



CSE

**Centro
Socio
Educativo**

Il Pettirosso

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

1 - Chi Siamo?	3
2 - Cos'è il Centro Socio Educativo CSE?	5
3 - Servizi offerti: il programma del CSE	7
4 - Orario	9
5 - Come raggiungerci	10
6 - N° posti accreditati e a contratto	10
7 - Costi del Servizio	11
8 - Requisiti di accesso	12
9 - Modalità di accesso al servizio	12
10 - Dimissione	13
11 - Segnalazioni e reclami	14
12 - Valutazione della qualità del servizio	14
13 - Accesso alla documentazione	14
14 - Contatti	15



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.

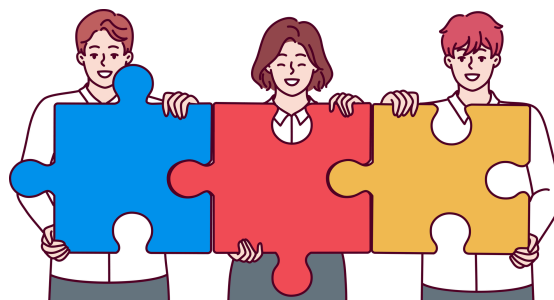
MODELLO DI RIFERIMENTO

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 Socio Educativo?

Il **Centro Socio Educativo (CSE) “Il Pettiroso”** è un servizio diurno socio-educativo accreditato dalla Regione Lombardia, dedicato a **persone con disabilità di età compresa tra i 18 e i 65 anni**, la cui condizione non rientri nel sistema socio sanitario.

In casi eccezionali è possibile accogliere anche minori, previa valutazione dell'Ats/Asst competente e della UO di neuropsichiatria infantile di riferimento o dello specialista neuropsichiatra infantile accreditato. È possibile inoltre estendere la frequenza oltre i 65 anni, superando il limite standard di età, previa procedura di valutazione della fragilità e dell'appropriatezza dell'inserimento da parte dell'ASST territorialmente competente, in coerenza con i bisogni della persona e con il Progetto Individuale di vita.

COME LAVORIAMO

Il servizio propone percorsi socio-educativi e socio animativi personalizzati, costruiti a partire dai bisogni e dalle capacità di ciascuna persona, per:

- promuovere autonomia personale
- rafforzare l'autodeterminazione
- accrescere autostima e consapevolezza di sé
- stimolare la socializzazione e l'integrazione nel territorio

Ogni percorso è condiviso con la famiglia, l'amministratore di sostegno o tutore e l'Assistente Sociale del Comune di residenza.

LA VALUTAZIONE DELLA PERSONA

Gli interventi partono da una valutazione multidimensionale basata sul modello ICF (Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute), utilizzando il Questionario ICF ADAT (Adult Disability Assessment Tool).

Questa valutazione esamina nove dimensioni della vita quotidiana della persona:

- apprendimento e applicazione delle conoscenze
- compiti e richieste generali
- comunicazione
- mobilità
- cura della propria persona
- vita domestica
- interazioni e relazioni interpersonali
- aree di vita principali
- vita sociale, civile e di comunità

La valutazione mette in evidenza le autonomie già possedute, i bisogni emergenti e le eventuali criticità. Vengono utilizzati anche altri strumenti qualitativi, come un modulo dedicato a preferenze e passioni, per rilevare inclinazioni, attitudini e interessi individuali.

IL PROGETTO PERSONALIZZATO

Dalla valutazione nasce il Progetto Personalizzato, che contiene:

- una descrizione delle caratteristiche principali della persona e un resoconto del percorso effettuato nel periodo precedente
- gli obiettivi specifici da raggiungere
- gli interventi e le attività previste
- le modalità di verifica e valutazione, con strumenti e tempi definiti

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Il percorso educativo mira a fornire alla persona gli strumenti necessari per **sviluppare abilità e autonomie** utili alla vita quotidiana, promuovendo la **costruzione di una propria identità personale**. Ogni partecipante è coinvolto attivamente nelle scelte che lo riguardano.

In dettaglio, il servizio si propone di:

- promuovere il benessere globale della persona, monitorato attraverso i parametri definiti nel progetto individuale
- mantenere e potenziare le autonomie acquisite, favorendo lo sviluppo di nuove competenze
- favorire l'integrazione sociale nel territorio mediante interventi educativi personalizzati
- sostenere la costruzione di relazioni basate su rispetto, comunicazione e confronto reciproco, sia all'interno della cooperativa che con la famiglia e la comunità

Il servizio si propone inoltre di sostenere le famiglie nella gestione quotidiana e di promuovere una cultura inclusiva all'interno della comunità.

CHI LAVORA NEL SERVIZIO

- **Coordinatore:** organizza il servizio, mantiene i contatti con le famiglie e i servizi del territorio
- **Educatori professionali:** seguono i percorsi e realizzano il Progetto Educativo Individuale sulla base delle indicazioni dell'iscritto e delle famiglie
- **Ufficio amministrativo:** gestisce gli aspetti amministrativi
- **Tirocinanti e volontari:** affiancano il personale nelle attività, sempre sotto supervisione



3. Servizi offerti

GIORNATA TIPO

La giornata al CSE segue una **routine stabile e strutturata** che offre punti di riferimento chiari e favorisce il benessere e la sicurezza degli ospiti. Le fasce orarie mantengono una scansione regolare ma sono gestite con **flessibilità**, per permettere attività sul territorio o iniziative a durata variabile.

Scansione della giornata

- 09:00 - 10:00 – Accoglienza, condivisione e organizzazione delle attività
- 10:00 - 12:00 – Attività mattutina
- 12:00 - 13:30 – Igiene personale, preparazione degli ambienti, pranzo con gli operatori, riordino degli spazi
- 13:30 - 14:00 – Attività libera non strutturata
- 14:00 - 15:30 – Attività pomeridiana
- 15:30 - 16:00 – Rientro verso le proprie abitazioni

ATTIVITÀ SUL TERRITORIO

In coerenza con i progetti educativi individuali, il servizio promuove la partecipazione ad attività sul territorio, collaborando con enti, associazioni, realtà culturali e imprese. Vengono strutturati **tirocini formativi e percorsi di inclusione sociale**, monitorati con il supporto dei tutor ospitanti e dei referenti di tirocinio.

Il servizio propone inoltre **laboratori esperienziali** finalizzati a:

- promuovere il benessere psico-fisico
- sostenere l'autonomia personale
- incoraggiare l'autodeterminazione e la partecipazione attiva

Le uscite rappresentano una parte integrante del progetto educativo e utilizzano risorse, spazi e opportunità presenti sul territorio per:

- favorire la socializzazione in contesti di vita quotidiana e normalità
- stimolare la crescita personale e l'acquisizione di autonomie in ambienti meno protetti
- migliorare o mantenere le competenze motorie attraverso esperienze dinamiche e motivanti
- promuovere la conoscenza del territorio e il senso di appartenenza alla comunità
- offrire momenti di svago e benessere emotivo in contesti che favoriscono partecipazione e condivisione



IL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

Il percorso educativo di ogni ospite si concretizza attraverso il Progetto Individualizzato (PI), che comprende il Piano Educativo Individualizzato (PEI).

È lo strumento centrale per pianificare, realizzare e valutare gli interventi educativi.

Come viene costruito il PI:

- un periodo di osservazione iniziale di quattro settimane, durante il quale vengono valutate abilità, potenzialità e bisogni della persona. In questa fase si compila la modulistica prevista e si redige un PI provvisorio
- individuazione delle risorse necessarie alla realizzazione del percorso
- condivisione del PI con la famiglia, in un'ottica di corresponsabilità educativa
- definizione delle attività individuali, progettate in coerenza con gli obiettivi definiti

Il PI mira a garantire a ciascun ospite una qualità di vita soddisfacente e coerente con le sue capacità, aspettative, desideri e stile di vita del contesto familiare. **Le proposte sono diversificate in base alle caratteristiche e ai bisogni di ognuno** e possono essere individuali o di gruppo.

Particolare attenzione è posta alla strutturazione dei gruppi e delle attività al fine di favorire un **clima di accoglienza, ascolto e scambio reciproco**, elementi fondamentali per il benessere e la partecipazione di tutti.

I progetti vengono aggiornati periodicamente secondo la procedura FASEA, con costante attenzione ai cambiamenti e all'evoluzione del singolo. Ogni aggiornamento è condiviso con la famiglia.

ORGANIZZAZIONE ANNUALE

L'attività del CSE è articolata in due periodi sull'arco temporale annuale:

- periodo estivo: giugno - ottobre
- periodo invernale: novembre - giugno

All'interno di ciascun periodo le attività sono organizzate secondo una scansione settimanale, garantendo continuità e regolarità. Le proposte si strutturano con flessibilità ed elasticità, adattandosi ai bisogni del singolo e con costante attenzione alla qualità del servizio.

OBIETTIVI DELLE ATTIVITÀ

Le attività proposte sono finalizzate a:

- promuovere lo sviluppo globale della persona attraverso interventi mirati al potenziamento delle competenze cognitive, operative e relazionali
- favorire la socializzazione e il mantenimento dell'autonomia sociale mediante esperienze di gruppo improntate alla partecipazione attiva alla vita comunitaria e al rispetto reciproco
- valorizzare l'espressione di sé e la creatività, sostenendo autostima e capacità comunicativa
- mantenere il benessere psicofisico e la mobilità
- sostenere l'autonomia personale nelle attività di vita quotidiana e domestiche
- supportare i tirocini di inclusione attraverso tutoraggio costante orientato allo sviluppo di competenze pratiche e relazionali

COLLABORAZIONI E DIMENSIONE RELAZIONALE

Le attività in collaborazione con altri servizi e realtà territoriali sono promosse per **ampliare le opportunità relazionali** e favorire un'apertura verso l'esterno, in **un'ottica di rete e integrazione comunitaria**.

La **dimensione relazionale** assume un ruolo centrale nel CSE e costituisce la base di molti interventi educativi, orientando le proposte verso la costruzione di **legami significativi e inclusivi**.

ALTRI SERVIZI OFFERTI

Rilascio della dichiarazione fiscale

Non è previsto il rilascio della certificazione fiscale.

Accesso alla documentazione socio-educativa

Accesso e rilascio della documentazione socio-educativa in forma cartacea.

Prestazioni alberghiere

Il servizio garantisce ai suoi ospiti:

- somministrazione del pasto preparato in monoporzione da fornitore esterno, adattato alle esigenze specifiche di ciascun iscritto (Su presentazione di certificato medico, è possibile usufruire di diete personalizzate, elaborate settimanalmente da un nutrizionista)
- fornitura di articoli per l'igiene di uso comune (sapone, carta mani, carta igienica)
- pulizia degli spazi comuni e individuali

4. 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-venerdì: 9:00 - 16:00

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*).



5. Come raggiungerci

Dove siamo

Il CSE è situato nella frazione di **Montecchio di Darfo Boario Terme (BS)**, in **via Mazzini 90**, al piano terra e al primo piano di una palazzina indipendente e di proprietà della Cooperativa Azzurra. La struttura è composta da differenti ambienti organizzati in modo da garantire una quotidianità strutturata e significativa per le persone accolte.

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



6. N° posti accreditati e a contratto

Riferimenti normativi e autorizzazioni

Il CSE dispone di autorizzazione al funzionamento per **15 posti accreditati** e opera nel rispetto della normativa regionale vigente.

Il servizio risponde ai requisiti stabiliti da:

- Dgr n.20763 del 16 febbraio 2005 (“Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone con disabilità”)
- Dgr n.7437 del 13 giugno 2008 (“Determinazione in ordine all’individuazione delle Unità di Offerta Sociali ai sensi dell’art.4, comma 2 della L.R. 3/2008”)
- DGR 4795 del 28 luglio 2025 (“Indicazioni operative per la gestione della rete d’offerta sociale”)

Questi riferimenti normativi garantiscono che il servizio operi secondo standard di qualità definiti dalla Regione Lombardia, sia sotto il profilo strutturale e organizzativo, sia per la progettazione educativa e sociale. Il CSE assicura alle persone con disabilità un contesto accogliente, sicuro e coerente con i principi di inclusione e partecipazione attiva.

7. Costi del servizio

RETTE E COSTI

Quota socio-assistenziale

La retta giornaliera è composta da una quota socio-assistenziale, a carico del Comune di residenza dell'ospite e dell'ospite stesso.

Il Comune di residenza o l'unione dei comuni addebita direttamente all'ospite la quota socio-assistenziale, secondo specifici regolamenti.

La retta è comprensiva di vitto.

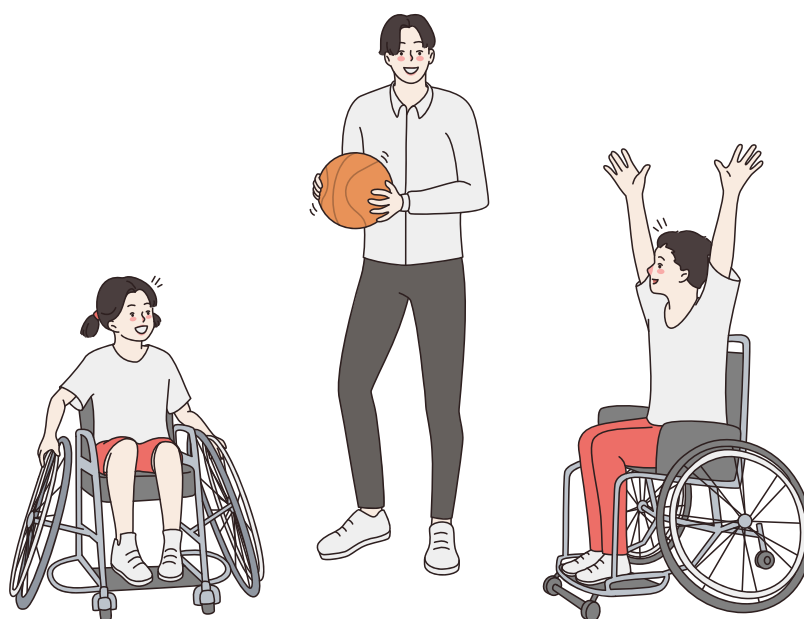
Attività facoltative

Le attività facoltative (come vacanze organizzate dal servizio, pranzi al ristorante, visite a musei e teatri, ingressi a palestre o piscine, ecc.) non sono comprese nella retta e rimangono a carico dell'iscritto.

Per i dettagli dei costi relativi alla quota socio-assistenziale a carico dell'ospite, vedi *allegato 2 - Rette*.

Prestazioni non comprese nella retta

- Servizio trasporto da casa e ritorno con i mezzi della Cooperativa Azzurra (previa disponibilità e contratto con la famiglia, in cui sia concordata la cifra in base alla distanza del percorso)
- Costi derivanti dalla frequenza a servizi esterni
- Partecipazione a soggiorni o eventi straordinari che comportino costi aggiuntivi
- Assistenza per eventi straordinari che richiedono supporto educativo supplementare
- Pranzi al ristorante
- Spese strettamente personali dell'ospite



8. Requisiti di accesso

Destinatari

Il CSE “Il Pettiroso” accoglie persone con **disabilità intellettive esenti da patologie attive di natura psichiatrica, di età compresa tra i 18 e i 65 anni** e residenti nel territorio del distretto di Vallecamonica-Sebino.

Chi può accedere al servizio:

Il servizio è rivolto a persone che:

- possiedono abilità da promuovere nella **sfera delle autonomie, della comunicazione e delle competenze pre-lavorative**
- hanno una fragilità che, pur non rientrando nelle condizioni di competenza del sistema socio-sanitario, consente l’inserimento in contesti occupazionali protetti con costante affiancamento educativo

Cosa offre il servizio

Gli ospiti sono accompagnati in percorsi di crescita personale e sociale, anche tramite la proposta di numerose attività sul territorio, finalizzate a:

- favorire l’autonomia
- promuovere la partecipazione alla vita comunitaria

Il servizio si pone come **struttura di supporto alla vita familiare**, offrendo spazi educativi e ricreativi diversificati. Attraverso Progetti Educativi Individualizzati e una programmazione attenta e personalizzata delle attività, sostiene le famiglie nel conseguimento dell’obiettivo condiviso di promuovere, nella misura più ampia possibile, **l’autonomia e l’inclusione della persona con disabilità**, sia all’interno che all’esterno del proprio contesto familiare.

9. Modalità di accesso al servizio

Chi può fare richiesta

La richiesta d’inserimento è formulata dai familiari o rappresentanti legali, direttamente o tramite il servizio sociale territoriale.

Fasi della domanda

Il primo contatto prevede uno o più incontri preliminari tra i richiedenti e il coordinatore del servizio, che effettuerà anche le visite guidate nell’unità d’offerta.

La domanda di ammissione prevede:

- sottoscrizione della Carta dei Servizi
- fornitura della documentazione dell’ospite

L’accesso al servizio può essere a tempo pieno o part-time, in base alle valutazioni condivise con la famiglia e il servizio inviante.

Valutazione e inserimento

La presa in carico è preceduta da una valutazione tecnica di idoneità condotta da un'apposita commissione interna composta da:

- coordinatore del Servizio
- direttore
- un educatore dell'équipe

Dopo il formale impegno da parte dell'azienda e la 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 o amministratore di sostegno), se non residente in Vallecamonica, firma il contratto di ingresso.

Vedi *allegato - Contratto d'ingresso*.

10. Dimissione

Le dimissioni della persona iscritta al CSE, dopo il suo inserimento definitivo, possono avvenire per:

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

Come fare richiesta di dimissione

La richiesta di dimissione, decisa dall'iscritto, amministratore di sostegno o familiare, deve pervenire 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 la richiesta

Le motivazioni vanno valutate con i familiari, l'amministratore di sostegno e i servizi territoriali coinvolti, al fine di individuare le condizioni e le strutture più adeguate ai nuovi bisogni della persona iscritta e garantire il proseguimento del suo progetto di vita.

Se il servizio non è più idoneo a rispondere ai bisogni dell'ospite, le dimissioni vengono concordate tra l'Assistente Sociale del comune, la Cooperativa Azzurra, la famiglia e i servizi sanitari competenti per valutare una collocazione alternativa, nel rispetto della qualità e del progetto di vita della persona.

In questo caso, il CSE si impegna a inviare alla nuova struttura ospitante una relazione conclusiva del progetto individualizzato, che includa:

- lo stato di salute dell'ospite
- gli interventi effettuati
- l'eventuale necessità di trattamenti diversi
- ogni informazione utile alla continuità del progetto

Per la richiesta di dimissione o trasferimento, vedi *allegato 5 - Richiesta dimissione*.

11. Segnalazioni e reclami

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

Come segnalare

Puoi rivolgerti direttamente alla Direzione della cooperativa.

La risposta arriverà entro cinque giorni lavorativi.

12. 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*).

13. Accesso alla documentazione

Accesso alla documentazione socio-sanitaria

Gratuito. È richiesta una settimana di preavviso.



14. Contatti

Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Quarteroni, 10 25047 Darfo Boario Terme

Presidente: **Patrick Rinaldi**

presidente@azzurrapcoop.org

Tel 0364.532374

Uffici Amministrativi

Via Mazzini, 90 Darfo Boario Terme (Brescia)

Tel 0364.532374 - Fax 0364.1911073

e-mail: segreteria@azzurrapcoop.org

pec: azzurraonlus@servizipec.com

Per appuntamenti, visite alla struttura e richiesta di informazioni è possibile contattare

Bertoli Barbara

Coordinatore del Servizio CSE “Il Pettiroso”

di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Tel 393.4902298

e-mail: coordinatorecse@azzurrapcoop.org

