

carta dei servizi



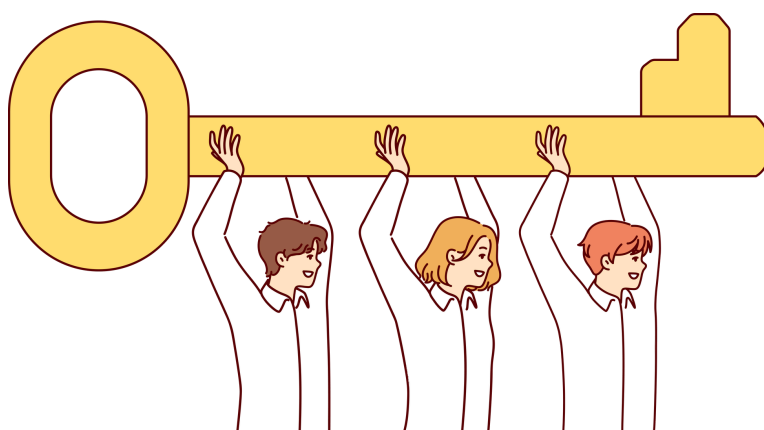
Servizi DOMICILIARI

ADE - Sostegno Domiciliare - Misura B1 - Spazio Neutro

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 - Quali sono i servizi domiciliari? Servizio ADE Assistenza Domiciliare Educativa (5) Servizio di Sostegno Domiciliare (7) Misura B1 (8) Spazio Neutro (9)	5
3 - Come raggiungerci	10
4 - Segnalazioni e reclami	10
5 - Con chi collabora	11
6 - Contatti	11





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.

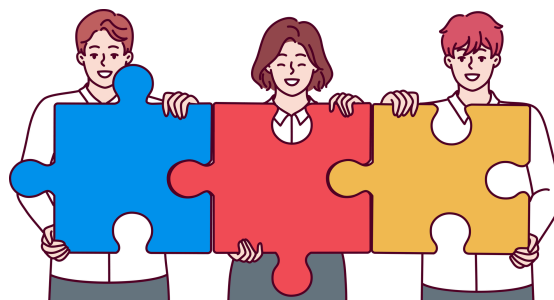
MODELLO DI RIFERIMENTO

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. Quali sono i servizi domiciliari?

Cooperativa Azzurra opera attraverso quattro modalità di attivazione:

- Servizio ADE (Assistenza Domiciliare Educativa)
- Servizio di Sostegno Domiciliare
- Servizio di Misura B1
- Servizio di Spazio Neutro (in collaborazione con i Servizi territoriali competenti)



Servizio ADE - Assistenza Domiciliare Educativa

Che cos'è

Il Servizio ADE è un percorso di **accompagnamento rivolto ai minori e alle famiglie**, finalizzato a salvaguardare la **qualità del rapporto tra genitori e figli**. L'intervento si svolge **presso il domicilio del minore** e comprende iniziative di sostegno alle funzioni educative e genitoriali, all'organizzazione della vita familiare e alla prevenzione di situazioni di disagio.

Il servizio rafforza le capacità educative e genitoriali, **migliora le relazioni all'interno del nucleo familiare** e garantisce al minore il diritto di essere educato e cresciuto nel proprio contesto d'origine.

Il ruolo degli educatori

Gli educatori **affiancano, sostengono e accompagnano i genitori** nello svolgimento delle loro funzioni educative. Rinforzano le esperienze di crescita e le opportunità di socializzazione del minore, facilitando anche l'accesso a una rete di rapporti esterna alla famiglia.

Orari e disponibilità

Il servizio può essere attivato generalmente dal lunedì al venerdì con **un monte ore massimo settimanale di 10 ore**, dalle 8.00 alle 21.00. Può essere attivato da lunedì a domenica solo dove previsto dai PEI (Piano Educativo Individualizzato).

Destinatari

Il servizio si rivolge a nuclei familiari fragili con uno o più minori residenti nei Comuni soci dell'Azienda Territoriale, che presentino difficoltà e/o carenze nell'esplicazione delle funzioni genitoriali sotto l'aspetto educativo, socio-relazionale, affettivo e/o materiale.

Possono accedere al Servizio:

- minori e famiglie in carico al Servizio Sociale di Base
- minori e famiglie dell'ATSP con specifico provvedimento dell'Autorità Giudiziaria

Come accedere

L'attivazione del servizio può avvenire tramite due modalità

- **Su richiesta del Servizio Sociale di Base** - L'assistente Sociale del Comune di residenza elabora un progetto di intervento, condividendolo con i genitori o chi ne faccia le veci e con la rete dei servizi eventualmente coinvolti. Il nucleo familiare sceglie l'ente erogatore tra quelli accreditati.
- **Su prescrizione dell'Autorità Giudiziaria** - L'équipe psicosociale del Servizio Minori e famiglia dell'ATSP valuta la situazione ed elabora un progetto, auspicabilmente sottoscritto dalla famiglia. Il nucleo familiare sceglie l'ente erogatore tra quelli accreditati.

Obiettivi del servizio

- Mantenere il minore nel contesto familiare e sociale di origine per evitare l'istituzionalizzazione
- Favorire un clima di fiducia e collaborazione sostenendo individualmente i componenti del nucleo
- Affiancare e promuovere l'autonomia gestionale dei genitori
- Rinforzare e sviluppare le competenze individuali dei minori
- Promuovere la socializzazione del nucleo familiare e sostenere le reti sociali positive
- Vigilare e proteggere
- Promuovere l'autonomia del nucleo familiare nell'igiene e nella cura dell'alloggio
- Promuovere e rinforzare la relazione tra minore e genitori

Presa in carico

L'educatore è responsabile della stesura del progetto educativo individualizzato (se richiesto dal Servizio), redatto dopo una breve fase di osservazione e valutazione concordata con i servizi e la famiglia.

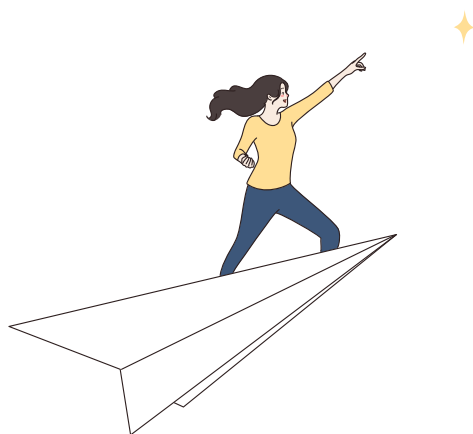
L'educatore redige e trasmette, tramite il responsabile del servizio della Cooperativa Azzurra, relazioni di aggiornamento a cadenza trimestrale o a richiesta, sulla situazione del nucleo familiare e sul servizio erogato, seguendo le tracce fornite dall'ATSP.

Personale

Le figure professionali che operano nel servizio possiedono uno dei seguenti titoli di studio:

- Diploma regionale di educatore professionale
- Laurea in scienze dell'educazione
- Laurea in discipline umanistiche con Piani di Studi contenenti esami di pedagogia, psicologia e sociologia

È vietato agli operatori di trasportare gli iscritti e i loro familiari con i mezzi propri.



Servizio di Sostegno Domiciliare

Che cos'è

Il Servizio di Sostegno Domiciliare è un intervento prestato da personale professionalmente preparato, finalizzato a **sostenere il minore e l'adulto disabile nel percorso di crescita e di formazione**, con riferimento alle aree dell'apprendimento scolastico, dell'integrazione sociale, del sostegno alle autonomie e del sollievo alle famiglie in condizioni di particolare criticità.

Destinatari

Il servizio si rivolge ai **sogetti disabili, prevalentemente in età scolare**, residenti nel territorio dei comuni soci dell'Azienda Territoriale. Possono essere attivati progetti anche per soggetti non in età scolare, che non abbiano superato i 60 anni di età.

Requisiti necessari per l'accesso:

- essere residente in uno dei Comuni soci dell'Azienda Territoriale ATSP
- avere una condizione di disabilità certificata dalla Commissione ASST competente (con riconoscimento almeno del comma 1 della legge 104/1992)
- non usufruire di altri servizi domiciliari

Il servizio può essere attivato solo nei confronti di coloro per i quali l'assistente sociale esprime un giudizio di congruità (bisogno espresso senza risposta coerente con la finalità del servizio).

Il progetto personalizzato

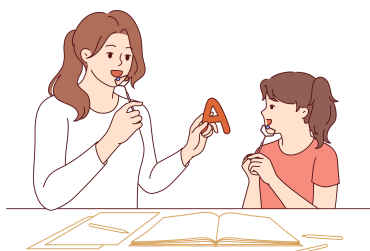
L'intervento si realizza a domicilio del soggetto secondo un progetto individualizzato, predisposto dall'assistente sociale del Comune di residenza e concordato con la famiglia, il soggetto e i servizi sanitari di riferimento. Nel progetto sono definiti gli obiettivi da raggiungere.

Per favorire l'integrazione sociale del soggetto disabile, l'intervento può essere parzialmente realizzato anche al di fuori della propria abitazione, coerentemente con gli obiettivi e le modalità contenute nel progetto individualizzato.

Durata e orari

Il progetto può prevedere un massimo di 6 ore settimanali, per un periodo complessivamente non superiore a tre mesi (massimo 13 settimane con almeno un accesso al servizio) durante l'anno (01/01-31/12). Il servizio è realizzato nei tempi stabiliti dal progetto e finalizzato al superamento o contenimento della situazione/problema che ne ha motivato l'attivazione.

È facoltà del singolo Comune di residenza del soggetto disabile chiedere all'ATSP l'erogazione del servizio per un periodo superiore al limite massimo previsto (3 mesi). In tal caso, il servizio erogato per il periodo eccedente sarà a totale carico del Comune.



Come attivarlo

La domanda di accesso al servizio è presentata dal cittadino al proprio Comune di residenza, che la inoltrerà ai competenti Servizi dell'ATSP. La documentazione deve includere:

- relazione sociale
- Piano d'Intervento Individualizzato, redatti dall'assistente sociale
- modello di scelta dell'Ente Erogatore, sottoscritto dal beneficiario o suo rappresentante legale

L'ATSP valuta la conformità e, se del caso, avvia il servizio. Il Servizio è erogato dall'Ente prescelto dal disabile beneficiario, tra quelli accreditati.

Personale

Il servizio si avvale di figure educative formate che operano in stretto contatto con le Assistenti Sociali del Servizio Sociale di Base e con i servizi specialistici del territorio quando coinvolti nella gestione del caso.

Servizio Misura B1

Che cos'è

La Misura B1 è un programma della Regione Lombardia che offre un **supporto economico a persone con disabilità gravissima e non autosufficienti** per aiutarle a rimanere a casa propria. Il programma è gestito attraverso il Fondo per le Non Autosufficienze (FNA 2024) e include l'erogazione di contributi economici mensili e/o un voucher socio-sanitario.

Come accedere

Per poter accedere al servizio, la famiglia deve presentare la domanda presso la propria ASST di residenza, con scadenze specifiche per chi già partecipava al programma e per i nuovi richiedenti. Successivamente il nucleo familiare sceglie l'ente erogatore tra quelli accreditati.

Obiettivi del servizio

- Fornire un sostegno alla famiglia
- Mantenere e/o potenziare le autonomie di base della persona presa in carico
- Favorire una partecipazione attiva del soggetto alle attività socializzanti presenti nel territorio
- Monitorare il progetto

Personale

Le figure professionali che operano nel servizio possiedono uno dei seguenti titoli di studio:

- Diploma regionale di educatore professionale
- Laurea in scienze dell'educazione
- Laurea in discipline umanistiche con Piani di Studi contenenti esami di pedagogia, psicologia e sociologia

È vietato agli operatori di trasportare gli iscritti e i loro familiari con i mezzi propri.

Servizio Spazio Neutro

Che cos'è

Lo Spazio Neutro è un servizio attivato a seguito di un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria per **tutelare i legami genitori-figli**. È uno **spazio fisico, temporaneo e relazionale**, finalizzato a preservare o ripristinare i legami familiari e garantire il soddisfacimento del bisogno di appartenenza del bambino.

Obiettivi del servizio

L'intervento ha il fine di **garantire il diritto di visita e relazione tra genitori non conviventi e figli minori**, assicurando l'importanza di mantenere relazioni personali e contatti diretti in modo regolare con entrambi i genitori, quando ciò corrisponde al maggior interesse del bambino.

Quando viene attivato

Lo Spazio Neutro viene attivato in caso di:

- separazioni o divorzi conflittuali
- ordini restrittivi o limitazioni temporanee delle responsabilità genitoriali
- procedimenti penali o condanne per maltrattamenti, abusi e violenze a carico di un genitore

L'invio al servizio può avvenire su:

- decreto del Tribunale per i Minorenni
- ordinanza del Tribunale Ordinario nei casi di separazione e divorzio
- ordinanza del Giudice Tutelare
- segnalazione dei Servizi Sociali

Personale

Le figure professionali che operano nel servizio possiedono uno dei seguenti titoli di studio:

- Diploma regionale di educatore professionale
- Laurea in scienze dell'educazione
- Laurea in discipline umanistiche con Piani di Studi contenenti esami di pedagogia, psicologia e sociologia



3. Come raggiungerci

Dove siamo

L'ufficio del coordinatore dei Servizi Domiciliari è ubicato nella frazione di **Montecchio di Darfo Boario Terme (BS)**, in **via Mazzini 90**.

L'educatore domiciliare svolge il suo servizio a domicilio della famiglia, sul territorio o in spazio neutro.

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



4. 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.

5. Con chi collabora

Le collaborazioni di rete sul territorio si attuano con:

- **Assistenti Sociali** dei Comuni di riferimento
- **Operatori del Servizio di Neuropsichiatria infantile e dell'adolescenza** dell'ASST di Valle Camonica-Sebino nella definizione degli obiettivi, della metodologia e nella progettazione degli interventi
- **Centro Territoriale per l'Integrazione** (CTI)
- **Dirigenti, insegnanti e personale ATA** degli istituti
- **Associazioni e enti** del territorio per la realizzazione di interventi di inclusione sociale
- **Spazio Autismo** per la condivisione degli interventi per alunni con disturbi dello spettro autistico

6. Contatti

Servizio Domiciliari di Azzurra Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Mazzini, 90 - 25047 - Darfo Boario Terme (Brescia)

E.mail: domiciliari@azzurracoop.org

Telefono: 339.7266355

Coordinatore: **Dott. Stefano Elmetti**

Uffici Amministrativi

Via Mazzini, 90 Darfo Boario Terme (Brescia)

Tel 0364.532374 - Fax 0364.1911073

e-mail: segreteria@azzurracoop.org

pec: azzurraonlus@servizipec.com

