

**CSS**

**Comunità  
Socio  
Sanitaria**

**La Fragola**

# 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 la Comunità Socio Sanitaria CSS?</b>	<b>5</b>
<b>3 - Servizi offerti</b>	<b>7</b>
<b>4 - Orario</b>	<b>9</b>
<b>5 - Come raggiungerci</b>	<b>9</b>
<b>6 - N° posti accreditati e a contratto</b>	<b>9</b>
<b>7 - Costi del Servizio</b>	<b>10</b>
<b>8 - Requisiti di accesso</b>	<b>10</b>
<b>9 - Modalità di accesso al servizio</b>	<b>11</b>
<b>10 - Liste d'attesa</b>	<b>11</b>
<b>11 - Dimissione</b>	<b>12</b>
<b>12 - Segnalazioni e reclami</b>	<b>12</b>
<b>13 - Valutazione della qualità del servizio</b>	<b>13</b>
<b>14 - Accesso alla documentazione</b>	<b>13</b>
<b>15 - Contatti</b>	<b>13</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.

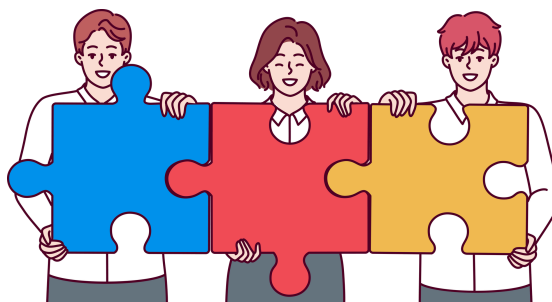
## MODELLO DI RIFERIMENTO

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 la Comunità Socio Sanitaria?

La Comunità Socio Sanitaria (CSS) “La Fragola” è un **servizio residenziale** socio-sanitario accreditato in Regione Lombardia che ospita **persone con disabilità**. Il Servizio opera con l'intento di favorire la qualità della vita dei residenti, la loro autonomia e l'integrazione sul territorio.

### LE PRESTAZIONI

Le prestazioni erogate sono **di tipo educativo e socio-assistenziale**, individualizzate e costruite sulla base delle caratteristiche psico-fisiche della persona, la sua storia e le sue aspirazioni. Il progetto viene condiviso con la famiglia, l'amministratore di sostegno/tutore e l'Assistente Sociale del Comune di residenza.

Ogni azione e attività è opportunamente rendicontata all'interno di un fascicolo sanitario-assistenziale individuale (FASAS), frutto di analisi e proposte individuate dall'équipe multidisciplinare.

### GLI AMBIENTI DELLA STRUTTURA

La struttura è composta da differenti **ambienti familiari e domestici** atti a garantire la quotidianità degli ospiti:

- cucina e sala da pranzo
- salotto (che funge anche da stanza polifunzionale)
- camere da letto
- blocco bagni
- lavanderia
- infermeria
- ufficio degli operatori

### OBIETTIVI

Attraverso il **percorso individualizzato** si forniscono all'ospite gli strumenti necessari alla vita quotidiana, puntando al **potenziamento dell'identità personale**.

Nel dettaglio gli obiettivi mirano a:

- perseguire il benessere globale della persona
- mantenere e migliorare i livelli di autonomia acquisiti e sviluppare le competenze
- favorire l'integrazione sociale nel territorio e negli ambiti di riferimento
- promuovere rapporti di relazione in ogni contesto, basati su rispetto, comunicazione e confronto interpersonale

## IL PERSONALE

Le figure professionali della struttura operano in modo coordinato e integrato per garantire a ogni ospite **interventi personalizzati di natura educativa, sanitaria e assistenziale**.

La Cooperativa assicura la presenza di personale qualificato secondo gli standard previsti dalla DGR 18333/2004.

Per ciascun ospite viene erogato un servizio corrispondente al minutaggio definito dalla scheda SiDi. Il personale è sempre identificabile tramite cartellino.

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

### Coordinatore

È garante, insieme alla Direzione, del buon andamento della vita comunitaria e dell'applicazione delle normative vigenti, delle politiche della Cooperativa e delle decisioni direttive. Supervisiona quotidianamente **aspetti organizzativi e gestionali**, cura i rapporti con le famiglie e collabora con Presidenza, Direzione e Uffici Amministrativi per la gestione programmata delle risorse. Mantiene i rapporti con i servizi territoriali e assicura la corretta tenuta del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FASAS) di ciascun utente.

### Educatori professionali

Osservano capacità e bisogni della persona e definiscono con l'équipe gli obiettivi del Progetto Educativo Individuale (PEI), traducendoli in attività specifiche. Documentano il lavoro svolto, mantengono un contatto costante con le famiglie e supervisionano percorsi individuali e di gruppo.

Ogni ospite ha un **educatore di riferimento** che segue in modo dedicato la documentazione e la relazione con il nucleo familiare. Gli educatori collaborano con il coordinatore nella regolare gestione del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FASAS).

### Operatori socioassistenziali (ASA/OSS)

Garantiscono gli interventi di cura alla persona, le prestazioni igienico-sanitarie e l'igiene ambientale. Collaborano alla realizzazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI) e rappresentano, insieme agli educatori, un **punto di riferimento quotidiano** per famiglie e rappresentanti legali.

### Addetti alle pulizie

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

### Infermiera professionale

Garantisce quotidianamente medicazioni e somministrazione dei farmaci necessari agli ospiti che ne hanno bisogno.

### 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 interni alla struttura.

### Personale volontario

I volontari, soci della Cooperativa, partecipano ad attività specifiche del servizio in collaborazione con l'équipe e in costante raccordo con il Coordinatore.

# 3. Servizi offerti

## PRESTAZIONI E ATTIVITÀ

### Prestazioni sanitarie

Secondo la normativa vigente, la CSS prevede:

- presa in carico dell'assistenza medica attraverso la nomina di un unico Medico di Medicina Generale (MMG) per tutti gli ospiti che lo richiedono
- presenza di un'infermiera per la somministrazione della terapia nelle fasce orarie previste e comunque almeno una volta al giorno

### Prestazioni farmaceutiche

La CSS gestisce l'accesso alle prestazioni farmaceutiche garantendo l'adeguata somministrazione dei farmaci attraverso personale infermieristico e l'utilizzo degli ausili personali (carrozzina, deambulatore, busti, ecc.).

La richiesta di questi ausili è di competenza del familiare o amministratore di sostegno, in quanto l'ausilio è strettamente personale.

### Prestazioni sanitarie specialistiche

La CSS gestisce l'organizzazione e l'accompagnamento a visite specialistiche e controlli periodici. Nel caso la sede della visita fosse oltre i 20 km o necessitasse di un impiego di operatori oltre le 2 ore, la cooperativa si riserva il diritto di chiedere una compartecipazione alle spese.

### Prestazioni assistenziali

Cura e assistenza quotidiana alla persona secondo i bisogni individuali.

### 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) e tutto quanto necessario per il vitto e l'alloggio (colazione, merenda, lenzuola, coperte, salviette, ecc.)
- pulizia degli spazi comuni e individuali

## IL PROGETTO PERSONALIZZATO

Il Progetto Individualizzato (PI), che comprende il Piano Educativo Individualizzato (PEI) e il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), 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 individua una serie di obiettivi generali e specifici e, di conseguenza, le **attività riabilitative, abilitative e di socializzazione** specifiche per ogni utente. Ad ognuno vengono fatte proposte diverse, a volte individuali, a volte in piccolo, medio e grande gruppo, ponendo attenzione alla strutturazione di un **clima di accoglienza, ascolto e scambio reciproco**.

I progetti sono aggiornati periodicamente (procedura FASAS) con costante **attenzione ai cambiamenti e all'evoluzione del singolo**. Sono presentati alla famiglia in un'ottica di condivisione di ogni singolo intervento educativo.

## ORGANIZZAZIONE ANNUALE

L'attività della CSS si divide in due periodi programmati sull'arco temporale annuale:

- Periodo estivo: giugno - settembre
- Periodo invernale: ottobre - maggio

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.

## FINALITÀ DELLE ATTIVITÀ

Le attività hanno le seguenti finalità:

- **stimolazione sensoriale**, con l'intento di mantenere attivi i canali comunicativi personali di ognuno
- **stimolazione delle competenze** cognitive e 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
- **potenziamento motorio**, per contrastare l'irrigidimento muscolare, mantenere una buona mobilità e stimolare il piacere di raggiungere un obiettivo
- **mantenimento o recupero di autonomia personale** nelle attività di vita quotidiana e domestica

## LE USCITE SUL TERRITORIO

Le uscite sono proposte che si realizzano usando risorse, spazi e opportunità del territorio. Hanno la finalità di:

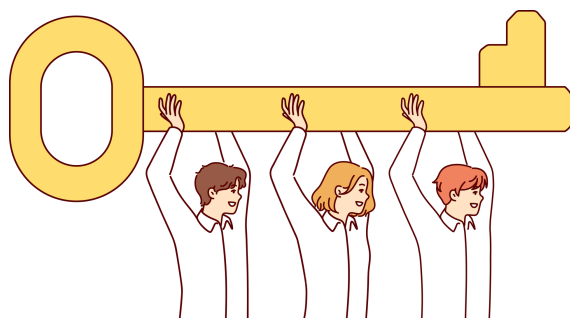
- favorire la **socializzazione** in contesti quotidiani di normalità
- stimolare la **crescita globale della persona e l'acquisizione di autonomie** in contesti meno protetti rispetto al servizio
- migliorare e/o mantenere **competenze motorie**
- favorire la **curiosità** e la **conoscenza del territorio**
- offrire **momenti di svago e di gioco** in contesti che favoriscono il benessere emotivo dell'ospite

## COLLABORAZIONI TERRITORIALI

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

## IL RUOLO DELLA RELAZIONE

Nella vita della CSS, l'aspetto di relazione è molto importante ed è la base di tutti gli interventi.



## GIORNATA TIPO

La giornata in CSS si articola nel seguente modo:

- 07:30-08:30 – Risveglio, colazione e igiene personale
- 08:30-09:00 – Partenza verso il servizio diurno o specifiche attività del mattino
- 12:00-13:30 – Pranzo in CSS (per chi non frequenta il diurno) e igiene personale
- 13:30-16:00 – Attività del pomeriggio
- 16:00-16:30 – Rientro in CSS per gli ospiti che frequentano i centri diurni
- 16:30-18:00 – Merenda e igiene personale (doccia)
- 18:00-19:00 – Tempo libero
- 19:00-20:30 – Attività domestiche legate alla cena e riordino degli ambienti
- 20:30-22:00 – Tempo libero, igiene personale e preparazione per il coricamento

## 4. Orario

La CSS garantisce un'apertura di **24 h su 24 per 365 giorni l'anno**.

## 5. Come raggiungerci

### Dove siamo

La CSS è ubicata nel Comune di **Darfo Boario Terme in via Quarteroni 10**, al secondo piano dell'ex Convento di Darfo B.T.

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



## 6. N° posti accreditati e a contratto

La CSS è in possesso del Decreto di accreditamento n.2288 del 18.03.2014, ed è autorizzata al funzionamento per **n. 10 posti** secondo la normativa DGR18333 del 23 luglio 2004.

# 7. Costi del servizio

## RETTE E COSTI

### Quota socio-assistenziale

La retta giornaliera è composta da:

- quota socio-assistenziale, a carico del Comune di residenza dell'utente o dell'utente stesso
- quota sanitaria, a carico del Servizio Sanitario della Regione Lombardia

La quota socio-assistenziale viene addebitata direttamente all'utente dal Comune di residenza o dall'unione dei comuni, in base a specifici regolamenti.

### Cosa è compreso nella retta

La retta è comprensiva di vitto e alloggio.

### Attività facoltative

Le attività facoltative (come vacanze organizzate dal servizio, pranzi al ristorante, partecipazione a musei e teatri, 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'utente, vedi *allegato 3 - Rette*.

### Prestazioni non comprese nella retta

- Costi derivanti dalla frequenza a servizi esterni
- Partecipazione ai soggiorni
- Assistenza per ogni evento straordinario che richieda la presenza di un operatore
- Spese strettamente personali dell'utente (abiti, calzature e oggetti di uso individuale)

# 8. Requisiti di accesso

## Destinatari

Il servizio CSS "La Fragola" è rivolto a **persone con disabilità complesse, esenti da patologie attive di natura psichiatrica**.

La loro fragilità rientra nelle cinque classi della Scheda Individuale Disabile (SID).

Queste persone non hanno bisogno di prestazioni ad elevata integrazione sanitaria e quindi non necessitano di soluzioni residenziali a maggior protezione socio-sanitaria.



## 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 CSS "La Fragola" può essere in:

- modalità full time (iscrizione solo al Servizio CSS)
- modalità doppia frequenza (iscrizione anche al Servizio CDD)

### Valutazione e inserimento

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

- Coordinatore del Servizio
- Direttore
- un educatore dell'équipe
- l'infermiere

La commissione redige apposito verbale.

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

### Il contratto di ingresso

All'atto dell'iscrizione l'ospite idoneo al servizio (o chi per lui: familiare o amministratore di sostegno), se non residente in Valle Camonica, firma il contratto di ingresso.

*Vedi allegato - Contratto d'ingresso.*

## 10. Liste d'attesa

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 e tenendo conto di eventuali urgenze.

## 11. Dimissione

Le dimissioni dell'utente dalla CSS dopo il suo inserimento definitivo possono avvenire per:

- cambiamento dei bisogni dell'ospite che rendono le prestazioni erogate non 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 dell'utente e garantire il proseguimento del suo progetto di vita.

Se la comunità non è più idonea 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.

La CSS in questo caso 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*.

## 12. 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.

## 13. 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*).

## 14. Accesso alla documentazione

### Accesso alla documentazione socio-sanitaria

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

## 15. Contatti

### Uffici Amministrativi

Via Mazzini, 90 Darfo Boario Terme (Brescia)

Tel 0364.532374 - Fax 0364.1911073

e-mail: [segreteria@azzurracoop.org](mailto:segreteria@azzurracoop.org)

pec: [azzurraonlus@servizipec.com](mailto:azzurraonlus@servizipec.com)

### Css “La Fragola“

### di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS

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

Tel 0364.534766 - 3297.398873 - Fax 0364.1911073

e-mail: [coordinatorecss@azzurracoop.org](mailto:coordinatorecss@azzurracoop.org)

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

Coordinatore del Servizio CSS “La Fragola”

di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Tel 389.3425249

e-mail: [coordinatorecss@azzurracoop.org](mailto:coordinatorecss@azzurracoop.org)

