



# Comunità Alloggio PRIMO PIANO



**Al Primo Piano**  
Servizio di Residenza Leggera

## Carta dei Servizi

Ultima revisione: 02 maggio 2025

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

È una struttura residenziale nata nel 2019, anno in cui la Cooperativa Agorà ha deciso di incrementare e differenziare la propria offerta di residenzialità per rispondere ad un bisogno emergente espresso dal territorio.

La Comunità Alloggio "Al primo piano" può ospitare fino a 10 persone di entrambi i sessi con disabilità intellettiva lieve.

Il "Primo Piano" eroga un servizio di **residenzialità stabile e temporanea**, garantendo così una risposta abitativa per persone che non possono più risiedere presso la famiglia d'origine o hanno necessità di un'accoglienza temporanea, per offrire un sollievo ai familiari o in situazioni di emergenza.

## Destinatari

Destinatari del servizio sono persone adulte con ritardo cognitivo lieve e buone autonomie. Per ogni utente inserito è prevista la stesura di un progetto educativo individualizzato che miri a promuovere percorsi di addestramento alla vita autonoma e di autodeterminazione nel rispetto della qualità della vita e delle aspettative di ciascuno.



## Capienza e spazi

La nostra Comunità può ospitare fino a 10 persone in camere doppie triple. In comunità ci sono 4 camere da letto e 3 servizi igienici a disposizione degli ospiti; gli spazi sono ampi e luminosi, arredati con mobili nuovi e moderni per conferire all'ambiente un'atmosfera accogliente e personalizzata. Tutte le stanze garantiscono agli ospiti spazi adeguati alla custodia degli effetti personali e la tutela della privacy. A caratterizzare questa comunità vi è una bellissima veranda utilizzata come sala da pranzo e sala attività.

## Finalità

La comunità ha l'obiettivo di costruire attorno agli ospiti uno stile di vita familiare e accogliente. I progetti individualizzati mirano ad offrire risposte diversificate che soddisfino i bisogni di tipo educativo, relazionale, psicologico e sociale propri di ogni persona. Il servizio si pone come obiettivo lo sviluppo delle autonomie personali e delle abilità sociali con la possibilità di progettare e autodeterminare il proprio futuro, anche attraverso la collaborazione con attività e servizi del territorio oltre alla frequenza di centri diurni.

Per gli utenti che vivono stabilmente nella Comunità è prevista la sorveglianza notturna, l'assistenza continua nei giorni di chiusura dei servizi diurni, l'accompagnamento alle visite mediche, l'assunzione dei farmaci, il supporto negli acquisti individuali (in accordo con l'AdS), la pulizia e la cura degli indumenti, l'assistenza durante i pasti, l'igiene personale quotidiana e straordinaria (accompagnamento dal parrucchiere, dall'estetista). E' previsto un servizio di animazione/socializzazione sia interno che esterno alla struttura, con eventuale trasporto per realizzare attività sul territorio e mantenere i rapporti con la rete parentale e amicale.

## Personale e Formazione

Nella struttura operano Educatori Professionali ed Operatori Socio-educativi. Il Coordinatore del servizio svolge funzioni di coordinamento, garantendo il buon funzionamento del servizio. Il direttore tecnico affianca il coordinatore e gli operatori nella stesura dei progetti di intervento e nella fase di verifica e monitoraggio dei percorsi in atto; inoltre garantisce l'adeguata formazione annuale dell'équipe educativa.

## ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

La comunità persegue l'obiettivo di garantire agli utenti uno stile di vita accogliente che riproduca quello familiare. La giornata tipo è caratterizzata dalla sveglia (ore 7.00), dalla colazione e dalla preparazione per recarsi presso i servizi diurni o in altri luoghi prescelti per l'integrazione sociale.

Durante i giorni feriali, il rientro degli ospiti in Comunità avviene nelle ore pomeridiane e prevede un momento di accoglienza con merenda.

Gli utenti vengono coinvolti in varie attività inerenti la gestione della casa e il tempo libero: eventuali spese, l'igiene personale, i momenti di relax con visione della TV, letture, giochi, animazione, attività didattiche, eventuali uscite finalizzate (uscite al mercato, iniziative ricreative, gite, pranzi con amici, visite ai parenti, partecipazione ad eventi del territorio, ecc.).

## RAPPORTI COSTANTI CON LE FAMIGLIE E CON ADS.

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:

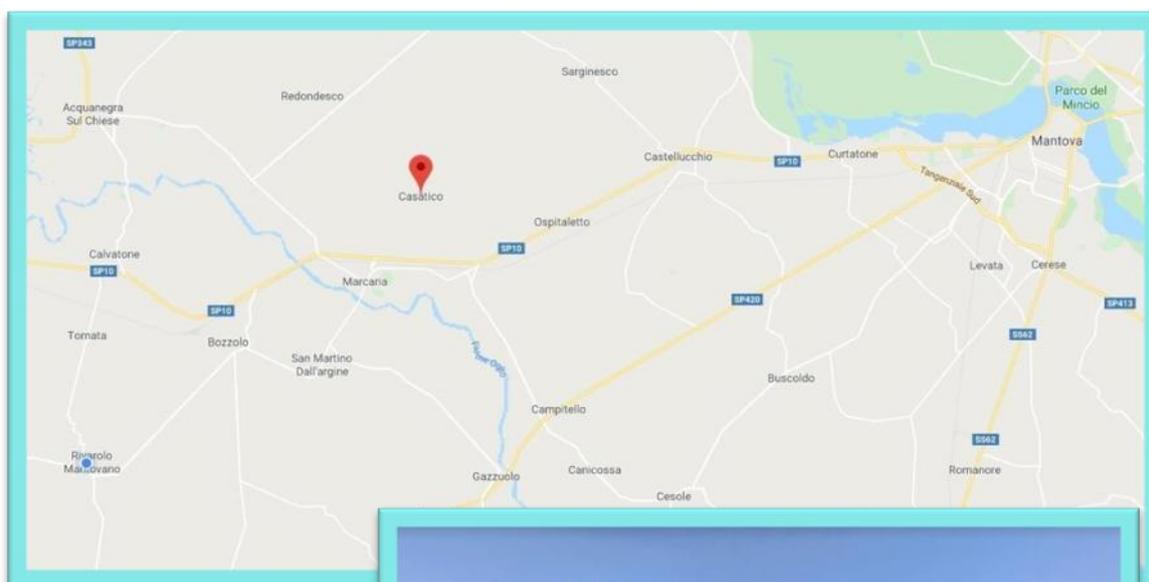
- su richiesta dell'utente o dei familiari/ADS, previa domanda scritta da inviare al comune di residenza ed al Coordinatore del servizio in cui viene specificata la data di decorrenza con un preavviso minimo di 15 giorni;
- per mancata corrispondenza di n°3 mensilità delle eventuali quote a carico dell'utente.

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 lamenti (Allegato 3)

In caso di reclami, insoddisfazioni o apprezzamenti, è a disposizione dei familiari, degli operatori, degli autisti e dei volontari, la scheda lamenti/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.

## Allegato 1 - Questionario di soddisfazione per le famiglie

- 1) Complessivamente il servizio risponde alle sue esigenze in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 2) Il personale del servizio le sembra competente e professionale in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 3) Quando emerge un nuovo bisogno si sente accolto dal servizio in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 4) Le attività educative e ricreative proposte le sembrano adatte in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 5) Gli ambienti del servizio le sembrano tenuti e conservati in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 6) Ritieni che la qualità dei pasti forniti dal servizio sia:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 7) Le informazioni sulla la vita del servizio le vengono comunicate in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 8) Le informazioni riguardo la vita del familiare le sono comunicate in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 9) Le sembra che il servizio soddisfi il suo familiare in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 10) Pensa che i familiari siano coinvolti nella vita del servizio in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente

11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

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

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

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

## Allegato 2 - Questionario di soddisfazione operatori

- 1) Ritieni che i compiti lavorativi siano definiti in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 2) Giudichi la collaborazione all'interno del gruppo di lavoro in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 3) I rapporti e la comunicazione con i colleghi sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 4) I rapporti e la comunicazione con il coordinatore sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 5) I rapporti e la comunicazione con l'utenza sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 6) Ritieni che i rapporti con i familiari siano:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 7) Valuti che la Cooperativa offra agli operatori opportunità formative:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 8) I mezzi e attrezzature fornite per svolgere il tuo lavoro sono:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 9) Il tuo rapporto con la Cooperativa è:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 10) Valuti la tua situazione lavorativa complessiva come:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente

11) Quali suggerimenti darebbe per migliorare il servizio?

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

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

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

## Allegato 3 - Questionario di soddisfazione per le famiglie

Gentile utente,  
per rendere il nostro servizio sempre migliore e adeguato alle sue esigenze,  
le chiediamo di farci pervenire, ogni qualvolta ne ravvisasse la necessità,  
questa scheda compilata.

Potrà inviarcela sia per posta sia a mano, possibilmente in busta chiusa.  
Il coordinatore del servizio la contatterà quanto prima e comunque entro  
una settimana dalla ricezione per discutere della segnalazione.

Grazie.

Lamentela       Apprezzamento

Segnalazione:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## Allegato 4 - Rette di frequenza al Servizio

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

- € 117,97 per presa in carico h24.
- € 92,65 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).

Per moduli di residenzialità temporanea (part time fino a 6 ore, senza pasto):

- € 52,50 retta giornaliera.

Frequenza solo diurno (escluso pernottamento):

- € 91,35 IVA inclusa giornaliera (senza il consumo della cena).
- € 96,86 IVA inclusa giornaliera (con il consumo della cena).

### **Precisazioni:**

- 1) L'importo della retta sopra indicato è comprensivo di IVA e del costo del pasto, fissato forfettariamente in € 5,51 (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 - Questionario di soddisfazione utenti

- 1) Complessivamente il servizio risponde alle sue esigenze in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 2) Il personale del servizio le sembra competente e professionale in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 3) Quando emerge un nuovo bisogno si sente accolto dal servizio in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente
- 4) Le attività educative e ricreative proposte le sembrano adatte in modo:  
 Ottimo    Buono    Discreto    Sufficiente    Insufficiente

5) Che cosa ti piacerebbe fare nel nostro servizio?

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

6) Che cosa ti piace del nostro servizio?

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

5) Che cosa non ti piace del nostro servizio?

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

## 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: 02 maggio 2025