

carta dei servizi



**CDD**

**Centro  
Diurno  
Disabili**

Aprimondo

# carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui la Cooperativa Azzurra vuole informare utenti e familiari in merito a principi, valori, caratteristiche, requisiti di accesso, organizzazione, standard di qualità e costi del servizio.

## sommario

<b>1 - Chi Siamo?</b>	<b>3</b>
<b>2 - Cos'è il Centro Diurno Disabili CDD?</b>	<b>5</b>
<b>3 - N° posti accreditati e a contratto</b>	<b>5</b>
<b>4 - Requisiti di accesso</b>	<b>5</b>
<b>5 - Modalità di accesso al servizio</b>	<b>6</b>
<b>6 - Liste di attesa</b>	<b>7</b>
<b>7 - Dimissione</b>	<b>7</b>
<b>8 - Servizi offerti</b>	<b>8</b>
<b>9 - Operatori presenti nel servizio</b>	<b>11</b>
<b>10 - Orario</b>	<b>12</b>
<b>11 - Come raggiungerci</b>	<b>12</b>
<b>12 - Costi del servizio</b>	<b>13</b>
<b>13 - Segnalazioni e reclami</b>	<b>13</b>
<b>14 - Valutazione della qualità del servizio</b>	<b>13</b>
<b>15 - Accesso alla documentazione</b>	<b>14</b>
<b>16 - Contatti</b>	<b>14</b>



# 1. Chi siamo?

**Azzurra** è una cooperativa sociale senza scopo di lucro. Fondata nel 1983 opera da oltre quarant'anni nel settore dei servizi alla disabilità, ai minori e alle famiglie.

## VISION

Desideriamo costruire un mondo dove le persone con fragilità o disabilità possano avere la possibilità di realizzare i loro sogni, le loro aspirazioni e godere appieno dei propri diritti fondamentali.

## MISSION

Azzurra è attiva da oltre quarant'anni per creare le condizioni di contesto, sociali e materiali, affinché le persone con disabilità vivano come cittadini nel mondo di tutti. Lo facciamo attraverso le attività legate ai nostri servizi che gestiamo con competenza e professionalità rivolgendoci a persone di ogni fascia di età, pronti ad intercettare nuovi bisogni e a dare risposte ad una società in continua evoluzione.

Operiamo inoltre con bambini e ragazzi in progetti di tipo educativo e ricreativo, con particolare attenzione all'area dei percorsi di apprendimento personalizzati e individualizzati, attraverso l'uso di metodologie attive, partecipative, costruttive e affettive. In questa prospettiva, lavoriamo ogni giorno sul nostro territorio per dar vita a servizi e progetti basati su desideri, aspettative, preferenze e valori della persona al fine di migliorare la sua Qualità di vita e quella della sua famiglia.

## VALORI

I valori che ispirano Azzurra trovano fondamento nell'articolo 3 della **Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità**. La Cooperativa promuove e tutela:

- la dignità e l'autonomia della persona
- la libertà di scelta e l'indipendenza
- la non discriminazione e la piena inclusione sociale
- il rispetto della diversità come valore umano
- la parità di opportunità e di genere
- l'accessibilità universale
- la valorizzazione delle capacità e dell'identità dei minori con disabilità.

Questi principi orientano ogni azione educativa, assistenziale e progettuale, mettendo sempre al centro la persona e la sua qualità di vita.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi di Azzurra sono guidati da principi cardine che ne garantiscono l'equità e la qualità:

- **Eguaglianza** - accesso equo ai servizi per tutti i cittadini, rimuovendo gli ostacoli che ne limitano la fruizione.
- **Imparzialità** - trasparenza e correttezza nei rapporti con utenti e famiglie.
- **Semplificazione** - chiarezza nei processi educativi e assistenziali per favorire la comprensione da parte degli utenti.
- **Continuità** - erogazione stabile e regolare dei servizi, nel rispetto degli standard previsti dalla legge.
- **Efficienza ed efficacia** - obiettivi chiari, risultati misurabili e costante aggiornamento tecnico-scientifico per migliorare la qualità della vita delle persone.
- **Partecipazione** - coinvolgimento attivo di utenti e famiglie nella definizione e nella valutazione dei percorsi educativi e assistenziali.
- **Libertà di scelta** - riconoscimento del diritto dell'utente di scegliere tra diversi erogatori di servizi, nel rispetto della libertà personale.

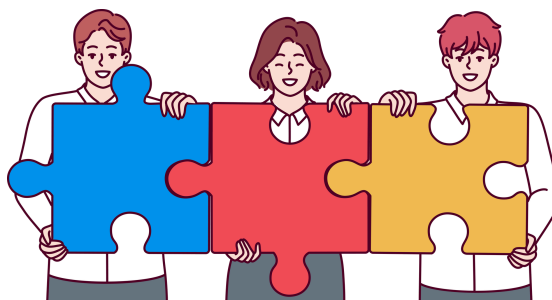
## MODELLO DI RIFERIMENTO

Il riferimento normativo principale è il *Decreto Legislativo 3 maggio 2024, n. 62*, che introduce una nuova visione della disabilità fondata sul **modello biopsicosociale** e sul **Progetto di Vita**. Questo approccio supera la logica puramente medica, valorizzando una **valutazione multidimensionale** della persona e del suo contesto di vita.

Dal 2017 si è avviato un percorso di formazione sulla Qualità della vita delle persone con disabilità e sul modello **ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute)**, per promuovere una cultura professionale orientata all'inclusione, alla personalizzazione degli interventi e alla costruzione condivisa dei progetti di vita.

## I SERVIZI ATTUALMENTE GESTITI

- Centro Diurno Disabili (CDD) "Aprimondo"
- Centro Socio Educativo (CSE) "Pettiroso"
- Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) "Sfabel"
- Comunità Socio Sanitaria CSS "La Fragola" -
- Assistenza Domiciliare Educativa (ADE)
- Sostegno Domiciliare per persone con disabilità (SD)
- Servizio di Assistenza Specialistica Scolastica (SAS)
- Idea Azzurra - Consulenza e certificazione disturbi dell'apprendimento
- Sexhability - servizio dedicato all'educazione affettiva e sessuale delle persone con disabilità
- Doposcuola
- Centri estivi
- Area progetti e politiche giovanili



## 2. Cos'è il Centro Diurno Disabili?

Il **Centro Diurno Disabili “Aprimondo”** è un servizio socio-sanitario diurno semi-residenziale accreditato in Regione Lombardia che opera con l'intento di migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità iscritte e le accompagna **nello sviluppo delle loro autonomie e nell'integrazione sul territorio**.

Ogni giorno offriamo **accoglienza, attività, pranzo, igiene personale e momenti di svago**, tutto in spazi pensati per garantire comfort e sicurezza. Una struttura dove le persone possono stare bene e crescere.

## 3. N° posti accreditati e a contratto

Numero di posti accreditati: **25 posti**

### Autorizzazioni e accreditamenti

Il CDD dispone dei seguenti documenti ufficiali che attestano il suo funzionamento:

- Autorizzazione al funzionamento - Decreto ASL n° 853 del 26/11/2009
- Accreditamento regionale - n° 1147 del 23/11/2005 e DGR 4437 del 28.05.2013
- Normativa di riferimento - n. VII/18334 del 23 luglio 2004

Questi documenti garantiscono che il servizio opera secondo gli standard e le regole fissate dalla Regione Lombardia.

## 4. Requisiti di accesso

Il CDD “Aprimondo” accoglie **persone con disabilità complesse tra i 18 e i 65 anni**, che non presentano patologie attive di natura psichiatrica e la cui situazione rientra nei cinque livelli di fragilità della Scheda Individuale Disabile (SID).

**In casi particolari**, possono essere accolti anche minori di 18 anni, a condizione che:

- i genitori/tutori lo richiedano esplicitamente
- l'ASST di residenza e lo specialista di neuropsichiatria infantile valutino la necessità di assistenza a lungo termine
- la struttura sia in grado di adattare i propri servizi alle esigenze del minore

## 5. Modalità di accesso al servizio

### Come accedere al servizio

La richiesta di inserimento viene presentata dai familiari o dai rappresentanti legali, direttamente o tramite il servizio sociale del territorio.

### Il processo di accesso:

- incontri preliminari tra i richiedenti e il coordinatore del servizio
- visita guidata della struttura
- sottoscrizione della Carta dei Servizi e consegna della documentazione necessaria
- valutazione tecnica di idoneità da parte di una commissione interna (coordinatore, direttore, educatore e infermiere)

**L'accesso può essere** a tempo pieno o part-time, in base alle necessità della persona e alle valutazioni condivise con la famiglia e il servizio che ha fatto la richiesta.

Una volta ottenuto il formale impegno dell'azienda territoriale per i servizi alla persona di Breno ATSP e presa conoscenza delle procedure, si procede all'inserimento.

Chi non è residente in Valle Camonica firmerà il contratto d'ingresso (vedi *allegato 1 - Contratto di ingresso*).



## 6. Liste di attesa

Se il servizio ha raggiunto la massima capienza, la richiesta viene inserita in lista d'attesa. La commissione di valutazione considera **l'ordine di arrivo della domanda, i bisogni della persona e della famiglia, e eventuali situazioni urgenti** per definire le priorità.

## 7. Dimissione

Le dimissioni dell'utente dal servizio possono avvenire per:

- cambiamento dei bisogni della persona, per cui il servizio non è più adeguato
- aggravamento della situazione sanitaria che rende la prestazione troppo onerosa
- eventi straordinari e imprevedibili
- comportamenti incompatibili con il gruppo
- grave perdita di fiducia dell'amministratore di sostegno o della famiglia nei confronti del servizio, con impossibilità di collaborazione

### Come fare richiesta di dimissione

La richiesta deve essere presentata in forma scritta con almeno 15 giorni di preavviso al Comune di residenza e alla Cooperativa Azzurra, indicando la data di decorrenza.

### Cosa accade dopo

Il servizio valuta la situazione **insieme alla famiglia, all'amministratore di sostegno e ai servizi territoriali** per individuare la struttura più adatta ai nuovi bisogni della persona.

Se il Centro Diurno non è più idoneo, l'équipe si coordina con l'assistente sociale, la famiglia e i servizi sanitari per trovare una collocazione alternativa. Il CDD fornisce alla nuova struttura una relazione conclusiva con lo stato di salute della persona, gli interventi effettuati e tutte le informazioni utili per continuare il progetto.

Per la richiesta di dimissione o trasferimento, vedi *allegato 6 - Modulo richiesta di dimissione*.



## 8. Servizi offerti

### GLI OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Disabili persegue:

- **il benessere globale della persona**, misurato secondo gli obiettivi del suo progetto individuale
- **lo sviluppo e il mantenimento dell'autonomia**, attraverso il consolidamento delle competenze acquisite
- **l'integrazione sociale nel territorio**, con interventi educativi personalizzati
- **relazioni basate su rispetto, comunicazione e confronto** reciproci dentro e fuori la cooperativa, con la famiglia e nella comunità

### IL PROGETTO INDIVIDUALE

Per ogni persona viene redatto un **piano individualizzato** che comprende:

- Piano Educativo Individualizzato (PEI)
- Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

Il piano definisce gli obiettivi specifici e le attività riabilitative, abilitative e di socializzazione. Le proposte sono diverse per ogni persona - a volte individuali, a volte in piccolo, medio o grande gruppo - sempre in un clima di accoglienza e ascolto reciproco. I progetti sono **aggiornati periodicamente** in base ai cambiamenti e all'evoluzione della persona, e condivisi regolarmente con la famiglia.

### IL RUOLO DELLA FAMIGLIA E DELLA COMUNITÀ

Oltre a migliorare la qualità della vita degli ospiti, il servizio **supporta la famiglia nella gestione quotidiana** e si impegna a sensibilizzare la società sul valore e i diritti delle persone con disabilità, contrastando stereotipi e pregiudizi, come enunciato all'art. 8 della convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità, nata per *“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”*.



## LE ATTIVITÀ

Il servizio si organizza in **due periodi annuali**: periodo estivo (giugno-settembre) e periodo invernale (ottobre-maggio). Le attività seguono una programmazione settimanale con flessibilità rispetto ai bisogni individuali.

### Le attività hanno queste finalità:

- stimolazione sensoriale, per mantenere attivi i canali comunicativi personali
- stimolazione cognitiva e operativa
- socializzazione e mantenimento dell'autonomia sociale, attraverso la condivisione di gruppo
- espressione di sé, con materiali e tecniche specifiche
- stimolazione motoria, per contrastare l'irrigidimento e mantenere la mobilità
- mantenimento o recupero dell'autonomia nelle attività quotidiane e domestiche

**Le uscite territoriali** permettono di socializzare in contesti ordinari, acquisire autonomie in ambienti meno protetti, sviluppare competenze motorie e conoscere il territorio. Favoriscono curiosità, benessere emotivo e momenti di svago.

**Le attività in collaborazione con altri servizi della cooperativa** favoriscono l'apertura verso l'esterno e lo sviluppo di connessioni con il territorio. La relazione è la base di tutti gli interventi.

### La giornata tipo

08:30-10:00 Accoglienza al Servizio e condivisione in grande gruppo delle attività

10:00-11:45 Attività mattutina

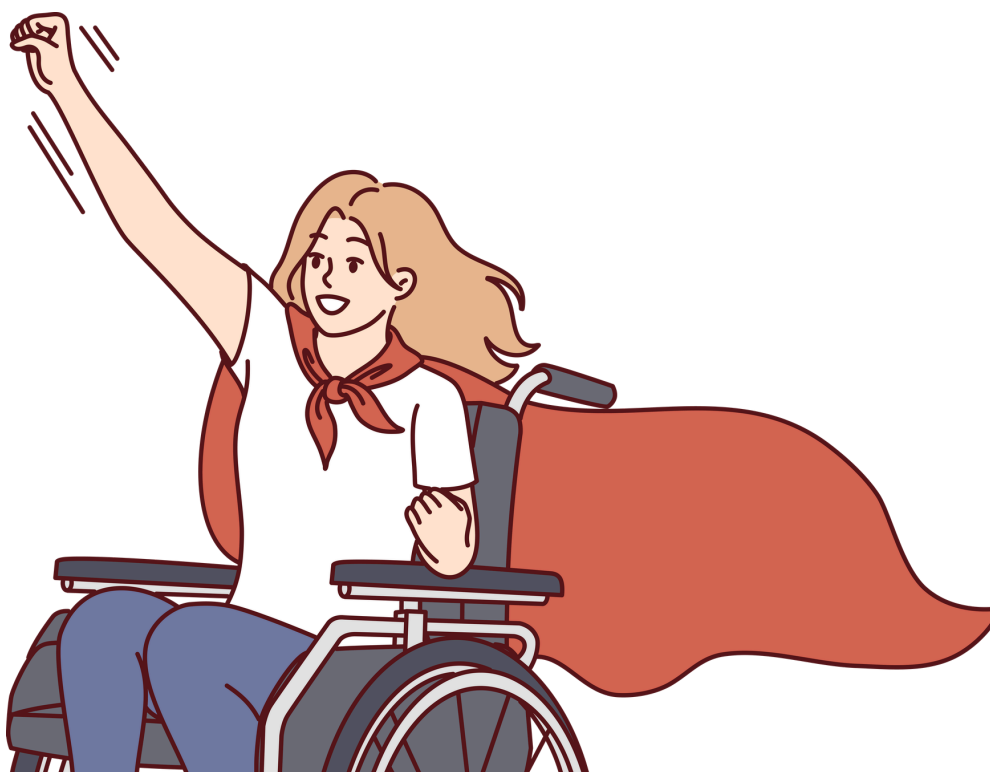
11:45-12:00 Igiene personale

12:00-13:00 Pranzo

13:00-14:00 Igiene personale, tempo libero, condivisione in gruppo delle attività

14:00-15:15 Attività pomeridiana

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



## LE PRESTAZIONI GARANTITE

### Prestazioni socio-educative

- Progetto educativo individuale
- Ambiente di vita dove l'educatore stimola la relazione e crea situazioni di esperienze normalizzanti, ricreative e arricchenti
- Sostegno alla maturazione dell'identità personale
- Attività di sviluppo delle autonomie personali
- Attività occupazionali che favoriscono il contatto con realtà sociali, culturali e produttive del territorio

Tutto avviene in condivisione e collaborazione con la famiglia e l'utente.

### Prestazioni sanitarie

Presenza di un'infermiera in orario di servizio per la somministrazione della terapia. Il CDD non è responsabile dell'assistenza medica né dell'accompagnamento a visite specialistiche.

### Prestazioni farmaceutiche

La richiesta e la fornitura di farmaci è responsabilità della famiglia o dell'amministratore di sostegno. Il CDD garantisce la corretta somministrazione dei farmaci e l'idoneo utilizzo degli ausili personali (carrozzina, deambulatore, busti, ecc.).

### Prestazioni assistenziali

Cura e assistenza quotidiana secondo i bisogni individuali.

Accesso alla documentazione socio-sanitaria  
Gratuito, con una settimana di attesa.

### Prestazioni alberghiere

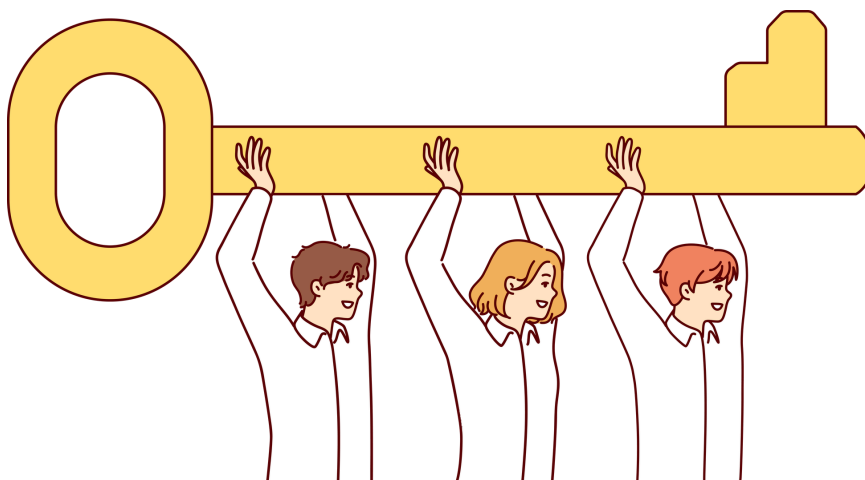
- Pasti preparati in monoporzione da fornitore esterno, secondo le esigenze della persona
- Articoli per l'igiene di uso comune (sapone, carta igienica, bavaglie se necessario)
- Pulizia degli spazi comuni e individuali

### Servizio trasporto

Trasporto da casa e ritorno con i mezzi della Cooperativa Azzurra.

### Dichiarazione fiscale

Non è previsto il rilascio di certificazione fiscale.



## 9. Operatori presenti nel servizio

La Cooperativa assicura la presenza di personale qualificato secondo gli standard previsti dalla normativa regionale (DGR 18334/2004), nello specifico all'interno del servizio operano le seguenti figure professionali:

- **Coordinatore**

In collaborazione con il Direttore, garantisce il buon andamento del servizio, l'applicazione operativa delle normative e delle politiche della Cooperativa. Supervisiona quotidianamente gli aspetti gestionali e organizzativi, cura i rapporti con le famiglie e con i servizi del territorio e assicura la corretta tenuta del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSaS) per ciascun utente.

- **Educatori professionali**

Osservano e valorizzano le capacità e i bisogni della persona, definiscono con l'équipe gli obiettivi del Progetto Educativo Individuale (PEI) e ne declinano le attività. Documentano il lavoro svolto, mantengono i contatti con le famiglie e sono direttamente responsabili della presa in carico educativa. In collaborazione con il coordinatore aggiornano il FaSaS di ogni utente.

- **Ausiliari socioassistenziali (ASA/OSS)**

Garantiscono gli interventi di igiene personale, cura, assistenza e igiene ambientale previsti dal Piano Assistenziale Individuale (PAI). Sono un riferimento costante per gli utenti e le famiglie e collaborano con educatori e coordinatore nell'attuazione degli obiettivi assistenziali.

- **Infermiera professionale**

Assicura quotidianamente la somministrazione dei farmaci necessari agli utenti che ne hanno bisogno e contribuisce al monitoraggio degli aspetti sanitari.

- **Fisioterapista**

Si occupa del mantenimento e del miglioramento dell'autonomia motoria degli utenti attraverso interventi riabilitativi individuali o di gruppo svolti in palestra o negli spazi della struttura.

- **Addetti alle pulizie**

Assicurano la pulizia e la sanificazione degli ambienti, lavorando in raccordo con gli operatori socioassistenziali.

- **Tirocinanti e volontari**

I tirocini sono attivati tramite convenzione con enti formativi. I tirocinanti operano sotto la guida di un tutor, rispettano i regolamenti interni e gli obblighi di riservatezza e non svolgono attività che richiedano autonomia decisionale. I volontari possono partecipare ad attività specifiche.

Tutte le figure professionali collaborano in sinergia per garantire una presa in carico completa e adeguata ai bisogni di ciascun utente.

Il personale è sempre identificabile tramite cartellino.

## 10. Orario

### Orari e giorni di apertura

Il servizio è aperto minimo 47 settimane all'anno, per un totale di 230-235 giorni.

### Orari giornalieri

- Lunedì: 8:30 - 14:30
- Martedì-venerdì: 8:30 - 16:30

### Chiusure previste

Festività natalizie, pasquali, nazionali e vacanze estive. Il calendario completo dei giorni di chiusura viene comunicato alle famiglie entro novembre dell'anno precedente (vedi *allegato 2 - Calendario apertura annuale*).

## 11. Come raggiungerci

### Dove siamo

Il CDD si trova a **Darfo Boario Terme, via Quarteroni 10**, al primo piano dell'ex Convento.

### Come raggiungerci in auto

Dall'uscita "Darfo" della S.S. 42: prima rotonda, prendi la 1ª uscita (Via Giacomo Cappellini) → dopo 600 m, alla rotonda prendi la 2ª uscita (Via Roma) → dopo 400 m, svolta a destra (Corso Roberto Enea Lepetit) → dopo 29 m, svolta a sinistra (Via Quarteroni) → la struttura è sulla destra dopo 150 m.

Scansiona il codice QR qui a lato per calcolare il percorso:



## 12. Costi del servizio

### La retta giornaliera comprende:

- servizio mensa
- trasporto da e per l'abitazione

### La retta non comprende:

- attività facoltative (vacanze organizzate, pranzi al ristorante, visite a musei-teatri, ecc.)
- costi derivanti dalla frequenza a servizi esterni
- assistenza per eventi straordinari che richiedono la presenza di un operatore
- spese strettamente personali dell'utente

### Come è composta la retta:

- quota sanitaria: a carico del Servizio Sanitario della Regione Lombardia
- quota socio-assistenziale: a carico dei Comuni di residenza, con eventuale compartecipazione dell'utente. Ogni Comune definisce i criteri di compartecipazione secondo il proprio regolamento.

L'importo aggiornato della quota socio-assistenziale è indicato nell'*allegato 3 - Rette*.

## 13. Segnalazioni e reclami

La cooperativa accoglie considerazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami dall'utenza come strumento di miglioramento continuo del servizio.

### Come segnalare

È possibile rivolgersi direttamente alla Direzione della cooperativa.

La risposta arriverà entro cinque giorni lavorativi.

## 14. Valutazione della qualità del servizio

Il punto di vista delle famiglie e degli ospiti è importante per migliorare il servizio. Per questo motivo, **annualmente proponiamo un questionario di soddisfazione** a famiglie, amministratori di sostegno, dipendenti e ospiti, affinché possano esprimere le loro opinioni sull'organizzazione del servizio.

I risultati vengono sintetizzati e presentati successivamente a tutti gli attori coinvolti (vedi *allegati 7 e 8*).

# 15. Accesso alla documentazione

## Accesso alla documentazione socio-sanitaria

Gratuito. È richiesta una settimana di preavviso.

# 16. Contatti

## Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Quarteroni, 10 25047 Darfo Boario Terme

Presidente: **Patrick Rinaldi**

[presidente@azzurrapro.org](mailto:presidente@azzurrapro.org) - Tel 0364532374

## Uffici Amministrativi

Via Mazzini, 90 Darfo Boario Terme (Brescia)

Tel 0364.532374 - Fax 0364.1911073

e-mail: [segreteria@azzurrapro.org](mailto:segreteria@azzurrapro.org) - pec: [azzurraonlus@servizipec.com](mailto:azzurraonlus@servizipec.com)

## CDD - Centro Diurno Disabili

Via Quarteroni, 10 - 25047 - Darfo Boario Terme (Brescia)

Tel 0364.534766 - 3297398879 - Fax 0364.1911073

e-mail: [coordinatorecdd@azzurrapro.org](mailto:coordinatorecdd@azzurrapro.org)

Per appuntamenti, visite alla struttura e richiesta di informazioni è possibile contattare la coordinatrice del servizio:

## Dott.ssa Maria Zeziola

Tel. 329.7398879

e-mail: [coordinatorecdd@azzurrapro.org](mailto:coordinatorecdd@azzurrapro.org)

