



**Progetto Territoriale Disabili**  
**“ATELIER OFFICINA CREATIVA”**

**Bariano (BG)- Piazza Paganessi, 3**

**CARTA DEI SERVIZI**

**Aggiornamento: novembre 2022**

## INDICE

- 1. Introduzione**
- 2. Mission della cooperativa**
- 3. Bacino di riferimento**
- 4. Destinatari**
- 5. Personale**
- 6. Finalità e Obiettivi**
- 7. Attività**
- 8. Servizi offerti**
- 9. Principi e metodologia**
- 10. Modalità di accesso e attivazione del servizio**
- 11. Tipologie di intervento e costi**
- 12. Sistema di monitoraggio e di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale**
- 13. Sistema adottato per invio e segnalazioni reclami**
- 14. Procedure sanitarie**
- 15. La rete dei servizi offerti dalla cooperativa Acli Servizi**
- 16. Riferimenti**

## **1. INTRODUZIONE**

La Carta dei Servizi è il patto tra la struttura di Servizio ed i cittadini, secondo le seguenti indicazioni:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definizione di standard ed assunzione di impegni rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Lo scopo principale della Carta dei Servizi è quindi quello di presentare il modo in cui è organizzato il servizio, quali sono le modalità di funzionamento, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta, quali sono i sistemi di valutazione della qualità adottati dalla Direzione del servizio.

Nello specifico la Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti e individuare gli obiettivi del Servizio.

Il Servizio rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il Servizio;
- l'organizzazione del Servizio;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la partecipazione dell'utente e della sua famiglia al miglioramento continuo del Servizio;
- le modalità di reclamo.

## **2. MISSION DELLA COOPERATIVA**

Nata nel 1984 a Bariano da un gruppo di volontari, ACLI Servizi è una Cooperativa Sociale senza scopo di lucro la cui finalità, ai sensi dell'art.1 della legge 381/91, è quella di *“perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini”*.

ACLI Servizi ha attraversato le evoluzioni sociali ed economiche di questi 35 anni mantenendo costantemente come orizzonte del proprio agire la solidarietà, la centralità della persona, lo sviluppo delle comunità locali.

Questa lunga esperienza e la coerenza della nostra storia ci hanno portati oggi ad essere un punto di riferimento nella bassa Bergamasca per persone e famiglie in situazioni di fragilità, oltre che un importante partner per enti e istituzioni locali.

La costante ricerca di soluzioni innovative ai problemi vecchi e nuovi delle persone e delle comunità è la rotta maestra della nostra azione sociale e imprenditoriale.

## **3. BACINO DI RIFERIMENTO**

Il Servizio Progetto Territoriale Disabili (P.T.D.) denominato “Atelier Officina Creativa” accoglie progetti su segnalazione dei comuni dell'Ambito territoriale n. 14 di Romano di Lombardia, che comprende: Romano di Lombardia, Antegnate, Calcio, Civate al Piano, Cologno al Serio, Cortenuova, Fontanella, Ghisalba, Martinengo, Pumenengo, Morengo, Barbata, Bariano, Covo, Isso e Fara Olivana con Sola.

Vengono valutate segnalazioni anche da parte di comuni extra ambito.

## **4. DESTINATARI**

Il P.T.D. accoglie persone disabili giovani e adulte (18-65 anni) che, per le loro caratteristiche, necessitano di interventi di alta, media o bassa protezione. Le attività proposte, che tengono conto del complessivo progetto di vita della persona, sono volte a garantire il potenziamento o il mantenimento dei livelli di autonomia/capacità personale e l'integrazione sociale, attraverso interventi socio-occupazionali, socio-educativi e socio-assistenziali individualizzati.

Il Servizio è caratterizzato da una forte apertura all'esterno, in un'ottica di integrazione con le risorse del territorio.

In casi particolari, per i quali è richiesta specifica valutazione da parte dell'equipe multiprofessionale, è possibile prevedere l'attivazione del servizio anche per soggetti di età compresa tra i 16 e i 18 anni di età.

In previsione di un inserimento, la cooperativa collabora nella realizzazione di progetti ponte dalle scuole di provenienza, definendo tempi e attività propedeutici ad un ingresso graduale all'interno del servizio, in particolare per gli utenti con età compresa tra i 16 e i 18 anni.

## **5. PERSONALE**

Nel P.T.D. si prevede la presenza delle seguenti figure professionali:

1. Coordinatore pedagogico del Servizio, in possesso di laurea in scienze dell'educazione e con esperienza educativa pluriennale;
2. Coordinatore Operativo, con esperienza educativa pluriennale;
3. Educatore professionale;
4. Assistente educatore;
5. Personale asa/oss;
6. Personale ausiliario: addetta alle pulizie, addetti al trasporto;
7. Figure volontarie.

Il personale è dotato di un cartellino di riconoscimento con la fotografia e la chiara indicazione del nome e cognome nonché del ruolo svolto all'interno del Servizio.

## **6. FINALITÀ e OBIETTIVI**

Le finalità che si intendono perseguire all'interno dell'Atelier "Officina Creativa" possono essere sintetizzate nei punti seguenti:

- Acquisire, mantenere e potenziare **autonomie e capacità** nella cura di sé e del proprio ambiente di vita;
- Acquisire, mantenere e potenziare **abilità pratiche e manuali** che consentano maggior consapevolezza del sé e il riconoscimento della persona disabile in quanto "lavoratore" attraverso lo svolgimento di attività socio-occupazionali in laboratori ergoterapici o in integrazione con il territorio;
- Favorire l'integrazione della persona nel **territorio** attraverso attività legate al tempo libero.

A ciascuna finalità educativa (macro-obiettivo) corrispondono degli obiettivi specifici che verranno perseguiti attraverso la messa in campo di azioni specifiche ed individualizzate.

Premessa necessaria per la buona riuscita dei singoli progetti è che questi vengano condivisi in tutte le parti con la famiglia del destinatario del servizio, il Servizio Disabili dell'Azienda Speciale Consortile SOLIDALIA e con il Servizio Sociale del Comune di residenza.

FINALITÀ EDUCATIVA	OBIETTIVI SPECIFICI
<p>Acquisire, mantenere e potenziare <b>autonomie e capacità</b> nella cura di sé e del proprio ambiente di vita</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Favorire l'indipendenza e l'autonomia personale promuovendo percorsi di crescita di capacità di gestione di sé;</li> <li>▪ Sviluppare le autonomie legate alla cura di sé;</li> <li>▪ Potenziare e sviluppare il senso di responsabilità e le capacità necessarie nella cura dell'ambiente e degli oggetti;</li> <li>▪ Promuovere lo sviluppo delle capacità cognitive, comunicative, operative, relazionali, sociali;</li> <li>▪ Favorire la scoperta delle proprie potenzialità espressivo-corporee;</li> <li>▪ Favorire la maturità affettiva e la cognizione della propria adultità;</li> <li>▪ Promuovere l'autodeterminazione, offrendo possibilità di scegliere e di prendere iniziative.</li> </ul>
<p>Acquisire, mantenere e potenziare <b>abilità pratiche e manuali</b> che consentano maggior consapevolezza del sé e il riconoscimento della persona disabile in quanto "lavoratore" attraverso lo svolgimento di attività socio-occupazionali in laboratori ergoterapici o in integrazione con il territorio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creare le condizioni più idonee per l'espressione degli interessi dei soggetti inseriti, al fine di sviluppare abilità pratico manuali;</li> <li>▪ Acquisire competenze operative e simil-lavorative secondo le singole potenzialità;</li> <li>▪ Incrementare la capacità di rispetto di regole, tempi e spazi;</li> <li>▪ Sviluppare la capacità di concentrazione e attenzione al compito;</li> <li>▪ Favorire la consapevolezza e il riconoscimento di sé come "lavoratore";</li> <li>▪ Favorire l'acquisizione di un ruolo sociale, valorizzando le capacità operative e di utilità sociale in attività sul territorio.</li> </ul>
<p>Favorire l'integrazione della persona nel <b>territorio</b> attraverso attività legate al tempo libero</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Creare momenti di integrazione e di socializzazione con il Territorio, favorendo e promuovendo occasioni di incontro con la Comunità;</li> <li>• Sensibilizzare la Comunità di appartenenza attraverso la promozione di differenti iniziative sul Territorio;</li> <li>• Favorire l'avvicinamento ad attività di realtà territoriali, facilitando l'inclusione sociale;</li> <li>• Promuovere attività di pubblica utilità a favore della cittadinanza, in particolare quella più fragile.</li> <li>• Promuovere le persone inserite nel PTD come risorse concrete di aiuto pratico-manuale e non come soggetti a cui prestare assistenza</li> </ul>

## 7. ATTIVITÀ

Le attività e le proposte educative nonché la strutturazione oraria sono organizzate in modo da rispondere alle esigenze di ogni singolo ragazzo ed in relazione anche alle esigenze familiari. Ciascuna proposta viene diversificata a seconda del progetto individualizzato, per età, per interesse e per libera aggregazione, compatibilmente con il rapporto educativo previsto dal servizio.

Flessibilità e propositività sono principi alla base della programmazione delle attività condivisa con l'equipe ogni anno.

La programmazione di alcune attività viene differenziata in base alla stagione (invernale ed estiva).

In particolare, vengono strutturate una serie di proposte che possono essere così differenziate secondo le seguenti aree di intervento:

<p><b>AREA DELLE AUTONOMIE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attività cognitive: Laboratorio di PC; Uso dell'orologio e del denaro; mantenimento e recupero di abilità scolastiche;</li> <li>▪ Laboratorio di cucina;</li> <li>▪ Laboratorio di economia domestica;</li> <li>▪ Uscite sul territorio finalizzate all'esperienza in contesti sociali quotidiani (spesa, lavanderia, etc.);</li> <li>▪ Soggiorni di due o più giorni;</li> <li>▪ Week-end di sollievo;</li> <li>▪ Uscite serali.</li> </ul>
<p><b>AREA OCCUPAZIONALE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Laboratorio Ergoterapico di assemblaggio e confezionamento;</li> <li>▪ Laboratorio del Legno;</li> <li>▪ Attività in campo aperto con enti privati o cooperative sociali.</li> </ul>
<p><b>AREA DEL TEMPO LIBERO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attività motorie/riabilitative: palestra, piscina, attività di pet-therapy e ippoterapia, calcetto, camminate in montagna;</li> <li>▪ Attività espressive: laboratori creativi e laboratorio teatrale con il Tae Teatro di Treviglio;</li> <li>▪ Organizzazione e partecipazione ad eventi di inclusione sul territorio (Holy-Run a Romano di Lombardia, Colletta Alimentare con la Caritas di Mozzanica, etc.);</li> <li>▪ Stand di sensibilizzazione di altre realtà ( ad es. Unicef ).</li> </ul>

## 8. SERVIZI OFFERTI

- **Trasporto:** viene garantito il servizio di trasporto da e per l'abitazione all'interno dell'ambito.
- **Pranzo:** è possibile, a completamento della progettualità individualizzata la condivisione del pranzo con la presenza dell'educatore, presso il capannone Alveare, l'Atelier e la mensa di Romano.
- **Consulenza:** possibilità di ascolto e confronto con la psicologa interna su particolari bisogni della famiglia in relazione alla persona con fragilità.

## 9. PRINCIPI e METODOLOGIA

La relazione educativa, principio metodologico del servizio, si declina come relazione di aiuto, per facilitare la crescita e la maturità della persona capace di autodeterminazione e di autorealizzazione. La relazione di aiuto poggia su tre principi fondamentali: la congruenza, l'accettazione positiva incondizionata e l'empatia. La dimensione del gruppo, inteso anche come spazio e momento di confronto, scambio e condivisione, è un altro presupposto fondamentale per il raggiungimento di obiettivi orientati allo sviluppo di abilità relazionali, sociali, comunicative e a far assumere, gradualmente, al soggetto disabile, un ruolo sempre più adulto ed autonomo, secondo le proprie potenzialità.

Propedeutica in quest'ottica, è la possibilità di sperimentare attività in contesti interni, protetti, ed altri esterni, territoriali.

### Metodologie gestionali ed organizzative

- ❖ **Lavoro in equipe:** incontri periodici di coordinamento e verifica tra gli educatori, i volontari e la Coordinatrice del Servizio, al fine di permettere una supervisione e valutazione del lavoro svolto all'interno del Servizio stesso. Tale confronto e lavoro di équipe si svolgerà seguendo una calendarizzazione concordata tra i diversi soggetti coinvolti.

I momenti previsti sono i seguenti:

-settimanali: tra equipe educativa e coordinatrice del Servizio, durante i quali vengono riportati gli avvenimenti recenti e si analizzano le eventuali problematiche emerse relative agli utenti. Viene rilanciata la programmazione a breve termine per la settimana e, a fine mese, la calendarizzazione per il mese successivo di eventuali uscite o variazioni di orario e attività;

-periodici: tra equipe educativa, volontari e coordinatrice del servizio. I volontari costituiscono una risorsa imprescindibile, grazie al contatto con le famiglie (addetti al trasporto) e al supporto fornito agli operatori nella gestione delle attività, oltre ad essere risorsa relazionale per le persone inserite;

-annuali (salvo diverse esigenze): tra referenti dell'Unità Operativa Disabili, famiglie, coordinatrice ed operatore di riferimento del servizio al fine di permettere una supervisione e valutazione del lavoro



svolto all'interno del Servizio stesso ma anche con l'obiettivo di programmare, verificare e rilanciare i progetti di anno in anno con nuovi obiettivi;

-al bisogno: tra famiglie ed equipe educativa alla presenza della coordinatrice, in modo da creare un momento di verifica e di confronto diretto, di scambio di osservazioni e suggerimenti reciproci tra gli interlocutori più direttamente coinvolti;

-annuali: incontri in plenaria con tutte le famiglie e l'equipe per un confronto sull'andamento generale del servizio.

❖ **Partecipazione attiva**: coinvolgimento attivo delle famiglie dei soggetti frequentanti l'Atelier Officina Creativa alla partecipazione della vita della cooperativa, alla condivisione del PEI e ai momenti di formazione/supervisione proposte, considerando le figure parentali non solo come fruitori del Servizio, ma promotori delle singole iniziative e proposte, secondo un approccio di Comunità attiva.

❖ **Lavoro di rete**: confronto periodico, al fine di monitorare il PEI, con l'Unità Operativa Disabili, i referenti dell'Amministrazione Comunale, gli Enti Specialisti che hanno in carico la persona nonché con gli altri Servizi Educativi e Associazioni presenti sul Territorio, rinforzando i rapporti di collaborazione già esistenti e cercandone di nuovi all'interno della Comunità di riferimento.

❖ **Lavoro sul/ col Territorio**: Il servizio P.T.D. favorisce le collaborazioni sul territorio, con le amministrazioni comunali, con realtà associative, con altri servizi per persone con fragilità e con soggetti privati.

Vengono condivise progettualità con altri servizi della Cooperativa, in particolare con il Servizio di Formazione all'Autonomia e con il Centro Diurno Disabili (come ad es. laboratorio teatrale, calcetto, piscina, etc.)

Per quanto concerne l'Abitare, in collaborazione con l'associazione Agenha di Romano di Lombardia dal 2017, è in essere il progetto "Casa Agenha", appartamento palestra per il Dopo di Noi Durante Noi. Formulazione di apposite convenzioni con le diverse agenzie, per avviare attività di gruppo o individuali. L'azione preliminare consiste nell'individuare i possibili partner, valutate le diverse proposte, si formula un progetto con la definizione di contenuti, modalità e tempi dell'attività.

❖ **Progetto Educativo Individualizzato**: l'attività e l'organizzazione del Servizio P.T.D. non può prescindere dall'elaborazione di un Progetto Educativo Individualizzato, cioè di uno strumento utile per identificare gli obiettivi individuali, le metodologie e le strategie educative attuabili per il perseguimento degli stessi. Sono previsti momenti intermedi di revisione e al termine dell'annualità,

viene redatta una verifica per valutare il raggiungimento degli obiettivi e l'adeguatezza delle metodologie educative attuate.

- ❖ **Documento di Valutazione Annuale:** il dirigente dell'area disabilità, con la coordinatrice del servizio, in condivisione con l'equipe educativa e la famiglia, stilerà un documento di valutazione dell'anno in chiusura, verificando l'andamento generale del servizio, il mantenimento/incremento delle attività proposte, la qualità delle attività proposte e, al contempo, il rilancio progettuale dell'anno alle porte. Nel rilancio saranno indicati gli obiettivi e le azioni di apertura al territorio che si cercherà di mettere in campo per significare ancora di più la presenza dei destinatari del servizio nella vita comunitaria.

## **10. MODALITÀ DI ACCESSO E ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO**

### **Persone residenti nei comuni dell'Ambito 14 (Romano di Lombardia)**

L'assistente Sociale di riferimento del Comune di residenza della persona disabile richiede all'Unità Operativa Disabili (UOD) dell'Azienda Speciale Consortile SOLIDALIA di Romano di Lombardia, una valutazione rispetto all'ammissibilità dell'utente al Servizio P.T.D..

In seguito l'UOD propone al Comune un progetto PTD che stabilisce il monte ore settimanale e il valore economico complessivo delle prestazioni da erogare.

Verificata la sostenibilità economica, il Comune approva il progetto e Solidalia convoca la famiglia per presentare il progetto e l'elenco dei soggetti accreditati. Dopo aver visionato gli enti accreditati la famiglia opera la propria personale scelta.

Una volta effettuata la scelta da parte della famiglia vengono fissati degli incontri tra la Coordinatrice del Servizio, l'Ente inviante (UOD) e la famiglia dell'utente, al fine di raccogliere tutte le informazioni utili all'inserimento dello stesso e per definirne modalità e tempi di avvio (che avverrà entro 15 giorni dalla scelta, con l'attivazione del mese di osservazione).

### **Persone residenti extra ambito 14 (Romano di Lombardia)**

L'accesso al servizio è possibile anche per utenti non residenti all'interno dell'ambito 14, previa segnalazione e confronto tra coordinatore e servizi titolari della presa in carico della persona.

In tal caso verrà stipulato un contratto privato tra cooperativa, ente inviante e famiglia all'interno del quale vengono specificati costi e modalità di accesso specifiche.

### **Periodo di osservazione**

Dopo avere raccolto le informazioni necessarie alla conoscenza dell'utente, viene svolto un periodo di osservazione per permettere agli operatori di raccogliere una serie di elementi e di informazioni utili a

verificare l'attinenza delle attività proposte rispetto ai reali interessi e i bisogni dell'utente. Tale periodo corrisponde al primo mese di attivazione del progetto, salvo diversi accordi specifici.

### **Progetto Educativo Individualizzato**

Concluso il periodo di osservazione gli operatori del Servizio procedono ad una verifica d'equipe, durante la quale vengono condivise le finalità educative e gli obiettivi specifici che si intendono raggiungere nel corso dell'esperienza. Viene assegnato un educatore di riferimento all'utente e si definisce il Progetto Educativo Individualizzato, elaborato e condiviso con il Servizio Disabili e con la famiglia.

Nell'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento verrà posta particolare attenzione ai diversi livelli di sviluppo dell'utente permettendo così di offrire al soggetto fruitore del Servizio una serie di attività da realizzare in rapporto alle proprie risorse ed alle proprie capacità emergenti. La struttura del PEI viene riportata in allegato (All. D).

Settimanalmente viene effettuata una verifica all'interno dell'équipe al fine di valutare il processo di crescita, le attività proposte e apportare modifiche e/o cambiamenti sostanziali nel progetto di intervento.

A cadenza annuale o, per qualsiasi esigenza, sono previsti momenti di verifica e monitoraggio da parte dell'UOD dell'Ufficio di Piano al fine di valutare l'andamento del PEI e le eventuali variazioni progettuali. A fine anno sarà cura del servizio predisporre la relazione di verifica rispetto all'andamento del PEI (All. F).

E' prevista la stesura di una sintesi del PEI, utile alle famiglie per la rendicontazione annuale che debbono fare al Tribunale (All. E).

## **11. TIPOLOGIE DI INTERVENTO E COSTI**

Le famiglie residenti nell'ambito 14, possono ricevere dall'ASC Solidalia, i Voucher Sociali, attraverso i quali la persona disabile e/o la sua famiglia possono acquistare le prestazioni dai soggetti accreditati. Tali voucher vengono classificati in base al monte ore settimanale e all'intensità del rapporto educativo operatore/persona disabile. Nello specifico si individuano i seguenti profili di voucher:

- **INTERVENTI AD ALTA PROTEZIONE:** Questi interventi sono rivolti a persone disabili i cui bisogni richiedono un intervento in rapporto 1:1. Le attività possono svolgersi, a seconda dei bisogni rilevati e degli obiettivi che si intendono raggiungere, presso il domicilio della persona disabile, presso strutture esistenti o in integrazione con attività del territorio. Le figure professionali coinvolte e il monte ore settimanale variano a seconda degli obiettivi del progetto individualizzato che deve sempre essere orientato allo svolgimento di attività in integrazione con altri soggetti.

INTERVENTI AD ALTA PROTEZIONE	FIGURA PROFESSIONALE PREVISTA	COSTO ORARIO
	Educatore	25 € all'ora (IVA esclusa)
	Assistente educatore	18,25 € all'ora (IVA esclusa)
	Ausiliario socio assistenziale (a.s.a.)	17,30 € all'ora (IVA esclusa)

- **INTERVENTI A MEDIA PROTEZIONE** Gli interventi a media protezione prevedono un rapporto 1:5 operatore/persona disabili ed il loro valore economico è determinato dal monte ore di frequenza settimanale previsto.

PROFILI DI VOUCHER	MONTE ORE SETTIMANALE MINIMO	VALORE ECONOMICO MENSILE
<b>1. Voucher</b>	25 ORE	€ 970,00 (IVA esclusa)
<b>2. Voucher</b>	21 ORE	€ 873,00 (IVA esclusa)
<b>3. Voucher</b>	15 ORE	€ 727,50 (IVA esclusa)
<b>4. Voucher</b>	9 ORE	€ 436,50 (IVA esclusa)

- **INTERVENTI A BASSA PROTEZIONE** Gli interventi a bassa protezione prevedono un rapporto 1:7 operatore/persona disabili ed il loro valore economico è determinato dal monte ore di frequenza settimanale previsto.

PROFILI DI VOUCHER	MONTE ORE SETTIMANALE MINIMO	VALORE ECONOMICO MENSILE
<b>1. Voucher</b>	35 ORE	€ 970,00 (IVA esclusa)
<b>2. Voucher</b>	30 ORE	€ 873,00 (IVA esclusa)
<b>3. Voucher</b>	21 ORE	€ 727,50 (IVA esclusa)
<b>4. Voucher</b>	12 ORE	€ 436,50 (IVA esclusa)

La scelta della tipologia di rapporto educativo è determinata dalla valutazione effettuata dall'equipe multidimensionale coinvolta nel progetto della persona disabile. Importante è inoltre l'esito della prima fase di osservazione che consentirà di definire in modo puntuale gli obiettivi del progetto individuale. Negli interventi di bassa e media protezione è richiesta la presenza di un secondo operatore, non necessariamente educatore, nel luogo di svolgimento dell'attività al fine di consentire condizioni di sicurezza per tutti i membri del gruppo.

La compartecipazione è stabilita dall'ente titolare dell'accreditamento (Solidalia) e versata direttamente alla cooperativa che eroga il servizio. In quanto tale, non è riferibile a spese specifiche bensì a titolo di compartecipazione generale ai costi.

La rimanenza dei costi resta a carico del comune di residenza (salvo diversi accordi tra le parti famiglia-comune)

## **12. SISTEMA DI MONITORAGGIO E DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DEL PERSONALE**

Vengono utilizzati diversi strumenti per il monitoraggio del servizio PTD e la rilevazione del grado di soddisfazione di utenti ed operatori, nonché la verifica di efficacia ed efficienza dello stesso.

### **Comunicazione e soddisfazione Utenti/famiglie**

- ❖ E' prevista la condivisione con le famiglie del PEI (All. D) indicante gli obiettivi che verranno perseguiti durante l'anno, gli orari e le attività a cui l'utente partecipa;
- ❖ E' previsto, se richiesto dalle famiglie o se giudicato necessario, l'utilizzo del "diario giornaliero" per comunicazioni e informazioni casa-servizio;
- ❖ Possibilità di confronto e di scambio di informazioni/comunicazioni tra educatore e genitore;
- ❖ Somministrazione annuale del questionario di rilevazione del grado di soddisfazione rispetto al servizio (All. A).

### **Comunicazione e soddisfazione Operatori**

- ❖ Equipe settimanale (come precedentemente descritto) con modalità di partecipazione attiva degli operatori (particolare attenzione alla propositività);
- ❖ Viene assicurata la reperibilità del coordinatore operativo negli orari di servizio;
- ❖ Viene somministrato annualmente un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori. (All. B)

### **Altri strumenti**

Vengono inoltre prodotte, a cura del coordinatore:

- ❖ Relazione sui questionari di verifica raccolti dagli utenti e dai familiari sugli indici di soddisfazione;
- ❖ Relazione annuale sul servizio con rilancio progettuale.

## **13. SISTEMA ADOTTATO PER L'INVIO DI SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Ad avvio del progetto viene consegnato alle famiglie un apposito modulo da riconsegnare in cooperativa, qualora necessario, con l'indicazione di eventuali segnalazioni, reclami o suggerimenti relativi al servizio erogato (All. C).

#### **14. PROCEDURE SANITARIE**

Per quanto concerne le procedure sanitarie sono stati predisposti modelli al fine di rilevare le informazioni mediche. In particolare: All. 1 –Allergie e Intolleranze; All. 2 – Terapie Farmacologiche in Corso; All. 3 – Terapia Farmacologica da assumere in orario di Servizio. La compilazione di questa modulistica viene richiesta al momento dell’ingresso e se ne richiede un aggiornamento annuale.

Per l’auto-somministrazione dei farmaci, con sorveglianza del personale del P.T.D, durante l’orario di frequenza, è necessario la prescrizione scritta del medico, indicante la tipologia dei farmaci da somministrare, la posologia e l’orario. La famiglia dovrà, inoltre, firmare un apposito modulo di autorizzazione.

Se l’utente deve seguire diete particolari, la richiesta deve essere accompagnata da certificato del medico di base e dal modulo apposito compilato da un familiare.

#### **15. LA RETE DEI SERVIZI OFFERTI DALLA COOPERATIVA ACLI SERVIZI**

**Acli Servizi** è una cooperativa mista (di tipo A e di tipo B) che gestisce la filiera dei servizi rivolti alle persone con disabilità con livelli di gravità e protezione differente, in maniera tale da poter garantire un pieno sviluppo rispetto al Progetto di Vita; parallelamente offre Servizi di Inserimento Lavorativo.

Quindi, oltre al P.T.D, i Servizi offerti sul territorio sono:

- ❖ Servizio di **Assistenza Educativa Scolastica** in accreditamento con Asc Solidalia e Risorsa Sociale e l’**Assistenza alla Comunicazione** in accreditamento con ATS Bergamo;
- ❖ **Servizio di Formazione all’Autonomia** in accreditamento con Asc Solidalia;
- ❖ **Centro Diurno Disabili “La Gabbianella”** di Caravaggio;
- ❖ **“Casa Agenha”** appartamento palestra per il Dopo di Noi Durante Noi in collaborazione con l’associazione Agenha di Romano di L
- ❖ **Area B** - servizi di inserimento al lavoro/tirocini in ambiente protetto e servizi propri quali:
  - assemblaggi e confezionamenti
  - pulizie ordinarie
  - trasporti
  - gestione portinerie/centralino

La cooperativa, nella gestione dei servizi succitati, dispone di personale con esperienza pluriennale.

## 16. RIFERIMENTI

### **P.T.D. – PROGETTO TERRITORIALE PER PERSONE DISABILI “OFFICINA CREATIVA”**

#### **Giorni e orari di apertura:**

Da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 flessibile in base a moduli di accesso

#### **Periodo di apertura:**

235 giorni/anno (47 settimane) con calendario annuale specifico

#### **Sedi del Servizio**

##### **-Spazio autonomie Atelier**

Spazio attrezzato con cucina e zona pranzo, zona soggiorno/relax e tavoli da lavoro per laboratorio di cucina; lavanderia attrezzata e strumenti per la pulizia per la sperimentazione del laboratorio di economia domestica. Vi è inoltre una zona informatica in cui espletare i laboratori cognitivi, legati all'apprendimento. Infine, vi è uno spazio polivalente/artistico in cui modulare le attività artistico ricreative.

Sono presenti servizi igienici attrezzati per persone disabili.

Tale spazio ha sede in Piazza Paganessi, 3- 24050 Bariano (BG)

##### **-Laboratorio protetto Alveare**

Capannone attrezzato per l'effettuazione di lavorazioni per laboratorio ergo terapeutico e per l'Area B.

Sono presenti servizi igienici attrezzati per persone disabili.

Il laboratorio ha sede in via Veneto 4/6, 24050 Bariano (BG)

#### **Coordinamento**

Coordinatrice educativa Ramona Cucchi

Coordinatrice operativa Nicoletta Berta

Telefono: 334/6404952

Mail: [ptd@coopacliservizi.it](mailto:ptd@coopacliservizi.it)

#### **Sede legale/amministrativa**

Piazza Paganessi, 3- 24050 Bariano (BG)

Fax 0363.959462 Telefono 0363.957411

E-Mail : [segreteria@coopacliservizi.it](mailto:segreteria@coopacliservizi.it)

Sito: [www.coopacliservizi.it](http://www.coopacliservizi.it)

 Acli Servizi Coop Sociale a r.l.