



**SER.e N.A.**

Cooperativa Sociale

# **Servizio di Formazione all'Autonomia (S.F.A.)**

## **“RATAPLAN”**

### **CARTA DEI SERVIZI ANNO 2024**



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

**T.** 035.313880  
**F.** 035.3842466  
[info@serenacoop.it](mailto:info@serenacoop.it)

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

**REA Bergamo n.** 250484  
**PEC:** [pecserena@legalmail.it](mailto:pecserena@legalmail.it)  
**cod. SDI** M5UXCR1



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

## **INDICE**

### **1. I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI**

### **IL SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA**

#### **1. DEFINIZIONE**

#### **2. FINALITA'**

#### **3. OBIETTIVI**

#### **4. DESTINATARI E CAPACITA' RICETTIVA**

#### **5. SEDE OPERATIVA**

#### **6. FUNZIONAMENTO E DURATA**

#### **7. MODALITA' DI AMMISSIONE**

#### **8. MODALITA' DI DIMISSIONE**

#### **9. COSTI**

#### **10. GESTIONE DEL SERVIZIO**

##### **10.1 PERSONALE COINVOLTO**

##### **10.2 METODOLOGIA**

##### **10.3 PROGETTAZIONE**

- **Modulo formativo**
- **Modulo di consolidamento**
- **Modulo di monitoraggio**

##### **10.4 INTERVENTI OFFERTI**

###### **a) Laboratori educativi**

###### **b) Progetti del tempo libero**

###### **c) Progetti mirati di territorio**

###### **d) Progetti in agenzie territoriali**

### **11. RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE**

### **12. GESTIONE RECLAMI**

### **13. ALLEGATI S.F.A**



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

## **LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale vengono fornite tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) del Comune di Comun Nuovo.

Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei servizi è un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

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, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.

Nella Carta dei servizi dello SFA si possono avere le seguenti informazioni:

- 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.

## **I principi a cui si ispira la carta dei servizi**

La Carta dei servizi adottata dallo SFA risponde ai seguenti principi:

- eguaglianza - il servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;
- imparzialità - i comportamenti del personale dello SFA nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- continuità - l'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;
- partecipazione – gli utenti e le loro famiglie hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;
- efficienza ed efficacia - i servizi dello S.F.A. sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati



ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

## **IL SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA**

### **1. DEFINIZIONE**

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (S.F.A.) è un servizio sociale territoriale rivolto a persone con disabilità che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale e professionale. E' caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.

### **2. FINALITA'**

La finalità del servizio è favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il servizio contribuisce inoltre all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale, che dovrà avvenire in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

### **3. OBIETTIVI**

Gli obiettivi del servizio si distinguono in tre macro aree: area autonomie personali e lavorative, area socio-relazionale e area cognitiva. Queste tre aree, necessarie alla vita della persona, all'interno della Progettazione Educativa Individuale si integrano fra loro andando a configurare un progetto globale, volto a potenziare le abilità di ciascun utente.

Nello specifico gli obiettivi del servizio sono volti a garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di:

#### **Acquisire/rafforzare autonomie personali e lavorative quali:**

1. muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita;
2. organizzare il proprio tempo e lo spazio lavoro;
3. avere cura di sé e del materiale proprio e di uso condiviso;
4. cura del proprio benessere fisico e promozione della salute;
5. riconoscere le funzioni di ogni strumento di lavoro.

#### **Acquisire/potenziare le abilità socio-relazionali quali:**

1. apprendimento e riconoscimento delle regole sociali, in funzione del contesto di riferimento;
2. capacità di relazionarsi ed esprimere i propri bisogni all'interno del contesto di appartenenza;
3. capacità di interazione all'interno del gruppo e di creazione di una rete sul territorio;
4. potenziamento/apprendimento della capacità di espressione e gestione delle emozioni.



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

#### **Acquisire/mantenere abilità cognitive quali:**

1. capacità di utilizzo del denaro e dell'orologio;
2. sviluppo del linguaggio, dell'eloquio, della letto/scrittura e del calcolo;
3. acquisizione delle competenze basilare nell'utilizzo dei mezzi informatici e dei social media;
4. mantenimento/accrescimento delle abilità grosso e fino motorie.

#### **4. DESTINATARI E CAPACITA' RICETTIVA**

Il Servizio Formazione Autonomia (SFA) si rivolge a persone disabili di lieve e media gravità, con adeguata autonomia personale e, di norma, con età compresa tra i 16 (con stage scuola-lavoro) e i 35 anni. In riferimento alla definizione dei requisiti minimi per il funzionamento della struttura da parte della Regione Lombardia, è possibile ammettere persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti a seguito di dimissione del Sistema Sanitario o Socio Sanitario. Non possono accedere allo SFA persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazioni di dipendenze da sostanze.

La capacità ricettiva prevede la presenza contemporanea massima di 14 persone.

#### **5. SEDE OPERATIVA**

Lo SFA ha una sede operativa in viale Duca D'Aosta 20. La struttura possiede i requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di civile abitazione nonché quelli relativi all'eliminazione delle barriere architettoniche.

Le attività sono svolte anche in contesti e luoghi diversi dalla sede operativa.

Il recapito telefonico è 035334274.

#### **6. FUNZIONAMENTO E DURATA**

Fermo restando un funzionamento che dovrà essere consono alla realizzazione delle attività previste nei progetti individualizzati, l'apertura standard del Centro è garantita da lunedì a venerdì dalle 14.30 alle 17.30. Gli orari possono subire modifiche e variazioni in relazione alle singole attività e o proposte. Il servizio è aperto 235 giorni annui, secondo il calendario annuale consegnato alle famiglie degli utenti. Ciascun progetto individualizzato ha una durata massima di tre anni (modulo formativo) prorogabile per altri due anni (modulo di consolidamento) su valutazione dell'équipe.

#### **7. MODALITA' DI AMMISSIONE**

L'accesso al Servizio è previsto in via prioritaria ai residenti del Comune di Comun Nuovo e residenti dell'Ambito di Dalmine. Nel caso di disponibilità di posti, le domande dei residenti fuori Comune e fuori Ambito vengono accolte, previa stipula di apposito contratto con il Comune di provenienza, a cui le famiglie dovranno rivolgersi.



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

L'ammissione è determinata dal seguente protocollo:

a) la famiglia (o il Servizio Sociale competente) compila un apposito modulo (allegato 1) e presenta la domanda di iscrizione al Coordinatore del Servizio;

b) il Coordinatore del Servizio verifica la disponibilità dei posti e programma conseguentemente il colloquio con un componente della famiglia e il soggetto interessato, al fine di verificare l'idoneità del richiedente e di seguito organizzare i tempi dell'eventuale inserimento. Il colloquio può avvenire in presenza o in remoto, a seconda delle disponibilità e dei bisogni di ciascuna famiglia.

c) verificato l'esito positivo del colloquio con il richiedente viene fissato in accordo con la famiglia un periodo di osservazione di almeno due mesi, con una frequenza oraria e giornaliera da determinare di volta in volta.

d) al termine del periodo di osservazione la coordinatrice convoca un incontro con la famiglia e i servizi sociali di provenienza per condividere l'ingresso della persona e per la firma del contratto.

In caso di mancanza di posti disponibili la domanda rimane in graduatoria d'attesa.

## **8. MODALITA' DI DIMISSIONI**

Le dimissioni dallo SFA avvengono nei seguenti casi:

- Il Progetto Educativo Individualizzato si conclude con il raggiungimento degli obiettivi fissati.
- Vengono a mancare i requisiti indicati dalla normativa regionale e specificati ai precedenti punti 4 e 7.
- Il soggetto o la sua famiglia o il tutore o l'amministratore di sostegno presenta formale e motivata richiesta di dimissione.
- L'équipe presenta motivata richiesta di dimissione per incompatibilità con gli obiettivi e le finalità del servizio e/o per non rispetto degli accordi indicati nel progetto individualizzato (allegato n.2)

## **9. COSTI**

La frequenza degli utenti richiede il pagamento di una retta, corrisposta a cadenza mensile.

Per i progetti educativi il costo della **retta mensile è di 291,70 euro iva inclusa**, calcolata su un costo medio giornaliero di 14,90 euro iva inclusa. La retta è stata calcolata sui 235 giorni di apertura e il pagamento della retta mensile di cui sopra è richiesto sui 12 mesi.

La Cooperativa SER.e N.A. si impegna ad inviare la fattura relativa alla retta del periodo di competenza tramite email o tramite la modalità più consona accordata con la famiglia e la segreteria del servizio. Sulla fattura compariranno le voci inerenti la retta e le coordinate bancarie per effettuare il pagamento.



Il mancato pagamento della retta di frequenza comporta in prima istanza un provvedimento di sollecito del pagamento della retta stessa. In caso di inadempimento ulteriore da parte della famiglia, dopo 6 mesi, il Responsabile del Servizio potrà sospendere l'utente dal Servizio.

Qualora si voglia interrompere la frequenza, la comunicazione deve avvenire in forma scritta alla coordinatrice del Servizio da parte della famiglia.

Il pagamento della retta è comunque dovuta, per il mese relativo alla rinuncia stessa, qualunque sia il giorno di presentazione.

La retta viene pagata anche per le assenze dovute a malattia e ferie.

La retta potrà subire modifiche annuali in base alla rivalutazione dell'indice Istat (FOI) e/o all'aumento del CCNL di settore.

## 10. GESTIONE DEL SERVIZIO

### 10.1 PERSONALE COINVOLTO

Nodo centrale dello SFA è l'equipe socio-educativa, così composta:

**Coordinatore educativo**, le cui funzioni sono:

- azione di regia sulla presa in carico del soggetto disabile;
- è garante e supervisore della programmazione educativa;
- delinea la programmazione generale del servizio, in collaborazione con l'equipe educativa;
- organizza, coordina e valuta l'operato dell'equipe educativa;
- garantisce lo scambio tra il servizio ed altri interlocutori (istituzionali e non);
- gestisce la partecipazione di collaboratori esterni quali volontari e/o professionisti e tecnici;
- partecipa alle riunioni periodiche a livello di ambito, con altri referenti dei servizi per disabilità.

**Educatore socio-pedagogico/operatore socio-educativo**, le cui funzioni sono:

- partecipa alla definizione della programmazione generale del servizio;
- predispone e realizza il progetto educativo individuale;
- monitora l'andamento del progetto e segnala nuovi bisogni e proposte;
- gestisce singole attività ed il rapporto quotidiano con la persona.

Il coordinatore si raccorda periodicamente con l'Assistente Sociale comunale, le cui funzioni sono:

- accogliere la prima domanda e valuta il bisogno, insieme al coordinatore del servizio;
- collabora con il coordinatore del servizio, sia in merito agli aspetti inerenti singole situazioni che alla gestione e valutazione complessiva del servizio;
- prende visione della programmazione generale del servizio del progetto individualizzato.

### 10.2 METODOLOGIA

Il servizio fonda la propria attività su alcuni presupposti metodologici e di senso:



### **Flessibilità**

Costruzione di interventi mirati sul singolo, considerando le condizioni e le caratteristiche individuali e familiari della persona. Lo SFA non predispone pertanto percorsi e laboratori standardizzati ma crea occasioni di crescita e di acquisizione di autonomie con il maggior grado di personalizzazione perseguibile.

### **Coinvolgimento attivo della persona**

Protagonista del proprio percorso di vita è la persona con disabilità. E' essenziale per un servizio che si occupa di sviluppo e potenziamento di autonomie, il formale e reale assenso e la partecipazione al progetto da parte dell'interessato e la consapevolezza delle proprie capacità e limiti.

### **Coinvolgimento della famiglia**

Lo stile di lavoro del servizio non può prescindere dal considerare il nucleo familiare una risorsa importante per la buona riuscita del progetto, che si auspica abbia ricadute positive anche a livello familiare.

Gli strumenti elettivi di coinvolgimento della famiglia sono le riunioni di presentazione della programmazione, la condivisione del PEI, i colloqui individuali al bisogno e le occasioni conviviali e informali di ritrovo durante l'anno.

### **Lavoro con e nel territorio**

L'attenzione del servizio è su più fronti. Il territorio è occasione di apprendimento e di inclusione del soggetto, quale cittadino appartenente ad una comunità; è luogo in cui promuovere una cultura della disabilità che sia di minor diffidenza e maggior partecipazione; è spazio in cui far crescere il senso di una responsabilità comune che va al di là delle differenze.

### **Tempi di predisposizione e verifica del progetto pedagogico-organizzativo**

L'equipe socio-pedagogica in sessione plenaria, e dopo il periodo di osservazione stabilito secondo i bisogni di ciascuno, predispone il progetto individuale, dotato di obiettivi, attività proposte, metodologie di intervento a sostegno del raggiungimento degli obiettivi stessi. Vengono stabiliti momenti di verifica in itinere e finale dall'equipe stessa. La verifica finale viene svolta prima della chiusura estiva dello sfa, mentre quelle in itinere vengono fissate sulla base del percorso individuale e di ciò che emerge.

## **10.3 PROGETTAZIONE**

La progettazione è pensata in moduli ben distinti con durate differenti nella fascia d'età dai 18 ai 35 anni:

#### **• Modulo formativo:**

della durata massima di tre anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato.

#### **• Modulo di consolidamento:**

della durata massima di 2 anni previsto e riservato a coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo di consolidamento deve mirare ad una graduale riduzione dell'intervento dello SFA fino alla



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e/o lavorativa (con l'eventuale attivazione del Servizio di Inserimento Lavorativo) oppure per necessità di interventi che richiedano una maggiore protezione sociale o socio sanitaria.

• **Modulo di monitoraggio:**

facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio inviante, di interventi di sostegno temporaneo da parte dello SFA, per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi.

Per gli utenti, oltre i 35 anni, che continuano ad usufruire del servizio, è prevista la stesura di un Progetto Individualizzato, che tenga conto delle loro necessità attuali, in riferimento al contesto di vita.

## 10.4 INTERVENTI OFFERTI

Gli obiettivi individuati per ogni area sono perseguiti attraverso laboratori individuali o di gruppo, realizzati sia nei locali del servizio che nel territorio di Comun Nuovo e comuni limitrofi.

La tipologia degli interventi prevede la strutturazione della seguente offerta progettuale:

**a) Laboratori educativi:** contesto educativo protetto in cui vengono svolte attività ludico-ricreative e occupazionali finalizzate al potenziamento e/o mantenimento delle abilità del soggetto disabile. Alcuni dei laboratori proposti sono:

**ACCOGLIENZA:** Il momento dell'accoglienza accompagna l'inizio di ogni giornata di attività presso il servizio, con lo scopo di accogliere gli utenti e dare uno spazio in cui raccontarsi e lavorare sulle emozioni. Tale attività ha la finalità di creare e rinforzare il gruppo, facilitando la socializzazione e la costruzione di legami relazionali, che possano esistere anche al di fuori del servizio.

**LABORATORIO CREATIVO: "IL CLUB DEGLI ARTISTI":** Il laboratorio creativo si concentra principalmente sullo sviluppo delle capacità manuali nella realizzazione di piccoli e grandi manufatti. Durante il laboratorio vengono sperimentate diversi materiali (legno, feltro, materiale di riciclo, ecc) e diverse tecniche di lavorazione, scelte in base alle capacità di ogni singolo utente.

Le attività che vengono proposte variano in base sia al periodo e alle festività correnti sia in base alle iniziative svolte dal servizio sul territorio.

Il prodotto finale verrà esposto, quando e se possibile, nelle bancarelle organizzate durante l'anno e/o sulla pagina facebook della Cooperativa Ser.e.na mira ad incrementare l'autostima del soggetto.

**LABORATORIO PASTICCERIA: "CHEF PER UN GIORNO":** All'interno del laboratorio i ragazzi imparano ad utilizzare gli utensili da cucina e a seguire le ricette. I prodotti da loro creati vengono poi inseriti nel menù della Casa Famiglia.

La ricetta viene ripetuta per circa un mese, al fine di rendere, i partecipanti al laboratorio, autonomi nella realizzazione del dolce.

**LABORATORIO PANIFICAZIONE:** Tale progetto nasce come laboratorio parallelo a quello di pasticceria, per coinvolgere gli utenti che non sono in grado di seguire in autonomia una ricetta o che hanno qualche difficoltà nella manualità fine. Panificazione infatti offre la possibilità di eseguire sempre gli stessi passaggi, in modo da rendere più facile la memorizzazione e permettere di lavorare quasi esclusivamente



con le mani, escludendo quindi la difficoltà di usare gli strumenti da cucina. La finalità risulta quindi essere quella di far sperimentare anche gli utenti con qualche difficoltà nella manualità fine o nel mantenimento dell'attenzione, mansioni ad orientamento lavorativo, oltre che di potenziare le loro capacità manuali.

La condivisione di quanto preparato ha in oltre lo scopo di rafforzare la stima dell'utente.

**LABORATORIO ORTO: "GIOVANI ORTOLANI":** le attività comprendono la vangatura, la preparazione e la cura del terreno, la semina, l'irrigazione e la raccolta dei prodotti. Le finalità del progetto sono incentrate sullo sviluppo della manualità grosso motoria, sulla canalizzazione delle emozioni e sulla collaborazione. Questo laboratorio si svolge in più momenti, alcuni accompagnati e supervisionati dall'educatore e alcuni in autonomia: a coppie si recano all'orto avendo compiti ben specifici da fare.

**PROGETTO "MASTROLINDO/ATTIVITA' DOMESTICA"**: data la sempre maggior importanza dell'igienizzazione degli ambienti, tale progetto viene proposto in quanto è risultato efficace per:

- insegnare ai diversi utenti dello SFA a prendersi cura dei propri spazi, che siano essi di lavoro o di svago;
- permettere agli utenti di partecipare attivamente al mantenimento della struttura dove si ritrovano, per percepirla come propria;
- insegnare l'importanza della pulizia degli ambienti dove si vive e/o si lavora;
- insegnare a "lavorare in squadra" per compiere una qualsiasi attività;
- permettere di svolgere un'esperienza formativa che possa consentire loro un eventuale inserimento lavorativo futuro;
- continuare a rinforzare l'apprendimento delle nuove norme anticovid.

La finalità di tale progetto è quella di consentire a coloro che vi partecipano di raggiungere e consolidare una completa autonomia per quanto concerne i punti sopra citati.

**LABORATORIO SPESA:** Il laboratorio si svolge in due fasi: la prima in cui gli utenti sono chiamati a saper creare una lista della spesa, ricercando i prodotti mancanti, riconoscendo quali siano indispensabili in una casa; una seconda fase in cui ai ragazzi viene chiesto di recarsi al supermercato, riconoscere i prodotti meno cari, le offerte e di saper controllare le date di scadenza seguendo la lista da loro creata. Le finalità di tale laboratorio sono di tipo cognitivo, sociale e relazionale e permettono all'utenza di farsi conoscere dal territorio.

**LABORATORIO COGNITIVO:** Il laboratorio si pone l'obiettivo di mantenere e consolidare le capacità cognitive degli utenti, al fine di permettere una maggiore autonomia nella quotidianità. Tale laboratorio consente di migliorare e facilitare le capacità cognitive legate alla comprensione, alla scrittura, all'esposizione, alla costruzione di un discorso di senso compiuto, oltre a rafforzare le abilità nella gestione dell'euro, avvalendosi anche di programmi al pc.

**LABORATORIO DI INFORMATICA:** Il progetto scaturisce dalla voglia di stimolare e gratificare gli utenti particolarmente motivati e/o curiosi nei confronti di questo tipo di attività. Tale proposta parte dall'insegnare e/o potenziare le abilità di ogni utente nell'uso del pc, per poi passare a coniugare tali abilità con le capacità di scrittura di testi argomentativi (su temi legati alla cultura, all'attualità e alla vita quotidiana) e/o di testi narrativi e autobiografici. Ognuno ha la possibilità di scegliere l'argomento a lui più congeniale, in modo da motivarlo sia nella ricerca delle notizie sia nella loro stesura, dando sempre un taglio personale, in modo da imparare ad esprimere le proprie opinioni su diversi argomenti. Ogni articolo verrà poi pubblicato sulla nostra pagina facebook e saranno gli stessi utenti a gestire le nostre pagine social. Inoltre con tale laboratorio si mira ad informare gli utenti e renderli partecipi del mondo che li circonda, approfondendo gli argomenti di loro maggiore interesse.



**LABORATORIO CINEMATOGRAFICO: “CIAK SI GIRA”** : Il progetto nasce dalla necessità di stimolare le capacità attentive e cognitive degli utenti potenziandone la memoria. Il percorso punta anche a sviluppare le capacità espressive degli utenti attraverso l’immedesimazione nei personaggi. Attraverso la cinematografia si vuole esplorare i vari generi e l’impatto che possono avere sugli utenti. Infine si punta a stimolare e approfondire la conoscenza e la gestione delle emozioni degli utenti, aiutandoli a decifrare ed esternare le proprie emozioni e a capire quelle altrui, fornendogli gli strumenti logici per poter gestire le proprie e rispettare quelle altrui.

Attraverso un momento finale di condivisione si punta a stimolare i ragazzi al racconto e alla rielaborazione di ciò che hanno visto e che li ha colpiti.

**LABORATORIO LUDICO** : Tale laboratorio comprende più attività e nasce dalla necessità di stimolare le capacità attentive, cognitive, emotive, relazionali, sociali, oltre che potenziare la memoria degli utenti. All’interno del progetto è prevista la costruzione di giochi di società, da poter poi utilizzare all’interno dello SFA o in occasioni di gioco create con i bambini della scuola primaria o con altri servizi, oltre all’utilizzo di giochi educativi per facilitare la comprensione e assimilazione di diverse abilità.

Le finalità di tale progetto sono molteplici, partendo dall’incentivare la comunicazione e la relazione, la capacità di rispettare le regole e il rispetto delle tempistiche dei compagni, fino ad arrivare all’osservazione della gestione della frustrazione, derivante dalla sconfitta e lo spirito di competizione

**LABORATORIO GREEN-GLI STRADINI**: Tale progetto prevede la presenza degli utenti per le strade del paese, allo scopo di ripulirlo dalle cartacce. La finalità di tale progetto è farsi conoscere dalla comunità come risorsa attiva, offrendo le proprie abilità al servizio del proprio territorio e innalzando conseguentemente il livello di autostima e motivazione degli utenti, che si sentono investiti di una responsabilità positiva.

**LABORATORIO GINNASTICA E BALLO**: Il seguente progetto nasce dall’esigenza di creare un percorso che unisca momenti ludici a momenti di attività psicomotoria, in cui gli utenti possano condividere un momento di benessere psico-fisico attraverso il movimento, il gioco e il rilassamento. Tale laboratorio si svolgerà presso la palestra di Spirano in modo da coinvolgere anche l’Atelier di Spirano. La finalità di tale laboratorio è la promozione della socialità, dello stare insieme, del confronto con l’altro, in un contesto di accoglienza e condivisione. A tali finalità si somma anche la possibilità di potenziare il rispetto delle regole e delle persone, favorire un momento di socializzazione, migliorando la capacità di stare in gruppo, la conoscenza ed il coordinamento del proprio corpo, offrendo uno spazio idoneo dove far emergere le tensioni interne e apprendere come il movimento porti anche ad un benessere psichico.

#### **INTERVENTI CON ESPERTI**

Nel corso dell’anno ci saranno inoltre degli interventi da parte di esperti e avremo modo di sperimentare:

- LABORATORIO MUSICALE** con l’ausilio di strumenti musicali
- LABORATORIO DANZA** con insegnante di hip hop che ci insegnerà brevi coreografie
- LABORATORIO MASTERCHEF** per preparazione ricette con l’ausilio di esperti di cucina

**b) Progetti del tempo libero**: si intendono una serie di iniziative e/o attività organizzate o condivise dal servizio sociale comunale rivolte a soggetti disabili del territorio, alle loro famiglie, ai volontari e all’intera comunità. Sono attività che si svolgono principalmente nel tempo libero, quali per esempio:

**RADUNO PROVINCIALE DEL DISABILE A CASAZZA** il gruppo partecipa da diversi anni al raduno provinciale del disabile, come rappresentanti della disciplina sportiva del calcio per il territorio di Bergamo e provincia, insieme al gruppo Boomerang di Dalmine. Tale evento permette di dimostrare le proprie



capacità, socializzare e confrontarsi con gli altri gruppi presenti sul territorio, sperimentarsi in nuovi sport creati per venire incontro alle diverse disabilità

**TORNEO ARCOBALENO** : tale iniziativa occupa gli spazi del tempo libero e coinvolge diverse associazioni del territorio bergamasco, come il gruppo volontari di Curno e Mozzo, l'associazione Boomerang e l'associazione Serena di Seriate.

**PROGETTO "USCITE TERRITORIALI ED EXTRATERRITORIALI" e SOGGIORNO VACANZE:** Il progetto è nato per consentire agli utenti di conoscere luoghi, attività e persone diverse da quelli abitualmente frequentati in modo da ampliare l'esperienza di ciascun utente oltre a migliorare la conoscenza del territorio di appartenenza e i servizi presenti (come ad esempio biblioteca, comune, palestra).

Le uscite possono essere associate anche alla realizzazione di diversi progetti e laboratori, in modo da dare continuità ed approfondimento ai percorsi educativi svolti e migliorare l'orientamento spazio temporale, rafforzando al contempo le capacità relazionali.

**c) Progetti mirati di territorio (PMT):** si intende l'insieme di interventi che mirano all'organizzazione di attività socio-educative che il disabile attua in contesti territoriali (comunemente denominate agenzie territoriali), non specifici per disabili, quali ad esempio biblioteche, mense, oratori, scuole, ecc. Si definisce mirato perché "calibrato" specificatamente sul soggetto. E' "territoriale" perché si realizza nel territorio di Comun Nuovo e comuni limitrofi, non solo a favore del singolo destinatario dell'intervento, ma anche al fine di attivare e stimolare, all'interno della comunità un processo culturale di vicinanza al tema della diversità. L'inserimento in una agenzia non comporta alcun riconoscimento economico a favore del disabile in quanto non si caratterizza come intervento occupazionale-lavorativo.

Il PMT si attua attraverso una fase iniziale che prevede un rapporto 1/1 tra soggetto ed educatore e dove l'operatore ha una funzione di mediazione tra l'utente e l'agenzia, e una fase successiva in cui l'educatore gradualmente lascia in autonomia la persona, responsabilizzando l'agenzia che lo accoglie e garantendo una funzione di monitoraggio e supervisione. A tale proposito si cita la partecipazione alle sagre territoriali, in cui gli utenti sono risorsa attiva a livello di organizzazione e gestione.

**d) Progetti in agenzie territoriali:** sono progetti educativi volti all'inserimento, in modo continuativo e con la presenza costante dell'educatore, di un piccolo gruppo di disabili in un'agenzia territoriale (ad esempio: Scuole, Centri Diurni Anziani, Biblioteche, ecc.) che non si connota come servizio specifico per disabili ma che fornisce servizi a carattere sociale, educativo e culturale. A tal proposito si sottolinea la collaborazione con gli alpini nella cura del verde e della chiesina di S. Zenò, in cui gli utenti offrono il loro contributo a favore della comunità

## 11. RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE

Per rilevare il grado di soddisfazione distribuito all'utente o ai familiari (allegato 4) un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione del servizio erogato.

Attraverso questo strumento è possibile anche verificare le prestazioni fornite dagli operatori presenti, il raggiungimento degli obiettivi dello SFA e quelli riferiti alla progettazione individualizzata nei confronti dell'utenza.



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

## **12. GESTIONE RECLAMI**

Le famiglie degli utenti devono rivolgersi direttamente al Coordinatore del Servizio per esprimere eventuali lamentele o richieste. Le criticità, espresse per iscritto (allegato 5) e opportunamente motivate, verranno prese in considerazione nell'immediato e produrranno una risposta nel più breve tempo possibile. Di ciò verrà data comunicazione tempestiva ai Servizi Sociali Comunali di pertinenza.

## **12. ALLEGATI S.F.A.**

- Allegato 1 "Domanda d'ammissione al servizio"
- Allegato 2 "Modulo di dimissione dal servizio"
- Allegato 3 "Autorizzazione al trattamento dei dati"
- Allegato 4 "Questionario di soddisfazione"
- Allegato 5 "Modulo gestione reclami"



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

**Allegato n. 1**

## **DOMANDA DI AMMISSIONE**

Il/La Sottoscritto/a \_\_\_\_\_

Nato/a \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ indirizzo \_\_\_\_\_

Recapiti telefonici \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

in qualità di \_\_\_\_\_ ed assumendosi ogni  
responsabilità al riguardo (*specificare se diretto interessato oppure il grado di parentela o la qualifica di  
tutore/curatore*)

### **chiede l'inserimento nello Sfa di Comun Nuovo**

del Sig./sig.ra \_\_\_\_\_

Data di nascita \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Luogo di nascita \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_

Residenza anagrafica \_\_\_\_\_

Stato civile \_\_\_\_\_ Cittadinanza \_\_\_\_\_

Codice fiscale \_\_\_\_\_ N° tessera sanitaria \_\_\_\_\_

### **Specificare intestatario fattura**

Nome e cognome \_\_\_\_\_

Residente a \_\_\_\_\_ indirizzo \_\_\_\_\_

Codice Fiscale \_\_\_\_\_

P.IVA \_\_\_\_\_

Dichiara di aver preso conoscenza e di accettare le procedure, le finalità e le condizioni che regolano l'ammissione, nonché le modalità di trattamento dei dati personali e sensibili, sotto citate:

*Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/03 (Codice Privacy) si informa che i dati forniti nella presente modulistica, compresi i dati idonei a rivelare lo stato di salute, sono strettamente connessi alla gestione della domanda di ammissione presso lo SFA "RATAPLAN". Tali dati potranno essere oggetto di trattamento manuale e/o informatico che sarà effettuato esclusivamente da personale autorizzato dalla SER.e N.A. Cooperativa Sociale nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di tutela dei dati personali. Le precisiamo che il mancato consenso al trattamento di tali dati rende impossibile la gestione della presente domanda*



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

di ammissione. Ai sensi dell'art. 7 del Codice Privacy, Lei potrà in qualsiasi momento richiedere alla Cooperativa indicazioni in merito al trattamento dei Suoi dati personali e/o sensibili nonché esercitare i diritti ivi previsti.

Letto e compreso quanto precede si presta consenso al trattamento dei dati personali e/o sensibili per la gestione della domanda di ammissione: SI  NO

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

## SCHEDA SOCIALE

(da compilare a cura dei familiari o dell'Assistente Sociale)

Cognome e nome: \_\_\_\_\_

Sesso: \_\_\_\_\_

Luogo di nascita: \_\_\_\_\_ Data di Nascita \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Residenza anagrafica: \_\_\_\_\_

Cittadinanza: \_\_\_\_\_

Grado di istruzione \_\_\_\_\_ Professione precedente \_\_\_\_\_

### STATO CIVILE

- celibe/nubile
- coniugato/a
- separato/a
- divorziato/a
- vedovo/a
- non dichiarato

### SITUAZIONE ABITATIVA

- vive solo
- vive con altri familiari/convivente
- vive solo con badante
- vive con altri familiari/convivente e badante
- vive con altre persone (non parenti e non partner)
- informazione non nota

### FIGLI VIVENTI

maschi: n° .....

femmine: n° .....

### SITUAZIONE PENSIONISTICA

- non usufruisce di indennità di accompagnamento
- ha presentato domanda ed essere in attesa di visita
- è stato sottoposto a visita in data.....e in attesa di esito
- è stato riconosciuto invalido civile per il .....%
- usufruisce di invalidità civile con accompagnamento dal.....
- ha presentato domanda di aggravamento
- nessuna pensione
- anzianità/vecchiaia
- sociale
- tipologia speciale (guerra, infortunio, reversibilità)
- pensione estera (stato \_\_\_\_\_)
- altro (specificare \_\_\_\_\_)

PERSONA DI RIFERIMENTO: (per aspetti economici e legali). In caso di mancanza di parenti da compilarsi da parte del Comune.



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

Cognome e Nome	Indirizzo	Telefono	Grado di parentela

**ALTRE PERSONE di RIFERIMENTO**

Cognome e Nome	Indirizzo	Telefono	Tipo di rapporto

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

## SCHEDA SANITARIA

*Questa scheda deve essere compilata a cura del Medico curante.  
La scheda sanitaria dovrà contenere le notizie clinico/anamnestiche e i riferimenti  
alle diagnosi o agli eventi clinici principali che hanno determinato la disabilità*

Cognome e nome del paziente \_\_\_\_\_

Data di nascita \_\_\_\_\_

### **ANAMNESI**

---

---

---

---

---

### **Deambulazione**

- 1 Dipendenza rispetto alla locomozione
- 2 Necessaria la presenza costante di una o più persone per la deambulazione
- 3 Necessario aiuto da parte di una persona per raggiungere o manovrare gli ausili
- 4 Paziente autonomo nella deambulazione ma necessita di supervisione per ridurre i rischi e infondergli fiducia non riesce a percorrere 50 metri senza bisogno di aiuto.
- 5 Paziente autonomo nella deambulazione

### **Locomozione su sedia a rotelle**

- 1 Paziente in carrozzina, dipendente per la locomozione
- 2 Paziente in carrozzina, può avanzare per proprio conto solo per brevi tratti in piano
- 3 Indispensabile la presenza di una persona ed assistenza continua per accostarsi al tavolo, al letto, ecc.
- 4 Riesce a spingersi per durate ragionevoli in ambienti consueti, necessaria assistenza per i tratti difficoltosi
- 5 Autonomo: deve essere in grado di percorrere almeno 50 metri.

### **Igiene personale**

- 1 Paziente non in grado di badare alla propria igiene, dipendente sotto tutti i punti di vista
- 2 E' necessario assisterlo in tutte le circostanze della igiene personale
- 3 E' necessario assisterlo in una o più circostanze della igiene personale
- 4 E' in grado di provvedere alla cura della propria persona ma richiede un minimo di assistenza prima e/o dopo la operazione da eseguire
- 5 Totale indipendenza

### **Alimentazione**

- 1 Paziente totalmente dipendente, va imboccato
- 2 Riesce a manipolare qualche posata ma necessita dell'aiuto di qualcuno che fornisca assistenza attiva
- 3 Riesce ad alimentarsi sotto supervisione – l'assistenza è limitata ai gesti più complicati



- 4 Paziente indipendente nel mangiare, salvo che in operazioni quali tagliarsi la carne, aprire confezioni ... la presenza di un'altra persona non è indispensabile
- 5 Totale indipendenza nel mangiare

**Confusione – (stato mentale)**

- 1 Paziente completamente confuso – comunicazione e attività cognitive compromesse, personalità destrutturata
- 2 E' chiaramente confuso e non si comporta, in determinate situazioni, come dovrebbe
- 3 Appare incerto e dubbioso nonostante sia orientato nello spazio e nel tempo
- 4 E' perfettamente lucido

**Irritabilità**

- 1 Qualsiasi contatto è causa di irritabilità
- 2 Uno stimolo esterno, che non dovrebbe essere provocatorio, produce spesso irritabilità che non sempre è in grado di controllare
- 3 Mostra ogni tanto segni di irritabilità, specialmente se gli vengono rivolte domande indiscrete
- 4 Non mostra segni di irritabilità ed è calmo

**Irrequietezza (stato Comportamentale)**

- 1 Cammina avanti e indietro incessantemente ed è incapace di stare fermo persino per brevi periodi
- 2 Appare chiaramente irrequieto, non riesce a stare seduto, si muove continuamente, si alza in piedi durante la conversazione, toccando continuamente vari oggetti
- 3 Mostra irrequietezza, si agita e gesticola durante la conversazione, ha difficoltà nel mantenere fermi piedi e mani e tocca continuamente vari oggetti
- 4 Non mostra alcun segno di irrequietezza, motoria, è normalmente attivo con periodi di tranquillità

**Reattività emotiva**

- 1 Collaborante
- 2 E' estraniato dal mondo circostante
- 3 Depressione
- 4 Stato ansioso
- 5 Agitazione con spunti aggressivi

**Ricoveri ospedalieri recenti**

SI

NO

Terapia in atto :

---

---

---

---

---



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

Inversione ritmo sonno-sveglia  NO  SI

Note:

---

---

Allergie a farmaci  NO  SI

Specifica:

---

---

Allergie ad alimenti  NO  SI

Specifica:

---

---

Data \_\_\_\_\_

*Timbro e firma del Medico*



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

## SCHEDA EDUCATIVA

(da compilarsi a cura del familiare con il supporto dell'Assistente Sociale)

### AREA DELLA COMUNICAZIONE

Come comunica

- Linguaggio verbale
- Linguaggio gestuale
- Altro

Comprende i messaggi

- Sì
- No

### AREA RELAZIONALE

	Aggressivo	Passivo	Dipendente	Socievole
Relazione con:				
- i familiari	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- amici/conoscenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- operatori	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- estranei	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Comportamento in pubblico rispetto al contesto (fare la spesa, andare al bar, etc.)

- Adeguato
- Non adeguato

Presenza di:

a) comportamenti problema:

- Autolesionismo
- aggressività verso oggetti
- aggressività verso persone

b) stereotipie:

- Sì
- No

Specificare \_\_\_\_\_

c) tic:

- Sì
- No

Specificare \_\_\_\_\_

### AREA SESSUALE

Predilige stare con figure:

- maschili
- femminili
- indifferente

Autoerotismo:



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

- in pubblico
- da solo
- assente

**AREA LUDICA**

Hobby ed interessi  
(specificare)

---

---

---

Come trascorrere una giornata tipo

---

---

---

Fumatore

- Si
- No

Uso del denaro

- Si
- No

**AREA LAVORATIVA**

Sa svolgere un semplice compito in autonomia (pulizia di un tavolo, riordino del materiale, rifacimento di un letto, etc.)

- Si
- No

Ha svolto già attività educative

- Si
- No

Se si, quali predilige  
(specificare)

---

---

---

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_



**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**

**Allegato n. 2**

**MODULO DI DIMISSIONE DAL SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA DI  
COMUN NUOVO**

Il/la sig./sig.ra .....

Frequentante il servizio di formazione all'autonomia di Comun Nuovo dal..... e per

il/la quale sono stati attivati i seguenti interventi:.....

.....  
.....  
.....  
.....

**VIENE UFFICIALMENTE DIMESSO/A DAL SERVIZIO**

per la seguente motivazione:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Firma

L'Assistente Sociale .....



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

Coordinatore S.F.A.....

Educatore S.F.A.....

**Allegato n. 3**

## **INFORMATIVA SULLA PRIVACY AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE 679/2016 ("GDPR")**

La Cooperativa Sociale SER.e.N.A. (di seguito, la "Cooperativa"), in qualità di Titolare del trattamento, si preoccupa della riservatezza dei Suoi dati personali e di garantire a essi la protezione necessaria da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

### **Titolare del Trattamento**

Cooperativa Sociale SER.e.N.A. Via Pizzo Scais, 1/D

24125 - Bergamo (BG)

Oltre che al suindicato indirizzo, il Titolare è contattabile al seguente indirizzo e-mail: [privacy@serenacoop.it](mailto:privacy@serenacoop.it)

### **Definizioni**

Ai sensi dell'art. 4 del GDPR:

- per "dato personale" si intende: qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (meglio nota come «interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale;
- per "dati relativi alla salute" si intende: i dati personali attinenti alla salute fisica o mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni relative al suo stato di salute;
- per "trattamento" si intende: qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

### **Finalità del Trattamento**

I dati personali da Lei forniti (quali nome e cognome, luogo e data di nascita, indirizzo, numero telefonico, indirizzo e-mail, etc.) e i dati relativi alla salute saranno:

- trattati, con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici, esclusivamente per la seguente finalità:
  - a) instaurazione e gestione dei rapporti per le prestazioni di servizi a fini educativi;
  - b) adempimento di obblighi di legge, amministrativi, contabili, fiscali;
  - c) elaborazione di statistiche;
  - d) invio di materiale illustrativo, di aggiornamento sulle novità, iniziative e attività della Cooperativa tramite posta tradizionale, posta elettronica, contatti telefonici.
- trattati in modo lecito, secondo correttezza, e nel pieno rispetto della normativa vigente;



- raccolti con esattezza e, se necessario, aggiornati;
- trattati in modo pertinente e completo, per scopi determinati e legittimi, e nei limiti delle finalità per le quali sono raccolti.

#### **Base giuridica del trattamento e possibili conseguenze della mancata comunicazione dei dati**

Per la finalità di cui alla lettera a) del precedente paragrafo "Finalità del trattamento", ai sensi dell'art. 9, comma 2 lett. a), del GDPR è necessario acquisire il Suo consenso specifico. Pertanto, La informiamo che il consenso per tale trattamento, è facoltativo, con la conseguenza che lei potrà decidere di non fornire il Suo consenso ovvero di revocarlo in qualsiasi momento, con la conseguente impossibilità per il Titolare di dar corso al trattamento dei Suoi dati per le prestazioni di servizi a fini terapeutici.

Relativamente alle finalità di cui alla lettera b), il consenso al trattamento dei dati non è necessario in quanto il trattamento stesso è necessario per l'ottemperanza degli obblighi da parte della Cooperativa. Invece, per la finalità di cui al paragrafo "Finalità del trattamento" lett. c), ai sensi dell'art. 9, comma 2 lett. j), del GDPR non è necessario acquisire il Suo consenso specifico in quanto il trattamento stesso viene effettuato ai fini statistici e i dati acquisiti saranno completamente anonimi e pseudonimizzati.

È altresì necessario acquisire il Suo consenso specifico, ai sensi dell'art. 6, lett. a), e 7 del GDPR, per le finalità di cui alla lettera d) del precedente paragrafo "Finalità del trattamento". Pertanto, La informiamo che il consenso per tali trattamenti è facoltativo con la conseguenza che Lei potrà decidere di non fornire il Suo consenso, ovvero di revocarlo in qualsiasi momento.

#### **Destinatari dei dati personali**

Per le finalità di cui al paragrafo "Finalità del trattamento", i dati personali da Lei forniti potranno essere resi accessibili a:

- Autorità, Enti o Uffici Pubblici in funzione di obblighi derivanti da accreditamenti, adempimenti di legge e/o regolamentari;
- collaboratori e/o professionisti autorizzati a espletare le attività e/o servizi richiesti e incaricati dalla Cooperativa in ottemperanza a quanto previsto dal GDPR;
- consulenti esterni in materia fiscale, legale e contabile.

#### **Conservazione dei Dati e trasferimento dei dati personali**

I dati raccolti saranno conservati per il tempo strettamente necessario al loro trattamento e in ogni caso non oltre il termine previsto dalla normativa vigente e dalle Raccomandazioni del Garante per la Protezione dei Dati Personali.

La informiamo, altresì, che i Suoi dati saranno raccolti, trattati e custoditi nel pieno rispetto di quanto previsto dagli articoli 32 e seguenti del Regolamento Europeo n. 679/2016 – in materia di misure di sicurezza.

I suoi dati personali non verranno trasferiti all'estero.

#### **Diritti dell'Interessato**

Ai sensi e per gli effetti di cui al GDPR, Le sono riconosciuti i seguenti diritti in qualità di interessato che potrà esercitare nei confronti della Cooperativa:

- **diritto di accesso:** ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e, in tal caso, ricevere informazioni relative, in particolare, a finalità del trattamento, categorie di dati personali trattati e periodo di conservazione, destinatari cui questi possono essere comunicati (articolo 15 GDPR);
- **diritto di rettifica:** ottenere, senza ingiustificato ritardo, la rettifica dei dati personali inesatti che La riguardano e l'integrazione dei dati personali incompleti (articolo 16 GDPR);
- **diritto alla cancellazione:** ottenere, senza ingiustificato ritardo, la cancellazione dei dati



personali che La riguardano, laddove ricorra una delle fattispecie di cui all'art. 17 (articolo 17 GDPR);

- **diritto di limitazione:** ottenere dal Titolare la limitazione del trattamento, nei casi previsti dal GDPR (articolo 18 GDPR);
- **diritto alla portabilità:** ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i dati personali che La riguardano forniti al Titolare, nonché ottenere che gli stessi siano trasmessi ad altro titolare senza impedimenti, nei casi previsti dal GDPR (articolo 20 GDPR);
- **diritto di opposizione:** opporsi al trattamento dei dati personali che La riguardano, salvo che sussistano motivi legittimi per il Titolare di continuare il trattamento (articolo 21 GDPR);
- **diritto di proporre reclamo all'Autorità di controllo:** proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Piazza Venezia 11, 00187, Roma (RM).

Si precisa che la revoca del consenso per il trattamento dei dati per i quali lo stesso è richiesto non pregiudica la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca.

I suindicati diritti potranno essere esercitati mediante richiesta inviata con lettera raccomandata a.r. o e-mail, agli indirizzi suindicati, utilizzando l'apposito modulo disponibile sul sito dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali <https://www.garanteprivacy.it/web/guest/home/docweb/-/docweb-display/docweb/1089924>

\* \* \*

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ - se prestazione rivolta a minore: in qualità di esercente la potestà genitoriale / tutoriale del minore - dichiara di aver preso visione della presente informativa e di aver compreso tutto quanto ivi indicato.

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ - se prestazione rivolta a minore: in qualità di esercente la potestà genitoriale / tutoriale del minore - esprime il proprio libero, esplicito e specifico consenso al trattamento dei dati personali e dei dati relativi alla salute così come definiti nella sezione "Definizioni" per **l'instaurazione e la gestione dei rapporti per le prestazioni di servizi a fini educativi** come previsto alla lettera a) del paragrafo "Finalità del trattamento" della presente informativa.

Il/La sottoscritto/a \_\_\_\_\_ - se prestazione rivolta a minore: in qualità di esercente la potestà genitoriale / tutoriale del minore - esprime il proprio libero, esplicito e specifico consenso al trattamento dei dati personali così come definiti nella sezione "Definizioni" per **l'invio di materiale illustrativo, di aggiornamento sulle novità, iniziative e attività della Cooperativa** come previsto alla lettera d) del paragrafo "Finalità del trattamento" della presente informativa.

Bergamo, li \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

**L'interessato**

---



**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI DELL'OSPITE DEL SERVIZIO di FORMAZIONE all'AUTONOMIA**

DATI DEL COMPILATORE: sesso  M  F Età:

GRADO DI PARENTELA CON L'OSPITE

- Genitore
- Fratello/sorella
- Zio/a
- Cugino/a
- Tutore legale
- Altro (specificare).....

CON CHI VIVE L'OSPITE

- Famiglia
- Solo/a
- Altri parenti
- Istituzione
- Altro (specificare).....

SVOLGE LA FUNZIONE DI AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO E/O TUTORE  SI  NO

Note:.....

Le chiediamo di compilare il presente questionario per la valutazione del grado di soddisfazione del servizio. La sua valutazione per noi è molto importante, ci consentirà di migliorare il servizio e offrire prestazioni più rispondenti ai bisogni degli utenti.

Risponda alle domande barrando la casella più adatta a descrivere la sua esperienza.

Quanto si ritiene soddisfatto per:	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
La disponibilità del personale educativo in caso di necessità				
Le informazioni ricevute sul progetto educativo per il suo familiare				
La professionalità e l'accoglienza del personale educativo nei riguardi del suo familiare				
Il tipo di attività svolte all'interno del Servizio				
Ritiene necessari altri servizi o attività?	Si		No	
Se si quali?				
Ulteriori osservazioni				



SER.e N.A.

Cooperativa Sociale

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Da quanti anni frequenta il Servizio?	meno di 5	da 5 a 10	da 11 a 20	da 21 a 30
---------------------------------------	-----------	-----------	------------	------------

Risponda alle seguenti domande solo se frequenta il Servizio da meno di 5 anni

Quanto si ritiene soddisfatto per	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto
Le informazioni ricevute dal personale prima dell'accesso al Servizio				
La corrispondenza tra le informazioni ricevute e le attività effettivamente svolte				

Grazie per la collaborazione



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

Allegato n. 5

MODULO RECLAMI

		<u>DATA:</u>
N°	SERVIZIO:	
	<u>NOMINATIVO UTENTE / FAMILIARE:</u>	
COMUNICAZIONE VIA: Telefonica <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Verbale <input type="checkbox"/> E-mail <input type="checkbox"/> Scritta <input type="checkbox"/> Altro <input type="checkbox"/>		
RECLAMO:	[ ] ACCETTATO	[ ] RESPINTO
<u>MOTIVO DEL RECLAMO</u>		
<u>RISOLUZIONE RECLAMO e DECISIONI PRESE</u>		
DATA DECISIONE:	FIRMA RESPONSABILE/I ATTUAZIONE:	
TEMPO DI RISOLUZIONE DEL RECLAMO	CONCLUDERE ENTRO IL: _____	



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**

GIORNI EFFETTIVI IMPIEGATI PER LA  
RISOLUZIONE: \_\_\_\_\_

**DESCRIZIONE VERIFICA APPLICAZIONE ED EFFICACIA:**

**PARTE RISERVATA AL RESPONSABILE DELLA  
VERIFICA**

**DATA VERIFICA:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**RESPONSABILE VERIFICA:** \_\_\_\_\_

PER EVENTUALI CONTROVERSIE E' POSSIBILE RIVOLGERSI AGLI U.P.T. (UFFICI DI PUBBLICA TUTELA) DEL DISTRETTO PIU' VICINO



**SER.e N.A.**

**Cooperativa Sociale**



**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