



*Carta dei servizi  
Centro Socio Educativo  
CSE  
"Il Pettirosso"*

*Ultimo aggiornamento: 13.03.2022*

Introduzione .....	3
<b>Principi fondamentali</b> .....	4
<b>Chi siamo</b> .....	5
<b>La nostra mission</b> .....	5
<b>I nostri valori</b> .....	6
<b>Il modello di riferimento</b> .....	6
Il servizio Centro Socio Educativo (CSE) .....	7
PRESA IN CARICO .....	10
Contatti.....	14
MODULISTICA E ALLEGATI .....	15
1 - CALENDARIO CHIUSURE CSE "II PETTIROSSO" ANNO 2022 .....	15
2 - Rette e costi .....	16
<b>3.</b> Informativa riguardo al trattamento dei dati personali degli Utenti/Ospiti dei servizi, dei loro famigliari e/o dei loro legali rappresentanti ai sensi del Regolamento dell'Unione Europea n. 2016/679 – "Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati" (GDPR). .....	17
4 - Modulo per la segnalazione di criticità sul servizio .....	22
5- Richiesta dimissione .....	23
6 - 2021 CSE Questionario soddisfazione famigliari.....	24
7 - Questionario soddisfazione iscritto.....	26
Il questionario viene somministrato on line .....	26

## **Introduzione**

La carta dei servizi rappresenta sia l'impegno da parte dell'ente gestore ad erogare una serie di servizi secondo una serie di standard definiti, sia lo strumento attraverso il quale l'utilizzatore del servizio può monitorare la coerenza di quanto dichiarato.

La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus fornisce a sua volta alcuni strumenti di valutazione, definiti nelle procedure dichiarate, e questi stessi strumenti consentono alla stessa di monitorare l'andamento del servizio. Ogni contributo da parte degli utenti, o dei loro rappresentanti legali, serve al miglioramento del servizio, quindi la raccolta delle osservazioni è un momento privilegiato di analisi del servizio stesso.

La carta dei servizi serve anche come contratto e come elemento complementare del contratto di ingresso di ogni singolo utente.

Il presidente di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Michele Gasparetti



## Principi fondamentali

I Servizi di Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus sono fondati sul rispetto dei seguenti principi:

**principio di eguaglianza**, per cui ogni cittadino ha uguali diritti riguardo l'accesso e la fruizione dei servizi offerti da Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus, ed è compito della stessa rimuovere quegli ostacoli che ne impediscono di fatto la distribuzione equa. Ogni servizio, infatti, viene erogato a beneficio dei cittadini-iscritti senza alcuna distinzione di nazionalità, lingua, sesso, orientamento sessuale, religione, idee politiche, situazioni economiche;

**principio di imparzialità** per cui il comportamento degli organi e degli operatori di Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus nei confronti dei cittadini utenti è ispirato a criteri di trasparenza ed imparzialità.

**principio di semplificazione** per il quale, la semplificazione di ogni azione risulta essere importante per garantire ai non addetti ai lavori la possibilità di avere chiaro le azioni e le modalità educative e/o assistenziali attuate quotidianamente;

**principio di continuità** per cui i servizi sono erogati in maniera continua e regolare, garantendo i requisiti minimi di apertura stabili per Legge;

**principio di efficienza e efficacia** per il quale, la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus si impegna a rendere chiari ed espliciti gli obiettivi di ogni attività e servizio erogato. Ogni operatore lavora per il raggiungimento di tali obiettivi in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne a sua disposizione, risultati validi per il miglioramento della qualità della vita delle persone iscritte e fornendo strumenti al territorio al fine di renderlo più attivo e partecipe all'inclusione della persona fragile.

La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus attraverso verifiche interne e/o esterne monitora la qualità dei servizi forniti elaborando periodicamente piani strategici di sviluppo e piani di miglioramento tenendo sempre al centro il miglioramento della qualità della vita delle persone iscritte e dei suoi familiari;

**principio di partecipazione**, per cui la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus mette a disposizione spazi e infrastrutture allo scopo di rendere gli iscritti e i propri familiari attori alla valutazione delle offerte.

Ogni anno e ad ogni richiesta o variazione del Piano educativo o del Piano di assistenza vengono incontrati iscritti e familiari al fine redigere in sintonia le azioni educative e/o assistenziali rivolte agli iscritti.

Ogni anno, al fine di ottenere informazioni utili per il miglioramento dei servizi, la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus invia ad ogni iscritto, ad ogni familiare e/o amministratore di sostegno questionari per la rilevazione anonima della soddisfazione di utilizzo del servizio. I risultati successivamente accorpati saranno spunto al miglioramento delle prestazioni erogate.

**principio del diritto di scelta** La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus promuove il diritto di libera scelta che rientra in quello più ampio della libertà personale del cittadino. Secondo questo principio ciascun cittadino-utente ha diritto di scegliere, tra chi è in grado di erogare servizi dello stesso tipo.

## **Chi siamo**

La Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus, da quando è stata fondata nel 1983, ha sviluppato la filiera dei servizi per la disabilità aggiungendo, negli ultimi anni, l'area minori, il settore della ricerca e co-progettazione con gli enti locali e, dal 2014, la nascita di un nuovo servizio: Idea Azzurra. Questo ampliamento di orizzonti è stato contemporaneamente causa ed effetto di un corrispondente incremento delle reti di collaborazione che la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus ha integrato nel proprio sistema di interlocutori primari.

Attualmente i servizi di Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus sono:

- CDD "Aprimondo" Centro Diurno Disabili
- CSE "Pettiroso" Centro Socio Educativo
- SET "Servizio Educativo Territoriale
- SFA "Servizio Formazione all'Autonomia"
- CSS "La Fragola" Comunità Socio Sanitaria
- ADE Assistenza Domiciliare Educativa
- SD Sostegno Domiciliare per persone con disabilità
- SAS Servizi di Assistenza Specialistica Scolastica per alunni disabili
- IDEA AZZURRA servizio dedicato ai disturbi e alle difficoltà di apprendimento, consulenza e formazione alle scuole
- dal 2014 la Azzurra Società Cooperativa Sociale Onlus ha un gruppo di ricerca e progettazione che lavora per progetti interni ed in collaborazione con la Pubblica Amministrazione per bandi, progetti e finanziamenti.

## **La nostra mission**

**Favorire una cultura condivisa e partecipata che promuova l'inclusione sociale, sul territorio, tramite un lavoro di rete.**

Cooperativa si prefigge di svolgere attività socio-sanitarie, educative ed assistenziali, rivolte principalmente – anche se non esclusivamente – a persone con disabilità.

In relazione a ciò, la Cooperativa può gestire stabilmente o temporaneamente, in proprio o per conto terzi le seguenti attività:

- qualsiasi servizio con finalità il miglioramento /mantenimento della qualità della vita principalmente– anche se non esclusivamente – delle persone con disabilità presso le proprie sedi, presso il domicilio della persona, presso le scuole e presso ogni altro luogo/struttura dove ci sia il bisogno
- attività di formazione e consulenza principalmente– anche se non esclusivamente nel settore della disabilità.
- attività di sensibilizzazione ed animazione, nonché altre iniziative per il tempo libero e la cultura.
- attività di sensibilizzazione ed animazione delle comunità locali entro cui opera, al fine di renderle più consapevoli e disponibili all'attenzione, al sostegno e all'inclusione principalmente– anche se non esclusivamente –delle persone con disabilità.
- interventi di sostegno principalmente– anche se non esclusivamente –alla famiglia di persone con disabilità.
- servizi di supporto all'inserimento lavorativo.
- attività di sostegno a bambini e ragazzi con problemi di apprendimento scolastico
- consulenza per l'acquisto di beni e servizi (ausili) necessari al miglioramento e al mantenimento della qualità della vita
- organizzare incontri, seminari, dibattiti, corsi di formazione, e qualsiasi altra iniziativa atta a favorire lo studio e la preparazione e l'elevazione culturale/professionale dei soci e non soci
- provvedere alla edizione, alla stampa e diffusione, direttamente o in convenzione, di libri, pubblicazione e materiale multimediale di interesse per i soci e i non soci

- organizzazione di servizi di supporto alle attività istituzionali e socio culturale nei comuni principalmente- anche se non esclusivamente - della Valle Camonica.
- porre in essere, in qualsiasi forma, attività finalizzate alla divulgazione e promozione della tradizione e della storia delle comunità (es. Artogne) dove opera la Cooperativa
- procurare a soci e non soci luoghi di convegno e di ricreazione ed in genere adatti all'esplicazione del tempo libero ed a favorire l'aggregazione dei cittadini, provvedendo direttamente o indirettamente alla gestione delle attività connesse anche utilizzando forme di volontariato.

Il bacino di riferimento dei servizi, indicato come comunità locale, corrisponde al territorio della Valle Camonica, Sebino e Val Seriana e può essere, qualora ne ricorrano i presupposti, ampliato o circoscritto mediante apposita delibera motivata dall'Assemblea dei soci.

### **I nostri valori**

I valori a cui cooperativa Azzurra si ispira ritrovano il suo modello nell'articolo 3 della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità "... promuovere il rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone; la non discriminazione; la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società; il rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa; la parità di opportunità; l'accessibilità; la parità tra uomini e donne; il rispetto dello sviluppo delle capacità dei minori con disabilità e il rispetto del diritto dei minori con disabilità a preservare la propria identità".

### **Il modello di riferimento**

Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS dal 2016 si è impegnata nella formazione dei propri dipendenti al modello della Qualità di Vita (QdV) che si può riassumere come il grado di soddisfazione attraverso il quale le persone usufruiscono delle possibilità e delle opportunità ritenute importanti per la loro Vita.

Attraverso questo costrutto e attraverso percorsi e presa in carico *ad hoc* gli operatori di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS progettano piani di intervento personalizzati attraverso la valutazione degli otto domini della QdV che sono:

- benessere emozionale
- relazioni interpersonali
- benessere materiale
- sviluppo personale
- benessere fisico
- autodeterminazione
- inclusione sociale
- diritti empowerment

Fulcro del costrutto rimane la centralità della persona con la sua dignità e con la vita che desidera vivere.

Gli interventi sono quindi misurati su ciò che è importante per la persona con disabilità nel rispetto del contesto in cui vive e ha relazioni.

Il modello scelto non vuole solo influenzare gli interventi per le persone con disabilità ma essere la base di un sistema che monitora e migliora la gestione della Cooperativa attraverso soluzioni che mirano all'inclusione e al mantenimento-miglioramento della qualità della vita di ogni attore che ne fa parte.

## Il servizio Centro Socio Educativo (CSE)

### 2 DEFINIZIONE

Il **Centro Socio Educativo** (CSE) "Il Pettiroso" è un servizio diurno semi-residenziale socio-educativo accreditato in Regione Lombardia che ospita persone con disabilità di età compresa tra i 18 e i 65 anni. La cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Gli interventi socio-educativi o socio animativi, sono finalizzati: – alla autonomia personale, – alla socializzazione, – al mantenimento del livello culturale. Il Servizio opera con l'intento di migliorare la qualità della vita delle persone iscritte, attraverso percorsi finalizzati a promuovere e a sviluppare le autonomie e a promuovere l'integrazione sul territorio.

Tali prestazioni sono erogate tramite un percorso educativo che viene condiviso con la famiglia/ l'amministratore di sostegno/tutore e l'Assistente Sociale del Comune di residenza.

All'interno di questo servizio vengono erogate prestazioni socio-educative costruite *ad hoc* sui bisogni dell'iscritto e opportunamente rendicontate all'interno di un fascicolo socio - educativo individuale (FASEA), frutto di analisi e di azioni educative individuate all'interno da parte dell'equipe multidisciplinare.

Il CSE è in possesso di autorizzazione al funzionamento per n. 10 posti accreditati secondo la deliberazione di Regione Lombardia del 16 febbraio 2005, numero 20763 " Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili" e della DGR del 13 giugno 2008, 7437

### 2 OBIETTIVI

Attraverso il percorso educativo si tende a fornire all'utente gli strumenti per sviluppare le abilità e i sostegni necessari per la vita quotidiana e il raggiungimento dell'identità personale, coinvolgendolo attivamente nelle scelte e valorizzandone le capacità, al fine di garantire una qualità di vita ottimale.

Nel dettaglio gli obiettivi mirano a:

- Perseguire il benessere globale della persona, misurato secondo i parametri previsti dal progetto individuale;
- Mantenere e migliorare i livelli di autonomia acquisiti e sviluppare le proprie competenze, anche queste misurate secondo i parametri previsti dal progetto individuale;
- Favorire l'integrazione sociale nel territorio e negli ambiti di riferimento, attraverso interventi educativi personalizzati;
- Costruire rapporti basati sul rispetto, la comunicazione ed il confronto reciproci come abito mentale nella gestione della relazione, all'interno della cooperativa, con la famiglia e con l'ambito sociale in generale.

L'obiettivo del CSE, oltre al miglioramento della qualità della vita degli utenti, è quello di supportare la famiglia nella gestione quotidiana e, come enunciato all'art. 8 della convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità: "*sensibilizzare la società nel suo insieme, anche a livello familiare, sulla situazione delle persone con disabilità; accrescere il rispetto per i diritti e la dignità delle persone con disabilità; combattere gli stereotipi, i pregiudizi e le pratiche dannose concernenti le persone con disabilità, compresi quelli fondati sul sesso e l'età, in tutti gli ambiti; promuovere la consapevolezza delle capacità e i contributi delle persone con disabilità*".

## 📍 SEDE

Il CSE è ubicato nel Comune di Darfo Boario Terme (BS) in via Mazzini 90, al primo piano di una palazzina di proprietà della Cooperativa Azzurra  
La struttura è composta da differenti ambienti atti a garantire la quotidianità degli ospiti attraverso la proposta di interventi di svariata natura: l'accoglienza al mattino, il momento dell'attività, il pranzo, l'igiene personale e lo svago.

## 📍 APERTURA DEL SERVIZIO

Il CSE garantisce un'apertura per un minimo di 47 settimane annue, per un totale di 230/235 giorni, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 16.00 con chiusure per le festività natalizie, pasquali, nazionali e le vacanze estive.

I periodi di chiusura sono comunicati alle famiglie entro il mese di novembre e sono contenuti nell'allegato:

### **1 – Calendario apertura annuale**

## 📍 GIORNATA TIPO

La giornata tipo al CSE si sviluppa in fasce orarie, secondo un'organizzazione precisa. Si articola nel seguente modo:

09:00 10:00 Accoglienza al Servizio e condivisione in grande gruppo delle attività

10:00 12:00 Attività mattutina

12:00 12:30 Igiene personale

12:30 13:30 Pranzo con gli operatori

13:30 14:00 Igiene personale, tempo libero

14:00 15:30 Attività pomeridiana

15:30 16:00 Preparazione e partenza verso le proprie abitazioni

Il Centro garantisce quotidianamente risposta ai bisogni educativi e sociali attraverso:

-attività educative indirizzate al benessere psico-fisico, all'autonomia personale e all'autodeterminazione,

-somministrazione dei pasti,

-attività psicomotorie, anche con la collaborazione di specialisti esterni.

## 📍 SERVIZI OFFERTI

### Prestazioni socio- educative

Stesura di un progetto educativo individuale, offerta di un ambiente di vita dove l'educatore stimola, media la relazione e crea situazioni e spazi in cui le persone disabili vivono esperienze normalizzanti, ricreative ed arricchenti. Il sostegno alla maturazione e al consolidamento dell'identità personale dell'utente riconosciuta e sostenuta dalla famiglia. Strutturazione attività di sostegno e sviluppo delle autonomie personali, attività di tipo occupazionale, che favoriscano il continuo e ampio contatto con realtà sociali, culturali e produttive del territorio mediazione tra le persone e realtà locali per la sperimentazione di tirocini di inclusione sociale, valutazione delle capacità e dell'adattamento a realtà differenti in ambito sociale, sostegno educativo durante i tirocini e le attività con soggetti esterni al Servizio.

Il perseguimento di questi obiettivi avviene attraverso il coinvolgimento della famiglia e dell'utente in un'ottica di condivisione, collaborazione e sostegno.

### Accesso alla documentazione socio- educativa

Per accedere e rilasciare la documentazione socio-educativa in forma cartacea non sono previsti costi e si richiede una settimana di attesa.



### Prestazioni alberghiere

I servizi garantiti agli ospiti dalla struttura sono i seguenti:

- somministrazione del pasto preparato in monoporzione da fornitore esterno in base alle esigenze dell'utente;
- articoli per l'igiene di uso comune (sapone, carta mani, carta igienica, bavaglie se necessario);
- pulizia degli spazi comuni ed individuali.

### Prestazioni non comprese nella retta

- Il CSE offre la possibilità del servizio trasporto da casa e ritorno con i mezzi in dotazione di Cooperativa Azzurra, previo un contratto con la famiglia in cui sia concordata la cifra calcolata rispetto alla distanza del percorso.
- Costi derivanti dalla frequenza a servizi esterni.
- Partecipazione ai soggiorni.
- Spese strettamente personali dell'utente.

## 2 PERSONALE

Le figure professionali che operano nella struttura collaborano in modo coordinato ed integrato al fine di garantire all'ospite adeguati interventi personalizzati. Per quanto riguarda il raggiungimento degli standard di accreditamento, è garantita la presenza di personale qualificato secondo quanto previsto dalla delibera regionale D.G.R 13 giugno 2008, n° 7437

Il personale operante nella struttura è riconoscibile tramite il cartellino personale.

**Coordinatore.** Insieme al Direttore è garante del buon andamento della vita comunitaria del servizio ed è chiamato a tradurre in modalità operative:

- le normative vigenti,
- le politiche della cooperativa,
- le decisioni della direzione.

Il coordinatore si occupa del monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali, organizzativi del servizio e del rapporto con le famiglie. Collabora direttamente con le funzioni specifiche dell'Azienda: Presidenza, Direzione e Uffici Amministrativi per il controllo programmato della gestione delle risorse umane ed economiche. È referente presso i servizi esterni e le altre agenzie del territorio, che partecipano a vario titolo alla realizzazione del progetto di vita degli utenti del servizio. È responsabile della regolare tenuta del Fascicolo Socio Educativo (Fasea) di ciascun utente.

**Educatori professionali.** Hanno uno sguardo attento a cogliere le caratteristiche distintive della persona, fatte di capacità e limiti. Questo permette di individuare, nel confronto con l'equipe, quali sono i miglioramenti possibili e gli equilibri da ricercare. Declinano il Progetto Educativo Individuale (PEI) in specifiche attività. Gli educatori documentano il lavoro svolto, aggiornano i documenti del servizio relativamente ai Progetti. Per ogni ospite viene individuato un educatore di riferimento che si occupa di aggiornare la documentazione riguardante l'ospite e tutto ciò che lo riguarda, mantiene il contatto periodico con la famiglia con cui costantemente raccoglie e scambia informazioni. Gli educatori favoriscono il lavoro d'equipe e le migliori condizioni educative; si occupano della progettazione di attività individuali e di gruppo; intrattengono i contatti con le realtà esterne al Servizio in cui le persone svolgono i loro percorsi formativi, sono i più diretti responsabili della presa in carico dell'utente. Sono responsabili, con il coordinatore, del regolare aggiornamento e compilazione del Fascicolo Socio Educativo (FaSea) di ogni utente

**Ufficio amministrativo.** Gestisce gli aspetti amministrativi-finanziari- contabili della cooperativa in raccordo con il direttore e il coordinatore.

Tutto il personale lavora in modo integrato per la presa in carico adeguata di ciascun utente.

**Tirocinanti e personale volontario.** L'attivazione del tirocinio avviene tramite la stipula di una convenzione tra gli enti/istituti richiedenti e Cooperativa Azzurra. Il tirocinante è tenuto ad attenersi alle indicazioni dei responsabili della struttura, rispettare i regolamenti aziendali, rispettare gli obblighi di riservatezza per quanto attiene a dati e informazioni venuti a sua conoscenza. I tirocinanti non possono essere impiegati in attività che comportino autonomia decisionale, in particolare, non possono sostituire personale dipendente. Per ogni tirocinante è nominato un tutor che è responsabile del tirocinio; Il tutor svolge l'attività di guida, programmazione e supervisione dell'attività di tirocinio, secondo il progetto concordato con il tirocinante; Il tutor, al termine del tirocinio, redige apposita relazione relativa agli aspetti formativi e di apprendimento del tirocinante, ove richiesto. Il tutor è tramite tra il tirocinante e l'equipe alla quale riporta criticità e con la quale concorda le attività di affiancamento del tirocinante. Il personale volontario può partecipare a specifiche attività del servizio previo colloquio con il Coordinatore.

#### 📄 **PIANO DELLE SOSTITUZIONI**

Viene garantita la continuità del Servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti, secondo le seguenti modalità: – sostituzione su emergenza mediante spostamenti di personale all'interno del servizio; sostituzione per lunghi periodi: si ricorre a personale esterno, privilegiando operatori che già conoscono il servizio e prevedendo momenti preliminari di conoscenza e affiancamento.

#### 📄 **PERSONALE DIPENDENTE E LA FORMAZIONE**

Cooperativa Azzurra, partendo da un monitoraggio costante dei bisogni formativi emergenti, promuove ed incoraggia la formazione degli operatori, attivando percorsi formativi interni e/o favorendo la partecipazione a quelli esterni. Pone particolare attenzione anche alla formazione in materia di salute, sicurezza sul posto di lavoro e sicurezza dei dati personali, ai sensi delle normative vigenti.

### **PRESA IN CARICO**

#### **a) Destinatari: descrizione dell'unità d'offerta**

Il CSE "Il Pettiroso" è rivolto a persone in condizione di disabilità intellettive esenti da patologie attive di natura psichiatrica, di età compresa tra i 18 e i 65 anni. Persone con abilità da promuovere nella sfera delle autonomie, della comunicazione e dei requisiti pre-lavorativi; la fragilità riscontrata non è compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario e può comunque permettere l'inserimento in contesti occupazionali protetti con costante affiancamento educativo. Gli ospiti sono in grado di affrontare percorsi di autonomia e socializzazione attraverso la promozione di numerose attività in rapporto con esterno. Il Servizio, attraverso la realizzazione di Progetti Educativi Individualizzati e l'attenta organizzazione delle attività, si pone come "struttura d'appoggio" alla vita familiare, offrendo spazi educativi e ricreativi diversificati, utili per sostenere ed aiutare la famiglia

nel conseguimento del comune e principale obiettivo della promozione, nella massima misura possibile, dell'autonomia della persona disabile all'interno e all'esterno del proprio nucleo familiare.

## **b) Modalità di accesso, criteri di formazione delle liste e di accoglienza**

La richiesta d'inserimento è formulata dai familiari/rappresentanti legali, direttamente o tramite il servizio sociale territoriale. Il primo contatto prevede uno o più incontri preliminari fra i richiedenti e il coordinatore del servizio. Quest'ultimo sarà poi incaricato di effettuare le visite guidate nell'unità d'offerta.

La domanda di ammissione prevede la sottoscrizione della Carta dei Servizi e la fornitura della documentazione dell'ospite. L'accesso al servizio, CSE "Il Pettiroso", può essere a tempo pieno o part-time, in base alle valutazioni condivise con la famiglia ed il servizio inviante.

La presa in carico è preceduta dalla valutazione tecnica di idoneità redatta da un'apposita commissione interna composta dal Coordinatore del Servizio, dal Direttore, da un educatore dell'equipe, che redigeranno apposito verbale.

Dopo il formale impegno da parte di ATSP e presa di conoscenza della procedura del servizio si procede all'inserimento.

All'atto dell'iscrizione l'ospite idoneo al servizio (o chi per lui: familiare/AdS), firmerà il contratto di ingresso.

### **Vedi allegato 7 - Contratto d'ingresso**

Nel caso in cui la domanda d'inserimento sopraggiunga in un momento in cui il servizio abbia raggiunto la sua massima capienza, la richiesta viene inserita nella lista d'attesa. La commissione di valutazione interna si riserva di inserire le richieste nella lista d'attesa in base all'ordine cronologico, ai bisogni dell'utente e della sua famiglia.

La richiesta di inserimento deve essere accompagnata da:

#### **- documenti amministrativi:**

- certificato contestuale (nascita, residenza, stato famiglia);
- carta d'identità e codice fiscale;
- carta regionale servizi (tessera sanitaria) ed eventuale tessera di esenzione ticket;
- copia verbale Commissione medica ASL attestante invalidità civile;
- copia certificato di gravità ai sensi della L.104/92;
- eventuale contrassegno invalidi per la circolazione e tessera di trasporto;
- copia del decreto di nomina del rappresentante legale;
- copia del permesso o della carta di soggiorno;
- recapiti telefonici dei familiari/rappresentanti legali;
- informativa privacy;
- sottoscrizione da parte del familiare/amministratore di sostegno di altre autorizzazioni previste dall'Ente.

#### **- Documenti socio-educativi e sanitari:**

- Relazione di presentazione e valutazione dell'utente a cura dell'ente inviante;
- relazioni socio-educative dei servizi in cui l'utente è inserito;
- indicazioni del medico di base e dell'eventuale medico specialista;
- terapia farmacologica in atto;
- fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici e relazioni cliniche, esami ematochimici e strumentali recenti riguardanti lo stato di salute generale dell'utente (a discrezione della famiglia);
- segnalazione sanitaria di eventuali allergie (farmacologiche e non) e/o intolleranze.

Il percorso educativo si esplicita con la stesura del Progetto Individualizzato (PI) che prevede:

- La fase di osservazione e presa in carico prevede: - incontri con i servizi inviati per una approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale - incontri con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno per raccogliere preziose informazioni per una migliore conoscenza della persona, raccogliere le aspettative ed i desideri della famiglia e/o della persona disabile - la valutazione clinica, funzionale e sociale; - l'individuazione di operatori referenti del progetto (educatore) - chiude la fase della osservazione e presa in carico la presentazione alla famiglia e ai servizi territoriali del Piano educativo e di assistenza della persona di 4 settimane dell'utente per valutare abilità e potenzialità per stendere un PI provvisorio, che prevede:
  - l'individuazione delle **risorse** utili per lo svolgimento del percorso;
  - **la condivisione** del PI con la famiglia;
  - le attività individuali che sono progettate in funzione del PEI (Piano Educativo Individualizzato) e sono organizzate secondo **obiettivi** definiti.

Il progetto individualizzato (PI), che comprende il Piano Educativo Individualizzato (PEI), punta al raggiungimento di una soddisfacente qualità di vita per l'ospite, coerente con le sue capacità, aspettative, desideri e stile di vita della famiglia. Il piano individualizzato individua una serie di obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività riabilitative, abilitative e di socializzazione specifiche per ogni utente. Ad ognuno, infatti vengono fatte proposte diverse, a volte di tipo individuale, a volte di piccolo, medio e grande gruppo, ponendo l'attenzione alla strutturazione di un clima di accoglienza, ascolto e scambio reciproco. I progetti individualizzati sono aggiornati periodicamente (procedura FASEA) con una costante attenzione ai cambiamenti, all'evoluzione o involuzione del singolo; sono presentati alla famiglia in un'ottica di condivisione di ogni singolo intervento educativo.

L'attività del CSE si divide in due periodi programmati sull'arco temporale annuale: periodo estivo, da Giugno a Settembre, e periodo invernale, da Ottobre a Giugno. All'interno di ogni periodo, le attività seguono una scansione settimanale.

Le proposte si strutturano attraverso un criterio di flessibilità ed elasticità rispetto al singolo e con costante attenzione alla complessità del servizio.

Le attività hanno le seguenti finalità:

- stimolazione sensoriale, con l'intento di mantenere attivi i canali comunicativi personali di ognuno;
- stimolazione delle competenze cognitive ed operative,
- socializzazione e mantenimento dell'autonomia sociale, attraverso la condivisione di proposte di gruppo nel rispetto di spazi e tempi altrui,
- espressione di sé, attraverso l'uso di materiali e tecniche d'intervento specifiche,
- motorie, per contrastare l'irrigidimento muscolare, mantenere attiva una buona mobilità e stimolare il piacere di raggiungere un obiettivo, tollerando la fatica connessa,
- mantenimento o recupero di autonomia personale nelle attività di vita quotidiana e domestica.

Le uscite sono proposte che si realizzano usando risorse, spazi ed opportunità del territorio. Hanno la finalità di favorire la socializzazione in contesti quotidiani di normalità attraverso la crescita globale della persona e stimolano l'acquisizione di autonomie in contesti meno protetti e contenitivi del Servizio; migliorano e/o mantengono l'acquisizione di competenze motorie; favoriscono la curiosità e la conoscenza del territorio che si abita, permettono di vivere momenti di svago e ludici in contesti che favoriscono il benessere emotivo dell'ospite.

Le attività in collaborazione con gli altri servizi si svolgono per favorire un'apertura verso l'esterno e sviluppare connessioni con il territorio.

Nella vita del CSE, infatti, l'aspetto di relazione è molto importante ed è la base di tutti gli interventi.

### **a) Dimissioni**

Le dimissioni dell'utente dal CSE, dopo il suo inserimento definitivo, possono avvenire:  
-per mutate condizioni di bisogno dell'ospite che rendono le prestazioni erogate non più adeguate;

-perché la prestazione è divenuta troppo onerosa per l'aggravarsi della situazione sanitaria;

-per avvenimenti straordinari e imprevedibili;

-per condotta dell'ospite incompatibile con il resto del gruppo;

-per grave sfiducia da parte dell'AdS/familiare circa l'operato ed i metodi di indirizzo socio- educativo ed evidente impossibilità di collaborazione.

La richiesta di dimissione, decisa dall'iscritto/AdS/Familiare, deve pervenire in forma scritta, con un preavviso di almeno 15 giorni, con specificata la data di decorrenza al Comune di residenza e alla Cooperativa Azzurra. Le motivazioni vanno valutate con i familiari/AdS ed i servizi territoriali coinvolti al fine di individuare le condizioni e le strutture più adeguate ai nuovi bisogni dell'utente per garantire il proseguimento del suo progetto di vita.

Se si verifica la situazione in cui il Centro Socio Educativo non è più idoneo a rispondere ai bisogni dell'ospite, le eventuali dimissioni vengono concordate tra l'assistente sociale del comune, la Cooperativa Azzurra, la famiglia e i servizi sanitari competenti per valutare una collocazione alternativa all'ospite, nel rispetto della qualità e del suo progetto di vita. Il Servizio in questo caso, s'impegna ad inviare alla nuova struttura ospitante, una relazione conclusiva del progetto individualizzato indicando lo stato di salute dell'ospite, gli interventi effettuati, l'eventuale necessità di trattamenti diversi ed ogni informazione utile alla continuità del progetto.

Per la richiesta di dimissione o trasferimento, si veda allegato:

#### **2 – Richiesta dimissione.**

### **b) Rette**

La quota parte della retta giornaliera riconosciuta alla Cooperativa viene addebitata direttamente all'utente dai comuni di residenza o dall'unione dei comuni in base a specifici regolamenti e quindi differenti quote. La retta è comprensiva del servizio mensa

E' possibile richiedere il servizio di trasporto dell'utente da e per la propria abitazione , non compreso nella retta, con quota da definire previo contratto con la famiglia. Le attività facoltative (es. Vacanze organizzate dal servizio, pranzi al ristorante, visite a musei-teatri, cinema...etc) non sono comprese nella retta, ma a carico dell'iscritto.

Per la descrizione dei costi relativi alla quota socio-assistenziale a carico dell'utente vedasi tabella in allegato. - **allegato 2 Rette**

### **PRESENZA DI SISTEMI ATTI A RILEVARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE: UTENZA, FAMILIARI E DIPENDENTI**

Il punto di vista delle famiglie e/o degli ospiti, la loro soddisfazione e percezione della qualità offerta dal servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi. A tale scopo si propone annualmente alle famiglie/AdS, ai dipendenti ed agli ospiti un questionario di soddisfazione perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione in un'ottica di miglioramento del servizio.

La sintesi dei risultati dei questionari viene presentata successivamente agli attori coinvolti.

Vedasi in allegato il modulo questionari.

## **SEGNALAZIONI DISSERVIZI, CRITICITA', SUGGERIMENTI**

Per ciascuna area di servizio la Cooperativa apprezza considerazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami che provengono dall'utenza in un'ottica di miglioramento continuo della qualità del servizio offerto.

La violazione dei principi e dei contenuti descritti nella presente Carta dei Servizi possono essere segnalate direttamente alla Direzione della cooperativa; sarà cura della stessa rispondere entro cinque giorni lavorativi. Eventuali reclami scritti vengono regolarmente protocollati dall'Ufficio Amministrativo.

### **Contatti**

Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS  
Via Quarteroni, 10 25047 Darfo Boario Terme  
Presidente: Michele Gasparetti  
presidente@azzurrapcoop.org  
Tel 0364532374

Uffici Amministrativi: Via Mazzini, 90 Darfo Boario Terme (Brescia)  
Tel 0364.532374 - Fax 0364.1911073  
e-mail: segreteria@azzurrapcoop.org  
pec: azzurraonlus@servizipec.com

CSE "Il Pettiroso" di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS  
Via Mazzini, 90 - 25047 - Darfo Boario Terme (Brescia)  
Tel 3290634107  
e-mail: coordinatorecse-sfa@azzurrapcoop.org

Per appuntamenti, visita struttura e richiesta informazioni, è possibile contattare:

Dott. Aldo Barbieri Coordinatore del Servizio CSE "Il Pettiroso" di Azzurra Società  
Cooperativa Sociale ONLUS  
Tel 3284711224  
e-mail: coordinatorecse-sfa@azzurrapcoop.org



# COOPERATIVA AZZURRA



Albo Nazionale Società Cooperative  
A102455 - 10/01/2005 -  
Sezione: COOPERATIVE MUTUALITÀ  
PREVALENTE DI DIRITTO



CONSORZIO  
IL SOLCO DEL SERIO  
VALLE SERIANA E DI SCADVE

