



## PROGETTI TERRITORIALI

Per persona con Disabilità (PTD)

### CALIPSO

Calcio, Via Vezzoli, 3

Romano Via San Giorgio, 12

## CARTA DEI SERVIZI

**AGGIORNAMENTO: NOVEMBRE 2025**

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>LA COOPERATIVA</b> .....	<b>4</b>
1.1	LA MISSION.....	4
1.2	CERTIFICAZIONE ED ADESIONI.....	5
<b>2</b>	<b>I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI</b> .....	<b>6</b>
3.1	DIRITTI.....	6
3.2	DOVERI.....	6
3.3	LO SCAMBIO D'INFORMAZIONI.....	6
<b>4</b>	<b>SUGGERIMENTI – RECLAMI</b> .....	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-EDUCATIVA</b> .....	<b>7</b>
6.1	PERSONE AUTORIZZATE AD ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-EDUCATIVA.....	7
6.2	MODALITÀ DI RICHIESTA E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-EDUCATIVA.....	8
6.2.1	<i>RICHIESTA</i> .....	8
6.2.2	<i>PRESA VISIONE DOCUMENTAZIONE</i> .....	9
6.2.3	<i>RITIRO DOCUMENTAZIONE</i> .....	9
6.2.4	<i>TARISSE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO</i> .....	10
	<b>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	<b>11</b>
6.3	FINALITA'.....	11
6.4	TIPOLOGIA DI INTERVENTI ATTIVABILI.....	12
6.5	TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI.....	12
<b>7</b>	<b>ORGANIZZAZIONE</b> .....	<b>13</b>
7.1	GIORNATA TIPO.....	13
7.2	PROFESSIONALITÀ.....	15
7.3	SERVIZI GARANTITI.....	16
7.3.1	<i>MENSA</i> .....	16
7.3.2	<i>PULIZIA DEI LOCALI</i> .....	16
7.3.3	<i>SERVIZI AMMINISTRATIVI</i> .....	16
7.3.4	<i>SERVIZI TRASPORTI</i> .....	17
7.3.5	<i>CONVENZIONE “AVRO’ CURA DI TE” CON HABLITA ZINGONIA</i> .....	17
7.4	SERVIZI NON INCLUSI NEL VOUCHER.....	17
7.5	STRUTTURA E SERVIZI.....	17
7.6	MODALITÀ DI VISITA.....	18
<b>8</b>	<b>PROGETTO PER L’UTENTE</b> .....	<b>19</b>

<b>9</b>	<b>FAMIGLIA /RAPPRESENTANTE LEGALE</b>	<b>19</b>
<b>10</b>	<b>COME ACCEDERE</b>	<b>20</b>
10.1	IL RIORIENTAMENTO PROGETTUALE	21
<b>11</b>	<b>LE DIMISSIONI</b>	<b>21</b>
11.1	ACCOMPAGNAMENTO VERSO ALTRA STRUTTURA	22
<b>12</b>	<b>CONTATTACI</b>	<b>22</b>
	<b>ALLEGATO 1 – MOD. REC – INOLTRO RECLAMO - SEGNALAZIONE</b>	<b>24</b>
	<b>ALLEGATO 2 – QUOTA DI COMPARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA</b>	<b>25</b>
	<b>ALLEGATO 3 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA</b>	<b>26</b>

## 1 LA COOPERATIVA

ITACA Società Cooperativa Sociale è stata costituita nel Marzo del 1993.

Itaca, sin dalla sua costituzione, ha scelto come territorio di appartenenza, la bassa pianura bergamasca. In esso ha implementato le proprie capacità progettuali, professionali ed imprenditoriali, realizzando e/o gestendo, prevalentemente in collaborazione con gli Enti Pubblici, servizi rivolti a persone in difficoltà, in particolare: disabili, minori e pazienti psichiatrici.

*Negli anni la cooperativa è cresciuta, sviluppando progetti e servizi mirati (tempo libero, servizi domiciliari, laboratori ergo terapeutici), creando offerte residenziali (comunità Nausicaa, comunità Argo, appartamenti protetti) e promuovendo attività di sostegno al disagio.*

*L'impostazione di Itaca nell'affrontare sempre secondo criteri di massima qualità i progetti e gli incarichi è stata sancita anche dall'ottenimento della certificazione di qualità (UNI EN ISO 9001:2015).*

La base sociale è costituita da soci ordinari, fruitori, volontari sovventori distinti in persone fisiche e giuridiche.

Nei servizi gestiti dalla cooperativa sono impiegate diverse professionalità: educatori professionali, ASA, psicologa, psichiatra, addette ai servizi, infermieri, impiegati, direttore sanitario.

### 1.1 LA MISSION

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce.

Questi principi sono: la solidarietà, la democraticità, la collaborazione, la mutualità, la proprietà collettiva, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

*“Itaca promuove il benessere e il sostegno delle persone attraverso una filiera di servizi e progetti. Offre e co-progetta interventi socio-sanitari, educativi, culturali attraverso la promozione di partecipazione della cittadinanza e attivazione di reti sociali per generare opportunità, accrescere l'inclusione e sviluppare nuove forme di abitare”*

## 1.2 CERTIFICAZIONE ED ADESIONI

Itaca è certificata conformemente alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione di servizi Diurni per disabili.

In relazione a quanto previsto dal Decreto Legislativo n.231 dell'8 giugno 2001, recante la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società, Itaca ha adottato un apposito Modello Organizzativo e ha emanato un Codice Etico contenente i principi comportamentali cui devono attenersi tutti coloro che operano per conto della Cooperativa.

La Cooperativa Itaca è associata ai seguenti organismi: Consorzio territoriale CUM SORTIS come socio fondatore, Confcooperative e Federsolidarietà.

## 2 I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nello stilare la Carta dei Servizi si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

**EGUAGLIANZA** I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti , senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite/utente/cliente.

**IMPARZIALITA'** Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la privacy al fine di rispettarne la dignità;

**PARTECIPAZIONE** La Cooperativa Itaca nella gestione delle singole attività, siano esse di tipo diurno, residenziale, sociale ha come obiettivo di perseguire il miglioramento continuo, si impegna a raccogliere in modo positivo reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione, sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe delle decisioni, cercando di soddisfare sempre, nel migliore dei modi, le richieste degli stessi;

**EFFICIENZA ED EFFICACIA** I servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui si dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia.

## 3 DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI

### 3.1 DIRITTI

Il Cliente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.

Il Cliente ha diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.

Il Cliente ha diritto ad essere tempestivamente informato (tramite comunicazioni scritte o telefoniche) relativamente a variazioni degli orari settimanali, degli operatori e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del servizio che potrebbero verificarsi.

Il Cliente ha diritto di ottenere tutte le informazioni relative al servizio, alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo.

Il Cliente ha diritto alla riservatezza del trattamento dei propri dati personali (informativa sulla privacy ex art. 13 D.lgs. 196/2003 e relativo consenso informato, da sottoscrivere all'inserimento dell'utente)

Il Cliente ha diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del servizio.

Il Cliente ha diritto a presentare reclami. Al Cliente verrà comunicato tempestivamente l'esito del reclamo inoltrato .

Il Cliente ha diritto di essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto da Itaca.

### 3.2 DOVERI

Il Cliente ha il dovere di rispettare la dignità del personale presente.

Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

### 3.3 LO SCAMBIO D'INFORMAZIONI

Sono favoriti tutti i momenti informali di scambio e richiesta di informazioni, al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza e fiducia circa l'operato della Cooperativa in generale e di ogni operatore in particolare.

I Clienti sono convocati con lo scopo di fornire un quadro generale dell'intervento, lasciando spazio a domande di chiarimento e ad interventi dei clienti stessi.

## 4 SUGGERIMENTI – RECLAMI

Qualsiasi suggerimento, anche verbale, viene discusso dagli operatori per valutare le possibili ricadute sul servizio.

Per inoltrare invece un reclamo è possibile utilizzare la modulistica (allegato 1) predisposta ed allegata alla presente Carta dei Servizi, e disponibile anche nella sede del singolo servizio. Il reclamo può essere inserito nella apposita cassetta, o inviato alla cooperativa, la quale provvederà a dare risposta al reclamo, entro 15 giorni, oltre che ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata.

## 5 RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE

Nell'ottica del miglioramento continuo e dell'offerta adeguata ai bisogni/diritti del cliente e per consentire anche una valutazione da parte degli utenti, la cooperativa adotta strumenti di rilevazione della soddisfazione ed elabora, sulla base degli elementi salienti emersi, politiche o azioni di miglioramento.

In particolare viene misurata annualmente la soddisfazione del nucleo familiare dell'utente.

Il testo tipo del questionario di soddisfazione del nucleo familiare è in [allegato 3](#).

## 6 ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-EDUCATIVA

Le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi/sociali sono in conformità a quanto stabilito: **nel capo V della legge 7 agosto 1990; legge n. 241 e s.m.i - legge Regione Lombardia n. 1/2012.**

### 6.1 PERSONE AUTORIZZATE AD ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-EDUCATIVA

Oltre all'utente o persona da questo delegata la documentazione può essere regolarmente richiesta da:

- L'esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile redigere una autocertificazione.

- Il genitore affidatario, nel caso di minore in affidamento.
- I genitori adottivi, nel caso di minore adottato. In questo caso si dovrà porre particolare attenzione che la documentazione non riporti la paternità o maternità originaria salvo specifica autorizzazione dell'autorità giudiziaria.
- Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.
- Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenni può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.
- Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
- L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

## 6.2 MODALITÀ DI RICHIESTA E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-EDUCATIVA

### 6.2.1 RICHIESTA

La richiesta motivata di copia di documentazione amministrativa e socio-educativa deve essere indirizzata alla Direzione di ITACA Società Cooperativa Sociale utilizzando l'apposito modulo allegato al presente regolamento:

- **Direttamente:** consegna presso la sede della cooperativa o presso i servizi;
- **per posta (raccomandata AR):** la richiesta deve essere intestata a **ITACA Società Cooperativa Sociale, Via Colleoni, 30 24058 ROMANO DI LOMBARDIA (BG)**, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso

dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica;

- **via posta elettronica:** la richiesta deve essere inviata all'indirizzo [info@cooperativaitaca.it](mailto:info@cooperativaitaca.it), accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.

La data di avvio del procedimento coincide con la data di effettiva ricezione della richiesta presso gli uffici o il servizio di riferimento, l'evidenza e' rintracciabile attraverso: timbro protocollo, ricevuta raccomandata, riscontro trasmissione mail /fax.

La Direzione della Cooperativa è responsabile di valutare le richieste di accesso agli atti pervenute e definire la risposta sulla base del presente regolamento.

La richiesta di accesso alla documentazione può essere rifiutata entro 30 giorni lavorativi con comunicazione scritta delle motivazioni da parte della Direzione della Cooperativa.

### 6.2.2 PRESA VISIONE DOCUMENTAZIONE

La documentazione richiesta può essere visionata:

- presso il **Servizio di riferimento dell'utente**, in giornate lavorative dal lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00 previo appuntamento telefonico alla presenza del Coordinatore o di altra figura Responsabile.

### 6.2.3 RITIRO DOCUMENTAZIONE

La documentazione viene rilasciata, messa a disposizione per presa visione **entro 30 giorni lavorativi** dal momento del ricevimento della richiesta da parte dell'avente diritto. Non fanno eccezione alla presente regola le cartelle di utenti dimessi, che vengono rilasciate **entro 30 giorni lavorativi**. La cooperativa s'impegna a conservare la documentazione per dieci anni dalla data di dimissione. In ogni caso il ritiro delle copie o la visione degli atti deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione di accoglimento dell'istanza di accesso. Trascorso tale termine il procedimento viene archiviato e l'interessato deve eventualmente presentare una nuova istanza per poter ottenere l'accesso.

La documentazione richiesta può essere ritirata **da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta**. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un

documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.

Il ritiro deve essere effettuato:

- presso gli uffici della Cooperativa Itaca in **Via Colleoni, 30 - 24058 ROMANO DI LOMBARDIA (BG)**, in giornate lavorative dal lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 17.00 previo appuntamento telefonico;
- presso il servizio di riferimento dell'utente, in giornate di apertura previo appuntamento telefonico.

#### **6.2.4 TARIFFE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura della documentazione.

Tariffa per il ritiro di copia conforme all'originale: € 0.20 + IVA per ogni pagina.

Condizioni di pagamento: in contanti direttamente alla consegna dietro emissione di regolare fattura.

## DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio Progetti Territoriali Disabili (PTD) CALIPSO è un servizio diurno territoriale sociale per rivolto a persone con bisogno di sostegni non residenziale accreditato presso l'Ambito Territoriale di Romano di Lombardia. Il servizio è volto a favorire il potenziamento, lo sviluppo e il mantenimento dei livelli di autonomia e capacità personale delle persone inserite, oltre che a promuovere la loro integrazione sociale, attraverso interventi socio-educativi e socio-assistenziali individualizzati o di gruppo.

La frequentazione del servizio è strettamente legata all'acquisto di voucher sociali stabiliti dall'ASC Solidalia, classificati in base al monte ore settimanale di frequenza e all'intensità del rapporto educativo operatore/persona disabile.

I destinatari del servizio sono persone con disabilità di età compresa tra i 18 e i 65 anni residenti nell'Ambito Territoriale n.14 di Romano di Lombardia per le quali, in base alle loro caratteristiche, è possibile progettare il potenziamento o il mantenimento dei livelli di autonomia, la capacità personale e di integrazione sociale, attraverso interventi socio-educativi e socio-assistenziali personalizzati.

In casi particolari, per i quali è richiesta specifica valutazione da parte dell'Equipe Multiprofessionale, è possibile prevedere l'attivazione del servizio anche per i soggetti di età compresa tra i 16 e i 18 anni di età, in accordo con I Servizi Sociali del Comune di appartenenza.

### 6.3 FINALITA'

La finalità del servizio PTD è la promozione, il mantenimento e, laddove possibile, lo sviluppo del maggior livello di autonomia possibile della persona disabile.

I Progetti individualizzati si sviluppano nell'ottica del progetto di vita e coinvolgono la persona disabile nella sua globalità, tenendo conto della sua dimensione individuale, familiare e sociale. Nello specifico, le attività realizzate devono essere orientate a:

- Acquisire, mantenere e potenziare autonomie nella cura di sé e del proprio ambiente di vita;
- Favorire l'integrazione della persona nel territorio attraverso attività legate al tempo libero (palestra, piscina, luoghi di ritrovo ...);
- Acquisire, mantenere e potenziare abilità pratiche e manuali che consentano il riconoscimento e la valorizzazione della persona disabile in quanto "lavoratore" attraverso lo svolgimento di attività socio - occupazionali in laboratori ergoterapici o in integrazione con il territorio.

## 6.4 TIPOLOGIA DI INTERVENTI ATTIVABILI

### INTERVENTI AD ALTA PROTEZIONE

Questi interventi sono rivolti a persone con disabilità i cui bisogni richiedono un intervento in rapporto 1:1 ( operatore educatore /persona con disabilità).. Le attività possono svolgersi, a seconda dei bisogni rilevati e degli obiettivi che si intendono raggiungere. Le figure professionali coinvolte e il monte ore settimanale variano a seconda degli obiettivi del progetto individualizzato che deve sempre essere orientato allo svolgimento di attività in integrazione con altri soggetti.

### INTERVENTI A MEDIA PROTEZIONE

Gli interventi a media protezione sono rivolti a persone con disabilità i cui bisogni richiedono un rapporto 1:5 ( operatore educatore /persona con disabilità).

Monte ore di frequenza previsti: 25 ore, 21 ore, 15 ore, 9 ore

## 6.5 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Il piano delle attività proposte alle persone per le quali è attivo il PTD, sono ricomprese nelle seguenti tre aree di lavoro:

### AREA DELLE AUTONOMIE

Interventi volti ad acquisire autonomie/capacità personali sia all'interno del contesto familiare (es. lavarsi, vestirsi, curare l'ambiente domestico, ..) che nei contesti extrafamiliari (es. svolgere piccole mansioni, orientarsi nel tempo e nello spazio, saper utilizzare il denaro..)

### AREA SOCIO OCCUPAZIONALE

Interventi di tipo socio - occupazionale rivolti a persone più fragili rispetto allo SFA, sono finalizzati al riconoscimento e alla valorizzazione della persona disabile come "lavoratore", attraverso lo svolgimento di attività nei laboratori ergoterapici, ma anche in integrazione con il territorio

### AREA SOCIO-RELAZIONALE E DEL TEMPO LIBERO

Sperimentazione di attività diversificate del tempo libero di tipo ricreativo/motorio/socializzante (es. attività sportiva, attività di uscita..) anche presso agenzie del territorio, con presenza della figura professionale

Nell'ottica dell'integrazione tra servizi e di flessibilità dei progetti individualizzati il PTD promuove la realizzazione di attività in tempi e luoghi condivisi con altri servizi del territorio (a titolo di esempio SFA e CDD).

## 7 ORGANIZZAZIONE

Il PTD è un'offerta diurna con apertura dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 e garantisce un'apertura di almeno 35 ore settimanali per 47 settimane; sono previste aperture o orari differenti su specifiche attività.

Il calendario viene definito annualmente ed eventuali aperture straordinarie vengono concordate con utente e famiglia. Sono previsti momenti di spostamento d'orario serale in base ad eventi o feste di servizio. Il calendario con le chiusure e le festività viene inviato annualmente ad ogni famiglia e al servizio disabili ASC Solidalia.

### 7.1 GIORNATA TIPO

La giornata tipo proposta agli utenti è così strutturata:

- 9:00 – 10:00 Accoglienza e socializzazione della giornata
- 10:00-12:00 Attività del mattino prevista dal progetto individuale
- 12.00–13.00: Pranzo
- 13.00–14.00: Relax e autonomie personali
- 14.00–16:30: Attività del pomeriggio prevista dal progetto individuale
- 16.30 – 17:00 Preparazione al rientro a casa

#### ACCOGLIENZA

La giornata al PTD inizia con l'accoglienza di tutti utenti presenti in servizio in un punto d'incontro sufficientemente ampio con gli operatori presenti in servizio, al fine di socializzare e condividere la pianificazione della giornata in base alle attività previste.

Il momento dell'accoglienza si conclude con l'inizio delle attività del mattino dove l'utenza si suddivide in più gruppi in base alle progettazioni individuali.

#### ATTIVITA'

La mattinata prosegue attraverso le attività di servizio che sono pensate trasversalmente per consentire alla persona di socializzare con altri operatori e utenti. Esse sono strutturate in base alle caratteristiche degli utenti e hanno diverse finalità: ludiche, relazionali, di mantenimento e sviluppo di autonomie.

Nel servizio vengono realizzate le seguenti tipologie di attività:

➤ Cura e benessere del corpo

Attività di tipo motorio, benessere, cura di sé finalizzati alla cura e al mantenimento del proprio corpo in una condizione di salute e di benessere:

- piscina, palestra, camminate,
- beauty, stanza sensoriale- tecnobody

➤ Occupazionali e utilità sociale

Interventi socio-occupazionali finalizzati al riconoscimento ed alla valorizzazione della persona disabile come lavoratore e persona proattiva a servizio del tessuto sociale locale:

- Vivaiaio, maneggio scuola infanzia Olivari, scuola infanzia Vescovi, Biblioteca MACS LEP (Laboratorio Ergoterapico Protetto), Master Pizza, Orto, ...
- CTM ( apparecchio e predisposizione pasti per ciascun operaio) Camerieri ( caffè break- apericena- pranzi)

➤ Socializzazione e coesione sociale

Esperienze di servizio ricreativo e socializzante finalizzate anche ad incrementare legami, relazioni sociali attive e scambi con le realtà del territorio

- Accoglienza bambini della scuola dell'infanzia Olivari- , bar a casa nostra, accoglienza PCTO-Tirocini- servizio civile
- Laboratorio Aritmica- video game -uscite sul territorio- partecipazione ad eventi promossi da altre realtà - collaborazione banda di Romano -spesa

➤ Autonomie e attività abilitanti

Interventi volti a stimolare e potenziare autonomie (lavarsi, vestirsi, gestione e svolgimento di piccoli compiti quotidiani), capacità personali (cognitive, espressive, relazionali) e di cura dell'ambiente (pulizie, ...),

- Laboratori di cucina, pranzi sul territorio e all'interno del servizio-
- Cognitiva- creativa- relazionale attraverso l'utilizzo della lim oppure di schede cartacee

Le attività si distinguono in attività invernali ed estive (progetto estate). Sono programmate dall'equipe degli educatori in due momenti distinti: nel mese di ottobre gennaio si strutturano quelle invernali che vengono erogate fino alla fine del mese di maggio dell'anno successivo. Nel mese di

maggio si programma il progetto estate che ha durata fino alla fine di settembre. Ad ottobre si ripristinano le attività invernali. Nei momenti di programmazione delle attività si effettuano delle verifiche intermedie sulle stesse per valutarne la riproponibilità.

La scelta delle attività è valutata principalmente sulla base dell'interesse dell'utente congruentemente agli obiettivi del suo progetto individuale e dei gruppi di utenti inseriti al PTD. Le attività sono condotte dagli operatori del PTD, da specialisti esterni, istruttori e talvolta da volontari. Le attività sono programmate utilizzando gli spazi interni ed esterni al servizio. Le offerte esterne al servizio si realizzano attraverso convenzioni con agenzie territoriali o in integrazione ad altri servizi della rete della cooperativa.

## POMERIGGIO

Come per il mattino, Il pomeriggio è dedicato alle attività. Queste rispettano le esigenze sia individuali che del gruppo di ospiti garantendo maggiori spazi di rilassamento.

## **7.2 PROFESSIONALITÀ**

All'interno del servizio opera personale professionale, con le seguenti qualifiche:

- Coordinatore
- Educatore

Si integrano oltre alle professionalità sopra citate anche quelle del arteterapista e del terapeuta della pet-therapy, terapeuta della Computer Game Therapy, esperti in Metodo Snoezelen e Stimolazione Basale, operatori formati nell'uso degli strumenti motori di Tecnobody.

E' possibile attivare eventuali consulenze con altre professionalità in funzione dei bisogni espressi dagli utenti. E' cura della cooperativa e del servizio disabili dell'ASC Solidalia definire l'eventuale carico economico per la famiglia.

Per soddisfare i requisiti in materia di sicurezza e autocontrollo sono previste specifiche attribuzioni e nomine agli operatori per garantire le seguenti funzioni:

- responsabile controlli operativi;
- addetti antincendio – emergenza – primo soccorso.

E' prevista il coinvolgimento di volontari e la collaborazione con agenzie del territorio, in integrazione al personale professionale, nel corso dello svolgimento di attività/esperienza di socializzazione / tempo libero proposte agli utenti.

Al fine di favorire il riconoscimento degli operatori, il personale è dotato di cartellino identificativo portato appresso durante il servizio o esposto in apposita bacheca all'ingresso della struttura.

### **7.3 SERVIZI GARANTITI**

Il PTD Calipso garantisce, all'interno della propria organizzazione i seguenti servizi:

#### **7.3.1 MENSA**

Viene offerto il servizio mensa mediante la possibilità di consumare il pranzo per due giorni alla settimana presso alcuni esercizi commerciali del territorio di Calcio e Romano convenzionati con la cooperativa, mentre nei restanti giorni gli utenti pranzano utilizzando il servizio mensa del servizio CDD "I Girasoli", attraverso un fornitore esterno (coop. La Goccia) che porta nel Servizio i pasti già pronti. Gli operatori provvedono alla distribuzione rispettando eventuali indicazioni di diete o allergie alimentari.

Il menu tipo è suddiviso annualmente in INVERNALE nel periodo da ottobre a maggio ed ESTIVO da giugno a settembre. Fornisce giornalmente:

- La possibilità di scelta tra almeno due opzioni di primo e di secondo (possibilità di avere quotidianamente affettati, formaggi, tonno e sgombro sott'olio);
- La scelta tra tre contorni (due caldi e uno freddo)
- Frutta di stagione / mousse / succo di frutta / yogurt / budino

Vengono fornite, su indicazione del medico di riferimento, diete speciali ad es: menù per celiaci, diabetici, intolleranza al lattosio etc....

#### **7.3.2 PULIZIA DEI LOCALI**

Tale servizio è assicurato da una cooperativa di tipo B (Berakah) che opera sul territorio; il personale è presente tutti i giorni dopo la chiusura del servizio.

#### **7.3.3 SERVIZI AMMINISTRATIVI**

Entro il mese di aprile di ogni anno, secondo le disposizioni previste dalla DGR Lombardia n. 26316 del 1997, si consegna ad ogni Utente o Familiare pagante una dichiarazione, su specifica

modulistica, riportante i costi da loro supportati al netto dei contributi regionali e le specifiche degli oneri relativi alla quota riferita alle prestazioni di carattere sanitario.

#### **7.3.4 SERVIZI TRASPORTI**

È garantito il servizio trasporto giornaliero dell'utente da e per il PTD negli orari di frequenza previsti dal contratto d'ingresso. Tutti i trasporti richiesti dalla famiglia in orari differenti da quelli ordinari sono a pagamento.

#### **7.3.5 CONVENZIONE “AVRO’ CURA DI TE” CON HABILITA ZINGONIA**

Grazie alla collaborazione con Habilita Istituto di Neuroriabilitazione ad alta complessità, le famiglie del PTD possono accedere ai seguenti servizi:

- Istituzione di un indirizzo e-mail dedicato per le prenotazioni ed esecuzioni di esami/prestazioni, sia in convenzione con SSN che in regime di privato agevolato e privato puro, per la persona disabile, i genitori e i famigliari di primo grado;
- L'erogazione presso le strutture di Itaca di tutte le prestazioni in regime di privato agevolato e privato puro, ricomprese nel pacchetto “Habilita a casa”. Tali prestazioni possono essere erogate anche in caso di necessità, presso il domicilio

#### **7.4 SERVIZI NON INCLUSI NEL VOUCHER**

Sono escluse dal voucher erogato dall'ASC Solidalia le seguenti attività: assistenza sanitaria, soggiorni estivi, attività non programmate direttamente dal servizio, acquisti dell'utente durante uscite programmate sul territorio, acquisti per l'igiene personale dell'ospite durante la sua permanenza nel servizio, ausili specifici a favore dell'ospite che non rientrano nei consueti strumenti a disposizione del servizio per lo svolgimento delle attività settimanali, eventuali spese per attività terapeutiche – specialistiche effettuate durante l'orario di servizio con altre figure professionali, trasporti individualizzati richiesti dall'utenza.

#### **7.5 STRUTTURA E SERVIZI**

Fisicamente il PTD Calipso ha due sedi: una a Calcio e si trova al piano terra del Polo dei servizi della Cooperativa Itaca a Calcio, in via Vezzoli 3; che ospita al primo piano anche il CDD “I Girasoli”. un'altra si trova al piano terra presso in via San Giorgio 12 a Romano di Lombardia.

Il servizio a Calcio è così composto:

- un'ampia cucina per la consumazione il pranzo e per alcune attività;
- una due stanza per realizzazione delle attività;
- un laboratorio dove viene svolta l'attività del LEP;
- una zona servizi all'interno della quale sono presenti tre bagni di cui uno attrezzato per persone disabili;
- un locale dove sono presenti gli armadietti di ogni singolo utente;
- un ufficio;
- un capiente piazzale privato antistante la struttura con zona parcheggi;
- un ampio parco privato dove vengono svolte alcune attività estive (orto, ...).

Il servizio a Romano di Lombardia è così composto:

- un'ampia cucina per il laboratori di cucina , la consumazione del pranzo e consumazione ;
- una stanza ampia per accoglienza e per la realizzazione delle attività;
- un laboratorio per attività socio-occupazionali;
- una stanza per attività motorie
- una stanza per attività ludico-ricreativa
- una stanza per attività socializzanti
- una stanza multisensoriale
- un'area multisensoriale per gruppi
- Stanza attività cognitive strutturate sul modello teacch
- una zona servizi all'interno della quale sono presenti quattro bagni di cui uno attrezzato per persone disabili;
- un ufficio;

## 7.6 MODALITÀ DI VISITA

È possibile visitare il servizio e gli ospiti negli orari di apertura, dalle 10:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00, concordando preventivamente l'intenzione e le modalità di visita con il coordinatore del servizio. Per i familiari è possibile fermarsi per il pranzo, previo accordo con il coordinatore.

## 8 PROGETTO PER L'UTENTE

Ogni educatore di riferimento del servizio è titolare del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) di ogni utente inserito al PTD. Il progetto individuale tiene conto degli aspetti di vita che stanno attraversando la persona nel qui ed ora e si pone l'obiettivo di uno sguardo nel tempo modificabile in base ai mutamenti della persona stessa e/o del suo contesto di vita.

Il PEI e la pianificazione degli interventi che ne consegue sono gli strumenti che accompagnano la persona ad acquisire o mantenere autonomie, vivere esperienze e confrontarsi con gli altri.

Ogni progetto individuale e pianificazione degli interventi sono elaborati a inizio anno e verificati semestralmente dall'equipe, condivisi con l'utente e la famiglia.

E' cura dell'educatore di riferimento monitorarne costantemente l'andamento, farne le opportune verifiche, anche in itinere e rilanciarne gli obiettivi di lavoro. Le famiglie sono gli interlocutori principali e insieme all'educatore di riferimento analizzano i bisogni dell'utente e ne strutturano il percorso interno al servizio.

Per la peculiarità, le caratteristiche e le attività offerte dal servizio, il progetto di ciascun utente in generale è fortemente orientato a due aspetti:

- l'autodeterminazione ovvero la capacità della persona disabile di prendere decisioni circa la propria vita in quanto protagonista e soggetto attivo del proprio progetto. Dare quindi voce ai desideri e alle aspirazioni della persona accolta nei nostri servizi;
- l'integrazione e l'inclusione sociale come dimensione fondante dell'operatività per essere partecipi attivamente alla vita sociale di un determinato contesto territoriale, offrendo l'opportunità agli utenti di essere cittadini a tutti gli effetti.

Tutta la documentazione relativa al progetto individuale e alla pianificazione degli interventi e loro verifiche è conservata in apposito Fascicolo Individuale, archiviato presso il servizio.

## 9 FAMIGLIA /RAPPRESENTANTE LEGALE

La famiglia/legale rappresentante ad oggi è il primo interlocutore del servizio. Viene coinvolta attraverso uno o più momenti assembleari annuali (il gruppo genitori periodicamente nomina dei rappresentanti che si occupano delle comunicazioni tra famiglie).

Sono portatori di bisogni espliciti ed impliciti ed è compito degli operatori accoglierli e trovare le strategie o gli strumenti per soddisfarli. Compito del servizio è di mediare tra le richieste e le offerte

del territorio/contesto e di orientare la famiglia/legale rappresentante verso percorsi di vita ad hoc per l'utente.

Le famiglie/legali rappresentanti sono poi coinvolte nei momenti informali del servizio e sono costantemente informate sulla quotidianità del familiare/assistito attraverso comunicazioni scritte o telefoniche o tramite l'utilizzo di social media.

## 10 COME ACCEDERE

La segnalazione del bisogno al Servizio Disabili dell'Azienda Speciale Consortile SOLIDALIA avviene a cura dei Servizi Sociali del Comune di residenza della persona disabile che trasmette una richiesta di presa in carico per l'inserimento della persona nel servizio PTD.

Il Servizio Disabili dell'Azienda Speciale Consortile SOLIDALIA effettua una valutazione del bisogno della persona disabile e della sua famiglia e, tenuto conto delle disponibilità economiche del Comune, assegna un Profilo di Voucher che stabilisce il monte ore settimanale ed il valore economico complessivo mensile delle prestazioni da erogare. Nel rispetto del principio di libera scelta del cittadino, alla famiglia viene fornita la Carta dei Servizi e il contatto telefonico dei soggetti accreditati tra cui quello del PTD Calipso, affinché possa scegliere l'ente erogatore che meglio risponde alle proprie esigenze.

È prevista la possibilità di visite concordate e guidate con il coordinatore all'interno della struttura da parte dei potenziali Utenti, dei loro familiari.

In questa fase del processo, il coordinatore del PTD, gli operatori del Servizio Disabili e la famiglia dell'interessato, stabiliscono modalità e tempi di avvio del servizio, nel pieno rispetto delle esigenze e delle caratteristiche della persona disabile.

Il primo periodo di attivazione del progetto PTD costituisce periodo di osservazione, finalizzato a valutare la situazione individuale, familiare e relazionale della persona disabile per poter definire il percorso più idoneo da realizzare, ciò si concretizza in un intervento mirato a promuovere le abilità del soggetto, attraverso la sperimentazione concreta di attività diversificate. Al termine della prima fase di osservazione, che può variare da un mese a tre mesi, l'equipe degli operatori del PTD definisce il Progetto Educativo Individualizzato, condividendolo con il servizio disabili, con la sua famiglia o chi ne fa le veci e con la persona disabile. Il PEI si inserisce nel complessivo Progetto di Vita della persona disabile e dettaglia gli obiettivi individuali specifici, i tempi di realizzazione, le attività previste, gli strumenti adottati e la tempistica delle verifiche periodiche. Viene aggiornato annualmente e conservato nel fascicolo personale dell'utente.

La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti e sempre in base al Progetto Educativo Individualizzato, che prevede momenti intermedi di verifica e di eventuale revisione.

Il Servizio Disabili dell'Azienda Solidalia che ha in carico la persona disabile e la sua famiglia, svolge verifiche periodiche sull'andamento del progetto e concorda con il PTD e con i diretti interessati eventuali modifiche al progetto, compatibilmente con le disponibilità di budget del Comune interessato.

### 10.1 IL RIORIENTAMENTO PROGETTUALE

Nel corso della presa in carico dell'Utente può emergere la necessità di riorientamento progettuale (verso altro servizio / o all'interno del servizio).

La richiesta di riorientamento progettuale può provenire dall'interno (Equipe del Servizio) o dall'esterno (Servizio disabili ASC Solidalia, Famiglia/rappresentante legale, Utente).

La richiesta viene valutata dal direttore, che attiva i necessari incontri con l'Equipe, l'Utente, la Famiglia e i servizi sociali inviati per condividerla.

La valutazione del riorientamento può produrre i seguenti esiti:

- rilancio del progetto individuale all'interno del Servizio;
- inserimento dell'Utente presso altro Servizio della Cooperativa.
- dimissioni.

## 11 LE DIMISSIONI

L'erogazione del Servizio può terminare al verificarsi di specifici eventi o richieste:

- impossibilità della Cooperativa a proseguire l'erogazione del servizio;
- dimissioni volontarie;
- riorientamento in altra struttura;
- decesso dell'Utente;
- assenze superiori a un mese senza giustificazioni;
- mancato pagamento della retta per un periodo superiore a un numero di mesi come da contratto stipulato con l'Ambito di riferimento.

Il coordinatore, in raccordo con il direttore della cooperativa e il servizio disabili dell'ASC Solidalia, provvede a formalizzare le dimissioni dell'utente previste nei casi sopra citati e a definirne tempi e

modalità. Le dimissioni sono accompagnate da una relazione elaborata dal servizio e rilasciata alla famiglia/rappresentante legale o alla struttura in cui l'utente è stato riorientato.

### 11.1 ACCOMPAGNAMENTO VERSO ALTRA STRUTTURA

Nel caso in cui l'Utente venga dimesso e accolto in altra struttura, oltre a fornire una relazione finale e tutta la documentazione utile alla presa in carico, il coordinatore è disponibile a realizzare una fase di accompagnamento attraverso un "progetto ponte", da stabilire con la struttura di accoglienza.

## 12 CONTATTACI

Sede Amministrativa Via Colleoni, 30 –24058 Romano di Lombardia (BG)

come raggiungerci

In auto da Milano: prendendo l'autostrada A4 fino all'uscita di Seriate, proseguendo secondo le indicazioni per Crema SS42 e la SS591 fino a raggiungere Morengo.

Con mezzi pubblici si raggiunge facilmente in circa mezz'ora la Cooperativa prendendo l'autobus di linea a Bergamo con fermata a Morengo.



quando ci trovi

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00

con chi puoi parlare

**Giuseppe Bugada**, Direttore - **Agata Cristina Faccialà**, Presidente

per contattarci

☎0363 960881 ✉info@cooperativaitaca.it

per saperne di più

sito web: [www.cooperativaitaca.it](http://www.cooperativaitaca.it)

## Progetti Territoriali Disabili “CALIPSO”

La sede di calcio  
come raggiungerci

### Via Vezzoli, 3 24054 CALCIO – BG-

In auto da Milano: prendendo l'autostrada A35 fino all'uscita di Calcio.

Con mezzi pubblici si raggiunge con il treno fino a Romano di Lombardia. All'uscita della stazione si prende l'autobus di linea che arriva a Calcio.



La sede di Romano d.  
L

### Via San Giorgio 12 24058 Romano di Lombardia -BG-

In auto da Milano: prendendo l'autostrada A35 fino all'uscita di Romano di Lombardia.

Con mezzi pubblici si raggiunge con il treno fino a Romano di Lombardia.



quando ci trovi  
con chi puoi parlare  
per contattarci  
per saperne di più

Dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00

**Giuseppe Bugada**, Direttore - **Elvira Paoella**, Coordinatore PTD;

☎ 03631890273 ✉ info@cooperativaitaca.it

sito web: [www.cooperativaitaca.it](http://www.cooperativaitaca.it)

**ALLEGATO 1 – Mod. REC – INOLTRO RECLAMO - SEGNALAZIONE**

Alla cortese attenzione

del Coordinatore del Servizio

del Direttore

GENERALITA'

Nome e Cognome

In qualità di

(specificare familiare di riferimento; tutore legale; amministratore di sostegno; altro)

GENERALITA' DELL'OSPITE

Nome e Cognome

Oggetto della comunicazione

SUGGERIMENTO

SEGNALAZIONE

RECLAMO

ALTRO

Breve descrizione

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Data

Firma

ITACA s'impegna a rispondere al presente reclamo entro quindici giorni dalla ricezione delle presente.

A cura del Referente Qualità:												
- La segnalazione origina una non conformità		si				no						

– Viene inviata una risposta al segnalante in data		n° protocollo	
--	--	---------------	--

## ALLEGATO 2 – QUOTA DI COMPARTECIPAZIONE DELLA FAMIGLIA

La quota di compartecipazione alla frequenza del proprio familiare viene definita dall'ASC Solidalia attraverso specifiche procedure e comunicazioni in riferimento al monte ore settimanale di frequenza.

## ALLEGATO 3 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA

### PROGETTO TERRITORIALE DISABILI (PTD)

ANNO 2023

Il Questionario è:

Anonimo

Firmato

Famiglia

.....

.....

Servizio di riferimento:

PTD CALIPSO

**NOTE ALLA COMPILAZIONE:**

- Si prenda in considerazione l'ultimo anno di permanenza del vostro familiare nel servizio;
- il questionario va compilato in tutte le sue parti. per ogni domanda bisogna fornire un'unica risposta (barrare con una crocetta la risposta scelta) rispondendo con il grado di soddisfazione rispetto al quesito posto. E' presente la possibilità di non rispondere (barrando "non so") laddove non si ritenga di disporre degli elementi necessari di osservazione e conoscenza;
- se ci sono spiegazioni o commenti aggiuntivi alla valutazione si può utilizzare la riga "commento";
- se vi fossero suggerimenti o segnalazioni ulteriori per il miglioramento del servizio o relativi al questionario che si sta compilando, si può utilizzare il campo finale "suggerimenti / segnalazioni".

1. E' soddisfatto del clima che percepisce quando entra nel servizio?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....  
.....

2. Ritiene adeguata la cura dell'igiene personale offerta al suo familiare?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....  
.....

3. Ritiene che la struttura (ambienti, spazi, arredi) sia rispondente alle necessità di vita del suo familiare?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....  
.....

4. E' soddisfatto di come vengono conservati gli oggetti personali (vestiti, denaro, documenti, oggetti, ecc)?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....  
.....

5. E' soddisfatto del progetto individuale messo a punto per il suo familiare?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....  
.....

6. E' soddisfatto del tipo di attività proposte dal servizio?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....  
.....

7. E' soddisfatto dell'ascolto e della comunicazione garantiti dagli operatori del Servizio?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....  
.....

8. Le informazioni ricevute dal servizio (lettere, telefonate, comunicazioni,..) sono chiare e complete?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....  
.....

9. E' soddisfatto del servizio trasporti?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....  
.....

10. E' soddisfatto della qualita' offerta dal servizio mensa?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....  
.....

11. E' soddisfatto del menu' proposto dal servizio mensa?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....  
.....

12. E' soddisfatto del servizio offerto dall'area amministrativa della cooperativa (rendicontazioni, fatturazioni, pratiche amministrative,...)?

<b>Non so</b>	<b>Per niente</b>	<b>poco</b>	<b>abbastanza</b>	<b>molto</b>	<b>pienamente</b>
---------------	-------------------	-------------	-------------------	--------------	-------------------

commento:

.....  
.....

**Ha suggerimenti o segnalazioni per migliorare insieme il servizio offerto?**

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



**Ha ulteriori bisogni, richieste che come famiglia vorrebbe mettere all'attenzione della cooperativa Itaca e che le piacerebbe venissero ascoltati?**

.....

.....

.....

.....

.....

**Grazie per la collaborazione!**