

INDICE

- *Presentazione* *Pag. 2*
- *Le Nostre Radici* *Pag. 3*
- *I Nostri Valori* *Pag. 4*
- *Le Strategie* *Pag. 5*
- *I Nostri Servizi* *Pag. 6*
- *Rapporti con Portatori d' Interesse* *Pag. 9*
- *Definizione Modalità d'Accesso* *Pag. 11*
- *Dimissioni* *Pag. 12*
- *La Nostra Organizzazione* *Pag. 13*
- *Organigramma* *Pag. 14*

PRESENTAZIONE

*La carta dei servizi è un documento pubblico attraverso il quale, la cooperativa “Il Ponte”, si assume un impegno del tutto uguale ad “un contratto” vero e proprio **con tutti i fruitori, reali e possibili del servizio socio assistenziale offerto**. La Cooperativa deve garantire gli standard di qualità e quantità dichiarati, secondo i criteri di trasparenza al fine di creare un rapporto chiaro e di reciproca fiducia tra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce.*

I principi che orientano la carta dei servizi sono:

- *Eguaglianza di tutti i fruitori e quindi nessuna distinzione nel trattamento;*
- *Imparzialità di fronte a tutti i fruitori secondo criteri di obiettività e giustizia;*
- *Continuità: l'erogazione dei servizi pubblici deve essere “continua, regolare e senza interruzioni”*
- *Diritto di scelta: il cittadino fruitore di un servizio ha diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio; deve quindi essere messo nelle condizioni di conoscere l'offerta dei servizi.*
- *Partecipazione: la partecipazione alla prestazione del servizio deve essere sempre riconosciuta.*

LE NOSTRE RADICI

STORIA E MISSIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE “IL PONTE” – ONLUS

“Mi riguarda.....”

E' attraverso questo slogan, ripreso dal libro “Mi Riguarda” (degli autori De Cataldo, De Concini, Flaiano, Barbisio, Pontiggia, Sereni), che richiama l'interesse di ogni singola persona ai bisogni sociali della propria comunità di appartenenza, che si può sintetizzare l'obiettivo comune di un gruppo di cittadini del Destra Secchia (educatori sociali, genitori e volontari) che nel 1997 si costituiscono “Cooperativa Sociale” attorno ad un sogno che sta per concretizzarsi: la possibilità di gestire direttamente il Centro Diurno Disabili di Sermide, servizio che svolge attività socio educative e di integrazione sociale a favore di persone disabili.

E' in questo modo concreto e semplice che si è costituita la cooperativa sociale “Il Ponte”.

Il Centro Diurno Disabili di Sermide che nel '97 era frequentato da 7 persone disabili ora ne accoglie 21.

E' l'attenzione costante ai bisogni emergenti che ha fatto sì che nel 2001 la cooperativa, (non senza notevoli sforzi e impiego di risorse) abbia avviato un altro servizio socio educativo: lo SFA di Poggio Rusco, (Servizio di Formazione all'Autonomia) per far fronte al bisogno di persone con disabilità medio lieve.

Inoltre, sempre per rispondere ai bisogni emergenti, sono attualmente attivati progetti individuali di sostegno domiciliare e integrazione educativa territoriale (SET) e Progetti di Orientamento per disabili in età evolutiva in collaborazione con gli istituti scolastici superiori.

L'idea che ogni cittadino abbia la possibilità di occuparsi direttamente dei bisogni educativi assistenziali e di integrazione sociale di altri cittadini, in particolare disabili, della nostra comunità è

stato il motore che ci ha dato la forza per operare in tutti questi anni di attività.

La nostra Cooperativa sociale si configura come una organizzazione nata **“per servire”** la comunità e non per **“servirsi”** a scopi soltanto mutualistici come ad esempio per le cooperative di consumo o di produzione e lavoro.

I NOSTRI VALORI

Per fare ciò i valori di fondo che ci ispirano sono principalmente:

- **La centralità della persona:** nel nostro lavoro i rapporti e le relazioni tra le persone sono centrali: la condivisione dei bisogni delle persone disabili, delle loro famiglie, degli operatori, dei volontari, sono fondamentali e si attuano attraverso progetti educativi individualizzati che aspirano a divenire sempre di più progetti di “vita” delle persone che coinvolgono gli ambiti del servizio, familiari e della comunità in cui le persone disabili vivono;
- **La partecipazione democratica:** la cooperativa è una fonte e possibilità di operare in modo attivo nel sociale, assumendosi responsabilità, sempre aperta ad ogni cittadino che voglia prendersi cura della propria comunità, in ogni momento attraverso l’adesione alla cooperativa stessa;

Il legame con il territorio e la propria comunità: è parte del nostro essere, pensarci come strettamente legati ai luoghi dove viviamo, alle relazioni con persone, enti pubblici e privati, associazioni, aziende della nostra comunità

LE STRATEGIE

La cooperativa cerca di mettere in atto i seguenti valori attraverso:

- La realizzazione di progetti educativi individualizzati, condivisi con le famiglie dei fruitori dei servizi socio educativi;
- La presa in carico individualizzata dei fruitori dei servizi;
- Una costante cura delle risorse umane che operano nella cooperativa affinché possano essere sempre attente ai bisogni dei fruitori del servizio e sviluppare un percorso di crescita professionale e personale che favorisca un crescente senso di appartenenza ai principi ispiratori della cooperativa;
- Una particolare attenzione ad essere “attori” e “promotori” di progetti che rispondano ai bisogni emergenti all’interno della nostra comunità, nell’ambito della disabilità;
- La realizzazione e condivisione di questi progetti e dei Servizi socio – educativi in una rete allargata che coinvolga tutti gli attori di politiche sociali del territorio (famiglie, comuni, ASL, associazioni, imprese etc...)

La barchetta in mezzo al mare



Giovanni

I NOSTRI SERVIZI

La cooperativa sociale Il Ponte, gestisce i seguenti servizi:

- **CDD - CENTRO DIURNO INTEGRATO PER PERSONE DISABILI "IL PONTE"** DI SERMIDE VIA F.LLI BANDIERA N. 124, RIVOLTO A PERSONE DISABILI GRAVI;
- **SFA - SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA "IL PONTE"** DI POGGIO RUSCO, VIA ABETONE BRENNERO N. 150, RIVOLTO A PERSONE DISABILI MEDIO-LIEVI;
- **SET - SERVIZI EDUCATIVI TERRITORIALI E DOMICILIARI RIVOLTI A PERSONE DISABILI DEL TERRITORIO.**

FINALITA' E PRINCIPI ISPIRATORI DEI SERVIZI

Il benessere della persona è il fulcro attorno a cui ruotano tutte le attività all'interno dei Servizi. Le attività perseguono il fine dello sviluppo globale della persona intesa come insieme di bisogni e risorse, potenzialità e limiti, corpo e mente, razionalità e affettività.

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI

1. Progettazione individualizzata

L'educatore di riferimento di ogni utente, condividendolo con l'èquipe degli operatori del rispettivo Servizio e con la famiglia, si occupa di delineare un PEI (Progetto Educativo Individualizzato). In questo documento viene analizzata la storia e la vita dell'utente con attenzione a tutti gli aspetti di vita. In base a ciò si preparano delle strategie di intervento specifiche per il raggiungimento degli obiettivi di **migliore e maggiore autonomia, socializzazione, benessere.**

Il tutto avviene all'interno della "**presa in carico**" dell'utente, da parte dell'èquipe del Servizio e soprattutto dell'**educatore di riferimento**. I risultati vengono poi periodicamente presentati agli enti locali di riferimento.

La cooperativa sociale Il Ponte, gestisce i seguenti servizi:

- **CDD - CENTRO DIURNO INTEGRATO PER PERSONE DISABILI "IL PONTE"** DI SERMIDE VIA F.LLI BANDIERA N. 124, RIVOLTO A PERSONE DISABILI GRAVI;
- **SFA - SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA "IL PONTE"** DI POGGIO RUSCO, VIA ABETONE BRENNERO N. 150, RIVOLTO A PERSONE DISABILI MEDIO-LIEVI;
- **SET - SERVIZI EDUCATIVI TERRITORIALI E DOMICILIARI RIVOLTI A PERSONE DISABILI DEL TERRITORIO.**

FINALITA' E PRINCIPI ISPIRATORI DEI SERVIZI

Il benessere della persona è il fulcro attorno a cui ruotano tutte le attività all'interno dei Servizi. Le attività perseguono il fine dello sviluppo globale della persona intesa come insieme di bisogni e risorse, potenzialità e limiti, corpo e mente, razionalità e affettività.

OBIETTIVI DI QUALITA' DEI SERVIZI

1. Progettazione individualizzata

L'educatore di riferimento di ogni utente, condividendolo con l'èquipe degli operatori del rispettivo Servizio e con la famiglia, si occupa di delineare un PEI (Progetto Educativo Individualizzato). In questo documento viene analizzata la storia e la vita dell'utente con attenzione a tutti gli aspetti di vita. In base a ciò si preparano delle strategie di intervento specifiche per il raggiungimento degli obiettivi di **migliore e maggiore autonomia, socializzazione, benessere**.

Il tutto avviene all'interno della "**presa in carico**" dell'utente, da parte dell'èquipe del Servizio e soprattutto dell'**educatore di riferimento**. I risultati vengono poi periodicamente presentati agli enti locali di riferimento.

2. Modalità di verifica e supervisione del PEI

Ogni **PEI** viene **verificato** in modo approfondito **ogni 6 mesi** dal coordinatore del Servizio e nella settimanale riunione d'èquipe degli operatori dei Servizi. Viene tuttavia monitorato anche settimanalmente.

Ogni PEI è supervisionato dal Direttore Tecnico e dai consulenti in convenzione con l'ASL di Mantova.

3. Programmazione delle attività nell'anno educativo.

La programmazione delle attività ed i relativi risultati, del Centro Diurno Disabili e del Servizio di Formazione all'Autonomia **è presentata alle famiglie ed agli enti pubblici** attraverso **due specifici incontri** all'inizio ed al termine dell'anno educativo (da settembre a luglio) ;

All'interno di tale programmazione sono previste:

- Almeno **un soggiorno climatico** per anno educativo
- L'attuazione di **attività esterne** che favoriscano **l'integrazione sociale** (nuoto, uscite, gite, tirocini relazionali e socializzanti presso aziende, negozi, associazioni);

4. definizione dei giorni garantiti di apertura

Sia il Centro Diurno Disabili che il Servizio Formativo all'Autonomia sono aperti all'utenza per 230 giorni all'anno (36 ore alla settimana per un totale di 47 settimane di apertura).

5. definizione dell'orario garantito.

Entrambi i Servizi sono aperti **lunedì, martedì, mercoledì e venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.00** ad orario continuato ed il **giovedì dalle ore 8 alle ore 12**, per **36 ore** settimanali.

6. Comunicazione con il servizio.

La Cooperativa offre la costante possibilità di comunicazione con i coordinatori e gli educatori di riferimento per eventuali segnalazioni di insoddisfazione o disservizi, da parte delle famiglie e degli enti pubblici;

7. Formazione degli operatori

La Cooperativa prevede percorsi di aggiornamento e formazione continua dei propri operatori per **almeno 20 ore**

Tra i servizi offerti dalla Cooperativa "IL PONTE" si segnala:

- ✓ Attività di fisioterapia in convenzione con l'Associazione "Arcobaleno" di Ostiglia
- ✓ Consulenza neuropsichiatrica in convenzione con la ASL di Mantova (???)
- ✓ Consulenza di Assistente Sociale e Psicologa in convenzione con la ASL di Mantova (???)
- ✓ Attività di nuoto in convenzione con l'Associazione "Arcobaleno" di Ostiglia

Questi servizi, svolti per alcune ore settimanali all'interno del Centro Diurno Disabili e del Servizio Formativo all'Autonomia, permettono all'èquipe educativa di operare in modo integrato sull'utenza ed offrire un progetto di vita sempre più adeguato alle diverse esigenze di ciascun utente.

L'attività di fisioterapia e le consulenze neuropsichiatriche vengono svolte per ora prevalentemente al CDD.

La fisioterapia si effettua due volte a settimana all'interno della palestra presente nel CDD da personale qualificato.

L'attività di nuoto è attivata (due volte a settimana per gli utenti del CDD e una volta a settimana per gli utenti dello SFA) presso la Piscina Comunale di Ostiglia.

L'Assistente Sociale e la Psicologa offrono la loro consulenza nella supervisione dei progetti

L'uomo che guarda il sole



Marco

RAPPORTI CON I PORTATORI DI INTERESSE

1. Modalità di gestione dei rapporti con le famiglie

I rapporti con le famiglie degli utenti sono frequenti e curati dall'educatore di riferimento e dal coordinatore del Servizio in **periodici colloqui** all'interno della struttura, dove si ha modo di approfondire tematiche specifiche legate all'utente. Si ha inoltre la possibilità di partecipare a **due incontri plenari all'anno** dove sono invitate tutte le famiglie, tutti gli operatori del Servizio e la Direzione della Cooperativa. In questa sede si trattano aspetti generali e comuni a tutti.

Oltre a ciò, si ha l'opportunità di utilizzare canali informali di rapporto, mettendosi in qualsiasi momento in contatto telefonico con l'educatore di riferimento per aggiornamenti vari o per aspetti organizzativi.

2. Modalità di valutazione della soddisfazione degli utenti o famiglie e socializzazione dei risultati

Nei momenti e nelle sedi sopra indicati si valuta altresì la soddisfazione delle famiglie, riservando ovviamente aspetti più personali nei colloqui individuali, e utilizzando invece i momenti di gruppo per condividere le discussioni di tematiche di interesse comune.

Oltre a ciò, viene distribuito **un questionario** da compilare anonimamente da parte dei familiari degli utenti, al fine di monitorare in maniera più completa la soddisfazione dei clienti. I risultati emersi dai questionari saranno presentati e discussi in un incontro con le famiglie e presentati alle amministrazioni comunali.

3. Modalità di gestione dei rapporti con le amministrazioni pubbliche

I rapporti con le Amministrazioni Pubbliche sono mantenuti soprattutto dal Presidente per l'aspetto riguardante le convenzioni. Il piano tecnico progettuale e i rapporti col tavolo disabili del Piano di Zona interessano il Direttore Tecnico e, riguardo specifiche tematiche, i Coordinatori dei Servizi. Tutto ciò ha implicazioni sempre più importanti a livello operativo, sul territorio. Si prendano ad esempio i recenti SET, Servizi Educativi Territoriali, ovvero progetti al di fuori dai tradizionali Servizi, vissuti a più stretto contatto col territorio.

4. Modalità di raccolta e gestione possibili reclami o segnalazioni da parte di utenti, famiglie, committenti dei Servizi.

E' sempre possibile comunicare ai coordinatori ed agli educatori segnalazioni di insoddisfazione o disservizi, sia telefonicamente che per iscritto che in qualsiasi altra modalità, in ogni momento della giornata. Tali segnalazioni saranno adeguatamente prese in considerazione e risolte in tempi proporzionali alla gravità del disservizio, e comunque non oltre il secondo giorno dalla segnalazione.

I servizi sono per loro natura “servizi aperti alla comunità” pertanto è sempre possibile per chiunque sia interessato (cittadini, volontari, famigliari) fare una visita presso il servizio durante la sua apertura.

Per permanenze prolungate (ad esempio di una giornata) è preferibile prendere contatti con il coordinatore del servizio per l’organizzazione della giornata stessa.

Il pupazzo di neve



Giovanni

DEFINIZIONE DELLE MODALITA' DI ACCESSO

Per essere ammessi ai servizi CDD e SFA è necessario:

1. Visita di conoscenza del servizio prendendo contatto con il coordinatore;
2. Domanda dell'interessato o della famiglia presso il Comune di Residenza
3. Valutazione interna dell'opportunità /pertinenza della tipologia di servizio ai bisogni dell'utente disabile su indicazione dello Sportello di Orientamento distrettuale della ASL;
4. Colloquio di conoscenza con la famiglia e con l'utente interessato;
5. Dichiarazione della Cooperativa Il Ponte di disponibilità all'ammissione da inviare al comune di residenza;
6. Valutazione del Comune di residenza e acquisizione della disponibilità all'ammissione della Cooperativa (sempre su indicazione dello Sportello di Orientamento distrettuale della ASL), relativamente alla domanda della famiglia;
7. Sottoscrizione del regolamento interno della cooperativa da parte della famiglia;
8. Ammissione al servizio o iscrizione nella lista di attesa.

DIMISSIONI

Le dimissioni dell'utente dal servizio sono previste per i seguenti casi:

1. Richiesta scritta da inviare al Comune di residenza e alla Cooperativa da parte dell'utente o dalla famiglia in cui viene motivata la richiesta, specificata la data di decorrenza, con preavviso di almeno 15 giorni.
2. Dimissione d'ufficio in caso di assenza non giustificata per 20 giorni consecutivi di funzionamento del servizio previa comunicazione scritta da parte della cooperativa alla famiglia e al Comune di Residenza;

Tutte le decisioni di dimissioni dovranno essere concordate e valutate tra Comune di Residenza, Cooperativa Il Ponte, utente e famiglia, sentite le indicazioni dello Sportello di orientamento distrettuale della ASL.

*Lucertole che devono acqua
In un giorno d'estate*

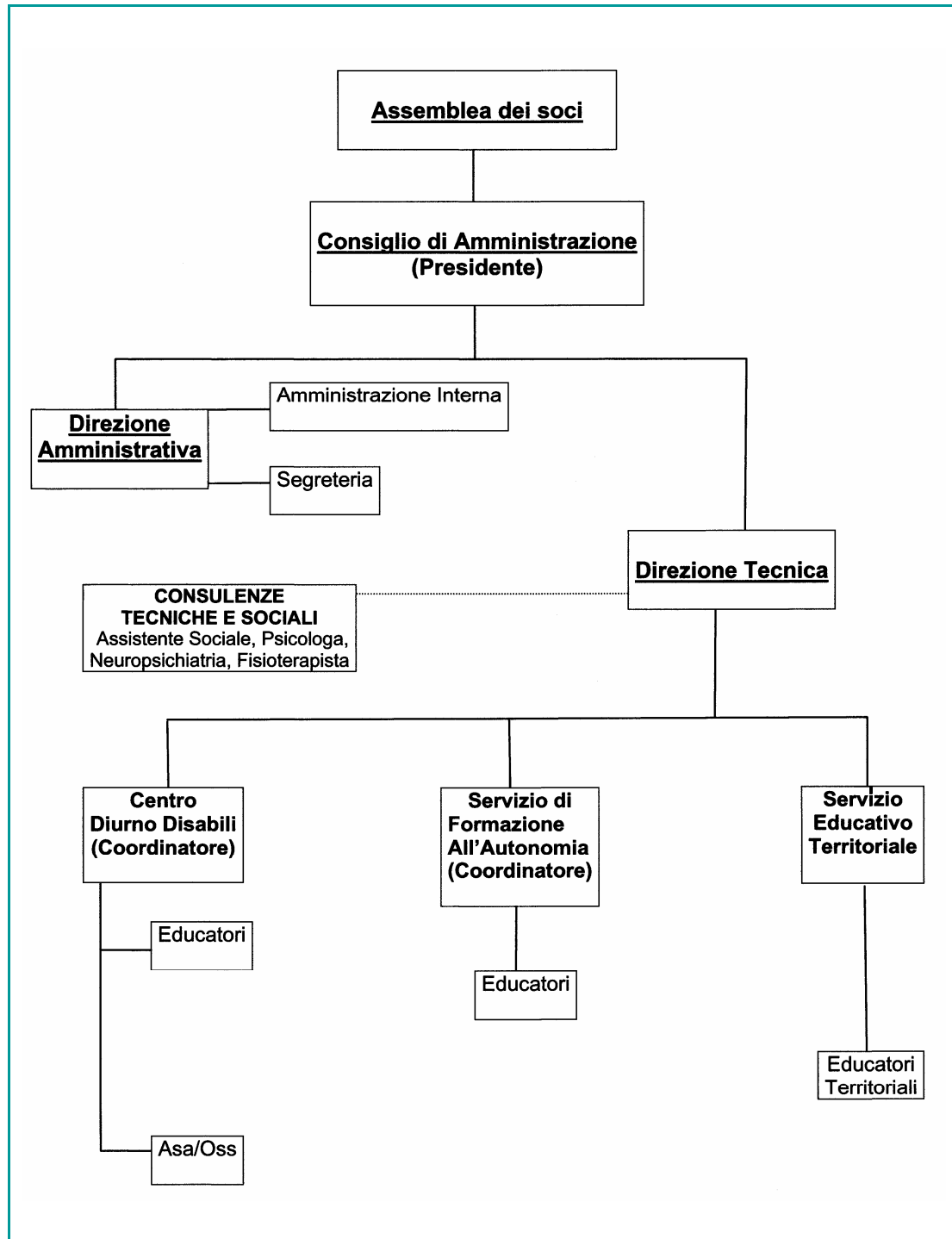


Giovanni

LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

Di seguito presentiamo la nostra organizzazione: il valore aggiunto di essere Cooperativa Sociale è dato dal fatto che nonostante la cooperativa possa apparire un'organizzazione gerarchica, qualsiasi socio può assumersi responsabilità e ruoli dirigenziali (Assemblea e Consiglio di Amministrazione) continuando a svolgere funzioni operative in cooperativa (educatore, impiegato o volontario o genitore)

ORGANIGRAMMA



Il sole dopo il temporale



Gruppo di lavoro

CONTATTI

Presidente:

Paolo Goldoni tel. 335 74 08 467

Direttore Tecnico:

Cristina Benatti tel. 347 78 42 661

Coordinatrice CDD:

Oriana Bavelloni tel. 0386 62 827 cel. 347 49 19 520

Coordinatrice SFA:

Erika Campana tel. 0386 74 02 42 cel. 347 78 33 616

Amministrazione:

Ghizzi Annamaria – Moro Agnese tel. 0386 96 13 99