



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

CARTA DEI SERVIZI

PROGETTI RESIDENZIALI Cooperativa Sociale Ser. e N.A.

Anno 2026

Pagina 1/29



Sede legale e operativa:
via Pizzo Scais, 1/D
24125 Bergamo

T. 035.313880
F. 035.3842466
info@serenacoop.it

C.F e P. Iva: 01957640160
Albo Nazionale Soc.
Cooperative n. A115129

REA Bergamo n. 250484
PEC: pecserena@legalmail.it
cod. SDI M5UXCR1



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

Finalità del documento

La Carta dei Servizi è il documento che definisce gli standard di qualità, i principi fondamentali e i diritti degli utenti afferenti ad un servizio. È uno strumento di trasparenza e dialogo tra l'ente erogatore del servizio e i suoi utenti, con l'obiettivo di garantire un servizio efficiente, accessibile e orientato alla soddisfazione dell'utente. Rappresenta un patto tra chi offre il servizio e chi ne usufruisce, 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 e assunzione di impegni da parte dell'ente gestore 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 rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

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
- informare le Amministrazioni Locali, le Aziende Sanitarie e Socio Sanitarie territoriali ed i cittadini in generali, delle caratteristiche e modalità di funzionamento del servizio a cui la carta è riferita

Presentazione della Cooperativa Sociale SER.e N.A.

SER.e N.A., il cui acronimo significa Servizi e Nuove Attività, è una Cooperativa Sociale, senza finalità lucrative, che ha come scopo il perseguimento dell'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini. La Cooperativa si impegna a realizzare i propri scopi sociali attraverso la gestione di servizi sociali e socio-sanitari orientati prevalentemente ai bisogni di persone fragili o che lo diventano in un periodo particolare della loro vita (anziani, minori, disabili, situazioni di svantaggio socio-culturale, ecc.), è orientata ad ottenere per i soci e per i lavoratori la continuità di lavoro, le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, nonché a provvedere ad ogni forma di assistenza e di previdenza applicando i principi e i metodi della cooperazione e della mutualità. La Cooperativa vuole porsi nel suo lavoro quotidiano come elemento costruttore di comunità, di relazioni significative nei territori in cui lavora e in cui hanno sede i suoi servizi e come portavoce di valori quali la centralità della persona e di un'economia civile le cui fondamenta sono la reciprocità e la fraternità. La Cooperativa si propone di costruire percorsi a sostegno del progetto di vita della persona, cercando di sostenere la qualità della vita e la completezza, rispondendo ai bisogni più profondi della persona, che sono quelli di essere guardata, accolta, capita e valorizzata partendo dalle sue caratteristiche e attraverso le costituzioni di una filiera di servizi.



Le nostre proposte abitative “Dopo di Noi”

Percorsi residenziali pensati per garantire autonomia, sicurezza e qualità di vita, all'interno di contesti accoglienti e profondamente radicati nel territorio.

1. Appartamento di Almè - Un luogo dove vivere in autonomia, con sicurezza

Un ambiente moderno e inclusivo, pensato per persone neurodivergenti che desiderano sperimentare autonomia in un contesto protetto.

- Struttura a bassa protezione, ideale per la massima indipendenza, con un monitoraggio educativo di 10 ore settimanali,
 - Accoglie 3 persone,
 - Supporto tramite monitoraggio educativo e tramite il supporto di uno psicologo specializzato,
 - Innovativo sistema di sensori per garantire sicurezza e serenità, senza rinunciare alla privacy
- Un progetto che valorizza le capacità individuali e sostiene una vita quotidiana autentica e autonoma.

2. Casa Famiglia di Comun Nuovo - Comunità, relazioni e crescita quotidiana

Una casa che è davvero una casa: calda, viva e ricca di opportunità. Accoglie 5 persone con disabilità a media intensità di sostegno, accompagnate da un team competente e sempre presente.

- Operatore h24 con rapporto 1:5
 - Coinvolgimento diretto nel servizio SFA diurno, ospitato nello stesso edificio
 - Progetto abitativo fortemente integrato, che unisce vita domestica, crescita personale e partecipazione sociale
- Le attività sono aperte al territorio e costruite in collaborazione con la comunità, per favorire relazioni autentiche e inclusione reale.



3. Casa dei Colori di Urgano - Abitare significa appartenere

Un ambiente dinamico e accogliente, ideale per persone con disabilità che necessitano di sostegno di media intensità.

- Presenza continuativa degli operatori 24 ore su 24
 - Struttura che dialoga costantemente con il territorio
 - Attività quotidiane sviluppate insieme alla comunità locale
- La Casa dei Colori è un luogo dove ognuno può esprimersi, crescere e costruire legami significativi, sentendosi parte attiva della vita sociale.

Un progetto, tre possibilità: un obiettivo comune

Offrire spazi di vita vera, in cui ogni persona può sentirsi protagonista, rispettata nelle proprie esigenze e valorizzata nei propri talenti.



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

1. Appartamento di Almè – Un luogo dove vivere in autonomia, con sicurezza

Presentazione della struttura

L'Appartamento è inserito nel territorio del Comune di Almè, al primo piano dello stabile in via Locatelli, 8. La struttura è raggiungibile in auto e dista circa cinquanta metri dalle fermate dei bus della Linea 9 della ditta ATB e della Linea B della ditta Arriva.

Nell'arco di qualche centinaio di metri si trovano diversi supermercati e servizi alla persona (barbiere, farmacia, bar, ecc.) che permettono agli ospiti di poter soddisfare molte necessità senza il bisogno di utilizzare un mezzo di trasporto.

Il progetto prevede un servizio integrato che sappia unire la dimensione dell'abitare al tema della realizzazione professionale, dimensione fondamentale nella costruzione della personalità di ognuno di noi, secondo le competenze e le attitudini personali.

La finalità ultima non è la costruzione di un progetto inteso come "abitare all inclusive", in cui il fulcro sia l'occupazione di uno spazio fisico, ma l'ideazione di un nuovo modello progettuale, all'interno del quale tramite la messa in atto di specifici interventi, si supportino le persone nella costruzione di una vita autonoma, appagante e valorizzante.

Ogni abitante può scegliere lo stile del proprio spazio privato (camera da letto), e verrà supportato individualmente da un educatore nella comprensione di ciò che un cambiamento simile comporta e significa.

Successivamente si valuterà quale opportunità formativa/ occupazionale/lavorativa possa essere maggiormente adatta alle caratteristiche e al funzionamento della singola persona, ed eventualmente si procederà con l'inserimento nel contesto prescelto, con l'iniziale attivazione di un percorso formativo e di tirocinio.

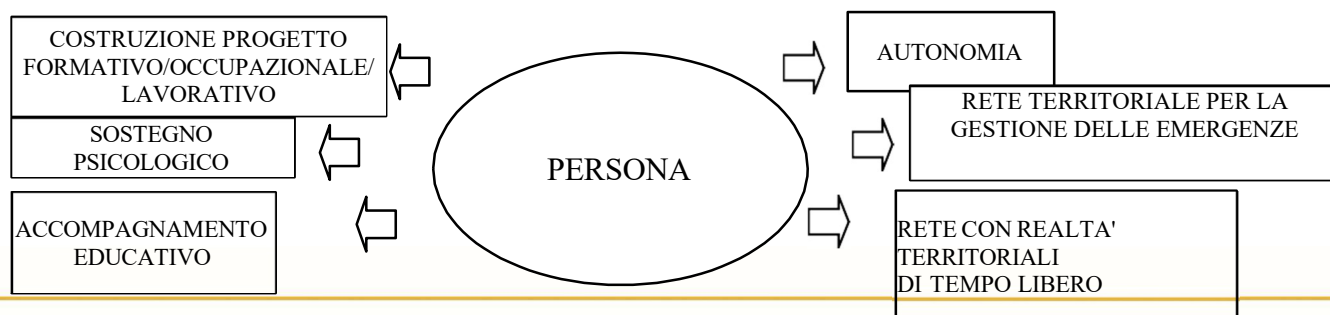
A tal propositivo l'ente di collaborazione privilegiato sarà il Consorzio Ribes, con il progetto "Le isole formative", e con il dialogo con le cooperative di tipo B, e la cooperativa Ser.e N.A stessa con il progetto "Aspiejob" e "Aspiefuture", progetti specifici per la formazione e l'inserimento lavorativo delle persone autistiche a bassa intensità di sostegni.

Gli spazi dell'appartamento e la scelta dei mobili, dei colori, dell'organizzazione degli stessi mobili sono appositamente pensati da un punto di vista strutturale in funzione di chi ne usufruirà (stanze singole, studio, sala da pranzo, ecc..). Sono presenti all'interno dell'appartamento sensori che monitorano gli ingressi, gli spazi, gli elettrodomestici con la finalità di supportare a distanza alcuni aspetti dell'abitare. I sensori sono utilizzati nel pieno rispetto della normativa della privacy e non ci sono riprese o videoriprese.

È presente un'equipe multidisciplinare che sostiene, supporta e supervisiona la progettualità abitativa e di vita indipendente dei residenti.

Per scelta pedagogica e progettuale la retta corrisposta sarà funzionale alla copertura dei costi relativi all'impianto progettuale (operatori, psicologo, coordinatore, spese condominiali, bollette, ecc..), ma non coprirà i costi della spesa, alle quali le persone provvederanno in modo autonomo e condiviso, in un'ottica di vita indipendente e di adultità.

Il Quadro di riferimento a sostegno del progetto della persona residente nell'appartamento può essere così rappresentato:





Organizzazione del Servizio

Obiettivi del servizio

La finalità del Servizio è di sostenere il percorso verso la fase adulta e indipendente di persone autistiche a bassa intensità di sostegno offrendo l'opportunità di un progetto di residenzialità costruito su misura.

Gli obiettivi del progetto dell'appartamento sono dunque volti a garantire una qualità di vita che soddisfi i bisogni e le esigenze del soggetto inserito, ad assicurare il sostegno ai caregiver nel percorso di realizzazione della vita autonoma del loro caro ed a coinvolgere il territorio in un'ottica di inclusione.

Questi obiettivi possono essere così declinati:

Nei confronti della persona residente:

- sviluppare e sperimentare la vita in appartamento in autonomia;
- sviluppare e consolidare le abilità personali e domestiche necessarie all'abitare
- sperimentare occasioni di relazioni e incontro di vita sul territorio;
- favorire e sostenere percorsi di inserimento formativo, occupazionale e lavorativo a sostegno del progetto di vita

Nei confronti della famiglia e/o dei caregiver:

- permettere ai propri figli di far sperimentare un'esperienza di vita autonoma/semi-autonoma in un contesto tutelante e valorizzante rispetto allo specifico funzionamento, all'interno di un percorso verso la fase adulta della vita;
- offrire momenti di collaborazione e di condivisione con la famiglia a supporto del percorso di autonomia e indipendenza del proprio figlio/a

Rispetto al territorio:

- sensibilizzare la comunità nei confronti della disabilità e costruire una cultura che consenta comportamenti consapevoli rispetto ai modi relazionali e di coinvolgimento degli utenti;
- incentivare la costruzione di attività adattate e spazi concreti di inserimento nella comunità di appartenenza;
- collaborare con il territorio per progetti di inclusione sociale dove la neurodiversità possa diventare risorsa reale per il territorio.

Modalità di Accoglienza

Visite guidate alla struttura

È prevista la possibilità di visite guidate all'appartamento, da parte dei possibili ospiti e dei loro familiari, dei Servizi Sociali ed in generale da chiunque fosse interessato a conoscere il progetto.

Si può prenotare la visita chiamando il Coordinatore del servizio Bianchi Stefano al numero 340 9128064.

Destinatari

Il Servizio può accogliere tre persone dai 18 anni con diagnosi di Disturbo dello spettro autistico di livello I, senza compromissione cognitiva e del linguaggio associata.



Ammissioni al servizio

SER.e N.A. Cooperativa Sociale adotta specifici protocolli inerenti alle procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti.

Per accedere al progetto Appartamento è necessaria la presentazione di apposita domanda da parte della persona interessata, della famiglia stessa oppure da parte del Servizio Sociale comunale di residenza su richiesta della persona stessa, dei genitori, tutori o amministratori di sostegno. La modulistica può essere richiesta al coordinatore, presso il servizio, contattandolo telefonicamente al numero 340 9128064, oppure alla mail stefano.bianchi@serenacoop.it

Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- Copia della diagnosi della persona
- Copia del Verbale di Invalidità e del Certificato di Gravità ai sensi della L. 104/92 se presente
- Relazione Educativa dell'eventuale servizio/istituzione di provenienza.
- Copia della Carta d'Identità, Tessera Sanitaria.

Le domande di ammissione vengono valutate sulla base dei seguenti criteri:

- Rispetto delle condizioni per l'ammissione come previsto dalle normative vigenti e completezza della documentazione prodotta.
- Priorità alle situazioni caratterizzate da una diagnosi di autismo ad alto funzionamento e funzionamento similare
- Priorità alle condizioni di funzionamento della persona compatibili con le caratteristiche del servizio
- Assenza di gravi comportamenti etero e auto aggressivi
- Priorità alle persone prive di un servizio socioeducativo di supporto o con una situazione familiare che richiede un percorso di residenzialità per la persona autistica
- Coerenza del Progetto di Vita del soggetto con l'inserimento nella struttura richiesta.
- Eventuali variazioni e/o integrazioni raccolte dal Coordinatore del servizio durante il periodo di giacenza della domanda di ammissione.

La data di presentazione della domanda di interesse può rappresentare un criterio di ammissione ma come ultima discriminante.

L'ammissione al servizio è subordinata al parere favorevole del coordinatore e dei responsabili, dopo un periodo di osservazione, da valutare individualmente.

Contratto d'Ingresso

L'ammissione è subordinata alla sottoscrizione del Contratto d'Ingresso che regola i rapporti giuridici ed economici per la partecipazione al laboratorio, e viene sottoscritto da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno/ente inviante, prima dell'accesso al servizio.

Il Contratto d'Ingresso è disponibile chiamando il coordinatore al numero 340 9128064, oppure scrivendo all'indirizzo mail stefano.bianchi@serenacoop.it

Dimissioni

Le dimissioni vengono accolte dopo attenta riflessione e condivisione con tutti gli attori coinvolti nel progetto di vita



dell'utente (utente stesso, famiglia o tutore o amministratore, equipe di Appartamento, servizi sociali), qualora si verificasse una delle seguenti condizioni:

- Il ritiro dell'ospite da parte dell'utente, della famiglia o dell'amministratore o del tutore legale o per espressione del suo stesso volere. In questo caso serve un preavviso di un mese di tempo, durante il quale la retta è dovuta.
- Su proposta dell'equipe, in accordo con la famiglia e i servizi sociali, nei casi in cui sia necessario modificare il progetto di vita dell'ospite. Questo avviene dopo un'attenta valutazione dei bisogni dell'utente e dei servizi più idonei alla loro soddisfazione.
- Per assenza ingiustificata e senza alcuna comunicazione da più di un mese
- In caso di non pagamento della retta di frequenza per oltre 4 mensilità (120 giorni dalla scadenza della prima fattura insoluta);
- Quando, a seguito di assenza giustificata dell'ospite per motivi di salute, sono trascorsi oltre sei mesi continuativi.
- Se l'equipe rileva una mancanza di adesione e rispetto alle regole del servizio e al progetto condiviso con la famiglia.

In caso di dimissione il servizio rilascia contestualmente all'ospite una relazione conclusiva, tale da facilitare la presa in carico da parte di un diverso, con particolare riferimento allo stato di salute, alle attività socioeducative proposte e eventuali interventi futuri già pianificati.

Erogazione delle Prestazioni

Prestazioni standard (incluse nella retta socioeducativa)

Le prestazioni incluse nella retta socioeducativa sono:

- Personale educativo
- Supervisione psicologica
- bollette (acqua, luce gas, wi-fi, spese condominiali, ecc.)
- igienizzazione periodica dell'appartamento
- sistema di monitoraggio tramite sensori

Prestazioni aggiuntive (escluse dalla retta socioeducativa)

Le prestazioni escluse dalla retta socioeducativa, e che quindi saranno da considerarsi "extra", a carico della famiglia, sono:

- viveri e beni prima necessità
- costi legati ad esperienze di tirocinio formativo/inserimento socio-occupazionale
- spese per il tempo libero

Funzionamento

Le modalità di approccio e di gestione del modello ideato non prevedono un'assistenza costante, ma un aiuto



strutturato e finalizzato all'acquisizione di abilità utili ad una vita semi-autonoma al fine di ottenere una crescita individuale e di gruppo e un monitoraggio e un supporto a bassa intensità di intervento.

Pertanto, gli unici momenti di supporto sono relativi al monitoraggio degli educatori per circa 10 ore settimanali, dello psicologo per un'ora settimanale per residente (se il residente lo richiede), del coordinatore del servizio e del responsabile per 3 ore settimanali e vengono al momento ritenuti sufficienti essendo il progetto rivolto a persone con specifiche abilità e caratteristiche personali e di funzionamento.

Caratteristiche del Servizio

- Personale appositamente formato
- Strutturazione di camere individuali e personalizzate
- Rispetto per eventuali peculiarità sensoriali
- Creazione di momenti di attività sportiva (individuale o di gruppo)
- Un momento settimanale di confronto /riflessione sui temi della convivenza e dei vissuti quotidiani inerenti alle abilità sociali in presenza di un mediatore educatore
- Un momento a settimana di strutturazione e revisione organizzativa (spesa, bollette, turni attività domestiche, gestione imprevisti gestione economica) in presenza di un educatore
- Un momento a settimana per l'organizzazione del fine settimana in ottica di tempo libero sulla base degli interessi personali (cosa fare, come organizzarsi)
- Opportunità di colloqui individuali con lo psicologo/educatore
- Eventuale presenza di un educatore per accompagnare le persone nell'inserimento in contesti di tempo libero
- Ideazione e strutturazione piano di emergenza notturno (tipologia di emergenza, contatti, prassi di intervento)
- coordinamento tra le figure previste al fine di mantenere un'impronta generale coerente e per monitorare costantemente la situazione in termini di possibili evoluzioni progettuali
- ideazione di una collaborazione con altre realtà al fine di costruire delle esperienze relative sia al tempo libero sia inerenti all'ambito lavorativo.
- Presenza di un sistema di sensori che permettono anche da remoto all'equipe un monitoraggio dell'appartamento, senza invasività e nel rispetto della privacy delle persone stesse.

Strategie e strumenti operativi utilizzati

L'approccio metodologico e paradigmatico del servizio è incentrato sulla filosofia TEACCH, ovvero sul programma nato nella Carolina del Nord, fondato da Eric Schopler. Il programma operativo, di tipo naturalistico-ecologico e contestuale, si focalizza sulla persona con autismo e sullo sviluppo di un progetto calibrato secondo le sue abilità, i suoi interessi e i suoi bisogni.

I principi cardine del programma sono:

- L'individuo: al centro del progetto vi è l'individuo con le sue peculiarità e con le sue caratteristiche. Il progetto proposto è personalizzato e individualizzato
- La comprensione dell'autismo: l'intervento si basa sulla conoscenza da parte del personale in servizio delle modalità di funzionamento che caratterizzano le persone con autismo, i loro bisogni e le modalità più consone di intervento a sostegno delle potenzialità
- L'adattamento: l'ambiente è costruito e organizzato nella scelta degli spazi, del materiale. Viene definita la funzione di ogni spazio perché si possa adattare ai bisogni delle persone con autismo



Cooperativa Sociale

- La chiarificazione: vengono utilizzati strumenti di orientamento spazio-temporale, come calendari, schemi giornalieri e settimanali che aiutano la persona con autismo a comprendere ciò che gli accade, quando e dove e a orientarsi meglio nello spazio e nel tempo.
- L'individualizzazione dell'intervento: il progetto prevede la proposta di attività scelte sulla base dei bisogni e delle caratteristiche individuali; così' come sono individualizzati, personalizzati e costruiti su misura di ciascuna persona gli strumenti di orientamento spazio-temporale.
- La cultura dell'autismo: si vuole con il lavoro quotidiano e con le relazioni costruite con il territorio e le persone che abitano la comunità sostenere una cultura volta all'integrazione e all'inclusione, che nasce dalla conoscenza delle persone autistiche e delle loro modalità di funzionamento
- La collaborazione con i genitori: i genitori sono co-protagonisti del progetto di vita del loro figlio e insieme all'équipe sono chiamati a condividere obiettivi, metodologie, proposte di attività.
- La rete con i servizi: il lavoro di rete con i servizi sociali di riferimento e con i servizi specialistici è fondamentale per la buona riuscita del progetto e del percorso, in uno scambio continuo di informazioni, traguardi raggiunti, eventuali difficoltà, che si possono affrontare insieme in ottica di sostegno al più ampio progetto di vita, del quale il servizio dell'hub è un tassello.

Personale

Un'adeguata e qualificata progettualità è favorita dalla collaborazione di varie figure professionali. Per questo il laboratorio Appartamento, nell'ambito della propria fisionomia e in relazione ai Progetti Individualizzati, deve assicurare la presenza delle seguenti figure professionali:

- Responsabile del servizio/Coordinatore: è responsabile della organizzazione interna ed esterna dell'appartamento, assicurandone la periodica verifica sia in termini socioeducativi che tecnico-organizzativi. Assolve il ruolo di collegamento e riferimento rispetto ai genitori, ai referenti dei servizi sociali e sociosanitari, ed in generale agli attori della rete in cui il progetto è inserito. Gestisce e coordina l'équipe degli operatori.
- Educatore Professionale o Educatore socio-pedagogico: è formato e specializzato sul tema dell'autismo, è orientato alla valutazione della persona, alla predisposizione del progetto d'inserimento ed al monitoraggio/tutoraggio degli ospiti, in particolare supporta la persona nella strutturazione del tempo libero e favorisce momenti di riflessione su tema convivenza.
- Psicologo: offre la possibilità agli ospiti di avere dei colloqui individuali finalizzati all'orientamento e al supporto psicologico. È responsabile della supervisione educativa degli operatori.

Rapporti con le Famiglie

La collaborazione con le famiglie si realizza attraverso le seguenti modalità:

- La famiglia viene ascoltata e coinvolta nella stesura del progetto individuale del figlio e insieme si condividono obiettivi e modalità
- Il coordinatore incontra ogni famiglia al bisogno, su richiesta della famiglia stessa o dell'équipe stessa.
- Le famiglie vengono convocate in assemblea generale dall'équipe di Appartamento, rappresentata dal coordinatore, una volta all'anno per presentare il progetto generale e la programmazione annuale.



Diritti e doveri delle famiglie e degli ospiti

L'Appartamento ad Almè riconosce l'importanza del rispetto assoluto della valorizzazione dei diritti degli ospiti e delle loro famiglie.

L'ospite ha diritto:

- ad essere ascoltato per essere meglio compreso nei suoi bisogni;
- al riconoscimento di opportunità per migliorare la qualità della propria vita;
- all'educazione, all'assistenza e alla cura della sua persona per migliorare la qualità della propria vita;
- all'integrazione sociale perché possa partecipare in modo attivo alla vita del suo territorio.

La famiglia ha diritto:

- all'informazione relativa al funzionamento e alle attività proposte dall'Appartamento;
- a partecipare alla vita dell'Appartamento, secondo le modalità concordate e promosse dall'équipe socioeducativa;
- a confrontarsi e partecipare alla scelta degli obiettivi durante la stesura del progetto individualizzato
- alla segretezza sui dati del proprio familiare rispettando la legge sulla privacy;
- a presentare reclami che saranno tempestivamente esaminati, analizzati ed evasi.

La famiglia ha il dovere:

- di rispettare il regolamento dell'Appartamento e il lavoro degli operatori e del coordinatore;
- d'informare il coordinatore dell'Appartamento ciò che riguarda in via ordinaria e straordinaria il proprio familiare disabile;
- di supportare, anche in ambito familiare, l'intervento educativo offerto dall'Appartamento.

Sistema di Valutazione della Soddisfazione

La valutazione della soddisfazione delle famiglie verso il Servizio viene rilevata tramite le seguenti azioni:

- Colloqui periodici con il coordinatore
- Assemblea generale in presenza dell'intera équipe del servizio (operatori, coordinatore, responsabile)
- Colloqui individuali con la responsabile del servizio
- (da contattare tramite mail all'indirizzo: marcella.giazzi@serenacoop.it)

Contenziosi

In caso di contenzioso legale si farà riferimento al foro di Bergamo.



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

Aspetti Economici

Il progetto prevede una retta che corrisponde a:

Imponibile	Iva al 5%	Totale Retta Mensile
1.092,69 €	54,63 €	1.147,32 €

L'eventuale partecipazione alla retta da parte del comune di residenza o dell'ambito di riferimento dipende dalle regole di compartecipazione stabilite dagli stessi. La famiglia deve per questo sentire l'assistente sociale di riferimento.

La retta è dovuta per l'intero mese, anche qualora ci siano delle assenze temporanee relative a rientri a casa, ferie, ricoveri. La retta verrà applicata al 50% e per la tenuta posto qualora ci siano ricoveri o gravi condizioni di salute che per un periodo richiedono l'allontanamento dall'appartamento dal secondo mese di assenza fino al sesto mese di assenza. In caso di dimissioni con un preavviso di almeno un mese, la retta è dovuta per l'intero mese in corso e per la durata del preavviso di 30 giorni.

La retta deve essere versata entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura che sarà inviata mensilmente alle famiglie e al Comune di residenza o all'Ambito Territoriale di riferimento se necessario.

Su richiesta dell'interessato, l'Ente Gestore rilascia annualmente la certificazione delle rette valida ai fini fiscali (ex dgr. 26316/97).

Contatti

APPARTAMENTO AD ALMÈ, Via Locatelli, 8 – Almè (BG)
Coordinatore: Stefano Bianchi
Tel. 035 313880 340 9128064
e-mail: stefano.bianchi@serenacoop.it

Ente Gestore: SER.e. N.A. COOPERATIVA SOCIALE
Sede: Via Pizzo Scais 1D - 24125 Bergamo
Tel. 035 313880
Fax. 035 3842466
e-mail: info@serenacoop.it pec: pecserena@legalmail.it
C.F. P.I. 01957640160
Iscrizione Registro Imprese BG N. 250484
Iscrizione Albo Cooperative N° A115129



2. Casa Famiglia di Comun Nuovo – Comunità, relazioni e crescita quotidiana

Presentazione della struttura

La Casa Famiglia è un appartamento protetto volto a garantire il benessere della persona con disabilità, attraverso lo sviluppo ed il sostegno alla realizzazione di una vita gratificante e dignitosa, potenziando il più possibile la sfera dell'autonomia personale, dell'autonomia domestica e dell'autonomia sociale, all'interno di uno "spazio casa" da condividere con altre persone e inserendosi nel territorio con una partecipazione attiva ed arricchente in ottica di inclusione e di prossimità.

La Casa Famiglia si trova in Viale Duca D'Aosta 20, a Comun Nuovo. La struttura è raggiungibile in auto e in autobus con la linea SAI, che percorre la tratta in direzione di Treviglio (la fermata è la seconda di viale Duca D'Aosta).

Organizzazione del Servizio

• Obiettivi del Servizio, Rapporti con le famiglie ed il territorio Obiettivi principali del servizio:

Si declinano all'interno di tre macro-aree d'intervento, che hanno come denominatore comune il supporto e l'accompagnamento alla vita adulta autonoma:

- Cura del sé e del proprio ambiente di vita – si lavorerà per fare in modo che i residenti acquisiscano consapevolezza e abilità rispetto ad igiene e cura personale, ordine e pulizia degli ambienti, corretta alimentazione e benessere personale.
- Competenze socio-relazionali – una parte significativa dello sforzo progettuale dello staff sarà indirizzato a far sì che i residenti possano mantenere e/o potenziare le autonomie e le relazioni costruite precedentemente al loro ingresso e che sono per loro significative, creando, laddove possibile, nuove occasioni di socializzazione (con conoscenti, vicini, amici...), attraverso reti di supporto di servizi territoriali e associazioni. A tal fine verranno proposte attività e momenti di partecipazione legati al tempo libero che, in una fase di transizione verso una nuova realtà sociale ed abitativa, potrebbero faticare a crearsi spontaneamente.
- Gestione della casa e dei propri interessi – i residenti saranno accompagnati verso una gestione il più possibile responsabile e consapevole della casa: saranno coinvolti e accompagnati verso lo svolgimento in autonomia di alcune mansioni domestiche e stimolati alla comunicazione di interessi e desideri.

Rapporti con le famiglie:

L'équipe della Casa Famiglia attribuisce valore al mantenimento dei legami con il nucleo familiare. L'équipe è sempre a disposizione delle famiglie in caso di necessità. Vengono fissati colloqui individuali per la presentazione del progetto individuale annuale. Le famiglie sono inoltre invitate a partecipare ai momenti di socialità organizzati.

Rapporti con il territorio

L'appartamento protetto mira alla creazione di un rapporto stabile e continuativo con il territorio di Comun Nuovo e con i comuni dell'Ambito di Dalmine, in cui si colloca.

L'équipe incoraggia ogni forma di collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in funzione delle inclinazioni, interessi e desideri espressi dagli utenti.

In linea con i principi della legge 328/00 l'appartamento protetto si adopera alla strutturazione di momenti di incontro e



Cooperativa Sociale

dialogo fra tutte le parti sociali coinvolte nel processo di integrazione.

La collaborazione tra l'appartamento protetto e il territorio si esprime su 2 livelli:

- Livello istituzionale: l'appartamento protetto collabora stabilmente con i servizi sociali comunali e dell'ATS di competenza, con la principale finalità di fornire un'accoglienza residenziale continuativa; inoltre, si pone come interlocutore e portatore di una cultura della residenzialità.
- Livello territoriale: l'appartamento protetto si pone all'interno della rete sociale non come un'entità a sé stante, ma come un luogo d'integrazione; si sollecita pertanto il territorio nella costruzione condivisa di una cultura dell'accoglienza e dell'inclusione.

Modalità di Accoglienza

Visite guidate alla struttura

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura, sia da parte dei possibili ospiti che dei loro familiari, previo appuntamento, chiamando lo 035 334274 e chiedendo della coordinatrice Federica Ceroni o scrivendo alla mail: federica.ceroni@serenacoop.it. L'appuntamento sarà dato nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal servizio.

Destinatari

L'appartamento può accogliere 5 persone con una disabilità psico-intellettuale di entità medio-lieve, che necessitano di una media intensità di supporto. È rivolto a persone dai 18 anni fino ai 65 anni d'età, con possibilità di proroga oltre i 65 anni in base al progetto individualizzato ed alle condizioni di salute della persona.

Ammissioni

SER.e N.A. Cooperativa Sociale adotta specifici protocolli inerenti alle procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti.

L'ingresso di un nuovo utente in appartamento avviene secondo la seguente modalità:

- ✓ la richiesta può pervenire tramite un servizio sociale, socio-sanitario o sanitario territoriale (ATS, Comune, Ambito territoriale, servizio specialistico...) oppure dai familiari/tutori o dalla persona con disabilità stessa;
- ✓ dopo un primo colloquio conoscitivo in presenza del familiare e della persona che vorrebbe accedere, viene richiesta la compilazione della domanda di ammissione (che comprende scheda sanitaria, sociale ed educativa) e viene raccolta la documentazione socio-sanitaria disponibile;
- ✓ successivamente la commissione deputata alla valutazione della domanda di inserimento, formata dalla Responsabile dell'Area Adulti della Cooperativa, dalla Responsabile del servizio e dal coordinatore del servizio, analizza approfonditamente le relazioni ed esprime un primo parere rispetto alla disponibilità di accoglienza;
- ✓ se il parere è positivo, viene attivato un periodo osservativo presso la struttura, della durata indicativa di due mesi, per meglio comprenderne le esigenze e i bisogni e per verificarne la compatibilità con il contesto comunitario. Viene inoltre valutata la capacità, da parte della struttura ospitante e del contesto più allargato, di soddisfare i bisogni di cui il soggetto è portatore;
- ✓ alla fine di questo periodo di osservazione, verrà fissato un incontro tra il servizio inviante, il coordinatore e i familiari della persona accolta, al fine di comunicare l'inserimento definitivo con stipula del relativo contratto oppure la non sussistenza delle condizioni necessarie per la permanenza.

Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- Copia del Verbale di Invalidità e del Certificato di Gravità ai sensi della L. 104/92 se presente
- Compilazione modulistica di ammissione con schede sociali, educative e sanitarie.



Cooperativa Sociale

- Relazione Educativa dell'eventuale servizio/istituzione di provenienza.
- Documentazione sociosanitaria aggiornata, utile alla valutazione.
- Copia del Codice Fiscale, Tessera Sanitaria.
- Piano terapeutico/farmacologico giornaliero.

Nel caso in cui ci fosse la possibilità di accogliere una nuova persona, e si venisse a formare una lista di attesa, i criteri di priorità che verranno adottati sono i seguenti:

- Adeguatezza rispetto ai parametri di riferimento per l'utenza (lieve-media disabilità e mantenimento delle autonomie di base)
- Appartenenza al territorio ed in particolar modo vi è una priorità garantita ai Comuni dell'Ambito di Dalmine, in primis Comun Nuovo.
- Valutazione complessiva della situazione della persona interessata e del suo nucleo familiare secondo un criterio di "urgenza".

Periodo Osservativo

Con Periodo Osservativo si intende un periodo, generalmente di due mesi, di presenza presso la Casa Famiglia di un utente, per il quale si sta valutando la possibilità di un inserimento definitivo nel progetto.

Il percorso viene realizzato in accordo con i referenti del servizio, l'utente e la famiglia. Viene stipulato un protocollo d'intesa, sottoscritto dalla famiglia e dal servizio, dove vengono definiti gli obiettivi, i tempi, le modalità di presenza e i relativi oneri. La retta è dovuta per il periodo osservativo.

Contratto d'Ingresso

L'ammissione è subordinata alla sottoscrizione del Contratto d'Ingresso da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno e dall'ente inviante.

Il modulo del Contratto d'Ingresso è disponibile su richiesta alla coordinatrice, mandando una mail a federica.ceroni@serenacoop.it.

Dimissioni

Le dimissioni vengono condivise e accolte dopo attenta riflessione e condivisione con tutti gli attori coinvolti nel progetto di vita della persona (famiglia o tutore o amministratore, equipe, servizi sociali) qualora si verificasse una delle seguenti possibilità:

- Il ritiro dell'ospite da parte della famiglia o dell'amministratore o del tutore legale o per espressione del suo stesso volere. In questo caso serve un preavviso di un mese di tempo, durante il quale la retta intera sarà dovuta.
- Su proposta dell'equipe, in accordo con la famiglia ed i servizi sociali nei casi in cui fosse necessario modificare il progetto di vita dell'ospite ed accompagnarlo in una struttura piu' rispondente propri bisogni.
- In caso di non pagamento della retta di frequenza per oltre 4 mensilità;
- Qualora, a seguito di assenza giustificata dell'ospite per gravi motivi di salute e ricoveri in altra struttura medica, si verificasse un'assenza di oltre sei mesi continuativi. Durante questo periodo la retta è dovuta secondo la modalità della tenuta posto per i 6 mesi di assenza.
- nel caso in cui si verificasse una sopraggiunta incompatibilità con il restante gruppo degli ospiti per aggressività fisica e/o verbale, tentativi di fuga o simili e/o aggravamento del quadro clinico con aumentate necessità



Cooperativa Sociale

assistenziali e di protezione, per cui si rendesse necessario l'accesso ad una struttura piu' idonea.

- Se l'equipe rilevasse una mancanza di adesione e rispetto alle regole dell'Unità d'Offerta ed al progetto condiviso con la famiglia.

Erogazione delle Prestazioni

Prestazioni standard (incluse nella retta socioeducativa)

Le prestazioni incluse nella retta socioeducativa includono: vitto, alloggio, assistenza alla persona con personale qualificato, personale infermieristico, personale educativo, supporto nell'igiene, accompagnamento a visite mediche di base, servizio di pulizia e lavanderia, organizzazione attività sul territorio, beni personali di prima necessità (deodorante, shampoo, dentifricio etc.)

Nel caso in cui la persona avesse un ricovero ospedaliero, sarà compito della Casa Famiglia assicurare le prime sei ore di accompagnamento e presenza dell'operatore. Spetterà poi alla famiglia garantire l'assistenza ospedaliera richiesta. Al fine della rendicontazione della retta mensile, il periodo di ricovero temporaneo presso altre strutture per motivi di salute, fino ad un massimo di 6 mesi, sarà conteggiato come periodo di tenuta posta e con un costo giornaliero diverso dalla retta standard (allegato 1).

Prestazioni aggiuntive (escluse dalla retta socioeducativa)

Le prestazioni escluse dalla retta socioeducativa, e che quindi saranno a carico della famiglia, sono:

- acquisti di beni di varia tipologia (abbigliamento, oggettistica, farmaci non compresi nel prontuario farmaceutico della casa, sigarette ecc.);
- costo relativo al mezzo di trasporto in caso di gite prolungate/vacanze;
- fruizione di servizi territoriali (parrucchiere, centri estetici ecc.);
- eventuale accompagnamento a visite mediche specialistiche, riabilitazione fisioterapica e simili, in caso di indisponibilità dei familiari di riferimento e previo accordo con gli operatori.
- ausili specifici dell'ospite che non rientrano nei consueti strumenti a disposizione del servizio per lo svolgimento delle attività settimanali
- acquisti dell'utente durante uscite programmate sul territorio (esempi: pasti aggiuntivi, biglietti d'ingresso, biglietti di trasporto pubblico...)

Funzionamento

L'apertura del servizio per gli ospiti è garantita per 365 annui.

La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

- 6.00 - 9.00:
 - Risveglio, cura della persona: igiene personale, vestizione, somministrazione farmaci da parte dell'infermiere e
 - prima colazione: preparazione della prima colazione, riordino cucina.Gli utenti che sono inseriti nel lavoro o in progetti socio-occupazionali si recano nelle sedi previste. Il trasporto sui luoghi di lavoro può avvenire in modo autonomo o a carico della famiglia.
- 9.00 - 12.30:
 - Per utenti che rimangono in appartamento: coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari; organizzazione e avvio delle attività in appartamento e delle attività strutturate interne ed esterne (spese sul territorio, commissioni, impegni personali).



Cooperativa Sociale

- 12.30 – 14.30:
Pranzo con gli operatori, riordino degli ambienti comunitari, somministrazione farmaci e visita infermiere, igiene personale per chi ne ha bisogno e momento relax.
- 14.30 – 17.30:
Attività strutturate come da progetto educativo individuale; coinvolgimento in mansioni legate alla gestione dell'appartamento, uscite per eventuali acquisti giornalieri o settimanali.
Collaborazione con il servizio SFA dislocato al piano superiore e coinvolgimento degli utenti nelle attività laboratoriali.
- 17.30 - 19.30:
Tempo libero e coinvolgimento nella preparazione della cena
- 19.30 - 20.30:
Cena con gli operatori, riordino degli spazi, somministrazione farmaci e visita infermiere
- 20.30 - 22.30:
Momento di relax individuale e/o di gruppo con musica, film, giochi di società e simili, uscite sul territorio per impegni e attività personali o comunitari.
- 22.30 – 6.00:
Riposo notturno in presenza dell'operatore incaricato.

SABATO E DOMENICA

L'organizzazione del sabato e della domenica segue indicativamente gli orari settimanali, prevedendo però, oltre ai momenti dedicati alla gestione della casa e agli impegni infrasettimanali abituali, una particolare attenzione verso la partecipazione ad iniziative territoriali, possibili momenti di incontro con le famiglie, uscite programmate, gestione del tempo libero.

L'intervento degli operatori si declina nell'accompagnamento degli utenti nella gestione di attività relative alla vita autonoma, come:

- le attività di spesa e di utilizzo del denaro;
- le attività di gestione domestica, con programmazione delle attività connesse;
- le attività di cucina;
- le attività esterne (in autonomia, senza la presenza dell'operatore per quanto riguarda il territorio e in presenza dell'operatore per gite/uscite extra-territoriali);
- la creazione di quotidiani momenti di scambio e d'interazione, dove potersi raccontare e confrontare;
- il monitoraggio di inserimenti lavorativi e/o socio-educativi;
- la creazione di forme di collaborazione con altre realtà territoriali, con associazioni e con altri servizi rivolti a persone con disabilità;
- la creazione di occasioni di socialità e di sperimentazione in nuovi contesti;
- monitoraggio delle condizioni generali di salute ed eventuale invio al medico competente, previa comunicazione ai familiari.

Visite Parenti

Le visite da parte di familiari e conoscenti dell'ospite sono possibili tutti i giorni (previo appuntamento telefonico al numero di 035 334274):

- nei giorni feriali dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 17.30 alle ore 18.30,
 - nei giorni festivi dalle 10 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 18.30;
 - per tutti gli altri momenti è necessario concordare con gli operatori l'orario di visita, in funzione delle attività previste.
- A tutela della privacy di ogni singolo ospite, per garantire lo svolgimento delle attività quotidiane senza interruzioni e per



Cooperativa Sociale

favorire un miglior svolgimento dell'incontro, si predilige che il familiare trascorra il periodo di visita in luoghi esterni all'appartamento.

Rientri a casa

I rientri vengono concordati con gli operatori in base alle esigenze di ospite e familiari, con un minimo preavviso per permettere un'adeguata organizzazione. La retta piena è dovuta nonostante la persona rientri nella casa della famiglia di origine o faccia le ferie con la famiglia di origine.

Personale

La realizzazione degli obiettivi e la tutela dei residenti in appartamento è affidata alle figure professionali che vi lavorano. Sono presenti a vario titolo e con diverse funzioni e tutte collaborano in vista della finalità principale, che la promozione del benessere di ogni utente anche attraverso la creazione di un luogo di vita accogliente. Il personale è composto da asa, oss, educatori, infermieri e da una coordinatrice con formazione di psicologa- psicoterapeuta.

La coordinatrice ha la responsabilità della conduzione educativa e progettuale dell'appartamento, presiede l'équipe degli operatori ed è il loro riferimento per tutto ciò che riguarda gli aspetti organizzativi ed educativi; al coordinatore spetta il compito di verificare e organizzare insieme all'équipe il lavoro educativo e assistenziale svolto giornalmente; si occupa della creazione e dello sviluppo delle relazioni con Enti territoriali (amministrazione comunale, ambito territoriale e così via), con le realtà associative e commerciali e con le famiglie.

Il personale incaricato svolge, a diverso titolo, le seguenti funzioni:

- monitoraggio dell'andamento quotidiano del servizio;
- organizzazione delle attività individuali e della continuità gestionale nell'arco della settimana (appuntamenti, scadenze, ecc.);
- contatti periodici con i familiari;
- gestione di volontari/tirocinanti;
- verifica del funzionamento del servizio, dal punto di vista tecnico e strutturale;
- partecipazione alle équipe;
- programmazione di turnistica e sostituzioni ferie;
- rendicontazione economica;
- raccolta presenze utenti e operatori.

La presenza degli operatori è prevista 7 giorni su 7, 24 ore su 24, per 365 giorni annui.

Rapporti con le Famiglie

La collaborazione con le famiglie si realizza con le seguenti modalità:

- La famiglia viene ascoltata nella presentazione e condivisione del progetto individuale dell'utente (PEI)
- Il coordinatore incontra ogni famiglia al bisogno, su richiesta della famiglia o dell'équipe stessa.
- Le famiglie vengono convocate dalla coordinatrice in assemblea generale una volta all'anno per presentare la programmazione annuale.
- Le famiglie possono effettuare visite e incontri con i residenti secondo le indicazioni scritte sopra.



Sistema di Valutazione delle Soddisfazione

La valutazione della soddisfazione delle famiglie verso il Servizio viene rilevata tramite le seguenti azioni:

- Colloqui periodici con il coordinatore
- Assemblea generale in presenza dell'intera equipe del servizio (operatori, coordinatore, responsabile)

Gestione suggerimenti, apprezzamenti, reclami e lamentele

Le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo (vedi Allegato 2 Mod_RECFAM_Scheda Reclami Famiglie), che è possibile richiedere al coordinatore della struttura, per la segnalazione di suggerimenti, apprezzamenti, disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato. Ogni segnalazione è da inoltrare alla coordinatrice all'indirizzo federica.ceroni@serenacoop.it costituisce un momento di analisi e di valutazione dell'attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. Si provvederà poi in modo celere (15 giorni) a dare comunicazione agli interessati. È possibile, se ritenuto opportuno, segnalare anche alla responsabile del servizio, mandando una mail a marcella.giazzi@serenacoop.it

Contenziosi

In caso di contenzioso legale si farà riferimento al foro di Bergamo.

Aspetti Economici

Il servizio è soggetto a retta. Tutte le tariffe sono comprensive di IVA. Sono esclusi i bisogni personali di ogni ospite (quali sigarette, vestiario, farmaci personali, riviste e simili).

	Costi giornaliero comprensivo di iva al 5%
Inserimento residenziale comprensivo di vitto, alloggio, assistenza, personale infermieristico, personale educativo, supporto nell'igiene, accompagnamento a visite mediche di base.	€ 117,60
Costo tenuta posto (per assenze per malattia grave e ricovero fino a 6 mesi)	€ 107,10

La retta deve essere versata entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura che sarà inviata mensilmente alle famiglie e al Comune di residenza o all'Ambito Territoriale di riferimento.

L'intera retta mensile è dovuta sia per le assenze temporanee nel corso del mese, sia per la completa assenza durante il mese stesso salvo deroga espressa tramite accordi tra Ente Gestore e Ambiti Territoriali/Comuni.

La conservazione del posto è garantita in caso di assenza motivata per malattia per un periodo non superiore ai sei mesi, previo pagamento del costo della tenuta posto per tutto il periodo indicato.

La compartecipazione alla retta da parte delle famiglie può essere definita in base agli accordi previsti dal proprio comune di residenza. Per avere maggiori informazioni rivolgersi alla propria assistente sociale.



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

La casa Famiglia è accreditata per il Voucher Dopo di Noi dell'ambito di Dalmine. Anche in riferimento a questo aspetto, è necessario rivolgersi alla propria assistente sociale.

Su richiesta dell'interessato, l'Ente Gestore rilascia annualmente la certificazione delle rette valida ai fini fiscali (ex DGR 26316/97).

Contatti

Ente Gestore: SER.e. N.A. COOPERATIVA SOCIALE Sede: Via Pizzo Scais 1D - 24125 Bergamo
Tel. 035 313880
Fax. 035 3842466
e-mail: info@serenacoop.it ; federica.ceroni@serenacoop.it pec: pecserena@legalmail.it
C.F. P.I. 01957640160
Iscrizione Registro Imprese BG N. 250484
Iscrizione Albo Cooperative N° A115129



3. Casa dei Colori di Urgano – Abitare significa appartenere

Presentazione della struttura

La Casa Dei Colori di Urgano è un appartamento protetto volto a garantire il benessere della persona con disabilità, attraverso lo sviluppo ed il sostegno alla realizzazione di una vita gratificante e dignitosa, potenziando il più possibile la sfera dell'autonomia personale, dell'autonomia domestica e dell'autonomia sociale, all'interno di uno "spazio casa" da condividere con altre persone e inserendosi nel territorio con una partecipazione attiva ed arricchente in ottica di inclusione e di prossimità.

La Casa dei Colori si trova in Via Dei Mille, a Urgano. La struttura è raggiungibile in auto e in autobus con la linea M, partendo dalla stazione di Bergamo degli autobus.

Obiettivi del Servizio, Rapporti con le famiglie ed il territorio

Obiettivi principali del servizio

Si declinano all'interno di tre macro-aree d'intervento, che hanno come denominatore comune il supporto e l'accompagnamento alla vita adulta autonoma:

- Cura del sé e del proprio ambiente di vita – si lavorerà per fare in modo che i residenti acquisiscano consapevolezza e abilità rispetto ad igiene e cura personale, ordine e pulizia degli ambienti, corretta alimentazione e benessere personale.
- Competenze socio-relazionali – una parte significativa dello sforzo progettuale dello staff sarà indirizzato a far sì che i residenti possano mantenere e/o potenziare le autonomie e le relazioni costruite precedentemente al loro ingresso e che sono per loro significative, creando, laddove possibile, nuove occasioni di socializzazione (con conoscenti, vicini, amici...), attraverso reti di supporto di servizi territoriali e associazioni. A tal fine verranno proposte attività e momenti di partecipazione legati al tempo libero che, in una fase di transizione verso una nuova realtà sociale ed abitativa, potrebbero faticare a crearsi spontaneamente.
- Gestione della casa e dei propri interessi – i residenti saranno accompagnati verso una gestione il più possibile responsabile e consapevole della casa: saranno coinvolti e accompagnati verso lo svolgimento in autonomia di alcune mansioni domestiche e stimolati alla comunicazione di interessi e desideri.

Rapporti con le famiglie

L'équipe della Casa dei Colori attribuisce valore al mantenimento dei legami con il nucleo familiare. L'équipe è sempre a disposizione delle famiglie in caso di necessità. Vengono fissati colloqui individuali per la presentazione del progetto individuale annuale. Le famiglie sono inoltre invitate a partecipare ai momenti di socialità organizzati. La stessa modalità di rapporto viene condivisa con gli amministratori di sostegno, qualora i famigliari non siano più presenti.

Rapporti con il territorio

L'appartamento protetto mira alla creazione di un rapporto stabile e continuativo con il territorio di Urgano e con i comuni dell'Ambito di Dalmine, in cui si colloca.

L'équipe incoraggia ogni forma di collaborazione con gli attori sociali presenti sul territorio, in funzione delle inclinazioni, interessi e desideri espressi dagli utenti.



Cooperativa Sociale

In linea con i principi della legge 328/00 l'appartamento protetto si adopera alla strutturazione di momenti di incontro e dialogo fra tutte le parti sociali coinvolte nel processo di integrazione.

La collaborazione tra l'appartamento protetto e il territorio si esprime su 2 livelli:

- Livello istituzionale: l'appartamento protetto collabora stabilmente con i servizi sociali comunali e di ambito e dell'ATS di competenza, con la principale finalità di fornire un'accoglienza residenziale continuativa; inoltre si pone come interlocutore e portatore di una cultura della residenzialità.
- Livello territoriale: l'appartamento protetto si pone all'interno della rete sociale non come un'entità a sé stante, ma come un luogo d'integrazione; si sollecita pertanto il territorio nella costruzione condivisa di una cultura dell'accoglienza e dell'inclusione.

Modalità di Accoglienza

Visite guidate alla struttura

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura, sia da parte dei possibili ospiti che dei loro familiari, previo appuntamento, chiamando lo 035 31 38 80 (numero della sede della Cooperativa Ser. e N.A) e chiedendo della coordinatrice Arianna Delprato o scrivendo alla mail: arianna.delprato@serenacoop.it. L'appuntamento sarà dato nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal servizio.

Destinatari

L'appartamento può accogliere 5 persone con una disabilità psico-intellettuale di entità medio-lieve, che necessitano di una media intensità di supporto. È rivolto a persone dai 18 anni fino ai 65 anni d'età, con possibilità di proroga oltre i 65 anni in base al progetto individualizzato ed alle condizioni di salute della persona.

Ammissioni

SER.e N.A. Cooperativa Sociale adotta specifici protocolli inerenti alle procedure di accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti.

L'ingresso di un nuovo utente in appartamento avviene secondo la seguente modalità:

- ✓ la richiesta può pervenire tramite un servizio sociale, socio-sanitario o sanitario territoriale (ATS, Comune, Ambito territoriale, servizio specialistico...) oppure dai familiari/tutori/amministratori di sostegno o dalla persona con disabilità stessa;
- ✓ dopo un primo colloquio conoscitivo in presenza del familiare e della persona che vorrebbe accedere, viene richiesta la compilazione della domanda di ammissione (che comprende scheda sanitaria, sociale ed educativa) e viene raccolta la documentazione socio-sanitaria disponibile;
- ✓ successivamente la commissione deputata alla valutazione della domanda di inserimento, formata dalla Responsabile dell'Area Adulti della Cooperativa, dalla Responsabile del servizio e dalla coordinatrice del servizio, analizza approfonditamente le relazioni ed esprime un primo parere rispetto alla disponibilità di accoglienza;
- ✓ se il parere è positivo, viene attivato un periodo osservativo presso la struttura, della durata indicativa di due mesi, per meglio comprenderne le esigenze e i bisogni e per verificarne la compatibilità con il contesto comunitario. Viene inoltre valutata la capacità, da parte della struttura ospitante e del contesto più allargato, di soddisfare i bisogni di cui il soggetto è portatore;
- ✓ alla fine di questo periodo di osservazione, verrà fissato un incontro tra il servizio inviante, il coordinatore e i familiari della persona accolta o l'amministratore di sostegno o il tutore, al fine di comunicare l'inserimento definitivo con stipula del relativo contratto oppure la non sussistenza delle condizioni necessarie per la permanenza.



Alla domanda deve essere allegata la seguente documentazione:

- Copia del Verbale di Invalidità e del Certificato di Gravità ai sensi della L. 104/92 se presente
- Compilazione modulistica di ammissione con schede sociali, educative e sanitarie.
- Relazione Educativa dell'eventuale servizio/istituzione di provenienza.
- Documentazione sociosanitaria aggiornata, utile alla valutazione.
- Copia del Codice Fiscale, Tessera Sanitaria.
- Piano terapeutico/farmacologico giornaliero.

Nel caso in cui ci fosse la possibilità di accogliere una nuova persona, e si venisse a formare una lista di attesa, i criteri di priorità che verranno adottati sono i seguenti:

- Adeguatezza rispetto ai parametri di riferimento per l'utenza (lieve-media disabilità e mantenimento delle autonomie di base)
- Appartenenza al territorio ed in particolar modo vi è una priorità garantita ai Comuni dell'Ambito di Dalmine, in primis Urgnano.
- Valutazione complessiva della situazione della persona interessata e del suo nucleo familiare secondo un criterio di "urgenza".

Periodo Osservativo

Con Periodo Osservativo si intende un periodo, generalmente di due mesi, di presenza presso la Casa dei Colori di un utente, per il quale si sta valutando la possibilità di un inserimento definitivo nel progetto.

Il percorso viene realizzato in accordo con i referenti del servizio, l'utente e la famiglia. Viene stipulato un protocollo d'intesa, sottoscritto dalla famiglia e dal servizio, dove vengono definiti gli obiettivi, i tempi, le modalità di presenza e i relativi oneri. La retta è dovuta per il periodo osservativo.

Contratto d'Ingresso

L'ammissione è subordinata alla sottoscrizione del Contratto d'Ingresso da parte del familiare/tutore/amministratore di sostegno e dall'ente inviante.

Il modulo del Contratto d'Ingresso è disponibile su richiesta alla coordinatrice, mandando una mail alla coordinatrice: arianna.delprato@serenacoop.it

Dimissioni

Le dimissioni vengono condivise e accolte dopo attenta riflessione e condivisione con tutti gli attori coinvolti nel progetto di vita della persona (famiglia o tutore o amministratore, equipe, servizi sociali) qualora si verificasse una delle seguenti possibilità:

- Il ritiro dell'ospite da parte della famiglia o dell'amministratore o del tutore legale o per espressione del suo stesso volere. In questo caso serve un preavviso di un mese di tempo, durante il quale la retta intera sarà dovuta.
- Su proposta dell'equipe, in accordo con la famiglia ed i servizi sociali nei casi in cui fosse necessario modificare il progetto di vita dell'ospite ed accompagnarlo in una struttura più rispondente propri bisogni.
- In caso di non pagamento della retta di frequenza per oltre 4 mensilità;
- Qualora, a seguito di assenza giustificata dell'ospite per gravi motivi di salute e ricoveri in altra struttura medica, si verificasse un'assenza di oltre sei mesi continuativi. Durante questo periodo la retta è dovuta secondo la



Cooperativa Sociale

modalità della tenuta posto per i 6 mesi di assenza.

- nel caso in cui si verificasse una sopraggiunta incompatibilità con il restante gruppo degli ospiti per aggressività fisica e/o verbale, tentativi di fuga o simili e/o aggravamento del quadro clinico con aumentate necessità assistenziali e di protezione, per cui si rendesse necessario l'accesso ad una struttura piu' idonea.
- Se l'equipe rilevasse una mancanza di adesione e rispetto alle regole dell'Unità d'Offerta ed al progetto condiviso con la famiglia.

Erogazione delle Prestazioni

Prestazioni standard (incluse nella retta socioeducativa)

Le prestazioni incluse nella retta socioeducativa includono: vitto, alloggio, assistenza alla persona con personale qualificato, personale infermieristico, personale educativo, supporto nell'igiene, accompagnamento a visite mediche di base, servizio di pulizia e lavanderia, organizzazione attività sul territorio, beni personali di prima necessità (deodorante, shampoo, dentifricio, etc.)

Nel caso in cui la persona avesse un ricovero ospedaliero, sarà compito della Casa dei Colori assicurare le prime sei ore di accompagnamento e presenza dell'operatore. Spetterà poi alla famiglia garantire l'assistenza ospedaliera richiesta. Al fine della rendicontazione della retta mensile, il periodo di ricovero temporaneo presso altre strutture per motivi di salute, fino ad un massimo di 6 mesi, sarà conteggiato come periodo di tenuta posto e il costo della retta è rimane invariato.

Prestazioni aggiuntive (escluse dalla retta socioeducativa)

Le prestazioni escluse dalla retta socioeducativa, e che quindi saranno a carico della famiglia, sono:

- acquisti di beni di varia tipologia (abbigliamento, oggettistica, farmaci non compresi nel prontuario farmaceutico della casa, sigarette ecc.);
- costo relativo al mezzo di trasporto in caso di gite prolungate/vacanze;
- fruizione di servizi territoriali (parrucchiere, centri estetici ecc.);
- eventuale accompagnamento a visite mediche specialistiche, riabilitazione fisioterapica e simili, in caso di indisponibilità dei familiari di riferimento e previo accordo con gli operatori.
- ausili specifici dell'ospite che non rientrano nei consueti strumenti a disposizione del servizio per lo svolgimento delle attività settimanali
- acquisti dell'utente durante uscite programmate sul territorio (esempi: pasti aggiuntivi, biglietti d'ingresso, biglietti di trasporto pubblico...)

Funzionamento

L'apertura del servizio per gli ospiti è garantita per 365 annui.

La giornata tipo si svolge nel seguente modo:

- 7.00 - 9.00:
 - Risveglio, cura della persona: igiene personale, vestizione, e
 - prima colazione: preparazione della prima colazione, riordino cucina.Gli utenti che sono inseriti nel lavoro o in progetti socio-occupazionali si recano nelle sedi previste. Il trasporto sui luoghi di lavoro, socio-occupazionali o nei centri diurni può avvenire in modo autonomo o a carico della famiglia o del servizio diurno.
- 9.00 – 12.00:
 - Per utenti che rimangono in appartamento: coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e



Cooperativa Sociale

comunitari; organizzazione e avvio delle attività in appartamento e delle attività strutturate interne ed esterne (spese sul territorio, commissioni, impegni personali).

- 12.00 – 13.00:
Pranzo con gli operatori, riordino degli ambienti comunitari, igiene personale per chi ne ha bisogno e momento relax
- 13.00 – 18.00:
Attività strutturate come da progetto educativo individuale; coinvolgimento in mansioni legate alla gestione dell'appartamento, uscite per eventuali acquisti giornalieri o settimanali. Gli utenti che sono inseriti nel lavoro o in progetti socio-occupazionali o in altri servizi diurni si recano nelle sedi previste. Il trasporto sui luoghi di lavoro, di progetto o nei centri diurni può avvenire in modo autonomo o a carico della famiglia o del servizio diurno.
- 18.00 - 19.30:
Tempo libero e coinvolgimento nella preparazione della cena
- 19.30 - 20.30:
Cena con gli operatori, riordino degli spazi, preparazione per la sera e per la notte.
- 20.30 - 22.00:
Momento di relax individuale e/o di gruppo con musica, film, giochi di società e simili, uscite sul territorio per impegni e attività personali o comunitari.
- 22.00 – 7.00:
Riposo notturno in presenza dell'operatore incaricato.

Gli orari e la strutturazione della giornata è indicativa; le proposte saranno poi tarate in base ai bisogni dei singoli abitanti.

SABATO E DOMENICA

L'organizzazione del sabato e della domenica segue indicativamente gli orari settimanali, prevedendo però, oltre ai momenti dedicati alla gestione della casa e agli impegni infrasettimanali abituali, una particolare attenzione verso la partecipazione ad iniziative territoriali, possibili momenti di incontro con le famiglie, uscite programmate, gestione del tempo libero.

L'intervento degli operatori si declina nell'accompagnamento degli utenti nella gestione di attività relative alla vita autonoma, come:

- le attività di spesa e di utilizzo del denaro;
- le attività di gestione domestica, con programmazione delle attività connesse;
- le attività di cucina;
- le attività esterne (in autonomia, senza la presenza dell'operatore per quanto riguarda il territorio e in presenza dell'operatore per gite/uscite extra-territoriali);
- la creazione di quotidiani momenti di scambio e d'interazione, dove potersi raccontare e confrontare;
- il monitoraggio di inserimenti lavorativi e/o socio-educativi;
- la creazione di forme di collaborazione con altre realtà territoriali, con associazioni e con altri servizi rivolti a persone con disabilità;
- la creazione di occasioni di socialità e di sperimentazione in nuovi contesti;
- monitoraggio delle condizioni generali di salute ed eventuale invio al medico competente, previa comunicazione ai familiari.



Visite Parenti

Le visite da parte di familiari e conoscenti dell'ospite sono possibili tutti i giorni (previo appuntamento telefonico con la coordinatrice o telefonando al numero di riferimento della casa famiglia):

- nei giorni feriali dalle ore 10.00 alle ore 11.30 e dalle ore 17.30 alle ore 18.30,
- nei giorni festivi dalle 10 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 18.30;
- per tutti gli altri momenti è necessario concordare con gli operatori l'orario di visita, in funzione delle attività previste.

A tutela delle privacy di ogni singolo ospite, per garantire lo svolgimento delle attività quotidiane senza interruzioni e per favorire un miglior svolgimento dell'incontro, si predilige che il familiare trascorra il periodo di visita in luoghi esterni all'appartamento.

Rientri a casa

I rientri vengono concordati con gli operatori in base alle esigenze di ospite e familiari, con un minimo preavviso per permettere un'adeguata organizzazione. La retta piena è dovuta nonostante la persona rientri nella casa della famiglia di origine o faccia le ferie con la famiglia di origine.

Personale

La realizzazione degli obiettivi e la tutela dei residenti in appartamento è affidata alle figure professionali che vi lavorano. Sono presenti a vario titolo e con diverse funzioni e tutte collaborano in vista della finalità principale, che la promozione del benessere di ogni utente anche attraverso la creazione di un luogo di vita accogliente. Il personale è composto da asa, oss, educatori, infermieri e da una coordinatrice con formazione di psicologa- psicoterapeuta.

La coordinatrice ha la responsabilità della conduzione educativa e progettuale dell'appartamento, presiede l'équipe degli operatori ed è il loro riferimento per tutto ciò che riguarda gli aspetti organizzativi ed educativi; al coordinatore spetta il compito di verificare e organizzare insieme all'équipe il lavoro educativo e assistenziale svolto giornalmente; si occupa della creazione e dello sviluppo delle relazioni con Enti territoriali (amministrazione comunale, ambito territoriale e così via), con le realtà associative e commerciali e con le famiglie.

Il personale incaricato svolge, a diverso titolo, le seguenti funzioni:

- monitoraggio dell'andamento quotidiano del servizio;
- organizzazione delle attività individuali e della continuità gestionale nell'arco della settimana (appuntamenti, scadenze, ecc.);
- contatti periodici con i familiari;
- gestione di volontari/tirocinanti;
- verifica del funzionamento del servizio, dal punto di vista tecnico e strutturale;
- partecipazione alle équipe;
- programmazione di turnistica e sostituzioni ferie;
- rendicontazione economica;
- raccolta presenze utenti e operatori.

La presenza degli operatori è prevista 7 giorni su 7, 24 ore su 24, per 365 giorni annui.



Rapporti con le Famiglie

La collaborazione con le famiglie si realizza con le seguenti modalità:

- La famiglia viene ascoltata nella presentazione e condivisione del progetto individuale dell'utente (PEI)
- Il coordinatore incontra ogni famiglia al bisogno, su richiesta della famiglia o dell'équipe stessa.
- Le famiglie vengono convocate dalla coordinatrice in assemblea generale una volta all'anno per presentare la programmazione annuale.
- Le famiglie possono effettuare visite e incontri con i residenti secondo le indicazioni scritte sopra.

Sistema di Valutazione delle Soddisfazione

La valutazione della soddisfazione delle famiglie verso il Servizio viene rilevata tramite le seguenti azioni:

- Colloqui periodici con il coordinatore
- Assemblea generale in presenza dell'intera équipe del servizio (operatori, coordinatore, responsabile)

Gestione suggerimenti, apprezzamenti, reclami e lamentele

Le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo (vedi Allegato 2 Mod_REC FAM_Scheda Reclami Famiglie), che è possibile richiedere al coordinatore della struttura, per la segnalazione di suggerimenti, apprezzamenti, disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato. Ogni segnalazione è da inoltrare alla coordinatrice all'indirizzo arianna.delprato@serenacoop.it e costituisce un momento di analisi e di valutazione dell'attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. Si provvederà poi in modo celere (15 giorni) a dare comunicazione agli interessati. È possibile, se ritenuto opportuno, segnalare anche alla responsabile del servizio, mandando una mail a marcella.giazzi@serenacoop.it

Contenziosi

In caso di contenzioso legale si farà riferimento al foro di Bergamo.

Aspetti economici - retta di frequenza

Il servizio è soggetto a retta. Tutte le tariffe sono comprensive di IVA.

Sono esclusi i bisogni personali di ogni ospite (quali sigarette, vestiario, farmaci personali, riviste e simili).

	Costo giornaliero comprensivo di iva al 5%
Inserimento residenziale comprensivo di vitto, alloggio, assistenza, personale infermieristico, personale educativo, supporto nell'igiene, accompagnamento a visite mediche di base.	€ 91,00 Iva inclusa (€ 86,67 + Iva 5%)

La quota di compartecipazione a carico delle famiglie della retta giornaliera può essere determinata dal Comune di residenza in base alle fasce ISEE adottate. Rivolgersi al proprio Comune di residenza per richieste e informazioni su questo tema.

La retta deve essere versata entro trenta giorni dalla data di emissione della fattura che sarà inviata mensilmente alle



Cooperativa Sociale

famiglie e al Comune di residenza o all'Ambito Territoriale di riferimento.

L'intera retta mensile è dovuta sia per le assenze temporanee nel corso del mese, sia per la completa assenza durante il mese stesso salvo deroga espressa tramite accordi tra Ente Gestore e Ambiti Territoriali/Comuni.

La conservazione del posto è garantita in caso di assenza motivata per malattia per un periodo non superiore ai sei mesi, previo pagamento del costo della tenuta posto per tutto il periodo indicato.

La casa dei Colori è accreditata per il Voucher Dopo di Noi dell'ambito di Dalmine. Anche in riferimento a questo aspetto, è necessario rivolgersi alla propria assistente sociale.

Su richiesta dell'interessato, l'Ente Gestore rilascia annualmente la certificazione delle rette valida ai fini fiscali (ex dgr. 26316/97).

Contatti

Ente Gestore: SER.e. N.A. COOPERATIVA SOCIALE Sede: Via Pizzo Scais 1D - 24125 Bergamo
Tel. 035 313880
Fax. 035 3842466
e-mail: info@serenacoop.it ; arianna.delprato@serenacoop.it pec: pecserena@legalmail.it
C.F. P.I. 01957640160
Iscrizione Registro Imprese BG N. 250484
Iscrizione Albo Cooperative N° A115129



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

Allegato: Mod_REC FAM Scheda Reclami Famiglie

SCHEDA DI COMUNICAZIONE DEGLI OSPITI E/O FAMILIARI PER ESPRIMERE APPREZZAMENTI E/O LAMENTELE

Generalità di chi scrive

Nome e Cognome _____ Indirizzo _____ Telefono _____

Generalità dell'ospite

Nome e Cognome _____

Oggetto della comunicazione:

- Suggerimento
- Apprezzamento
- Segnalazione
- Guasto
- Reclamo

In relazione alla presente segnalazione è prevista una risposta da parte del servizio entro 15 gg.

Data

Firma