



**“UN DONO NUOVO”**  
**Cooperativa Sociale O.n.l.u.s.**

Nel Sociale dal 1991

*Ente Gestore di Servizi Socio Assistenziali ed Educativi per persone con disabilità*

# **LA CARTA DEI SERVIZI**

AGGIORNATA A GENNAIO 2026

## **CENTRO SOCIO EDUCATIVO “IL DONO”**

SERVIZIO DIURNO



## SOMMARIO

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Perché la carta dei Servizi?                                      | 3  |
| Chi è “UN DONO NUOVO” Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.?             | 3  |
| Mission                                                           | 3  |
| Codice etico                                                      | 3  |
| Territorio di riferimento                                         | 4  |
| “IL DONO” Centro Socio Educativo (C.S.E.)                         | 4  |
| 1. Finalità del CSE                                               | 4  |
| 2. La struttura                                                   | 4  |
| 3. Organizzazione                                                 | 5  |
| 4. Come accedere al centro Socioeducativo                         | 7  |
| 5. Servizio mensa                                                 | 9  |
| 6. Servizio trasporto                                             | 9  |
| 7. Costo del servizio                                             | 9  |
| 8. Indicatori di qualità e rilevazione del grado di soddisfazione | 9  |
| 9. Reclami e lamentele                                            | 10 |
| 10. Contattaci!                                                   | 11 |
| Come aiutarci                                                     | 16 |

### *Allegati vari*

- Questionari di soddisfazione
- Modulo raccolta reclami – suggerimenti - apprezzamenti

## LA CARTA DEI SERVIZI

### Perché la carta dei Servizi?

La Carta dei Servizi è il documento formale che funge da “Patto” tra un ente erogatore e il cittadino, il quale può conoscere i propri diritti all’interno del servizio; è uno strumento di informazione che permette alle persone di conoscere le prestazioni offerte da **“Un Dono Nuovo” Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.** Al suo interno vengono esplicitate la propria **mission**, i **servizi** gestiti con le specifiche caratteristiche, le **risorse** strutturali, l’**assetto** organizzativo gestionale e l’**impegno** per un continuo miglioramento della qualità dei Servizi offerti.

### Chi è “UN DONO NUOVO” Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.?

L’ente gestore del Centro Socio Educativo “IL DONO” è “UN DONO NUOVO” Cooperativa Sociale O.N.L.U.S., un ente del Terzo Settore ed Impresa sociale, iscritto al RUNTS e all'Albo delle Cooperative Sociali.

#### Brevi cenni storici

La Cooperativa nasce nel 1991 per gestire un laboratorio polivalente rivolto a ragazzi maggiorenni con disabilità medio lieve e negli anni si specializza nella creazione di laboratori legati allo sviluppo dell’autonomia della persona e nel promuovere esperienze di integrazione all’interno della società. Nell’ottobre 2008 si passa dal servizio SFA alla scelta di accreditarsi come **CENTRO SOCIO EDUCATIVO “IL DONO” (CSE)**, collaborando e stipulando convenzioni con i Comuni.

#### • MISSION

“*UN DONO NUOVO*” è una Cooperativa Sociale e una Impresa Sociale il cui scopo è il perseguimento dell’interesse generale della comunità, della promozione umana e l’integrazione sociale dei cittadini. Per far ciò la Cooperativa si propone di svolgere in modo organizzato e senza fini di lucro attività finalizzate alla promozione umana, morale, culturale, professionale di persone con disabilità o comunque in condizione di fragilità.

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce e alla convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità.

La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali, operando di preferenza nell’ambito territoriale della Provincia di Mantova e Province limitrofe.

#### • CODICE ETICO

La Cooperativa segue e rispetta il proprio Codice Etico, approvato dall’Assemblea dei Soci, in continuità e coerenza con la sua Mission ed i suoi valori fondamentali, dove vengono esplicitati i principi che si intendono perseguire e i riferimenti che devono orientare le condotte di ogni persona che, a vario titolo, opera all’interno del servizio.

## • TERRITORIO DI RIFERIMENTO

La nostra Cooperativa ha sede a Piubega (Mantova) in strada Casone, 25/a. Il Piano di zona di appartenenza è il Distretto di Asola, gestito da A.S.P.A., che comprende i comuni di: Asola (capofila), Castel Goffredo, Gazoldo degli Ippoliti, Piubega, Casaloldo, Redondesco, Canneto sull'Oglio, Ceresara, Mariana Mantovana, Acquanegra sul Chiese, Casalromano, Casalmoro.

L' Azienda Sociosanitaria Territoriale di riferimento è quella di Mantova.

Per quel che riguarda l'ammissione di persone residenti in Comuni extra Provincia o Regione, la Cooperativa si riserva di valutare i singoli casi.



## “IL DONO” - Centro Socio Educativo (C.S.E)

Il C.S.E. è un servizio diurno, gestito dalla Coop. “Un Dono Nuovo”, sia pubblico che privato, per persone con disabilità, che necessitano di un sostegno medio-lieve, frequentemente accompagnati da disturbi nell'area affettiva e relazionale e di età compresa tra 18 e 65 anni. È possibile inserire anche persone che hanno fragilità riconducibili al sistema sociosanitario, purché non presentino dei comportamenti problema legati alla sfera aggressiva comportamentale e siano in grado di reggere un contesto sociale e gruppal. Il tutto è possibile solo attraverso un lavoro di rete con l'Assistente Sociale del comune di residenza e il supporto e confronto con lo Psichiatra di riferimento.

### 1. FINALITA' DEL CSE

Gli interventi sono di tipo socioeducativo e sono finalizzati:

- al sostegno e sviluppo dell'autonomia personale;
- alla socializzazione;
- al mantenimento dei livelli espressivi, cognitivi e culturali;
- a vivere delle esperienze educative all'interno di contesti lavorativi.

Attraverso un lavoro di rete supportato dai servizi sociali, la valutazione necessaria da parte di ASST e della neuropsichiatria infantile, è possibile l'inserimento di persone che abbiano compiuto i 16 anni di età.

Il CSE supporta e sostiene la vita familiare offrendo interventi educativi personalizzati, utili per sostenere e aiutare la famiglia nella promozione dell'autonomia della persona con disabilità all'interno e all'esterno del proprio nucleo familiare.

### 2. LA STRUTTURA

La sede offre ampi spazi e al suo interno si trovano vari locali, tra cui un salone molto spazioso, adibito a diverse attività in base alla programmazione e progettualità educativa in essere.

Vi è un angolo cucina per le autonomie domestiche, che permette ai ragazzi di sperimentarsi nel laboratorio cucina. Nel salone più capiente, adiacente alla cucina, vi è lo spazio adibito al momento del pranzo e della merenda. Vi è lo spazio dedicato alla tecnologia, dove vi sono pc e tablet, la zona relax, usufruibile per rilassarsi. Vi è lo stazio per il divertimento che ognuno vive in base alle proprie preferenze (bigliardino, musica, lettura, giochi di società, ecc). Un giardino di circa 1500 mq, con

zone d'ombra sfruttabili per svolgere attività all'aperto con i ragazzi.

### 3. ORGANIZZAZIONE

#### - Capacità ricettiva e funzionamento

Il CSE "Il Dono" è autorizzato al funzionamento e accreditato come Centro Socio Educativo fino a **15 posti a tempo pieno** e, inoltre, può attivare percorsi di frequenza anche a tempo parziale. Si considera il **servizio a tempo pieno** quando il progetto educativo è pari o superiore alle 25 ore settimanali. Si considera il **servizio a tempo parziale** in base alla frequenza oraria, in particolare, sarà possibile attivare due moduli con differenti orari:

1. Il primo modulo prevede la durata dalle 15 alle 18 ore alla settimana.
2. Il secondo modulo prevede la durata dalle 19 alle 24 ore alla settimana.

Il Servizio è aperto e funzionante per gli utenti **dal lunedì al venerdì** per 47 settimane all'anno, per un totale di 235 giorni, con possibilità di programmare e svolgere attività ed uscite nei fine settimana concordate con le famiglie.

All'inizio d'ogni anno è predisposto il calendario delle giornate di apertura del servizio e viene comunicato alle famiglie e agli organismi interessati.

Inoltre, garantisce che il periodo di chiusura estivo non sia superiore a 15 giorni continuativi di calendario. La gestione del C.S.E. dovrà sempre essere condotta nel rispetto dei principi di trasparenza, efficienza, efficacia ed economicità.

#### -Regolamento per l'accesso di persone esterne al Centro

Per persone esterne si intendono tutti coloro che non sono né utenti né personale dipendente della struttura. Si ritengono in questa categoria: familiari, visitatori, volontari, tirocinanti, fornitori, addetti ai lavori.

- a. Ogni visitatore è pregato di contattare telefonicamente o il coordinatore del Servizio o la Segreteria al numero 0376/655693 perché è necessario prendere un appuntamento per accedere alla struttura, in modo tale da non disturbare o interrompere le attività in essere a cui partecipano gli utenti del centro. Infatti, non è possibile parlare direttamente con un proprio familiare durante l'attività del centro, se non in casi di massima urgenza dopo aver parlato con il coordinatore del servizio.
- b. Vi è l'assoluto divieto per i visitatori, una volta concordato l'incontro e la possibilità di accedere ad attività aperte al pubblico (come eventi o festine), di scattare fotografie o registrare video all'interno dei locali della struttura senza autorizzazione da parte della Direzione.
- c. In caso di emergenza, i visitatori devono attenersi alle indicazioni del personale incaricato e seguire le procedure del Piano di Evacuazione esposto nei locali.
- d. La Direzione si riserva il diritto di allontanare chiunque non rispetti le norme del presente regolamento o arrechi disturbo al regolare svolgimento delle attività.
- e. Anche per volontari e tirocinanti vi è l'obbligo di prendere un primo appuntamento di conoscenza con il coordinatore del servizio, dal quale poi si stabiliranno modalità e tempistiche per svolgere il servizio di tirocinio o di volontariato.
- f. Anche per gli addetti ai lavori (giardiniere, elettricista, ecc.) è essenziale concordare con il coordinatore del servizio il momento per l'esecuzione dei lavori richiesti in modo da non interrompere le attività in corso e non creare dei disagi in chi usufruisce del servizio.

## - Giornata tipo

|               |                                                                                         |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 8,15 - 8,30   | Partenza dei pulmini per la presa in carico degli utenti al domicilio                   |
| 09,00 - 9,30  | Arrivo e accoglienza degli utenti                                                       |
| 09,30 - 10,00 | Attività di socializzazione con bevanda calda o fredda.                                 |
| 10,00 - 11,30 | Svolgimento delle attività educative programmate di gruppo o individuali.               |
| 11,30 - 12,00 | Preparazione locali per il pranzo                                                       |
| 12,00 - 13,30 | Pranzo                                                                                  |
| 13,30 - 14,30 | Igiene personale e momento relax (TV, lettura riviste, giochi di società, ecc.).        |
| 14,30 - 16,00 | Svolgimento delle attività pomeridiane di gruppo o individuali;<br>riordino dei locali. |
| 16,00 - 16,30 | Merenda.                                                                                |
| 16,30 - 17,45 | Servizio trasporto per il rientro a casa degli utenti e rientro in sede dei pulmini.    |

## - Laboratori socioeducativi

Tutte le attività mirano alla stimolazione cognitiva, sensoriale, spazio temporale, con l'obiettivo di imparare a vivere in modo autonomo in un gruppo che ha delle regole sociali di convivenza. Si impara il rispetto per sé stesso e per gli altri, il rispetto dei turni, dei tempi e degli spazi, per vivere con serenità insieme alle persone che ci circondano, garantendo uno stato di benessere sia per il singolo che per l'intero gruppo.

Tutti i laboratori mirano a raggiungere gli obiettivi previsti per ogni progetto educativo individualizzato (PEI), dando precedenza allo sviluppo e potenziamento delle proprie autonomie.

La proposta progettuale pensata e definita dell'equipe educativa è molto ampia nel suo genere ed alcuni progetti hanno cadenza in base alla stagionalità. Si ha la possibilità di creare delle proposte socioeducative personalizzate in base agli interessi e alle preferenze delle Persone direttamente coinvolte.

Di seguito una breve descrizione della progettualità annuale:

- Laboratorio occupazionale** nella realizzazione di oggettistica su commissione per eventi, bomboniere e festività (box natalizie, cc);
- Attività d'autonomia** legate alla cura del sé e dell'ambiente circostante; far proprie tecniche di autonomia riguardanti il portar a termine incarichi domestici e piccole commissioni (spesa) utili per la vita di tutti i giorni; si dà inoltre la possibilità del taglio dei capelli all'interno del centro, grazie alla disponibilità di una volontaria che fa la parrucchiera.
- Laboratorio Cucina:** scegliere e preparare, in base al proprio gusto, dei piatti semplici da poi far assaggiare al resto del gruppo o degli ospiti che si invitano a pranzo al Centro.
- Laboratori sportivi:** è importante prendersi cura di sé e per questo nascono diverse proposte legate al movimento. Vengono proposte, a rotazione, mattinate di "Ginnastica dolce", attività di atletica presso la palestra di Piubega, un progetto innovativo di Padel presso SportLab di Castel Goffredo e ginnastica in Acqua presso la piscina di Asola.
- Laboratori di lingua straniera:** la stimolazione cognitiva continua con la possibilità di imparare lingue e tradizioni diversi, indipendentemente dall'età e dagli studi pregressi (inglese, francese, cinese...).

- f) **Fattoria didattica:** Nel progetto fattoria didattica, realizzato presso la Cascina Basalganella, vi è la possibilità di immergersi nella natura e di entrare in diretto contatto prendendosi cura degli animali della fattoria.
- g) **Teatro:** continua la collaborazione con il Teatro Magro di Mantova e il suo laboratorio senza un copione, all'interno del quale i partecipanti possono dare libero sfogo alla propria emotività.
- h) **Laboratorio artistico:** eseguito in collaborazione con l'artista Nadia Fanelli, con la quale si realizzano quadri formato 3d unici, con l'utilizzo di tecniche originali e creative. In questo momento ci si sta dedicando anche alle restaurazioni di mobili e apprendendo questa tecnica artistica.
- i) **Uscite ed attività sul territorio:** si propongono uscite sul territorio per favorire la conoscenza e la socializzazione come: visita di musei, parchi e giardini naturale, uscite in pizzeria e al ristorante, bowling, sagre, uscite sul lago, ecc. Il centro organizza eventi a tema e di sensibilizzazione dove i ragazzi prendono parte in modo attivo all'organizzazione e alla cura dei dettagli (mostra d'arte, fluo walk, ecc).
- j) **Esperienze educative e socializzanti:** In accordo con alcune aziende del territorio si propongono esperienze formative, didattiche e di orientamento per:
  - Creare nuove socializzazioni positive;
  - Favorire adattamenti a nuovi ambienti;
  - Rinforzare l'autostima;
  - Favorire nuovi apprendimenti /abilità pratiche.

## **-Il personale:**

L'Equipe educativa è composta da educatori professionali, da operatori socioeducativo e da una psicologa che si occupa della supervisione interna, dà supporto psicologico ad utenti e famiglie che lo richiedono e gestisce corsi di formazione.

L'équipe è coordinata da un responsabile che è garante del buon andamento complessivo del Servizio. Gli educatori si riuniscono il venerdì pomeriggio per programmare e organizzare le varie attività del servizio o svolgere i corsi di aggiornamento. Tutti gli operatori partecipano alla formazione interna ed esterna prevista nel piano triennale.

Per la gestione del servizio la cooperativa si avvale anche di altro personale: addetto alle pulizie e personale amministrativo.

## **4. COME ACCEDERE AL CENTRO SOCIO EDUCATIVO**

Per conoscere e visitare il Centro Socio Educativo "IL DONO" la famiglia dovrà contattare il numero **0376/655693** e concordare con il coordinatore del servizio un primo colloquio di conoscenza da prendere su appuntamento; in tale occasione sarà presente l'équipe che si occupa degli inserimenti (psicologa del centro e coordinatore del CSE). In tale occasione, vi è la possibilità di richiedere il modulo per la Domanda d'inserimento e inviarlo tramite mail a [info@undononuevo.it](mailto:info@undononuevo.it).

La famiglia/Ads o la persona interessata può, se già non è stato fatto, contattare i servizi sociali del proprio comune per confrontarsi rispetto a tale richiesta di inserimento.

Quest'ultima verrà valutata dall'Equipe Educativa che si confronterà con l'Assistente Sociale del comune di residenza dell'interessato per lavorare in rete rispetto ai bisogni della persona richiedente. Valutata la disponibilità economica per il pagamento della retta da parte del Comune si potrà procedere alla presa in carico secondo l'iter di ammissione.

## - AMMISSIONI-INSERIMENTI

### La fase di presa in carico prevede:

- Incontri con la famiglia/amministratore di sostegno e con la persona interessata per una prima conoscenza, per condividere contenuti e ipotetici obiettivi sui quali lavorare;
- Incontri d'equipe per la valutazione del caso e progettazione del Pei d'inserimento;
- Con la sottoscrizione del contratto di ingresso, da parte della Persona, il Comune e il Centro in cui vengono definiti gli accordi tra le parti, viene aperto il Fascicolo Socio-Assistenziale e Sanitario (FaSAS) che raccoglie le informazioni e la documentazione dell'ospite e lo accompagna per tutto il tempo di permanenza nel C.S.E. La documentazione contenuta nel fascicolo personale viene custodita con riservatezza (Regolamento generale protezione dati 679/2016 così come attuato dal decreto legislativo n. 101/2018);
- Incontri con i Servizi invianti, dove presenti, per un'approfondita conoscenza del caso sul piano Clinico e Sociale.

### Fase d'osservazione:

Per procedere all'inserimento è necessaria una fase di osservazione, solitamente di un mese, per valutare i bisogni della persona e la disponibilità di risorse per una adeguata risposta da parte della tipologia del servizio. Le informazioni raccolte durante l'osservazione hanno lo scopo di chiarire le necessità e le potenzialità della persona, di mettere a fuoco motivazioni e aspettative, di delineare un progetto personale stilato dall'equipe educativa e condiviso con la persona interessata, il familiare o Ads e l'Assistente sociale. Segue poi la stesura per Progetto Educativo Individualizzato per il primo mese di frequenza, dove vengono esplicitati i laboratori, le attività ed i progetti in essere all'interno dei quali la persona presenzierà.

### Conferma dell'inserimento e condivisione P.E.I.:

Completata la fase d'osservazione, se è ritenuto opportuno l'inserimento nel C.S.E., viene data la conferma ai soggetti richiedenti. Inoltre, si coglie l'occasione per condividere il primo Pei stilato su base ICF, con l'identificazione dei domini predominanti della persona, l'individuazione degli obiettivi sui quali lavorare insieme e la creazione del piano educativo all'interno del quale sono inseriti i progetti ed i laboratori programmati per i 6 mesi successivi, al termine dei quali è previsto un nuovo colloquio di verifica del PEI con la famiglia ed il servizio inviante.

### La gestione della lista d'attesa

Se non è possibile inserire immediatamente la persona (per mancanza di posti o per mancata copertura della retta socio-assistenziale), la persona viene inserita in lista d'attesa in base ai seguenti criteri:

- **compatibilità** (viene assegnato un valore da 1 a 5). La valutazione viene effettuata dall'Equipe interna e da eventuali consulenti esterni.
- **data della domanda d'ingresso**. Valutati i criteri precedenti, viene data priorità all'anzianità della domanda d'ammissione salvo casi d'urgenza.

## - DIMISSIONE

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

- Dimissioni su richiesta dell'utente: richiesta scritta dell'utente o dei familiari in cui viene specificata la data di decorrenza, con preavviso di 15 giorni, da inviare al Comune di residenza e all'Ente gestore;
- Su programma concordato e valutato tra il Comune, l'Ente Gestore, la Famiglia e i Servizi competenti;
- Per perdita dei requisiti per la frequenza da parte dell'ospite per:
  - grave rischio per l'incolumità personale dell'ospite o di terzi (incompatibilità che rende impossibile la gestione dell'ospite nella struttura).

Le richieste di dimissione saranno valutate nell'ambito dell'Equipe educativa congiuntamente con i servizi invianti, con la famiglia/tutore, al fine di individuare le condizioni di continuità del Progetto Individuale.

#### **- RILASCIO COPIA DELLA CARTELLA PERSONALE**

Gli interessati o gli eredi legittimi possono richiedere, al momento della dimissione dal Centro, copia della cartella personale presso la direzione, compilando una richiesta scritta.

Il richiedente, se non è il diretto interessato, dovrà esibire valido documento di identità ed il titolo giuridico per il quale ha diritto a richiedere la documentazione.

Le modalità di richiesta e di ritiro sono disciplinate nel rispetto della normativa e tutela della riservatezza dei dati personali.

#### **5. SERVIZIO MENSA:**

La struttura si avvale di un servizio di ristorazione appaltato che si attiene alla normativa vigente in materia di applicazione della H.A.C.C.P.

Il menù prevede un corretto apporto nutritivo e varia rispetto alla stagione invernale ed estiva, rispettando le indicazioni di Ats. Si ha possibilità di eventuali variazioni al bisogno (intolleranze, motivi religiosi, ecc).

#### **6. SERVIZIO TRASPORTO:**

La Cooperativa dispone di due pulmini, utilizzati per il servizio di trasporto accreditato delle persone dalla loro abitazione al Centro e viceversa e per le uscite sul territorio. Il servizio di trasporto è svolto dal personale con la collaborazione di validi volontari e con la Protezione Civile di Asola.

#### **7. COSTO DEL SERVIZIO**

Il C.S.E., in base ad una convenzione stipulata con A.S.P.A Asola, riceve dai Comuni di residenza di ogni utente una retta lorda giornaliera (comprensiva di IVA al 5%) pari a:

|      | Tempo pieno<br>(25/38 ore) | Part-time<br>(fino a 18 ore) | Part-time<br>(fino a 24 ore) | Trasporto |
|------|----------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------|
| 2026 | € 72,88*                   | € 42,00*                     | € 51,88*                     | € 16,065  |

\* la quota comprende il pasto che forfetariamente è stimato in € 5,59.

## 8. INDICI DI QUALITÀ E RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Gli strumenti e modalità adottati dalla Cooperativa, per favorire la partecipazione e rendere sempre più soddisfatte le famiglie, gli utenti, gli operatori e migliorare la qualità del servizio, sono:

| AREA OBIETTIVO                                       | ASPETTO INDICATORE                                                                        | STANDARD                                                                                                                                                                                     | TOLLERANZA                                                               |
|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| <b>SODDISFAZIONE delle Persone interessate</b>       | Risultati dei questionari ai Comuni                                                       | 1 volta all'anno                                                                                                                                                                             | Entro e non oltre marzo dell'anno successivo                             |
|                                                      | Somministrazione di un questionario di soddisfazione dei familiari                        | 1 volta all'anno                                                                                                                                                                             | Almeno l'85% di risposte <b>"MOLTO"</b> su totale questionari restituiti |
|                                                      | Somministrazione di un questionario di soddisfazione degli utenti                         | 1 volta all'anno                                                                                                                                                                             | Almeno l'85% di risposte <b>"MOLTO"</b> su totale questionari restituiti |
| <b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>                   | Riunione d'equipe e verifica delle attività svolte in gruppo e singolarmente              | Frequenza settimanale                                                                                                                                                                        | Max slittamento di 2 o 3 settimane di calendario                         |
| <b>GESTIONE CARTELLE UTENTI</b>                      | Monitoraggio e aggiornamento delle cartelle                                               | Aggiornamento al bisogno                                                                                                                                                                     |                                                                          |
| <b>COINVOLGIMENTO DEL TERRITORIO DI APPARTENENZA</b> | Realizzazione di eventi di sensibilizzazione e visibilità sociale, scambio sul territorio | Almeno 3 eventi per anno (Ad es: risottata, Camminata, giornata della solidarietà, ecc.)                                                                                                     |                                                                          |
| <b>UTILIZZO FIGURE PROFESSIONALI ESTERNE</b>         | PSICOLOGA                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incontro con famiglie e utenti</li> <li>• Équipe</li> <li>• Supervisione</li> <li>• Servizi</li> <li>• Mediazione</li> <li>• Inserimenti</li> </ul> |                                                                          |
|                                                      | Ingresso nuovo utente e stesura Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)              | Entro 1 mese dalla fine del percorso di osservazione                                                                                                                                         | +30 giorni in funzione delle difficoltà subentrante                      |

|                                 |                                                                                 |                                                 |                                                     |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>RELATIVI<br/>AGLI UTENTI</b> | Condivisione e sottoscrizione del P.E.I. con la famiglia<br>1 volta ogni 6 mesi | Entro un mese dalla stesura/ revisione progetto | +15 giorni in funzione delle esigenze di calendario |
|                                 |                                                                                 | Sempre su appuntamento                          |                                                     |

## 9. RECLAMI, LAMENTI E SUGGERIMENTI

La scheda di “**Reclami, Suggerimenti ed Apprezzamenti**”, disponibile presso gli uffici della Cooperativa, deve essere inoltrata al Coordinatore del Servizio. Ogni segnalazione o reclamo costituisce un momento d’analisi e di verifica; il Coordinatore del Servizio, valutata adeguatamente la segnalazione, si impegna a dare una pronta risposta all'inviante entro 30 giorni ad attivarsi per risolvere la situazione evidenziata.

## 10. CONTATTACI!

|                        |                                                                                                                                                                                                |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Dove ci trovi</b>   | Strada Casone 25/a - Piubega (Mn)                                                                                                                                                              |
| <b>Quando ci trovi</b> | Siamo aperti dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 17,30<br>Il venerdì dalle 8,30 alle 17,00                                                                                                   |
| <b>Per contattarci</b> | <b>Telefono: 0376/655693</b><br><b>Email: <a href="mailto:info@undononuevo.it">info@undononuevo.it</a></b><br><b>Sito internet: <a href="http://www.undononuevo.it">www.undononuevo.it</a></b> |

## **ALLEGATO A**

### **Questionario sul grado di soddisfazione delle Persone che frequentano il centro ogni giorno.**

Allo scopo di migliorare il Servizio offerto dal **Centro Socio Educativo "IL DONO"** e garantire interventi più efficaci ed efficienti, ti chiediamo di compilare in tutte le sue parti, il seguente questionario barrando la lettera che riterrai più aderente al tuo giudizio (puoi farti aiutare da un familiare o da una persona a te vicina).

Il questionario rimarrà anonimo e potrà essere consegnato alla Coordinatrice del Centro in busta chiusa. Grazie per la tua collaborazione.

| <b>Segna con una crocetta una preferenza da 1 a 4 per ogni domanda.</b>                                                               | <br>PER NIENTE | <br>POCO | <br>ABBASTANZA | <br>TANTO |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b><u>Relazioni e Clima Sociale:</u></b>                                                                                              |                                                                                                 |                                                                                            |                                                                                                   |                                                                                              |
| 1. Come ti senti quando arrivi al centro al mattino?                                                                                  | <b>1</b>                                                                                        | <b>2</b>                                                                                   | <b>3</b>                                                                                          | <b>4</b>                                                                                     |
| 2. Ti trovi bene con i tuoi compagni?                                                                                                 | <b>1</b>                                                                                        | <b>2</b>                                                                                   | <b>3</b>                                                                                          | <b>4</b>                                                                                     |
| 3. Senti che gli educatori ti ascoltano quando hai bisogno di parlare?                                                                | <b>1</b>                                                                                        | <b>2</b>                                                                                   | <b>3</b>                                                                                          | <b>4</b>                                                                                     |
| 4. C'è qualcuno al centro a cui puoi dire se sei triste o arrabbiato?                                                                 | <b>1</b>                                                                                        | <b>2</b>                                                                                   | <b>3</b>                                                                                          | <b>4</b>                                                                                     |
| <b><u>Attività e Autonomia:</u></b>                                                                                                   |                                                                                                 |                                                                                            |                                                                                                   |                                                                                              |
| 5. Ti piacciono i laboratori e le attività che facciamo?                                                                              | <b>1</b>                                                                                        | <b>2</b>                                                                                   | <b>3</b>                                                                                          | <b>4</b>                                                                                     |
| 6. Qual è l'attività o il progetto che preferisci fare al centro?                                                                     | <b>1</b>                                                                                        | <b>2</b>                                                                                   | <b>3</b>                                                                                          | <b>4</b>                                                                                     |
| 7. Qual è l'attività o il progetto che ti piace meno fare al centro?                                                                  | <b>1</b>                                                                                        | <b>2</b>                                                                                   | <b>3</b>                                                                                          | <b>4</b>                                                                                     |
| 8. C'è un'attività o un'esperienza nuova che ti piacerebbe provare quest'anno?                                                        | <b>1</b>                                                                                        | <b>2</b>                                                                                   | <b>3</b>                                                                                          | <b>4</b>                                                                                     |
| 9. Ti senti capace di fare le cose che ti chiediamo di fare?                                                                          | <b>1</b>                                                                                        | <b>2</b>                                                                                   | <b>3</b>                                                                                          | <b>4</b>                                                                                     |
| 10. Ti piace uscire nei fine settimana con gli educatori e il gruppo dei ragazzi del Centro?                                          | <b>1</b>                                                                                        | <b>2</b>                                                                                   | <b>3</b>                                                                                          | <b>4</b>                                                                                     |
| 11. Ti piacerebbe fare qualche giorno di vacanza insieme al gruppo dei ragazzi ed educatori del Centro e rimanere via qualche giorno? | <b>1</b>                                                                                        | <b>2</b>                                                                                   | <b>3</b>                                                                                          | <b>4</b>                                                                                     |

|                                                                                                                  |          |          |          |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|
|                                                                                                                  |          |          |          |          |
| <b><u>Ambiente e Confort:</u></b>                                                                                |          |          |          |          |
| 12. Hai abbastanza spazio per le tue cose all'interno del centro?                                                | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|                                                                                                                  |          |          |          |          |
| 13. I bagni e gli spazi sono comodi da usare per te?                                                             | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|                                                                                                                  |          |          |          |          |
| 14. Ti piacerebbe avere una zona relax, dove poter riposare o prenderti del tempo per te quando ti senti stanco? | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|                                                                                                                  |          |          |          |          |
| 15. Ti piace il cibo che mangiamo a pranzo, sia come qualità che come varietà?                                   | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|                                                                                                                  |          |          |          |          |
| <b><u>Diritti e Partecipazione:</u></b>                                                                          |          |          |          |          |
| 16. Senti che le tue opinioni vengono rispettate?                                                                | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|                                                                                                                  |          |          |          |          |
| 17. Ti senti sicuro all'interno del centro?                                                                      | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>4</b> |
|                                                                                                                  |          |          |          |          |

18. C'è qualcosa che vorresti cambiare in questo centro?

---



---



---

## **ALLEGATO B**

### **Questionario sul grado di SODDISFAZIONE dei FAMILIARI/ADS.**

Allo scopo di migliorare il servizio offerto dal Centro Socio Educativo “IL DONO” e di garantire interventi più efficaci ed efficienti, la preghiamo di compilare il seguente questionario barrando la voce che riterrà più aderente al Suo giudizio che per noi è molto importante. Il questionario rimarrà anonimo e dovrà essere restituito in busta chiusa. Grazie per la sua collaborazione.

| <b>Segnare con una crocetta una preferenza da 1 a 4 per ogni domanda.</b>                                   | <b>1<br/>Per<br/>niente</b> | <b>2<br/>Poco</b> | <b>3<br/>Abbastanza</b> | <b>4<br/>Molto</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------------|--------------------|
| <b><u>Accoglienza e relazione con il personale:</u></b>                                                     |                             |                   |                         |                    |
| 1. Cortesia e disponibilità degli operatori                                                                 | <b>1</b>                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                | <b>4</b>           |
|                                                                                                             |                             |                   |                         |                    |
| 2. Siete soddisfatti dell'intervento educativo degli operatori nei confronti del vostro familiare?          | <b>1</b>                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                | <b>4</b>           |
|                                                                                                             |                             |                   |                         |                    |
| 3. Chiarezza delle informazioni ricevute sul percorso del familiare/assistito.                              | <b>1</b>                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                | <b>4</b>           |
|                                                                                                             |                             |                   |                         |                    |
| 4. Capacità di ascolto dell'equipe educativa rispetto alle preoccupazioni della famiglia.                   | <b>1</b>                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                | <b>4</b>           |
|                                                                                                             |                             |                   |                         |                    |
| <b><u>Progettualità e attività:</u></b>                                                                     |                             |                   |                         |                    |
| 5. Quanto vi sentite coinvolti nella definizione del Prog. Educativo Individualizzato del vostro familiare? | <b>1</b>                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                | <b>4</b>           |
|                                                                                                             |                             |                   |                         |                    |
| 6. Gradimento delle attività educative e laboratoriali proposte ai ragazzi che frequentano il centro.       | <b>1</b>                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                | <b>4</b>           |
|                                                                                                             |                             |                   |                         |                    |
| 7. Quanto è importate per voi incrementare l'autonomia del vostro familiare presso il servizio.             | <b>1</b>                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                | <b>4</b>           |
|                                                                                                             |                             |                   |                         |                    |
| <b><u>Organizzazione e ambiente:</u></b>                                                                    |                             |                   |                         |                    |
| 8. Adeguatezza degli spazi e della pulizia degli ambienti.                                                  | <b>1</b>                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                | <b>4</b>           |
|                                                                                                             |                             |                   |                         |                    |
| 9. Flessibilità degli orari del centro rispetto alle esigenze familiari.                                    | <b>1</b>                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                | <b>4</b>           |
|                                                                                                             |                             |                   |                         |                    |
| 10. Come valutate il servizio di trasporto?                                                                 | <b>1</b>                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                | <b>4</b>           |
|                                                                                                             |                             |                   |                         |                    |
| 11. Efficacia dei canali di comunicazione (telefono, mail, avvisi).                                         | <b>1</b>                    | <b>2</b>          | <b>3</b>                | <b>4</b>           |

**Nuove necessità e bisogni emergenti:**

12. Avvertite la mancanza di particolari attività o supporti? (es. trasporti, attività nel fine settimana, ecc)

---

13. Quali sono le vostre principali preoccupazioni attuali rispetto al futuro del vostro familiare?

---

14. Cosa apprezzate maggiormente del nostro servizio?

---

15. C'è un aspetto specifico che vorreste migliorare o cambiare del servizio?

---

16. Avete suggerimenti per nuove iniziative?

---

Data.....

## COME AIUTARCI?

Anche tu puoi sostenerci nei seguenti modi:

### CON IL 5X1000

Tutti i contribuenti pagano l'IRPEF e il 5x1000 viene preso dalla quota IRPEF che dovrai comunque pagare. Se invece non indichi nulla, il tuo 5x1000 resterà allo Stato.

Basta scrivere il nostro codice 01615520200 nell'apposito spazio. Il 5x1000 non è una donazione, ma un gesto gratuito dal grande valore!

### DONAZIONE CON:

- Bonifico bancario indicando il proprio Codice fiscale e indirizzo di residenza, con causale: "A SOSTEGNO DELLE ATTIVITÀ DELL'ORGANIZZAZIONE" presso:

***MONTE DEI PASCHI DI SIENA (filiale di Piubega)***

***IBAN: IT 16 R 010 3057 7800 0001 0034848***

- Assegno bancario non trasferibile intestato a: UN DONO NUOVO COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S

- **Donazioni in memoria**

Si possono sostenere le attività di "Un Dono Nuovo" con una donazione in memoria in tal caso, su richiesta, la Cooperativa provvederà ad inviare una comunicazione alla famiglia per informarla dell'avvenuta donazione in memoria.

- **Con lascito testamentario**

Per far sì che l'aiuto sia costante nel tempo si può contribuire anche con un lascito testamentario.

È un atto che ti permette di disporre dei tuoi beni a favore delle persone a te più care e secondo i principi e i valori da te condivisi.

In assenza di testamento, il tuo patrimonio potrebbe essere diviso tra parenti fino al sesto grado o, in loro assenza, attribuito direttamente allo Stato.

Tu puoi, per tuo volere e libera scelta, destinare tutti i tuoi beni o parte di essi alla nostra Cooperativa a favore delle persone con disabilità.

- **Acquistando i nostri prodotti**

I nostri prodotti realizzati nel laboratorio polivalente sono lavorati a mano dai nostri ragazzi e sono venduti come articoli da regalo.

Inoltre, si possono donare beni o servizi contattandoci al numero 0376/655693 per verificare le necessità effettive della Cooperativa.





