Centro Socio Educativo
Centro Diurno Disabili
IL PORTICO

Carta dei Servizi

Ultima revisione: 18/11/2026

Il servizio è gestito da:

Agorà Società Cooperativa Sociale Onlus

Via Cesare Rossi 16 – 46017 Rivarolo Mantovano (Mn) – Tel: +39 0376 957001

C.F. e P.IVA: 01629870203 Web: www.cooperativa-agora.it

CSE - CDD "IL PORTICO"

Via Vidiceto 13 – 26042 Fraz. Cingia de' Botti (Cr) – Coordinatrice Dott.ssa MARGHERITA BUSATTI

Tel: +39 0375 96433 Cell: +39 334 2606505 – Mail: ilportico@cooperativa-agora.it

SOMMARIO

Perché sceglierci 3
Modulo C.S.E. 5
Definizione del servizio CSE e destinatari 5
Finalità 5
Modulo CDD 6
Definizione del servizio CDD e destinatari 6
Finalità 6
Organizzazione della giornata 8
Attività del Servizio 8
Rapporti con le famiglie e con i servizi sociali territoriali 14
Servizio mensa 15
Servizio di trasporto 15
Progettualità 15
Progetti Educativi (PI) e Piani Educativi Individuali (PEI) 16
Piano Assistenziale Individuale e Piano Intervento Riabilitativo 17
Personale impiegato 18
funzioni e compiti 18
Identificazione del personale 18
Formazione 20
Modalità di accesso alla struttura 21
Gestione delle liste di attesa 21
Dimissione dell'utente dalla struttura 22
Modalità di frequenza 22
Modalità di funzionamento 22
Tutela dei diritti delle persone assistite 23
Gestione emergenza Covid-19 23
Sede dei Servizi de "Il Portico" 24
Strumenti di rilevazione del grado di soddisfazione 25
Allegato 1 - Questionario di soddisfazione per le famiglie 26
Allegato 2 - Questionario di soddisfazione operatori 27
Allegato 3 - Questionario di soddisfazione per le famiglie 28
Allegato 4 - Rette di frequenza al servizio 29
Allegato 5 - Questionario di soddisfazione utenti 30
Allegato 5 bis - Questionario di soddisfazione utenti semplificato 31

PERCHÉ SCEGLIERCI

Il servizio "Il Portico" è nato nel 2002 come Centro Socio Educativo (C.S.E.) con l'obiettivo di accogliere persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni con disabilità psico-fisica aventi necessità di sostegno lieve.
A partire dal 2006 viene creato un modulo C.D.D. (Centro Diurno Disabili) che accoglie persone (sempre dai 18 ai 65 anni) con notevole compromissione delle funzioni di base e dell'autonomia individuale.
La presenza dei due moduli permette di diversificare la proposta educativa includendo anche la possibilità di soddisfare bisogni di tipo socio sanitario.

L'inserimento in uno dei due moduli del servizio avviene a seguito di una prima valutazione svolta dall'equipe multidisciplinare, insieme al coordinatore del servizio e al direttore Tecnico dell'area, considerando la diagnosi di ingresso e tramite osservazione diretta dell'utente nel proprio contesto di vita. Pur nella distinzione in due specifici moduli di accoglienza del CSE e del CDD, è centrale l'appoggio alla globalità della persona.



'Eccoci', spettacolo teatrale presso l'antico teatro di Sabbioneta

L'équipe multidisciplinare, partendo da un'attenta valutazione sulle aree di funzionamento della persona con disabilità (con utilizzo dello strumento ICF), ne individua risorse e aspetti più critici e, sulla base di quanto emerso, costruisce un Progetto Educativo Individualizzato (PEI) che evidenzia gli obiettivi prioritari su cui lavorare nel medio e lungo termine.
Grazie alla collaborazione con le famiglie e con i Servizi Sociali del Comune di provenienza dell'utente, si attua una presa in carico della persona in termini di mantenimento, potenziamento e, ove possibile, riabilitazione che punti al miglioramento costante della qualità della vita della persona.
In quest'ottica, il Servizio è pronto ad attivare, a partire dai bisogni emergenti, collaborazioni con specialisti sia interni alla Cooperativa (fisioterapista, psicologo, coadiutore di Attività Assistita con l'Animale, ecc.) che esterni (logopedista, psichiatra, medici di medicina generale), anche in continuità con le richieste della famiglia.

Benessere emozionale e socializzazione degli utenti nel territorio di appartenenza sono aspetti particolarmente curati all'interno del nostro servizio.
Da anni, infatti, "Il Portico" si adopera per offrire agli utenti esperienze di libera espressione di sé e dei propri vissuti emotivi, attraverso attività di individualizzate e di gruppo che aiutano a lavorare sull'emotività e a relazionarsi in modo adeguato con l'altro.
Le attività nel territorio offrono infine la possibilità di vivere esperienze di inclusività attraverso la relazione costante e la promozione di progetti condivisi con Enti e Associazioni del territorio casalasco e cremonese.

MODULO C.S.E.

Il servizio diurno CSE “Il Portico” è un Centro Socio Educativo che accoglie persone con disabilità che necessitano di supporto lieve.

Definizione del servizio CSE e destinatari

Il Centro Socio Educativo (CSE) è un servizio diurno a carattere sociale.
Destinatari del servizio sono persone con disabilità che necessitano di supporto lieve, la cui fragilità non sia riconducibile al sistema sociosanitario.
L’età minima per l’inserimento è 18 anni (salvo specifiche eccezioni concordate con Ats Val Padana) e si accolgono persone fino ai 65 anni di età. La capienza massima del CSE “Il Portico” è di 9 posti a tempo pieno.

Finalità

Gli interventi di tipo socio-educativo e socio-ricreativo, tipici del CSE, sono finalizzati nello specifico:

- al potenziamento dell’autonomia personale;
- alla socializzazione;
- al mantenimento e sviluppo delle abilità fisiche e cognitivo-culturali.

Da queste finalità si evince che al CSE competono obiettivi di carattere:

- educativo: sviluppo e crescita delle abilità grosso e fino motorie legate alla routine quotidiana (igiene personale, abilità domestiche, ecc.) e delle abilità finalizzate all’esecuzione di piccole mansioni o alla realizzazione di piccoli oggetti;
- cognitivo-culturale: sviluppo e mantenimento delle abilitàdi derivazione scolastica (abilità di letto-scrittura, calcolo, ecc.) e di espressione del sé.
- relazionale: capacità di relazionarsi correttamente con gli altri, acquisizione di schemi comportamentali relativamente ai vari contesti socio-culturali in cui ci si trova inseriti (famiglia, amici, scuola) acquisizione dei pre-requisiti alla vita di gruppo, capacità di esprimere adeguatamente i propri bisogni, capacità di tollerare la frustrazione e il confronto con l’altro.

MODULO C.D.D.

Nel 2006 all'interno del Portico è stato attivato il modulo CDD (Centro Diurno Disabili) che pone attenzione nell'accoglienza di persone con notevole compromissione delle funzioni di base e dell'autonomia individuale, con bisogni di tipo assistenziali e/o socio-sanitario.

Definizione del servizio CDD e destinatari

Il modulo Centro Diurno per Disabili (CDD) è un servizio diurno che rappresenta una struttura d'appoggio alla vita famigliare, con l'obiettivo di consentire alla famiglia la continuità nella cura e nella gestione al domicilio del proprio congiunto. Destinatari del servizio sono persone con disabilità che necessitano di sostegno intensivo in una o più aree del funzionamento (area fisica, psichica, cognitiva, emotivo relazionale) che a diversi livelli possono compromettere lo svolgimento delle azioni della vita quotidiana e le autonomie personali.
L'età minima per l'inserimento è 18 anni (salvo specifiche eccezioni concordate con Ats Val Padana). La capienza massima è fissata in 10 posti a tempo pieno, di cui 8 a contratto con Ats.

Finalità

Le finalità per cui è nato il Centro Diurno per Disabili sono:

- il superamento del concetto di "irrecuperabilità", data dalla necessità di sostegno, attraverso l'attivazione di percorsi individualizzati che mirino allo sviluppo, al mantenimento e, ove possibile al potenziamento delle autonomie personali e al miglioramento della qualità della vita;
- offrire una struttura d'appoggio alla famiglia al fine di consentire alla stessa di mantenere al proprio interno il congiunto.

In riferimento alle finalità generali, al CDD competono obiettivi di carattere:

<u>Assistenziale</u>

- l'utente trova all'interno di questa struttura stimoli e sostegni costanti per la propria crescita personale, nell'ottica dello sviluppo massimo nell'area delle autonomie di base (igiene e alimentazione).
- la famiglia può trovare supporti e suggerimenti pratici per la gestione a casa del proprio congiunto.

Sanitario

- l'utente, grazie alla presenza dell'Infermiere, riceve le cure sanitarie per il periodo di frequenza in servizio come la somministrazione dei farmaci e il monitoraggio dei parametri di base (peso corporeo, pressione arteriosa, ecc.)
- il famigliare/ADS riceve dall'infermiere informazioni costanti sullo stato psicofisico del proprio congiunto rendendo anche più efficace e completa la comunicazione con il medico curante.

Educativo

è fondamentale garantire interventi educativi personalizzati definiti a seguito di un bilancio di competenze effettuato con strumenti validati:

- attraverso azioni di accoglienza, contenimento emotivo, mantenimento e/o potenziamento delle abilità fisiche, cognitive ed emotive, si forgiano progettualità mirate al benessere della persona nella sua globalità. Ogni intervento tende inoltre a stimolare il più possibile nell'utente la relazione e la comunicazione con l'altro.
- condividendo con i famigliari /ADS e con i Servizi Sociali territoriali la progettualità dell'utente e accogliendo le istanze espresse dalla famiglia stessa, viene facilitata la continuità della presa in carico migliorando la qualità del progetto di vita.

Sociale

particolare attenzione è volta dalla struttura a promuovere tutte quelle azioni che garantiscano alla persona la possibilità di vivere momenti di incontro e socializzazione nel contesto territoriale del servizio e di provenienza dell'utente in un'ottica di inclusività.

Culturale

per rendere possibili percorsi aperti al sociale è necessario attuare un'azione di sensibilizzazione e promozione culturale affinché la comunità locale collabori nella realizzazione di proposte a carattere integrativo.

Organizzazione della giornata

Ore 08.45:	arrivo e accoglienza;
Ore 09.00-10,00	igiene e calendario;
Ore 10.00 - 10.15:	merenda;
Ore 10.15 - 11.45:	laboratori e attività;
Ore 11.45 - 12.15:	igiene e preparazione pranzo;
Ore 12.15 - 13.30:	pranzo;
Ore 13.30 - 14.30:	igiene e attività destrutturate;
Ore 14.30 - 15.45:	laboratori e attività;
Ore 15.45:	partenza pulmini.

Attività del Servizio

Le attività proposte da "Il Portico" mirano a raggiungere e stimolare il più possibile la persona nelle diverse aree di funzionamento, partendo da un'analisi attenta dei bisogni e dall'individuazione di obiettivi specifici di intervento. Il servizio prevede lo svolgimento di attività, sia di gruppo che a livello individuale e le strategie di intervento adottate sono regolate in base alle caratteristiche dell'utente, avvalendosi anche, ove necessario di dispositivi tecnologici e strategie comunicative quali la Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA).

Le attività proposte fanno riferimento alle seguenti aree:

- attività educative indirizzate all'acquisizione, mantenimento e/o al rafforzamento delle autonomie personali;
- attività educative per le abilità interpersonali e di socializzazione;
- attività cognitive e fino motorie di base;
- attività di laboratorio artistico-espressivo;
- attività di orto;
- attività motoria e psico-motoria;
- attività ludico-ricreative;
- soggiorni climatici.

Attività di autonomia personale

Le attività volte al mantenimento e ove possibile al potenziamento delle autonomie personali sono tra le azioni maggiormente rilevanti all'interno della programmazione del servizio CDD. Alcuni esempi di tali attività sono:

- igiene personale,
- vestizione/svestizione
- alimentazione.

Attività per le abilità interpersonali e di socializzazione

In un'ottica di socializzazione e inclusività, il servizio offre agli utenti esperienze e occasioni di incontro nel territorio, dando la possibilità di sperimentare e sviluppare le abilità interpersonali che permettano di interagire con l'altro e di "agire sé stessi" in un contesto differente da quello famigliare e del servizio.
Contemporaneamente le uscite possono diventare una reale occasione per la comunità stessa di apprendimento e sensibilizzazione ai temi dell'accoglienza e dell'inclusività. Nello specifico le attività principali sono: attività sportive (per esempio la manifestazione "Solo per gioco", in collaborazione con gli altri centri diurni del territorio e con le scuole), attività presso le biblioteche dei comuni limitrofi, partecipazione ad eventi a carattere ludico e culturale (per es. fiere, mostre, spettacoli teatrali, gite, collaborazione attiva ad eventi Associazioni del territorio).

Attività cognitive e fini-motorie di base

Il CDD "Il Portico", al fine di mantenere e/o potenziare le abilità scolastiche e cognitive di base, propone, nel corso dell'anno, attività come la didattica, il laboratorio di scrittura (anche mediante utilizzo del PC), la lettura del giornale. Viene inoltre proposta annualmente l'attività didattica in esterno presso la biblioteca di Cingia de Botti. Attraverso queste attività si può incentivare anche il mantenimento e potenziamento delle abilità fino motorie, attraverso l'utilizzo di uno strumento tracciante.

Attività motorie e psico-motorie

Nel caso di persone compromesse a livello neurologico, neuromuscolare o con difficoltà sensoriali, fisiche o percettive, si possono riscontrare difficoltà motorie che comprendono non solo immobilità e ipercinesi, ma anche obesità, problemi di coordinazione e difficoltà articolari. In alcuni casi si possono riscontrare anche problemi posturali e difficoltà nella deambulazione o nello schema del passo. A questo proposito, il CDD "Il Portico" svolgerà i seguenti interventi, tenendo conto dei bisogni e delle attitudini personali degli ospiti:

- trattamento individualizzato di fisioterapia;
- attività motoria di gruppo con il fisioterapista;
- attività motoria di palestra;
- attività di rilassamento e stimolazione basale.

Attività ludico-ricreative

Le attività ludico-ricreative, quali giochi in scatola, ascolto della musica, disegno libero, vengono proposte in determinati momenti della giornata, per promuovere la collaborazione e la relazione con i compagni, nonché per offrire agli utenti occasioni per sperimentare la scelta in modo individuale e per stimolare l'iniziativa in termini propositivi.

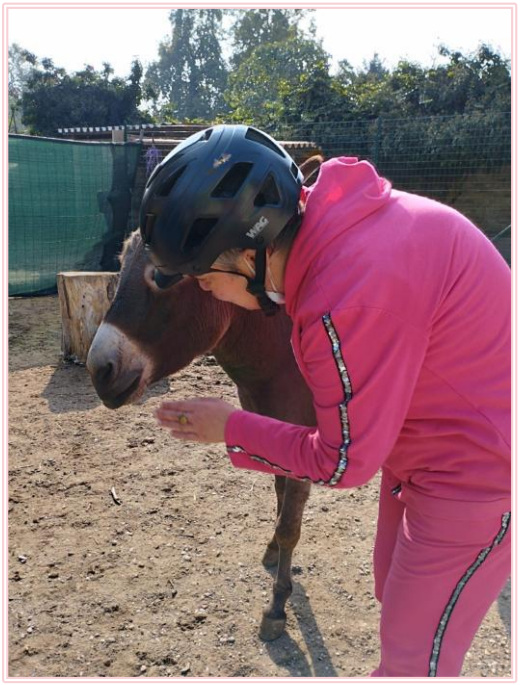


Attività di laboratorio artistico ed espressivo

Di particolare importanza per il Centro "Il Portico" è il laboratorio artistico-espressivo in cui è possibile sperimentare la propria voglia di creare e realizzare oggetti, quadri e manufatti oppure anche solo esprimere con l'utilizzo di diverse tecniche il proprio stato emotivo. Diversificare le proposte utilizzando materiali diversi come legno, carta, pasta sale e materiali vari di riciclo consente di andare maggiormente incontro agli interessi e alle potenzialità individuali, permettendo a ciascuno di scegliere le tecniche che più rispecchiano la propria personalità e rispondono alle proprie competenze, contribuendo così anche al mantenimento delle abilità fini-motorie.

Interventi assistiti con gli animali

Durante i mesi primaverili ed estivi ci si reca settimanalmente presso il "Cortile didattico – Impronte a colori" Bozzolo (MN) per effettuare interventi assistiti con gli animali grazie alla mediazione di un coadiutore.
Gli obiettivi dell'attività sono quelli di instaurare una relazione affettiva con l'animale, aumentare l'autostima, imparare a gestire le emozioni, acquisire senso di responsabilità e cura e sviluppare abilità grosso-motorie.





Attività di laboratorio delle emozioni e teatro

Attraverso il laboratorio delle emozioni gli utenti possono sperimentarsi in un nuovo contesto di relazione e di espressività del sé.
Attraverso questa attività vengono proposti diversi stimoli percettivi da cui partire per stimolare pensieri e manifestare i propri stati d'animo.
In continuità con il laboratorio delle emozioni, si intraprende anche un percorso di laboratorio teatrale che ha la specificità di prevedere la partecipazione di operatori e utenti chiamati a mettersi in gioco, secondo le proprie attitudini ed abilità. In genere, a conclusione del laboratorio teatrale viene messo in scena uno spettacolo in cui il gruppo trova la concretizzazione dell'impegno profuso, anche mediante il coinvolgimento di famigliari e amici.

Laboratorio musicale:

Questa attività permette di stimolare la creatività, sperimentare nuove idee musicali per esprimere le proprie emozioni. Vengono sviluppate le capacità comunicative, essenziali per esprimere le idee e interagire con gli altri attraverso il linguaggio musicale. Viene favorito il lavoro di gruppo, si impara la socializzazione per creare un ambiente di apprendimento attraverso il divertimento. Il laboratorio musicale migliora l'autocontrollo e la capacità espressiva consapevole. Aiuta lo sviluppo della consapevolezza corporea e dell'equilibrio, tramite attività di movimento integrato alla musica. Punta a migliorare la coordinazione motoria e la capacità di attenzione attraverso l'ascolto attivo e la partecipazione. Questo laboratorio sostiene il tono dell'umore grazie al clima ludico che la musica stessa produce. Infine viene stimolata la memoria e il ragionamento logico durante la memorizzazione di ritmi, testi e melodie.

Attività di orto

In primavera il servizio propone l'allestimento del giardino e dell'orto che circonda il servizio. Annualmente si promuovono collaborazioni esterne con altre realtà del territorio (ad esempio Concass). Obiettivi generali dell'attività sono:

- promuovere le abilità fini e grosso motorie e le abilità cognitive;
- aumentare l'autostima;
- favorire la gestione delle emozioni attraverso "il fare";
- promuovere l'integrazione con il territorio.



Soggiorni climatici

I soggiorni climatici oltre a promuovere la socializzazione e l'inclusività sociale, permettono:

- di consolidare la relazione utente/operatore, determinata dalla eccezionalità della situazione (la relazione si sviluppa in un contesto esterno e in un arco di tempo che comprende le 24 ore);
- di vivere un'esperienza di autonomia lontano da casa in un contesto protetto e di sperimentarsi come adulto.

Il soggiorno climatico offre inoltre alla famiglia un momento di sollievo, anche se per un periodo breve, dalla gestione quotidiana del proprio congiunto.





Rapporti con le famiglie e con i servizi sociali territoriali

Il percorso educativo deve sempre tenere conto delle esigenze e delle istanze dei familiari e/o dell'Amministratore di sostegno (ADS). È fondamentale condividere con la famiglia e con l'ADS il progetto attivato per il congiunto, ricercando accordi in un reale dialogo e offrendo tutte le occasioni e gli strumenti possibili per il confronto costante con il servizio. È in quest'ottica che vengono promossi:

- incontri individuali al domicilio dell'utente o presso il servizio per illustrare, monitorare e verificare il Progetto Individualizzato e il Progetto Educativo Individualizzato attivati e la situazione complessiva;
- incontri assembleari (in media almeno 2 volte l'anno) per discutere il progetto generale del servizio, le nuove proposte e offrire a tutti un momento di confronto libero;
- contatti telefonici periodici con famigliari e AdS e servizi sociali territoriali per rimanere sempre aggiornati e in linea con l'intervento educativo e la presa in carico da parte del servizio.



Servizio mensa

È previsto un servizio mensa con pasti preparati da ditta esterna certificata e consumati all'interno della struttura. È possibile richiedere diete speciali personalizzate per esigenze particolari, a seguito di prescrizione medica specifica (diete ipocaloriche, per intolleranze, per diabete, celiachia, ecc.).
Quello del pasto è un momento importante in quanto:

- assume una dimensione comunitaria e socializzante;
- rappresenta un momento di verifica di alcune attività educative, relative all'autonomia personale e alla capacità di relazione.



Servizio di trasporto

Tutti gli utenti usufruiscono del servizio di trasporto della cooperativa, comprensivo del personale, necessario ad accompagnare gli utenti dalla propria abitazione al centro e viceversa. Gli automezzi vengono impiegati anche nelle attività esterne (uscite, soggiorni, ecc.).

PROGETTUALITÀ

Per ciascun utente è prevista la compilazione di un fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (FaSAS) suddiviso in cinque aree specifiche:

<u>Documentazione generale</u>

- Anamnesi psico – sociale.
- Documenti personali dell'utente.
- Contratto di ingresso.

<u>Documentazione medica</u>

- Scheda di valutazione delle condizioni di Salute Fisica (redatta dal medico curante).
- Referti medici, prescrizioni.
- Scheda Allergie ed eventuale prescrizione dieta.

Documentazione infermieristico - assistenziale

- Valutazioni e anamnesi infermieristiche.
- Applicazione protocolli.
- PAI e diario eventi assistenziali.

Documentazione fisioterapica

- Cartella riabilitativa redatta dal fisioterapista.
- Diario interventi fisioterapici.

Documentazione psico-sociale

- Valutazioni multidisciplinari.
- Progetto Individuale (PI), Piano Educativo Individuale (PEI).
- Modulo di condivisione del Progetto con i famigliari e AdS.
- Diario eventi e diario interventi educativi.
- Planning delle attività.
- Verifiche e rivalutazioni periodiche multidisciplinari.
- Moduli incontri con famigliari e/o AdS e Servizi Sociali del Comune di residenza.
- Valutazione ICF
- SIDI scheda individuale disabile (solo per il modulo CDD).

Di seguito si approfondiscono alcuni elementi salienti del lavoro di valutazione e compilazione dell'équipe multidisciplinare.

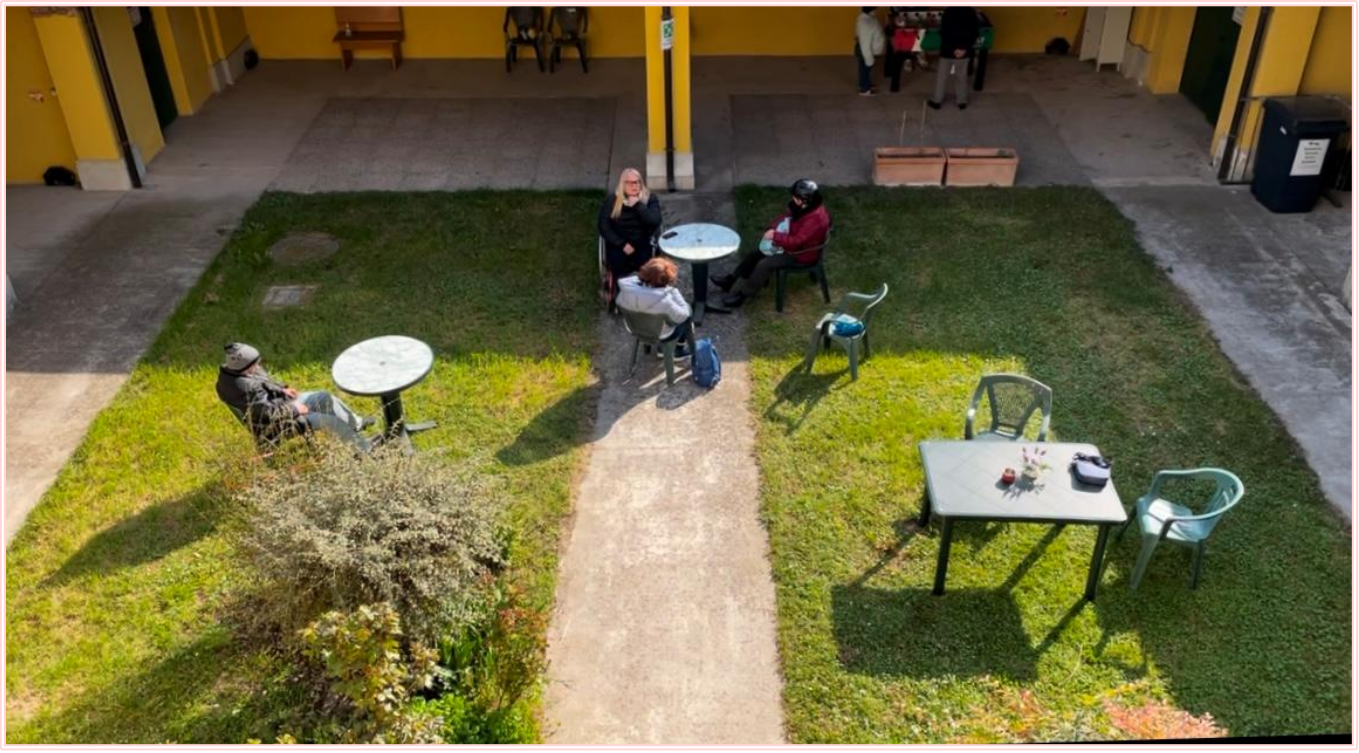
Progetti Educativi (PI) e Piani Educativi Individuali (PEI)

Ogni utente è una persona con una propria storia ed una specifica identità. È fondamentale, pertanto, svolgere da un'attenta osservazione dei suoi bisogni e un'analisi delle abilità di partenza dell'individuo (oltre che considerare i risultati raggiunti e le barriere presenti).
In base al quadro che emerge dall'osservazione diretta e dalla valutazione multidimensionale, l'équipe multidisciplinare del CSE-CDD "Il Portico", redige il Progetto Individuale e il Piano Educativo Individuale con gli obiettivi di intervento su cui si articoleranno le attività proposte e verificabili tramite specifici indicatori misurabili.

PI e PEI sono suddivisi nelle aree: medica, infermieristico- assistenziale, riabilitativa e psico-sociale. Le attività in cui viene inserito l'utente sono scelte anche sulla base di aspirazioni, capacità e preferenze dell'utente, sempre in accordo con la famiglia/ADS.

Piano Assistenziale Individuale e Piano Intervento Riabilitativo

Sulla base della valutazione multidimensionale e delle abilità della persona, vengono stesi il Piano Assistenziale Individuale (PAI) e il Piano Riabilitativo (PR) che riguardano gli aspetti assistenziali (igiene personale, alimentazione, ecc.) e riabilitativi (es. mobilità) della presa in carico dell'utente.



PERSONALE IMPIEGATO

Funzioni e compiti

Nel servizio operano le seguenti figure professionali:

- Direttore Tecnico (DT).
- Coordinatore (CS).
- Educatore Professionale (EP).
- Infermiere (INF).
- Operatore Socio Sanitario (O.S.S.).
- Fisioterapista (FT).
- Volontari (trasporto).

Altre figure professionali, tra cui Medici Psichiatri, Psicologi e Logopedisti collaborano al bisogno con il servizio. Durante le ore di servizio, se muniti di regolare patente di guida, gli operatori possono utilizzare anche gli automezzi forniti dalla Cooperativa per l'accompagnamento nelle attività esterne.

Identificazione del personale

L'organigramma del servizio è esposto all'ingresso del centro, è correlato di foto e qualifica di ogni operatore.

<u>Direttore tecnico</u>

La Cooperativa si avvale anche di una figura professionale che ha il compito di:

- garantire che la mission della Cooperativa sia soddisfatta e, a sua volta, funge da collegamento tra il Servizio e il CdA e/o il rappresentante legale;
- supervisionare il lavoro del Coordinatore di Servizio;
- partecipare in modo calendarizzato alle equipe del Servizio;
- partecipare alle assemblee dei famigliari;
- presenziare al primo colloquio con la famiglia;
- mantenere i rapporti con le istituzioni (Comuni, Aziende Speciali, Ats, Asst);
- selezionare il personale per l'organico del servizio;
- insieme al personale specificatamente individuato, validare i protocolli e le procedure del Servizio e verificarne la corretta applicazione.

Coordinatore dei Servizi CSE e CDD

Sono responsabili della direzione generale dei servizi CSE e CDD, si occupano di:

- valutare la pertinenza delle nuove richieste di ingresso nel CDD e nel CSE;
- partecipare ai tavoli tecnici indetti dal direttore tecnico,
- supervisionare i vari PEI, le metodologie d'intervento e la loro realizzazione;
- organizzare praticamente le varie attività;
- gestire il personale dipendente e non, referente al Centro;
- stendere il piano annuale di lavoro organizzato da ATS, Ufficio di Piano e altri enti gestori, in un'ottica di rete e collaborazione.

I coordinatori partecipano in modo costante ai tavoli di lavoro organizzati da ATS, Ufficio di Piano e altri enti gestori, in un'ottica di proficua collaborazione.

Educatore Professionale

L'educatore professionale è l'operatore che, in base alla sua specifica preparazione teorico-pratica, svolge la propria attività mediante la formulazione e realizzazione di progetti educativi. Svolge interventi mirati rivolti ai singoli, alle famiglie, ai gruppi ed al contesto ambientale territoriale, utilizzando le metodologie centrate sul rapporto interpersonale.

L'educatore professionale è l'operatore che:

- partecipa e predispone il progetto educativo generale del CSE-CDD;
- organizza, di concerto con il coordinatore, l'attività di cui è responsabile;
- stende i P.I. e i P.E.I. di sua competenza precisando gli obiettivi specifici e la metodologia di intervento. Rileva l'eventuale presenza di comportamenti problema e progetta le relative tecniche di controllo, gestisce gli interventi previsti per l'integrazione sul territorio (specificando i tempi e i modi di attivazione e gli eventuali collaboratori esterni).

Infermiera/e

Grazie alla sua competenza, supervisiona e gestisce gli aspetti sanitari del servizio. Somministra le terapie prescritte dai medici di riferimento e si occupa di monitorare gli aspetti di benessere dell'utenza, come ad esempio il peso corporeo, la pressione arteriosa ed eventuali manifestazioni di dolore.

Fisioterapista

Svolge le valutazioni fisioterapiche e collabora alla stesura del progetto riabilitativo; esegue gli interventi fisioterapici individualizzati e/o di gruppo per gli utenti che ne necessitano; ne monitora l'andamento e partecipa ai momenti di verifica; partecipa alle riunione di équipe se necessario, svolge corsi di formazione in base alla propria competenza specifica; utilizza la modulistica in vigore per compilazione degli interventi svolti; utilizza gli automezzi della Cooperativa per il trasporto degli utenti al bisogno e previa autorizzazione.

Operatore Socio-Sanitario

All'interno del modulo CDD, si occupa dell'assistenza diretta alla persona ed in particolare agli utenti in tutte le funzioni igienico-sanitarie di cui possono necessitare (igiene personale, accompagnamento alla toilette ecc.).
Supporta il personale educativo durante lo svolgimento delle attività quotidiane.

Volontari

Se presenti supportano il personale educativo durante lo svolgimento delle attività programmate e possono fungere da autisti e accompagnatori sui trasporti.

Formazione

La Cooperativa garantisce la costante attività di formazione e aggiornamento annuale per tutto il personale impiegato nel servizio. Il piano formativo viene redatto ad inizio anno sulla base dei bisogni emersi dall'equipe multidisciplinare.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

Per l'ammissione al servizio, i familiari e l'utente stesso possono fare domanda di inserimento presso il Comune di residenza. Il Comune o la famiglia devono poi contattare il coordinatore del Servizio per valutare la disponibilità del posto, visitare la struttura ed incontrare il coordinatore e, se possibile, la psicologa per una valutazione di pertinenza della richiesta d'ingresso. Nel caso di disponibilità di posto e se il servizio ritiene idoneo l'utente, il Comune di residenza esprime la sua istanza e stipula un contratto con la famiglia, assumendosi l'impegno di spesa che può essere a totale, parziale o nulla copertura della retta di frequenza, questo in base all'ISEE socio-sanitario dell'utente. Pur garantendo una certa elasticità legata all'unicità di ogni situazione, la modalità di accoglienza prevede che ad ogni utente venga assegnato un operatore di riferimento che, insieme al coordinatore, farà da tramite tra il servizio e la famiglia. L'ammissione, in accordo con la famiglia e il Comune di residenza, prevede un inserimento graduale e, dopo un periodo di osservazione di circa un mese, l'operatore di riferimento stenderà, assieme alla équipe educativa, il P.I. e il P.E.I. che saranno condivisi con la famiglia e/o l'ADS. Il P.I. e il P.E.I. verranno aggiornati e adeguati alle nuove esigenze dell'utente con le tempistiche dettate dalle delibere regionali in materia. Potranno inoltrare essere rivisti in corso d'anno in caso di cambiamenti significativi dell'utente.

Gestione delle liste di attesa

Nel caso non ci sia disponibilità immediata di posto, l'utente entra in lista d'attesa, gestita dal coordinatore secondo criteri di equità e trasparenza. È facoltà del coordinatore richiedere la documentazione necessaria alla valutazione dell'utente. Ritenuta appropriata la domanda, i criteri seguiti saranno:

- data di previsto ingresso;
- capacità da parte del beneficiario e/o del garante di sostenere l'onere economico della retta a carico dell'utente;
- territorialità (precedenza ai residenti nei distretti Casalasco e Cremonese);
- valutazione della situazione di supporto familiare in collaborazione con gli Assistenti Sociali di riferimento.

Gli spostamenti interni da un servizio a un altro della Cooperativa avranno la precedenza su ogni altro criterio. Data la disponibilità all'inserimento, la famiglia/ADS avrà tempo una settimana per comunicare l'accettazione del posto.

Il Coordinatore del Servizio si riserva, in casi particolari, di fare valutazioni specifiche insieme al direttore tecnico e al C.d.A.

Dimissione dell'utente dalla struttura

In via generale le dimissioni dal servizio sono previste:

- su richiesta dell'utente o dei familiari, previa domanda scritta da inviare al comune di residenza ed al coordinatore del Centro in cui viene specificata la data di decorrenza con un preavviso minimo di 15 giorni;
- per assenza ingiustificata per più di 20gg consecutivi, previa comunicazione scritta del coordinatore alla famiglia e al comune di residenza;
- per mancata corrispondenza di n° 3 mensilità delle eventuali quote a carico dell'utente.

La decisione di dimettere un utente deve essere comunque frutto di valutazione e confronto tra il servizio, il Comune e la sua famiglia.
In caso di dimissioni dell'utente, la famiglia può fare richiesta del rilascio gratuito della documentazione socio-sanitaria previa domanda scritta che il coordinatore evaderà entro 15 giorni dal ricevimento della stessa. In caso di trasferimento dell'utente ad altra struttura, il coordinatore stenderà una relazione di dimissione in cui presenterà l'utente e si renderà eventualmente disponibile per un incontro con i responsabili della nuova struttura. La documentazione verrà rilasciata sempre in seguito a domanda scritta entro 15 giorni dal ricevimento.
La certificazione ai fini fiscali verrà rilasciata alla famiglia entro il 28 di febbraio dell'anno successivo tramite mail, spedizione postale o in forma cartacea tramite il coordinatore del servizio.

Modalità di frequenza

La frequenza può essere a tempo pieno (5 giorni a settimana) o parziale (minimo 21 ore settimanali) in accordo con la famiglia.

Modalità di funzionamento

'Il Portico' è aperto all'utenza dalle 8.45 alle 15.45, dal lunedì al venerdì, per almeno 235 giorni l'anno, con chiusure parziali nel mese di agosto e durante le festività natalizie. Sono previste aperture extra nel fine settimana comunicate ad inizio anno nel calendario condiviso con la famiglia e/o l'Ads e i servizi sociali.

Tutela dei diritti delle persone assistite

I diritti delle persone assistite vengono tutelati dai valori di riferimento della Cooperativa Agorà e si possono sintetizzare in:

- centralità della persona,
- radicamento territoriale,
- tutela della qualità di vita delle persone svantaggiate,
- il diritto alle pari opportunità,
- il diritto di scelta,
- il diritto al benessere,
- qualità e trasparenza del nostro agire, soprattutto nei confronti degli utenti, dei loro famigliari, degli enti pubblici (clienti committenti) e della comunità nella quale siamo radicati.

Sede dei Servizi de “Il Portico”

La sede dei Servizi è in via Vidiceto, 13 a Vidiceto, frazione di Cingia de’ Botti (CR)

Telefono: 0375 96433 – 334 2606505
e-mail: ilportico@cooperativa-agora.it

Il Centro può essere visitato e si possono richiedere informazioni contattando telefonicamente il coordinatore del servizio dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12 oppure tramite e-mail.



<u>Come raggiungerci</u>

- In auto: Strada Provinciale 87.
- Mezzi pubblici: Autobus di linea K213 (linea Cremona Casalmaggiore) che ferma sulla Provinciale 87.

Alcuni comuni sono serviti dal servizio a chiamata Stradibus.

STRUMENTI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Scheda soddisfazione dei familiari (Allegato 1)
Ai familiari viene richiesto di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno analizzati, condivisi e discussi durante apposite riunioni periodiche in corso d'anno.

Scheda di soddisfazione degli operatori (Allegato 2)
Almeno una volta l'anno gli operatori sono chiamati a colloquio dal coordinatore del servizio o dal responsabile delle risorse umane per discutere della propria soddisfazione lavorativa e di eventuali problematiche interne. Viene inoltre richiesto agli operatori di compilare un breve questionario in forma anonima i cui risultati saranno analizzati, condivisi e discussi durante apposita équipe.

Scheda lamentele e/o apprezzamenti (Allegato 3)
In caso di reclami, insoddisfazioni o apprezzamenti, è a disposizione dei famigliari, operatori, autisti e volontari, la scheda lamentele/apprezzamenti. Questa scheda compilata andrà consegnata in busta chiusa al Servizio o usando l'apposito raccoglitore predisposto in struttura. Il coordinatore, preso atto del contenuto, dopo averlo registrato su apposito modulo, entro 15 giorni contatterà l'interessato per fissare un colloquio volto a risolvere il problema predisponendo le adeguate azioni di miglioramento, nonché la loro diffusione, se di interesse collettivo.

Scheda rette di frequenza (Allegato 4)
Presenta le tariffe aggiornate per la gestione dell'utente nel nostro Servizio. Sono definiti gli oneri a carico delle parti e le modalità di partecipazione alla spesa per la frequenza del servizio.

Scheda soddisfazione utenti (Allegato 5 e 5Bis)
Come per i familiari viene richiesto agli utenti di compilare annualmente un questionario di soddisfazione sul servizio. I risultati del questionario, compilato in forma anonima, verranno analizzati, condivisi e discussi durante apposite riunioni periodiche in corso d'anno. La scheda di soddisfazione utenti viene proposta anche in un formato accessibile e fruibile a persone con difficoltà (Allegato 5 bis).

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) Ritiene 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) Ritiene 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 –Segnalazione Lamentela e Apprezzamenti

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

La retta giornaliera per la frequenza al servizio è:

- Da 80,00 € a 84,00 € per il **modulo CDD**
- 82,00 € per il **modulo CSE**

Precisazioni:

1) L'importo della retta sopra indicato è comprensivo di:
   - IVA;
   - di pasto, fissato forfettariamente in € € 5,36 (Iva inclusa) per unità;
   - di trasporto dall'abitazione dell'utente alla sede del servizio e ritorno.
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 del pasto, per i primi 25 giorni di assenza, (dal 26° giorno di assenza verrà applicata la decurtazione della retta del 50%) intesi quali giorni continuativi di effettiva apertura del servizio. Nell'arco di un anno di funzionamento del servizio la retta di frequenza sarà comunque dovuta, esclusa la quota del pasto, fino al raggiungimento di un massimo di 75 giorni di assenza.

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 semplificato

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.



Ultimo aggiornamento: 18 Novembre 2026