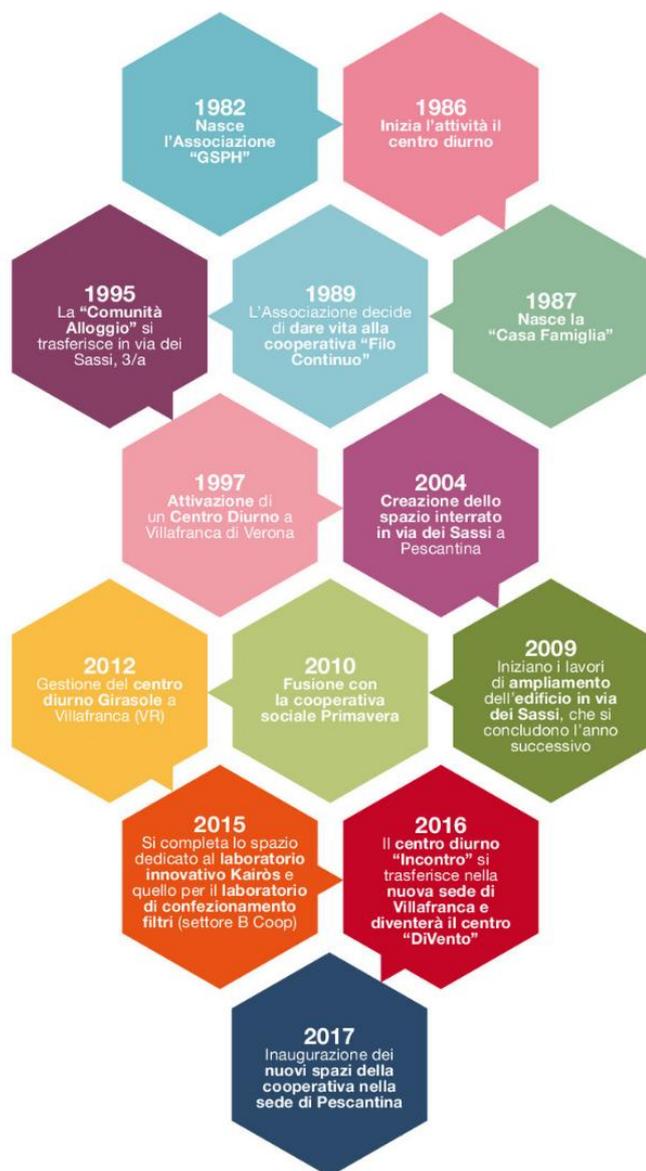


PRESENTAZIONE

La carta dei servizi rappresenta la nostra dichiarazione di impegno al miglioramento della qualità nel rapporto con i nostri clienti in termini di cura e accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri. Con questo documento presentiamo le finalità della cooperativa, la nostra organizzazione, i servizi offerti, le modalità di accesso e di comunicazione



AMBITI DI INTERVENTO

La cooperativa opera principalmente nell'ambito dei servizi socio-sanitari, rappresentati da un centro diurno e una comunità alloggio gestiti direttamente, più altri servizi gestiti in associazioni temporanea di impresa che presentiamo nelle prossime pagine.

filocontinuo
SERVIZI SOCIO SANITARI

Un altro ambito sul quale la cooperativa sta operando è l'inserimento lavorativo delle persone disabili, attività che si esplica sia attraverso la messa a disposizione di spazi e metodologie operative per tirocini sia con l'assunzione diretta di personale svantaggiato. E' del 2011, infatti, il riconoscimento dell'oggetto plurimo alla nostra cooperativa che ci consente quindi di svolgere sia attività di tipo A, sia attività di tipo B.

filocontinuo
INSERIMENTO LAVORATIVO

Un capitolo a parte lo merita senz'altro il nostro negozio, punto d'incontro e di scambio tra la creatività e gli aspetti riabilitativi insiti nei nostri laboratori e la società civile. E' un luogo d'incontro e di confronto tra le competenze e capacità delle persone disabili e il riconoscimento formale della qualità e dell'utilità del lavoro svolto. Il negozio si trova presso la sede di via dei Sassi a Pescantina.

Ulteriori informazioni nella sezione contatti.

filocontinuo
NEGOZIO IDEE REGALO

MISSION

La Cooperativa, nell'operare secondo i principi della mutualità e senza fini di speculazione privata, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini, secondo le previsioni della legge n. 381/91 in materia di cooperazione sociale attraverso lo scopo plurimo e la gestione di servizi diurni e residenziali per disabili, servizi

socio-sanitari, servizi di inserimento lavorativo che rappresentano le nostre tre aree principali di intervento.

Attualmente, mandato 2019 – 2022, è composto da 7 soci lavoratori: Marco Sartori, Davide Ricca, Massimo Gatti, Renzo Bontempo, Ermanno Maistri, Samuele Tani,



GOVERNANCE

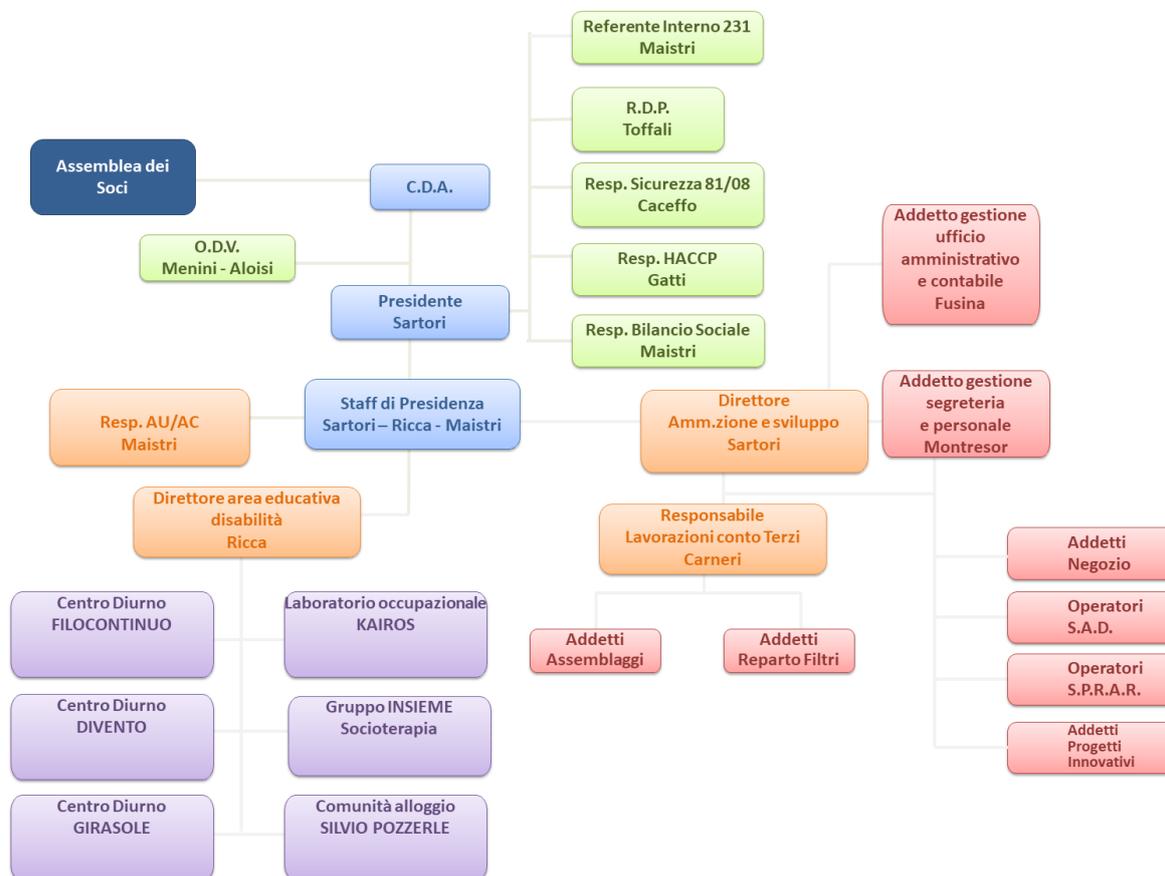
La cooperativa è gestita da un consiglio di amministrazione (C.d.A.) eletto dall'assemblea dei soci che rimane in carica tre anni. Il C.d.A. svolge funzioni di:

- Valorizzare la mission d'impresa e l'aderenza ai principi guida;
- Indirizzo, programmazione e controllo dei processi che coinvolgono politiche, economia e risorse umane dell'impresa;
- Individuare, analizzare e proporre opportunità di sviluppo dell'impresa;

Opera adottando tutti i provvedimenti di organizzazione delle risorse umane e strumentali disponibili e delega alcuni compiti allo staff di presidenza.

Maddalena Manzatti. Al suo interno è stato eletto presidente Marco Sartori, vicepresidente Davide Ricca, segretario Ermanno Maistri.

Ciascun consigliere ha una o più deleghe operative negli ambiti strategici della cooperativa che sono l'area crescita, sviluppo e fund rising, comunicazione, famiglie, il volontariato.



Rev. 01/21

bisogni legati allo stato di disabilità psico-fisica di persone adulte attraverso l'attivazione di percorsi educativi e di socializzazione. Ciascun servizio è strutturato su laboratori progettati e gestiti al fine di consentire la partecipazione ed il coinvolgimento delle persone che lo frequentano. A questi laboratori si affianca l'attività di riabilitazione organizzata e pianificata avvalendosi della consulenza di personale esterno e interno ai servizi.

Le persone che frequentano i Centri Diurni per Disabili (CD) sono amboessesi con una disabilità psico fisica da lieve a gravissima con età compresa tra i 18 e i 65 anni proveniente dal territorio della provincia di Verona.

Gli spazi interni ed esterni dei servizi sono organizzati al fine di offrire alle persone che li frequentano, un ambiente sereno, privo di barriere architettoniche che consenta una adeguata risposta ai bisogni.

Ogni centro diurno imposta la sua attività sulla base di un progetto educativo personalizzato, elaborato dall'equipe del servizio, condiviso con la famiglia e con i referenti territoriali delle aziende Ulss. L'accesso ai



Nella gestione delle attività di volontariato la cooperativa si avvale di una stretta e proficua collaborazione con il Gsph, il gruppo dal quale, nel 1989, nacque la cooperativa.

L'attività viene svolta in maniera coordinata e finalizzata all'integrazione e all'inclusione sociale delle persone disabili afferenti ai nostri territori.

Ulteriori informazioni e contatti sono disponibili su <http://www.filocontinuo.org/gsph>



CENTRI DIURNI

I nostri centri diurni si configurano come risposta ai

servizi avviene a seguito di una domanda di inserimento presentata attraverso il servizio sociale di base. I centri diurni garantiscono una apertura annuale di 227 giorni con due periodi di chiusura della durata di due settimane nel mese di agosto e tra dicembre e gennaio. Oltre ai giorni di apertura vengono messi a disposizione dalla cooperativa 4 giorni dedicati ad attività di progettazione e verifica delle attività e dei progetti educativi personalizzati e tre giorni di formazione per tutti gli operatori.

Ogni centro diurno dispone di un proprio parco automezzi con i quali organizza i trasporti per le persone che frequentano il servizio.

I nostri servizi sono autorizzati ed accreditati (L.R. nr. 22 del 2002 Dgr nr. 84/2007) con rinnovi periodici previsti dalla normativa vigente.

Al momento della pubblicazione della carta dei servizi le attività dei centri diurni sono gratuite.

Per ulteriori informazioni potete contattare il direttore dell'area educativa disabilità:

Davide Ricca al 340 694 0383.



C.D. FILOCONTINUO

Sede: Ha sede a Pescantina in via dei Sassi, 3/a. Dispone di una superficie di oltre 600 mq ed ha una capienza di 30 posti. Dispone inoltre di una palestra, un'aula morbida, una stanza Snoezelen per attività riabilitativa e di stimolazione sensoriale. Spazio parcheggio interno ed esterno alla struttura.

Servizi offerti: con riferimento all'allegato A della D.g.r. 740/2015 vengono proposte le attività essenziali nell'area delle autonomie, attività socio ricreative espressive ordinarie e attività occupazionali e di laboratorio finalizzate a prodotto finito.

Sono inoltre proposte le attività aggiuntive tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- danza terapia
- soggiorni
- gite
- attività socio-ricreative espressive aggiuntive
- teatro

Orario settimanale anno 2021: dal lunedì al venerdì, gli orari sono dipendenti dal proseguimento dell'emergenza Covid.

Calendario annuale: Giorni di funzionamento: 227. Chiusura natalizia dal 25 dicembre al 6 gennaio; due settimane nel mese di agosto. Eventuali ponti con festività nazionali. Chiusure per programmazione e formazione, come da calendario annuale, definito entro il mese di gennaio.

Gruppo di lavoro: il gruppo di lavoro è formato da tre educatori interni, un educatore con funzioni di direzione educativa, da un coordinatore d'area e da un numero di operatori nel rispetto della normativa L.R. nr. 22 del 2002.

Rappresentante dei famigliari: sig.ra Francesca Zardini, sig.ra Beatriz Vieira e Silva.

Contatti: l'educatore responsabile del centro diurno è il sig. Ermanno Maistri – tel. 0456703727 int. 25/26 email: cd.filocontinuo@filocontinuo.org

Ulteriori informazioni sono richiedibili via email all'indirizzo sopra indicato oppure sul sito www.filocontinuo.org alla sezione "Servizi".



C.D. DIVENTO

La gestione del centro diurno è affidata ad una associazione temporanea di impresa di cui Filo Continuo è capofila associata con la cooperativa sociale Azalea.

Sede: Ha sede a Villafranca in via dei Colli nr. 52. Dispone di una superficie di circa 480 mq ed ha una capienza di 24 posti. Dispone inoltre di una palestra, per attività di gruppo o individuale. Per il teatro e la danzaterapia in grande gruppo usufruisce della

palestra, di un'aula morbida e di una stanza Snoezelen (per attività riabilitativa) presso la sede di Pescantina. Spazio parcheggio interno ed esterno alla struttura.

Servizi offerti: con riferimento all'allegato A della D.g.r. 740/2015 vengono proposte le attività essenziali nell'area delle autonomie, attività socio ricreative espressive ordinarie e attività occupazionali e di laboratorio finalizzate a prodotto finito. Sono inoltre proposte le attività aggiuntive tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- danza terapia
- soggiorni
- gite
- attività socio-ricreative espressive aggiuntive
- teatro

Orario settimanale anno 2021: dal lunedì al venerdì, gli orari sono dipendenti dal proseguimento dell'emergenza covid.

Calendario annuale: Giorni di funzionamento: 227. Chiusura natalizia dal 24 dicembre al 6 gennaio; due settimane nel mese di agosto. Eventuali ponti con festività nazionali. Chiusure per programmazione e formazione, come da calendario annuale, definito entro il mese di gennaio.

Gruppo di lavoro: il gruppo di lavoro è formato da un educatore interno, un educatore con funzioni di direzione educativa, da un coordinatore d'area e da un numero di operatori nel rispetto della normativa L.R. nr. 22 del 2002

Rappresentante dei genitori: sig.ra Anna Mazzi, sig.ra Chiara Spellini.

Contatti: l'educatrice responsabile del centro è la Sig.ra Maddalena Manzatti – tel. 0457902257
email: cd.divento@filocontinuo.org

Ulteriori informazioni sono richiedibili via email all'indirizzo sopra indicato oppure sul sito www.filocontinuo.org alla sezione "Servizi".



C.D. GIRASOLE

La gestione del centro diurno è affidata ad una associazione temporanea di impresa di cui Filo Continuo è capofila assieme a Solidarietà Vigasio, Gradiente, I Piosi.

Sede: Ha sede a Villafranca in via Malpighi 2/b. Dispone di una superficie di circa 560 mq ed ha una capienza di 28 posti. Dispone inoltre di una palestra, per attività di gruppo o individuale, per il teatro e la danzaterapia in grande gruppo usufruisce della palestra, di un'aula morbida e di una stanza Snoezelen per attività riabilitativa presso la sede di Pescantina. Spazio parcheggio interno ed esterno alla struttura.

Servizi offerti: con riferimento all'allegato A della D.g.r. 740/2015 vengono proposte le attività essenziali nell'area delle autonomie, attività socio ricreative espressive ordinarie e di laboratorio finalizzate a prodotto finito. Sono inoltre proposte le attività aggiuntive tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- orto terapia
- attività con animali
- gite
- attività socio-ricreative espressive aggiuntive
- teatro

Orario settimanale anno 2021: dal lunedì al venerdì, gli orari sono dipendenti dal proseguimento dell'emergenza covid.

Calendario annuale: Giorni di funzionamento: 227. Chiusura natalizia dal 24 dicembre al 6 gennaio; due settimane nel mese di agosto. Eventuali ponti con festività nazionali. Chiusure per programmazione e formazione, come da calendario annuale, definito entro il mese di gennaio.

Gruppo di lavoro: il gruppo di lavoro è formato da un educatore interno, un educatore con funzioni di direzione educativa e da dieci operatori addetti all'assistenza.

Rappresentante dei genitori: sig.ra Maria Perbellini

Contatti: l'educatrice responsabile del centro è la Sig.ra Marzia Cobelli – tel. 045 6300826

email: cd.girasole@filocontinuo.org

Ulteriori informazioni sono richiedibili via email all'indirizzo sopra indicato oppure sul sito www.filocontinuo.org alla sezione "Servizi".



C.A. SILVIO POZZERLE

La Comunità Alloggio si propone di accogliere persone con particolari difficoltà fisiche o psichiche, non autosufficienti, e senza una famiglia che sia in grado di accoglierli, affinché possano realizzarsi personalmente e condurre un'esistenza ricca di rapporti affettivi, il più possibile normale e dignitosa.

Sede: ha sede in via Dei Sassi 3/a Pescantina, ha una capienza di 18 posti di cui 18 accreditati. Dispone inoltre di una palestra e di un'aula morbida presso la sede del Centro Diurno sottostante e, dal 2012, di una stanza Snoezelen per attività riabilitativa. Spazio parcheggio interno. Ampio giardino esterno. Raggiungibile con i mezzi pubblici.

Servizi offerti: assistenza e cura alla persona nell'attività di igiene alimentazione ed assunzione farmaci, e presa in carico di tutti gli aspetti sanitari.

Organizzazione di attività diurne in laboratori creativi, occupazionali e sensoriali.

Attività di sviluppo delle autonomie personali e sociali, laddove è possibile, o mantenimento delle stesse. Presa in carico degli aspetti affettivi e relazionali.

Attività di socializzazione e tempo libero.

Calendario annuale: Giorni di funzionamento: 365 per le 24 ore giornaliere. In accordo con la famiglia, possono essere definiti rientri a casa e vacanze.

Gruppo di lavoro: il gruppo di lavoro è formato da un educatore con funzioni di coordinamento, da due educatori con funzioni educative e da 15 operatori addetti all'assistenza.

Rappresentante dei genitori: sig.ra Miriam Corda, sig.ra Flavia Bonsaver.

Contatti: l'educatore responsabile della Comunità Alloggio è il sig. Massimo Gatti – tel. 0456703727 - 3 email: ca.poizzerle@filocontinuo.org

Ulteriori informazioni sono richiedibili via email all'indirizzo sopra indicato oppure sul sito www.filocontinuo.org alla sezione "Servizi".



LABORATORIO OCCUPAZIONALE KAIRÒS

Sede: Ha sede a Pescantina in via dei Sassi, 3/a. Dispone di una superficie di 200 mq ed ha una capienza di 12 posti.

Servizi offerti: è un servizio diurno, integrato nella rete delle opportunità per persone disabili, che si caratterizza per la flessibilità e peculiarità del "DENTRO/FUORI". Si propone quindi di avviare, in un'ottica bio-psico-sociale, percorsi educativi occupazionali per persone con disabilità lieve, non adatte all'inserimento lavorativo che consentano:

- Lo sviluppo di identità adulte possibili in un ruolo occupazionale "mediato" o "protetto";
- L'osservazione, la sperimentazione e la valutazione delle abilità/competenze;
- L'acquisizione e/o il mantenimento di competenze occupazionali e/o lavorative;

La valutazione e valorizzazione delle capability delle persone disabili, aprendo alla possibilità di "biografie autentiche";

Orario settimanale: dal lunedì al venerdì, gli orari sono dipendenti dal proseguimento dell'emergenza covid.

Calendario annuale: Giorni di funzionamento: 225. Chiusura natalizia dal 24 dicembre al 6 gennaio; due settimane nel mese di agosto. Eventuali ponti con festività nazionali. Chiusure per programmazione e formazione, come da calendario annuale, definito entro il mese di gennaio.

Gruppo di lavoro: il gruppo di lavoro è formato da un educatore, due operatori e un coordinatore del servizio.

Contatti: il coordinatore d'area è il sig. Davide Ricca – tel.340 6940383

email: direzione.disabilita@filocontinuo.org

Responsabile del servizio: sig. Gianmaria Carneri

Ulteriori informazioni sono richiedibili via email all'indirizzo sopra indicato oppure sul sito www.filocontinuo.org alla sezione "Servizi".



GRUPPO INSIEME

Sede: opera a Villafranca di Verona. Dispone di uno spazio di circa mq 120 ricavato nella ex stazione di Villafranca, privo di barriere architettoniche, suddiviso in tre laboratori. La struttura è facilmente accessibile ai mezzi di trasporto pubblici e privati. La capienza è di 30 persone organizzate in gruppi 6/7 persone per turno di attività.

Servizi offerti: il servizio offre interventi di socio-terapia, finalizzati ai bisogni di reinserimento sociale di persone disabili che si trovano in difficoltà relazionali causate da disabilità fisiche e/o psichiche. Attraverso l'arte, nei laboratori artistici di ceramica e pittura, nell'attività di studio con visite a musei o mostre e nella partecipazione a laboratori interattivi, vengono attivati percorsi che mirano alla riappropriazione del sé e alla integrazione sociale.

Gruppo di lavoro: I gruppo di lavoro è formato da una socioterapista e operatori di supporto e i volontari.

Contatti: il responsabile del gruppo di Villafranca è Flavia Rossignoli

tel. 0456703727

email: gruppo.insieme@filocontinuo.org

Per l'accesso al servizio e per ulteriori informazioni potete contattare il direttore dell'area educativa disabilità al 340 694 0383.

SERVIZI RIABILITATIVI – EDUCATIVI

Con risorse proprie derivanti dalla raccolta fondi sono attivate le seguenti attività riabilitative per i clienti dei nostri servizi:

- Psicomotricità
- Fisioterapia
- Attività motoria
- Danza terapia
- Stimolazione basale
- Arte terapia
- Stimolazione sensoriale / sala snoezelen
- Gruppi crescita
- Scrittura creativa
- Comunicazione aumentativa
- Teatro

Attualmente una parte di queste attività sono sospese causa misure di contenimento della pandemia da Covid 19.

S . A . D .

Servizio di assistenza domiciliare nel comune di Pescantina, gestito in associazione temporanea di impresa con la cooperativa Spazio Aperto e San Marco Agire.



HOME LIVING

E' un servizio che si propone di fornire un supporto alle persone disabili e loro familiari che si avvicinano

all'esperienza della vita indipendente e ad altre forme di servizi di sostegno personale.

Il servizio si promuove l'autodeterminazione della persona disabile rendendola protagonista e autonoma del proprio progetto di vita, sviluppando percorsi di accompagnamento e affiancamento nei seguenti ambiti:

- A. Elaborazione del progetto
- B. Consulenza sul rapporto di lavoro e nello sviluppo di una positiva cultura datoriale
- C. Attività di mediazione
- D. Esperienze di autonomia di breve periodo in piccoli gruppi abitativi

Contatti: la referente del servizio è la sig.ra Irene Patscheider tel. 3470016560



GESTIONE RIFUGIATI

L'apertura verso nuovi bisogni: il coinvolgimento nella gestione rifugiati. Un'esperienza nata in dialogo con la Cooperativa Sociale "Il Samaritano" di Verona per dare risposta alla gestione di accoglienza rifugiati nel comune di Fumane (VR). Nel complesso 12 posti in due appartamenti. La gestione è tipicamente quella più conosciuta come "SPRAR" ed è stata accolta e promossa dal consiglio di amministrazione di Filo Continuo, proprio perché di piccole dimensioni, adatta ad essere inserita nella quotidianità di alcuni comuni del territorio. Un percorso nuovo, un po' diverso dall'area più tipica del lavoro con i disabili, ma che consente alla cooperativa di sperimentarsi su altre aree di bisogno.



AREA AMMINISTRATIVA

E' costituito da due addette, una con competenze specifiche rivolte alla contabilità e al controllo di

gestione, una alla segreteria, accoglienza clienti fornitori e gestione del personale. Nello svolgimento delle loro attività si avvalgono della collaborazione di uno studio esterno di commercialisti e centro di elaborazione paghe. Per quanto attiene alle procedure di prevenzione e sicurezza sul luogo di lavoro ci avvaliamo di uno studio di professionisti.



FORMAZIONE

La cooperativa ritiene la **formazione un ambito fondamentale** nella gestione delle proprie attività, nel rapporto con i propri soci e dipendenti sia in termini di loro crescita professionale sia per la ricaduta qualitativa nei servizi erogati.

Viene garantita ai lavoratori, in base alle diverse specificità, la formazione obbligatoria in materia di prevenzione e sicurezza, antincendio e primo soccorso, manipolazione di cibi.

Vengono poi proposte almeno 12 ore/anno di formazione su tematiche emerse dalle rilevazioni dei bisogni formativi delle equipe di lavoro.

Ai ruoli direttivi vengono proposti inoltre i percorsi formativi organizzati da Confcooperative e Federsolidarietà.

Viene definito annualmente un budget di 1.500,00 € per offrire, su richiesta del singolo operatore, l'opportunità di partecipazione a seminari inerenti l'attività professionale.



TUTELA DEL CLIENTE

La tutela dei clienti dei nostri servizi diurni e residenziali è garantita attraverso:

- La possibilità di compilare un **questionario annuale** sulla qualità del servizio che viene somministrato tra novembre e dicembre. Può

essere compilato in forma anonima e fatto recapitare al servizio tramite invio postale o direttamente nella cassetta postale del singolo servizio. I risultati, una volta raccolti ed elaborati, vengono presentati ai famigliari e alle equipe di lavoro dei singoli servizi;

- La possibilità di compilare un modulo per la **segnalazione di disservizi** che viene consegnato al primo ingresso al servizio e ogni anno in sede di presentazione del progetto educativo alla famiglia assieme alla carta dei servizi. La segnalazione di un disservizio può essere compilata in forma anonima e fatta recapitare al servizio tramite invio postale o direttamente nella cassetta postale del singolo servizio. La modalità di gestione dei disservizi prevede una risposta scritta entro cinque giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione, se nominativa, a cura del direttore dei servizi area disabilità. Tutte le segnalazioni di disservizi ricevute vengono esaminate nello staff di presidenza e presentate nelle riunioni periodiche con i rappresentanti dei famigliari dei servizi;



DONAZIONI

È possibile sostenere le nostre attività a favore delle persone disabili tramite:

- erogazioni liberali deducibili nelle misure di legge tramite versamento su Iban IT 47 C 05034 59650 000 0000 16554 del Banco Popolare di Verona – Agenzia di Pescantina;

- il 5x1000: per aderire è sufficiente indicare la nostra partita iva 02177910235 e una firma nell'apposito spazio sulla dichiarazione dei redditi da presentare il prossimo anno;

- tramite donazione di beni o servizi nelle vostre disponibilità (per ulteriori informazioni contattare la

segreteria 0456703727 – 1 oppure via email info@filocontinuo.org);

- direttamente dal nostro sito www.filocontinuo.org utilizzando paypal;

CONTATTI

Presidenza, segreteria e amministrazione

via dei Sassi, 3/a – 37026 Pescantina (Verona)

tel. 045 – 6703727 interno 1

presidenza@filocontinuo.org

direzione.disabilita@filocontinuo.org

info@filocontinuo.org – filo.continuo@pec.it

amministrazione@filocontinuo.org

Centro diurno Filocontinuo

via dei Sassi, 3/a – 37026 Pescantina (Vr)

tel. 045 6703727 interno 2

cd.filocontinuo@filocontinuo.org

Centro diurno DiVento

via dei Colli, 52 – 37069 Villafranca di Verona (Vr)

tel. 045 7902257

cd.divento@filocontinuo.org

Centro diurno Girasole

via Malpighi – 37069 Villafranca di Verona (Vr)

tel. 045 6300826

cd.girasole@filocontinuo.org

Comunità alloggio Silvio Pozzerle

via dei Sassi, 3/a – 37026 Pescantina (Vr)

tel. 0456703727 interno 3 int. 32/33

ca.pozzerle@filocontinuo.org

Negozi

via dei Sassi, 3/a – 37026 Pescantina (Vr)

tel. 0456703727 interno 4

negozi@filocontinuo.org

Gruppo Insieme

piazza Risorgimento – 37060 Villafranca (Vr)

via dei Sassi – 37026 Pescantina (Vr)

gruppo.insieme@filocontinuo.org

segreteria 0456703727 – 1