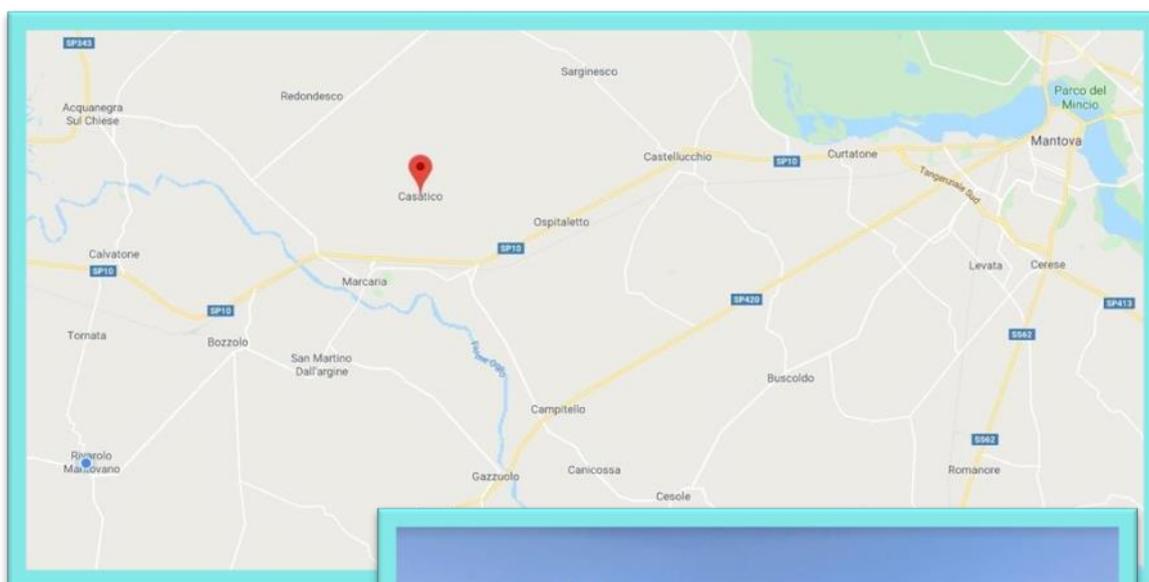
La decisione di dimettere un utente deve comunque essere frutto di valutazione e confronto tra l'ente gestore, il comune e la famiglia dell'utente.



## SEDE DEL SERVIZIO E CONTATTI

La sede della comunità è a Casatico di Marcaria (MN) in via Fiume, 4 Ter.

La sede del servizio è raggiungibile dalla **SP10** (statale Mantova-Cremona) percorrendo la **SP68** che si imbocca alla grande rotonda all'ingresso di Marcaria. Nel periodo scolastico Casatico è raggiungibile mediante la corsa n°58 del trasporto pubblico Apam.



### **Per informazioni o visite alla struttura**

inviare e-mail all'indirizzo: [comunita.alloggio@cooperativa-adora.it](mailto:comunita.alloggio@cooperativa-adora.it)  
o contattare la responsabile del servizio, Marta Sanguanini, al 335 1225375

## STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

### Soddisfazione dei familiari (Allegato 1)

Ai familiari viene chiesto di compilare semestralmente un questionario di soddisfazione sul servizio offerto dallo SFA. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno poi comunicati a tutti i familiari.

### Soddisfazione degli operatori (Allegato 2)

Almeno una volta l'anno gli operatori dello SFA sono chiamati a colloquio o dal coordinatore del servizio o dal responsabile delle Risorse Umane della Cooperativa, per discutere dell'andamento dell'anno, della propria soddisfazione lavorativa, di eventuali problematiche interne al servizio. Viene inoltre richiesto agli operatori di compilare un breve questionario in forma anonima i cui risultati verranno riportati, condivisi e discussi in un'apposita riunione d'équipe.

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

In caso di reclami, insoddisfazioni o apprezzamenti, è a disposizione dei familiari, degli operatori, degli autisti e dei volontari, la scheda lamentele/apprezzamenti che andrà consegnata in busta chiusa debitamente compilata al Servizio e posta nell'apposito raccoglitore predisposto in struttura. Il coordinatore entro una settimana dall'aver preso atto del contenuto ed averlo registrato su apposito modulo, contatterà l'interessato per fissare un eventuale colloquio, volto a cercare insieme una risoluzione al problema segnalato e predisporrà le relative azioni di miglioramento, nonché la diffusione se di interesse collettivo.

### Scheda costi (Allegato 4)

La scheda costi è a disposizione per la massima trasparenza.

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

A tutti i ragazzi viene chiesto di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio offerto dallo SFA i cui risultati verranno comunicati dal Coordinatore ai familiari, agli educatori e al Direttore Tecnico.



11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

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

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

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



11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

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

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

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





## Allegato 4 - Rette di frequenza al Servizio

Per la frequenza del servizio, la retta giornaliera è di:

- € 112,35 per presa in carico h24.
- € 74,90 per i giorni di presa in carico parziale dalle 16.00 alle 8.30 del gg successivo (solo per utenti che frequentano la struttura esclusivamente nella fascia oraria indicata).
- € 88,24 per presa in carico parziale di utenti che fruiscano di progetto/ servizio diurno presso altro ente gestore (in tale fattispecie la retta si applica sia ai giorni di presa in carico h 24 - sabati, domeniche e festività - che ai giorni di presa in carico parziale).

### Precisazioni:

- 1) L'importo della retta sopra indicato è comprensivo di IVA e del costo del pasto, fissato forfettariamente in € 5,15 (Iva inclusa) per unità.
- 2) In caso di assenza temporanea dell'utente iscritto al servizio, è comunque previsto l'obbligo della corresponsione della retta di frequenza, esclusa la quota corrispondente ai pasti non fruiti.

Possibilità di residenzialità temporanea secondo le tipologie:

- week-end breve (sabato e domenica)
- week-end lungo (venerdì sabato e domenica);
- soggiorno infrasettimanale;
- soggiorno prolungato e/o propedeutico.





## Allegato 5 bis - Questionario di soddisfazione utenti

Ti chiediamo di rispondere ad ogni domanda dicendo quello che pensi

1) Ti trovi bene nel nostro Servizio?



2) Gli operatori sono gentili? Lavorano bene?



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



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



5) La struttura del Servizio ti piace?



6) Nel nostro Servizio si mangia bene?



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



.....

.....

.....

.....

**Legenda per i colori e i giudizi**

**Rosso:** per niente;

**Arancione:** poco;

**giallo:**  
abbastanza;

**azzurro:** si, molto;

**Verde:** moltissimo.





**Al Primo Piano**  
**Servizio di Residenza Leggera**

Ultima revisione: 21 giugno 2024

