



COMUNE DI BERGAMO

# CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO PER PERSONE CON AUTISMO (CSE)



APPROVATO DALLA GIUNTA COMUNALE CON DELIBERAZIONE N. 0344-18 reg./0351-18 Prop.Del. nella seduta del 30/08/2018

## PRINCIPI ISPIRATORI E RAGIONI DI FONDO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Le deliberazioni della Giunta Regionale n. VII/20763 del 16 febbraio 2005 “Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili”, n. VII/20943 del 16 febbraio 2005 “Definizione dei criteri per l’accreditamento per i servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili” e il Decreto regionale n. 1254 del 15 febbraio 2010 “Prime indicazioni operative in ordine ad esercizio e accreditamento delle unità d’offerta sociali” prevedono tra gli standard organizzativi e strutturali per il C.S.E., la redazione della Carta dei Servizi.

Va ricordato, peraltro, che la Carta dei Servizi come strumento di tutela dei cittadini e introdotta nel gennaio del 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Dir. P.C.M. 27 gen. 1994), ha avuto un ruolo di rilievo nella riforma della Pubblica Amministrazione (legge n. 59/1997 – art. 17) e ha trovato un’ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (Legge n. 328/2000 che prevede all’art.13 l’adozione della Carta dei Servizi come “requisito necessario ai fini dell’accreditamento” dei servizi), nella Legge Regionale relativa al governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e socio-sanitario (L.R. n. 3/2008 - art. 9 e L.R. n. 23/2015 art. 1) e nelle D.G.R N. 8334 / 2004 e n. 2569/2014, riguardo i requisiti organizzati e gestionali generali e specifici.

Dopo aver ricordato i principi che uniformano in generale l’erogazione dei servizi pubblici (uguaglianza ed imparzialità, continuità e regolarità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, chiarezza e cortesia), occorre richiamare il principio che la Carta dei Servizi vuole essere sia uno *strumento di informazione e di dialogo* con i cittadini sia uno *strumento di gestione del servizio*.

Volendo esplicitare i riferimenti di fondo che orientano la progettualità del servizio e delineare l’organizzazione che la sorregge nonché le prospettive che la animano, la Carta rappresenta anzitutto un modo attraverso il quale si aprono possibilità di comunicazione tra l’Amministrazione e la città nelle diverse realtà che la compongono. Il servizio, infatti, non riguarda soltanto le famiglie con figli disabili, il lavoro degli operatori e la gestione dell’Amministrazione, ma le varie realtà sociali e istituzionali attive sul territorio, come ad esempio, la cooperazione, le associazioni e le scuole.

Il contesto progettuale in cui si tende a operare riguarda sempre più la dimensione pubblica dei servizi nell’ottica della sussidiarietà, dove sempre di più scaturisce l’esigenza di una progettualità integrata tra pubblico e terzo settore, come per altro prevede la L. 328/2000 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” all’art. 1 comma 4 (*“gli Enti locali, le Regioni e lo Stato nell’ambito delle rispettive competenze, riconoscano e agevolino il ruolo degli organismi non lucrativi di utilità sociale, degli organismi della cooperazione, delle associazioni....operanti nel settore della programmazione, nella organizzazione e nella gestione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*).

Il modello sussidiario, che suggerisce la promozione dei soggetti più idonei a rispondere ai bisogni che, di volta in volta, insorgono, accoglie come fautori del bene comune non solo i soggetti istituzionali, ma anche quelli privati, di terzo settore e appartenenti alle reti primarie informali.

La risposta efficace ai problemi sociali può essere conseguita mediante una visione integrata ed integrale del contesto sociale, superando interventi settoriali e separati.

La co-progettazione, quale strumento di innovazione e diversificazione dei modelli organizzativi e delle forme di erogazione dei servizi, si colloca nella direzione del welfare sussidiario, relazionale e familiare, fondato sulla responsabilità sociale e sull’esercizio comune della “funzione pubblica”.

La Co-progettazione costituisce un modello di relazione tra pubblica amministrazione e soggetti del terzo settore in ambito sociale ed è trattata e regolata da normative nazionali

(L.328 /2000, DPCM 30.3.2001) e regionali (L.3 /2008, D.G.R n. IX/1353 e D.G.R. n. 12884 del 2011).

Va pertanto iscritta fra le modalità opportune ed efficaci per promuovere, in particolare a livello locale, quel “welfare partecipativo comunitario” auspicato dalla normativa vigente.

La co-progettazione è un’opportunità di lavoro fra più soggetti responsabili e disposti ad assumersi una funzione pubblica, che concorrono alla costruzione ed alla gestione delle politiche sociali del territorio al fine di rendere più efficienti ed efficaci i servizi ai cittadini.

La Carta è, altresì, uno strumento di gestione perché, avendo il compito di definire, precisare e specificare un servizio ricco e complesso come il CSE, lo obbliga alla chiarezza e alla responsabilità rispetto agli obiettivi che intende perseguire e ai metodi che vuole adottare.

In questo senso, la Carta costituisce uno stimolo per migliorare la qualità del servizio e per rispondere in modo adeguato ai bisogni delle persone con disabilità e alle loro famiglie.

## **1. IL CENTRO SOCIO EDUCATIVO PER L’AUTISMO (CSE) DEL COMUNE DI BERGAMO**

### **1.1. IL PROGETTO DI SERVIZIO DEL CSE**

Il **Centro Socio Educativo (CSE)** è un servizio diurno per persone disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario, che abbiano assolto l’obbligo formativo. Il servizio è normato dalla D.G.R. n. VII/20763 del 16 febbraio 2005 “Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili”.

Inoltre il funzionamento del Centro è normato anche dalla D.G.R. n. VII/20943 del 16 febbraio 2005 “Definizione dei criteri per l’accreditamento per i servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili” e dal Decreto regionale n. 1254 del 15 febbraio 2010 “Prime indicazioni operative in ordine ad esercizio e accreditamento delle unità d’offerta sociali”.

Il Centro è organizzato in modo da poter garantire interventi socio-educativi o socio animativi, previsti dalla vigente normativa Regionale.

Il CSE garantisce l’erogazione delle prestazioni agli ospiti sulla base del Progetto Individualizzato, che prevede il coinvolgimento delle famiglie ed è caratterizzato dall’apertura all’esterno, in un’ottica di integrazione e inclusione con le risorse presenti sul territorio.

Il Centro accoglie giovani e adulti con disabilità, con particolare attenzione alle problematiche riconducibili allo spettro autistico e con livelli di fragilità estremamente eterogenei.

Le finalità complessive del **Centro Socio Educativo** sono volte a:

- favorire il recupero ed il mantenimento dell’autonomia delle persone disabili con percorsi mirati e personalizzati;
- favorire la socializzazione con processi di inclusione e di integrazione delle persone disabili nella propria realtà territoriale;
- sviluppare e mantenere un adeguato livello culturale nel processo di crescita personale;
- sviluppare e mantenere abilità e competenze per l’integrazione delle persona disabile negli ambiti sociali e socio-occupazionali;
- sostenere la famiglia nell’impegno quotidiano della cura educativa facilitando il mantenimento al proprio interno del familiare;

- coinvolgere la famiglia nella definizione e monitoraggio del progetto educativo individualizzato;
- sensibilizzare il territorio cittadino promuovendo, attraverso diversificate iniziative a carattere ricreativo, sportivo, culturale ed espressivo processi di inclusione e di integrazione sociale delle persone disabili inserite nel servizio.

Il Centro Socio Educativo opera in stretta collaborazione con gli altri servizi per la disabilità del Comune di Bergamo.

Il Centro si prefigge per ogni ospite il mantenimento, lo sviluppo e il consolidamento delle potenzialità: non agisce in sostituzione della persona disabile, ma come sostegno sicuro e stabile al suo agire e al suo porsi in relazione con gli altri; non esaurisce al proprio interno gli interventi, ma si proietta all'esterno e si pone come punto centrale della Rete di riferimento progettuale ed operativa.

### **1.1.1. LE FINALITA' E GLI OBIETTIVI SPECIFICI**

Le finalità del Centro Socio Educativo (CSE) sono volte a garantire una qualità di vita che soddisfi i bisogni e le esigenze della persona disabile ed il sostegno alla famiglia si declinano su tre livelli: per gli utenti, per le famiglie, per il territorio.

#### **FINALITA' PER GLI OSPITI**

- Sviluppare le potenzialità della persona nella sua globalità relativamente alle aree dell'autonomia, della comunicazione, della relazione;
- realizzare un progetto di vita significativo nel pieno sviluppo della personalità nei rapporti familiari e sociali, nel soddisfacimento di esigenze di vita, nel recupero e mantenimento del benessere psico-fisico.

#### **OBIETTIVI SPECIFICI PER GLI OSPITI**

- Favorire l'acquisizione e potenziamento delle abilità cognitive;
- sostenere la disponibilità all'impegno e alla partecipazione ai vari laboratori e alle varie proposte, e un buon adattamento al compito, aumentare i tempi di lavoro e di permanenza sul compito;
- favorire l'acquisizione di autonomie personali e domestiche;
- stimolare l'utilizzo di supporti alla comunicazione e all'organizzazione spazio-temporale;
- favorire le capacità di scelta e lo sviluppo di interessi;
- sostenere la capacità di gestire il proprio tempo libero;
- favorire la conoscenza delle regole sociali;
- sostenere la stabilità emotiva nel rapporto con adulti e coetanei;
- acquisire e/o consolidare la capacità di stare con gli altri e godere della loro compagnia;
- sviluppare comportamenti adeguati in contesti potenzialmente abituali (supermercato, oratorio, palestra ...) e non abituali (museo, teatro, parco ...);
- acquisizione progressiva di livelli di autonomia sempre più evoluti;
- stimolare la capacità di orientamento in ambienti conosciuti e non;
- favorire un sempre maggior benessere psichico;
- stimolare un maggior aumento della consapevolezza del proprio corpo, degli oggetti e dell'ambiente;
- favorire un sempre maggior controllo degli impulsi, reazioni rapide, capacità di fermarsi e ripartire, regolazione del movimento.

Gli obiettivi sopra elencati vengono poi declinati all'interno del P.E.I., ovvero nel piano educativo individualizzato e sono definiti in base ai bisogni e alle caratteristiche di ciascun ospite, previa attenta valutazione, osservazione e confronto con la famiglia.

#### **LE FINALITA' PER LE FAMIGLIE**

- Offrire momenti di collaborazione alla famiglia considerata depositaria principale della conoscenza della persona e quindi principale interlocutore nell'elaborazione del progetto educativo;
- favorire processi di inclusione e momenti di scambio con le altre famiglie del Servizio.

#### **LE FINALITA' RISPETTO AL TERRITORIO**

- Sensibilizzare la comunità nei confronti della disabilità e dell'autismo in particolare e costruire una cultura che consenta una relazione adeguata con le persone affette da autismo;
- 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 disabilità diventa risorsa reale per il territorio.

#### **1.1.2. I DESTINATARI**

Il **Centro Socio Educativo** può accogliere persone con disabilità, giovani e adulti dai 18 anni fino ai 65 anni d'età, (D.G.R. 23.7.2004, N 7/18334) con problematiche e modalità di funzionamento riconducibili allo Spettro Autistico.

Il CSE può accogliere fino a n. 30 ospiti co – presenti (persone disabili residenti a Bergamo e persone disabili residenti nei Comuni della Provincia di Bergamo).

Le caratteristiche e i bisogni degli utenti sono eterogenei; sulla base degli stessi viene predisposto per ogni singolo utente il progetto educativo individualizzato (P.E.I.), nel quale vengono declinati le finalità e gli obiettivi specifici tenendo conto anche degli obiettivi generali del Servizio.

#### **L'Ente Gestore è il Comune di Bergamo.**

Il CSE è istituito con Delibera del Consiglio Comunale di Bergamo n. 42/2009 per n. 30 posti co-presenti.

**Il CSE è una Unità di Offerta del Comune di Bergamo ed è gestito da Cooperativa Sociale in base a convenzione di Co-progettazione tra il Comune di Bergamo e il Co-progettante**

**Il disabile minore di età** potrà essere accolto eccezionalmente solo in presenza contestuale delle seguenti tre condizioni:

1. una specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
2. una valutazione della necessità di interventi di lungo-assistenza da parte del servizio di Neuropsichiatria Infantile di riferimento o dello specialista di neuropsichiatria infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra-ospedaliera accreditato, in accordo col Servizio Sociale del Comune di Bergamo e/o dell'Agenzia di Tutela della Salute (A.T.S.) di Bergamo;
3. la disponibilità dell'Ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore.

La priorità per l'inserimento al **Centro Socio Educativo (CSE)**, è data alla persona residente nel Comune di Bergamo e valutata comunque l'urgenza della situazione.

### 1.1.3. IL PROGETTO ANNUALE DEL CSE

Ogni anno a settembre, con l'avvio dell'anno educativo, l'équipe degli operatori insieme al coordinatore predispongono il **Progetto Annuale del Servizio** (informazioni sul sito: [www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it), uffici e servizi, area servizi ai cittadini, direzione servizi sociali ed educativi, servizi in favore dei disabili) che è lo strumento di riferimento nel corso dell'anno per la definizione dei programmi nelle diverse direzioni di lavoro (famiglie, territorio, priorità progettuali, nuove proposte di attività, collaborazioni o approfondimenti da esplorare, ecc.) e per lo svolgimento della vita quotidiana del Centro.

Nel corso delle giornate di programmazione generale del mese di agosto vengono precisate le Proposte del Centro in funzione degli esiti delle verifiche di fine maggio / inizio giugno.

La Programmazione Generale del servizio è strutturata sulla base degli orientamenti dell'Assessorato alla Coesione Sociale, della Direzione dei Servizi Sociali ed Educativi del Comune di Bergamo, che promuovono il rapporto e l'integrazione col territorio, delle indicazioni delle famiglie degli ospiti del CSE (comprese quelle rilevate nel questionario di soddisfazione somministrato annualmente a ciascuna famiglia), della Cooperativa Sociale che gestisce il CSE.

Nel Progetto Annuale del Servizio trova quindi riscontro la distribuzione degli ospiti nelle diverse proposte di attività/laboratori, nonché l'organizzazione e la programmazione settimanale delle attività.

La programmazione delle attività tiene conto dei Progetti Educativi Individualizzati nella scelta degli obiettivi, delle strategie d'intervento, dei contenuti e delle modalità relazionali.

### 1.1.4. LE STRATEGIE OPERATIVE

I principi che guidano l'attività del CSE e le scelte educative ed operative sono i seguenti:

- La filosofia "TEACCH", ovvero trattamento ed educazione per ragazzi con autismo ed handicap di comunicazione, che consiste in un approccio globale alla persona con l'obiettivo del raggiungimento della massima autonomia in un'organizzazione spazio-temporale definita e costante. Si prevedono l'uso di strumenti visivi per sostenere la prevedibilità, la conoscenza del tempo e dello spazio, la comunicazione.
- L'approccio "COGNITIVO – COMPORTAMENTALE": che assume le categorie Piagetiane di sviluppo cognitivo integrate dai principi della scuola comportamentista.
- L'INDIVIDUALIZZAZIONE di percorsi educativi *nell'ottica che la persona è al centro dell'intervento*.
- La costruzione di un LAVORO DI RETE, che prevede contatti stabili con famiglia, specialisti, scuola e servizi e con Associazioni, Oratori, Cooperative, Enti, Aziende, Volontariato, Quartiere di riferimento, ecc...

#### **I criteri per l'individualizzazione dei percorsi educativi sono:**

- *La Personalizzazione dell'intervento* in base a motivazione e livello di abilità attraverso strumenti di osservazione formale ed informale e di valutazione.
- *La Centralità dell'attività e degli strumenti* sulla relazione per favorire il più alto livello di autonomia possibile.
- *La Gradualità della proposta*: inserimento di una variabile per volta, dal semplice al complesso, dal singolo segmento alla pluralità della richiesta.
- *I Supporti alla comunicazione e all'organizzazione* allo scopo di favorire il più alto livello di autonomia possibile: adattamento dello spazio, utilizzo di tabelle di

comunicazione, di schemi giornalieri, di schemi di lavoro, strutturazione delle attività.

- *L'Apertura sistematica all'esterno* per garantire la maggiore ricaduta possibile sul territorio di provenienza.

### **Le attività**

Il Centro socio educativo, al fine di fornire una risposta qualificata ai bisogni delle persone affette da disturbi dello sviluppo afferenti allo spettro autistico che hanno terminato l'obbligo scolastico, sviluppa principalmente, collaborando con gli altri Servizi per la disabilità attivati dall'Amministrazione Comunale di Bergamo e della Co-progettazione, le seguenti aree di intervento:

- area dell'autonomia personale;
- area della socializzazione;
- area socio-occupazionale.

### **L'Area dell'autonomia personale**

Lo sviluppo dell'autonomia personale è fondamentale per garantire una buona qualità di vita alle persone affette dalle problematiche relative allo spettro autistico diventando particolarmente significativo nell'età adolescenziale quando si conclude il periodo dell'infanzia, durante il quale la dipendenza dall'adulto è in ogni modo indispensabile.

Maggiore sarà l'autonomia della persona autistica, maggiore sarà la sua indipendenza e più alte saranno le possibilità d'essere protagonista della propria vita nel contesto sociale.

L'autismo è un disturbo pervasivo, generalizzato e permanente che necessita quindi di un intervento mirato e sistematico per tutto l'arco della vita, in modo che tutti gli apprendimenti acquisiti siano generalizzati in dimensioni di realtà.

L'obiettivo generale dell'area dell'autonomia personale è quindi quello di migliorare e consolidare l'autonomia di ogni persona nella gestione della quotidiana cura di sé, sia in ambito domestico che sociale.

Per il raggiungimento del macro obiettivo testé descritto, si delineano i seguenti obiettivi specifici:

- gestire in modo adeguato la cura di sé: vestirsi, svestirsi, utilizzare i servizi igienici, etc.;
- imparare a relazionarsi e comportarsi in modo appropriato nelle diverse situazioni;
- saper realizzare attività quotidiane connesse alla vita di casa (es: apparecchiare, sparecchiare, riassetare una stanza, etc.);
- preparare semplici cibi in modo autonomo;
- saper organizzare una mattinata all'interno o all'esterno della casa ( es.: semplici spese, compiti, etc.);
- imparare ad utilizzare i mezzi pubblici.

### **L'Area della socializzazione**

Considerato che le persone con autismo presentano difficoltà nella comunicazione, nella relazione interpersonale e nella capacità di esprimere interessi propri, l'intervento educativo-abilitativo nell'area della socializzazione si pone come obiettivo generale quello di favorire occasioni di socialità attraverso attività strutturate al fine di avviare processi di integrazione e di inclusione delle persone disabili nella propria realtà territoriale e nella relazione con i propri coetanei.

Per il raggiungimento del macro obiettivo testé descritto, si delineano i seguenti obiettivi specifici:

- favorire la nascita e l'espressione di interessi che possano essere utilizzati sia nella dimensione di auto intrattenimento che nella dimensione della socializzazione;

- costruire una dimensione di comunicazione che faciliti l'interazione e lo scambio con i propri coetanei;
- favorire l'acquisizione di regole e di comportamenti che permettano una adeguata relazione con persone e un funzionale utilizzo di materiali ed attività;
- favorire l'attività motoria anche in contesti esterni al Centro;
- favorire la collaborazione con associazioni di volontariato per organizzare e partecipare ad attività da queste proposte oltre che favorire la collaborazione dei volontari nelle attività del Centro.

### **L'Area socio-occupazionale**

L'area socio-occupazionale si propone di attivare percorsi di mantenimento e sviluppo di competenze socio-occupazionali.

Le persone affette da autismo ed insufficienza mentale sono in grado di apprendere e svolgere mansioni operative a condizione che l'intervento formativo sia continuativo e che il contesto sia adattato alle caratteristiche funzionali della persona, l'obiettivo generale di questa area è quello di attivare percorsi per il mantenimento e lo sviluppo di abilità e competenze socio-occupazionali.

Per il raggiungimento dell'obiettivo generale testé descritto, si delineano i seguenti obiettivi specifici:

- realizzazione e gestione di laboratori stabili per la attuazione di mansioni a carattere socio-occupazionale (ad es.: insacchettamento oggetti leggeri, imbustamento, etc.);
- realizzazione di interventi socialmente utili a favore di persone anziane, disabili, etc. (ad es: attività di pronta consegna a domicilio, disbrigo di semplici commissioni, etc.).

Nella realizzazione di questi obiettivi devono esser garantite le seguenti condizioni:

- spazi, tempi e strumenti devono essere correttamente predisposti;
- le modalità di comunicazione devono essere attentamente studiate per integrare gli aspetti verbali e quelli visivi;
- i compiti devono essere scanditi in sequenze operative chiare e possibilmente reiterabili.

### **Il laboratorio/attività è da intendersi:**

**a.** luogo fisico in cui gli iscritti svolgono attività identificate idonee per inclinazione e gradimento nello svolgimento delle quali trovano finalizzazione gli obiettivi del P.E.I. In tale ottica la strutturazione del laboratorio deve rispettare i seguenti criteri logistici:

- ogni laboratorio deve essere finalizzato ad una attività specifica;
- gli arredi e strumenti sono organizzati per consentire e facilitare sia il riconoscimento del compito che le sequenze di sviluppo del compito;
- i supporti visivi devono favorire la comprensione e lo svolgimento della consegna.

**b.** Insieme di attività che si sviluppano all'esterno del CSE in integrazione con altri ambiti sociali, sia di tipo produttivo/commerciale che culturale/ricreativo.

### **Principi organizzativi che supportano la creazione del laboratorio/attività:**

- ogni utente può esser impegnato in diversi laboratori;
- i tempi e la frequenza sono stabiliti in base ai P.E.I.;
- ogni laboratorio ha un operatore referente che ne cura gli aspetti logistici e la strumentazione;
- le attività di ogni laboratorio devono prevedere un aggancio con il territorio.

Le attività che si svolgono all'interno del Servizio devono essere considerate propedeutiche ad una praticabilità fuori dal CSE.

### 1.1.5. GLI STRUMENTI DELLA PROGETTAZIONE

#### 1.1.5.1 Il fascicolo personale socio-assistenziale:

Il percorso effettuato da ogni ospite presso il servizio è documentato dalla presenza presso la struttura del fascicolo personale, costantemente aggiornato dagli operatori dell'equipe. Il fascicolo personale è composto da:

- diagnosi medica dell'ospite aggiornata;
- eventuali prescrizioni farmacologiche;
- copia della carta di identità, codice fiscale e tessera sanitaria dell'ospite
- recapiti telefonici;
- documentazione scolastica pregressa;
- riferimenti di altri servizi frequentati in settimana o nel fine settimana;
- documentazione relativa al percorso in atto presso il CSE:
  - osservazione effettuata nel momento di ingresso;
  - progetto educativo individualizzato annuale;
  - verifica del progetto educativo annuale;
  - diario degli eventi significativi compilato settimanalmente;
  - verbali degli incontri con la famiglia, i servizi sociali, altri servizi.

La documentazione utilizzata è sottoposta a certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001.

#### 1.1.5.2. Il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)

In coerenza con le indicazioni metodologiche e le strategie sopra illustrate, il punto di vista privilegiato della progettazione è quello del percorso individuale. Questa scelta trova nel **Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)** lo strumento principale di traduzione operativa.

Il Progetto Educativo Individualizzato è il nodo strategico intorno al quale ruotano le scelte organizzative e metodologiche del Centro oltre che il punto di partenza della scelta delle attività, sia di quelle individuali che di quelle di gruppo.

E' allestito dagli operatori del CSE in collaborazione con il Coordinatore del Servizio utilizzando una prima fase di **osservazione** e una **valutazione periodica** nella quale vengono identificati i bisogni e le capacità funzionali residue. Dopo questa analisi seguono l'indicazione delle **finalità** generali e l'individuazione delle **Aree di intervento** e degli **obiettivi** che vanno sviluppati nel Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) insieme alla definizione delle **strategie educative ed assistenziali**, alla scelta degli **strumenti**, dei **metodi**, degli **indicatori** e dei **tempi** da adottare.

Il **P.E.I.** ha una **durata**, di norma, **annuale**.

Dopo la redazione il P.E.I. verrà presentato alla famiglia per la sua condivisione e la sottoscrizione, costituendo in questo modo il documento di riferimento comune per le valutazioni sui programmi e sui risultati degli interventi.

Ogni documento progettuale, di norma, viene inoltre inserito, a cura degli operatori del Servizio in favore dei Disabili che svolgono la funzione di case managers delle situazioni in carico, nella scheda disabili del **Sistema Informativo dei Servizi Sociali (S.I.S.S.)** della Direzione dei Servizi Sociali ed Educativi.

#### 1.5.2.3. La programmazione e la verifica

Sono previsti due livelli di programmazione e verifica, generale e di gruppo.

La **programmazione generale del CSE** viene realizzata nel mese di agosto dall'equipe degli Operatori insieme al coordinatore CSE e prevede l'allestimento del *Progetto*

*Annuale del Servizio* con tutte le scelte che esso richiede. I risultati della *Programmazione Generale* sono presentati e illustrati alle famiglie nel corso di un'assemblea che si tiene nel periodo tra ottobre/novembre.

La **verifica generale del CSE** è fissata di norma entro la metà del mese di giugno di ogni anno e prende in esame gli obiettivi raggiunti nelle diverse attività della struttura. Nell'ambito della verifica generale gli operatori e il coordinatore in équipe monitorano il *Progetto Annuale del Servizio* predisponendo tutte le note e le osservazioni utili alla successiva programmazione di settembre. Durante il mese di luglio verranno effettuate le verifiche individuali con ciascuna famiglia degli ospiti del CSE in vista anche della riprogettazione di agosto e la ripresa a settembre del nuovo anno educativo.

La **programmazione del CSE** si svolge con cadenza settimanale, tutti i martedì dalle 16 alle 19, in presenza degli operatori e del coordinatore del CSE. Questo tempo di lavoro è fondamentale per tradurre in organizzazione quotidiana le direttrici generali del *Progetto di servizio*; e nel contempo, permette agli operatori e al coordinatore di approfondire la progettazione educativa individualizzata declinando tempi, azioni e iniziative e valutando settimana dopo settimana l'andamento dei P.E.I., eventuali corsi, nuove attività e collaborazioni e momenti di formazione e approfondimento.

### 1.1.6. GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
Apertura del servizio.	Viene garantita l'apertura per 235 giorni all'anno, dalle ore 9.00 alle 16.00, dal lunedì al venerdì. Il Centro resta chiuso per le festività e per la programmazione annuale delle attività del Centro.
Tempi di risposta alla richiesta di ammissione al CSE	Entro quindici giorni dal momento dell'inoltro della richiesta di inserimento al CSE
Effettuazione della fase di osservazione/valutazione dell'utente ai fini dell'inserimento nel servizio.	Svolgimento della fase di osservazione della durata, di norma, di due mesi per ogni nuovo utente inserito.
Progetto Educativo Individualizzato,	Di norma predisposizione annuale del Progetto Individualizzato.
Programmazione delle attività educative del servizio.	Predisposizione annuale e monitoraggio in itinere.
Realizzazione delle attività.	Realizzazione di almeno sette attività.
Qualificazione operatori.	Effettuazione di almeno una giornata di formazione all'anno.
Cura della lista d'attesa.	Aggiornamento periodico della lista di attesa degli utenti.
Rapporti con le famiglie.	Effettuazione di almeno un'assemblea all'anno con tutte le famiglie per la presentazione (e la verifica) del <i>Progetto annuale del Servizio</i> . Effettuazione di almeno due riunioni all'anno con ciascuna famiglia per la presentazione (e la verifica) del Progetto Educativo Individualizzato.
Coinvolgimento dei volontari.	Collaborazione almeno con un gruppo di Volontari.
Coinvolgimento di studenti delle scuole	Attivare almeno un percorso di volontariato e di tirocinio formativo di Alternanza scuola/lavoro.
Sviluppo di nuove progettualità.	Effettuazione di un nuovo progetto all'anno.

## 1.2. L'ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

### 1.2.1. LA PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il **Centro Socio Educativo per persone con Autismo (CSE)** è situato in via Ruggeri da Stabello n. 34, quartiere di Valtesse, zona S. Antonio, nel territorio del Comune di Bergamo (con 120.000 abitanti c.a.). La sede è di proprietà del Comune di Bergamo.

L'**Ente Gestore** è il Comune di Bergamo, che per la gestione del servizio si avvale di personale in convenzione di Co-progettazione con Cooperativa Sociale.

### GLI SPAZI

La struttura dispone di spazi attrezzati, al primo piano della struttura.

#### **Gli spazi del CSE sono così strutturati:**

- 7 laboratori per attività a carattere educativo - abilitativo.
- 3 sale per attività collettive.

#### **A tali ambiti di lavoro strutturato si aggiungono:**

- 1 palestra comunale, esterna alla struttura, collocata al piano terra.
- 1 aula per attività espressivo – creative, di proprietà comunale, dislocata al piano terra della struttura, adiacente al Centro Risorse del Comune di Bergamo.
- Spazi di lavoro esterni, collocati nel territorio Cittadino.

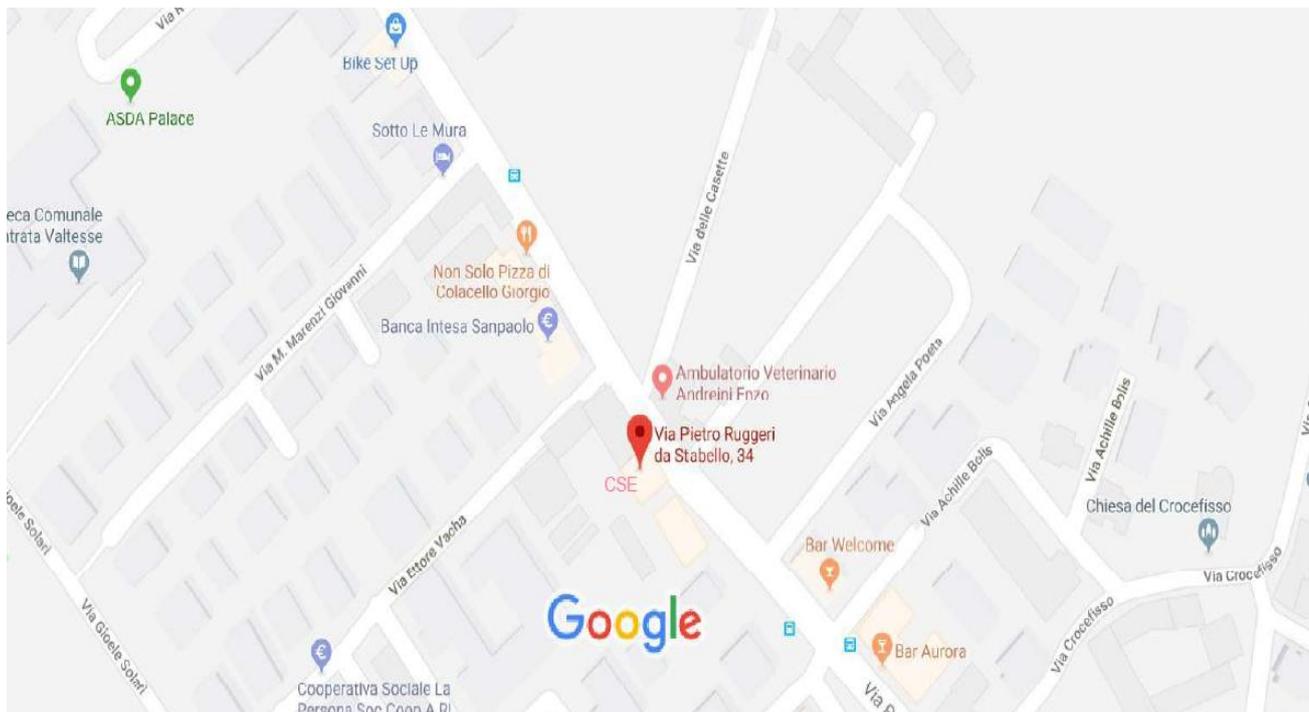
### I MEZZI DI TRASPORTO

Il Centro dispone di un Pulmino e di un'automobile per i trasporti degli ospiti per il raggiungimento delle località dove si svolgono le attività esterne al servizio.

### 1.2.2. COME RAGGIUNGERE IL CSE

La struttura è raggiungibile:

- **In auto provenendo dall'autostrada di Bergamo:** percorrere la Circonvallazione delle Valli continuare per la Circonvallazione Plorzano e immettersi nel sottopasso Rondò delle Valli (indicazione valle Brembana) continuare per circonvallazione Fabriciano e poi **immettersi in via Ruggeri da Stabello.**
- **In auto provenendo dalla Stazione FS Bergamo, Piazzale Marconi:** immettersi in via Bono, poi via Fantoni, via Martiri di Cefalonia, via Madonna della Neve, via Camozzi, via Frizzoni, Largo del Galgario, via Pitentino, sx in Piazzale Tiraboschi, dx via Battisti, continuare in Piazzale Oberdan, via Nazario Sauro, via Baioni, **arrivo in via Ruggeri da Stabello/Piazzale Sant'Antonio da Padova.**
- con i mezzi pubblici dell'A.T.B.:
  - **Linea 7A - 7B ATB, fermata 274, in via Ruggeri da Stabello 35d fronte Chiesa,** provenendo dal quartiere di Celadina a Bergamo passando da Porta Nuova a Bergamo fermata collocata alla Chiesa delle Grazie in viale Papa Giovanni XXIII;
  - **Linea 9A - 9B ATB, fermata 274, in via Ruggeri da Stabello 35d fronte Chiesa,** provenendo da Porta Nuova a Bergamo fermata collocata alla Chiesa delle Grazie in viale Papa Giovanni XXIII.



### 1.2.3. IL PERSONALE

Il **Centro Socio Educativo per l'Autismo (CSE)** nel rispetto della Delibera di Giunta di Regione Lombardia n. VII/20763 del 16 febbraio 2005, della D.G.R. n. VII/20943 del 16 febbraio 2005 e dal Decreto regionale n. 1254 del 15 febbraio 2010 e nell'ambito della propria fisionomia ed in relazione ai Progetti individualizzati, assicura la presenza delle seguenti figure professionali:

#### **A) Il Referente del Comune di Bergamo svolge le seguenti funzioni:**

- verifica l'andamento, la programmazione e la gestione del CSE, con incontri periodici con il Coordinatore del CSE;
- al bisogno incontra le famiglie degli ospiti, sempre in collaborazione con il Coordinatore del CSE;
- si raccorda con il responsabile della Cooperativa Sociale in convenzione di co-progettazione per gli aspetti organizzativi del Servizio;
- si occupa della gestione strutturale del CSE.

#### **B) Il Personale della Cooperativa Sociale che gestisce il CSE in convenzione di Co-progettazione:**

##### **Il responsabile svolge le seguenti funzioni:**

- raccordo politico e pedagogico con le agenzie del territorio coinvolte nei progetti del CSE, con il Comune di Bergamo e i Comuni della Provincia, con i servizi della Co-progettazione;
- raccordo pedagogico con il Coordinatore del CSE;
- raccordo con il responsabile della segreteria della Cooperativa Sociale in convenzione di co-progettazione per gli aspetti amministrativi del personale e di organizzazione pratica del Servizio.

##### **Il coordinatore svolge le seguenti funzioni:**

- coordina e gestisce il personale educativo del CSE;
- cura e monitora il progetto educativo annuo del Servizio;

- cura la relazione di verifica annua del Servizio;
- supervisiona i progetti educativi individualizzati ed i fascicoli personali degli ospiti del Servizio;
- cura i rapporti con i referenti del Comune di Bergamo riguardo agli ospiti del Comune di Bergamo;
- cura i rapporti con i comuni della provincia di Bergamo riguardo agli ospiti provenienti dai territori extra Comune di Bergamo;
- programma, in accordo con il Comune di Bergamo, gli incontri assembleari con le famiglie del CSE per la presentazione del progetto educativo del Servizio;
- cura il supporto pedagogico alle famiglie degli ospiti;
- programma gli incontri individuali con le famiglie degli ospiti per la progettazione e verifica dei singoli progetti;
- somministra alle famiglie degli ospiti ed agli operatori della struttura, il questionario di soddisfazione del servizio, in accordo con l'Amministrazione Comunale;
- cura e sviluppa i rapporti con le diverse realtà pubbliche e private del territorio per promuovere progettualità a favore degli ospiti del Centro;
- partecipa agli incontri della commissione di valutazione in merito alle ammissioni e dimissioni degli ospiti;
- partecipa ad incontri periodici con i referenti del Comune di Bergamo, per la programmazione, gestione e verifica del CSE e dei singoli piani di intervento;
- realizza, in collaborazione con il Comune di Bergamo, percorsi di sensibilizzazione ed informazione rivolti alle risorse sociali del territorio, nonché incontri di dibattito e confronto con la cittadinanza;
- partecipa agli incontri dello staff del Servizio a favore dei disabili del Comune di Bergamo in merito alle tematiche che vengono trattate;
- è il referente per la qualità e la sicurezza del servizio
- redige i verbali degli incontri effettuati con i referenti dei servizi sociali e di servizi individuati in risposta ai bisogni individuali di ciascun ospite, in ottica di costruzione del progetto di vita e di mantenimento della tracciabilità del percorso stesso.

**L'Educatore svolge le seguenti funzioni:**

- predisporre il progetto individualizzato, realizza degli interventi educativi nei confronti degli ospiti, effettua le verifiche periodiche con la famiglia e il Servizio Sociale Comunale di riferimento;
- cura il fascicolo personale degli ospiti della struttura contenente la documentazione di accesso sociale, scolastica, oltre che la documentazione afferente al progetto educativo;
- cura la progettazione ed il monitoraggio delle attività e dei laboratori della struttura.

**L'Addetto alla Segreteria svolge le seguenti funzioni:**

- cura la documentazione amministrativa;
- gestisce la comunicazione telefonica e la posta ordinaria in entrata e uscita dal Centro, predisporre i fogli di presenza giornalieri e mensili degli ospiti e degli operatori;
- sovrintende la gestione ordinaria del Centro, organizza appuntamenti, collabora con il coordinatore del CSE nella gestione della Struttura e del materiale utile al funzionamento del Servizio;
- collabora con il Coordinatore del CSE nel programmare gite, vacanze, attività straordinarie, ecc...;
- svolge funzioni di segreteria per l'equipe del CSE.

**I Tecnici Esperti svolgono la seguenti funzioni:**

- sostenere la progettazione e la realizzazione delle attività laboratoriali, in accordo con il Coordinatore del CSE e gli educatori. Pertanto svolgono anche una funzione formativa.

Sono presenti annualmente in quanto chiamati ad integrare le capacità tecniche dell'organizzazione in funzione del Progetto generale di Servizio messo a punto dall'équipe educativa (come ad esempio: arte terapia, Pet Therapy c/o CDD Comune di Bergamo, ecc...).

#### **I Volontari svolgono la seguente funzione:**

- supporto aggiuntivo nello svolgimento delle attività e vengono selezionati dalla direzione della struttura attraverso colloqui di valutazione.

***Il personale è riconoscibile attraverso il cartellone predisposto all'entrata del CSE che riporta fotografia, nominativo e qualifica professionale del personale stesso.***

#### **1.2.3.1. LA FORMAZIONE DEL PERSONALE**

Il personale in servizio partecipa a periodiche iniziative di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro.

Ogni anno viene pianificata dalla **Cooperativa Sociale in accordo con il Comune di Bergamo** la partecipazione delle figure professionali presenti nel Servizio a corsi di formazione specifici riguardo tematiche di interesse professionale.

#### **1.2.4. IL FUNZIONAMENTO DEL CSE**

L'apertura del servizio per gli ospiti è pari a n° 47 settimane annue per 235 giorni.

La frequenza ordinaria per gli ospiti è prevista in 35 ore settimanali su 5 giorni, garantendo 7 ore giornaliere, da lunedì a venerdì (dalle ore 9.00 alle ore 16.00).

#### **La giornata tipo è così articolata:**

- **09.00-09.30: Accoglienza:** arrivo degli ospiti al CSE, strutturazione della giornata con l'utilizzo di supporti adeguati per ciascun ospite.
- **09.30-10.45: Attività di laboratorio del mattino prima parte:** ogni ospite viene orientato nell'attività di laboratorio prevista.
- **10.45-11.15: Merenda.**
- **11.15-12.30: Attività di laboratorio del mattino seconda parte.**
- **12.30-13.30: Pranzo.**
- **13.30-14.00: Tempo libero e ricreativo e autonomia personale.**
- **14.00-15.45: Attività del pomeriggio con laboratorio e/o uscite territoriali e/o attività ricreative/ludiche.**
- **15.45-16.00: Preparazione e Rientro a casa.**

#### **1.2.5. LA FREQUENZA A TEMPO PARZIALE**

E' prevista, come da normativa regionale, la possibilità di frequenza a tempo parziale, articolabile in base al programma personalizzato, orizzontalmente o verticalmente nell'arco della settimana, con un orario non inferiore alle 18 ore settimanali e alle 3 ore giornaliere (Circolare regionale prot. n. G.2005.0009465 del 5/7/2005).

#### **1.2.6. IL PROGETTO PONTE O DI ORIENTAMENTO**

L'avvio di un Progetto Ponte o di orientamento nel Servizio avviene, di norma, dopo la valutazione da parte dell'équipe di cui all'art. 3.1.1. e prevede che il servizio inviante concordi il progetto di orientamento con il Coordinatore del CSE.

La realizzazione del progetto è a carico del servizio inviante, che ne rimane il capofila, e viene realizzato attraverso la stipula di un accordo, approvato con determina dirigenziale per persone provenienti dal Comune di Bergamo, oppure una convenzione, tra la Cooperativa in

convenzione di Co-progettazione e il Comune inviante per le persone provenienti dal territorio extra Comune di Bergamo. Nell'accordo vengono definiti obiettivi, contenuti, tempi e modalità di realizzazione del progetto, oltre ai relativi oneri e tutele e viene sottoscritto dal responsabile/rappresentante Legale del soggetto inviante, dalla famiglia della persona in orientamento e dal responsabile/rappresentante Legale del soggetto ospitante.

La durata dell'orientamento è variabile in relazione alle caratteristiche individuali della persona da orientare; pertanto in ciascun progetto di orientamento vengono definiti i tempi e i modi della frequenza.

Al termine del percorso di orientamento viene verificata l'adeguatezza della struttura alle caratteristiche della persona oltre che i tempi effettivi di inserimento.

### **1.2.7. LA MENSA**

Il servizio **mensa** è appaltato a una ditta esterna che garantisce quotidianamente la preparazione del pranzo. I menù, con caratteristiche stagionali, sono concordati preventivamente con il Responsabile dietista dell'ATS (informazioni sul sito: [www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it), uffici e servizi, area servizi ai cittadini, direzione servizi sociali ed educativi, servizi in favore dei disabili) (allegato n. 1 - menù stagionale).

Il menù viene comunicato ad ogni famiglia e per gli ospiti del Centro per i quali sono previste diete alimentari e/o prescrizioni mediche specifiche viene somministrato un menù appropriato e conforme alle specifiche indicazioni del medico di riferimento dell'Ospite.

#### **Diete Speciali:**

I genitori, familiari, tutori, curatori, amministratori di sostegno degli ospiti del C.S.E. che necessitano di diete speciali per motivi di salute (allergie/intolleranze, diabete, ecc), dovranno presentare **apposita richiesta al CSE, il quale provvederà al rilascio della relativa autorizzazione.**

La richiesta dovrà essere accompagnata da idonea documentazione e/o certificazione dalla quale dovrà risultare: **la patologia contratta dall'utente, il periodo per il quale è richiesta la dieta speciale, gli alimenti da escludere e quelli consentiti.** In particolare:

- a. in caso di **allergia, intolleranza alimentare e favismo**, all'istanza dovranno essere allegati idonea certificazione specialistica allergologica;
- b. in caso di **diabete**, all'istanza dovrà essere allegata idonea certificazione medica o di centro specialistico con prescrizione dietetica specifica;
- c. in caso di **celiachia**, all'istanza dovrà essere allegata certificazione medica con indicazione degli alimenti privi di glutine;
- d. in caso di malattia metabolica che necessita, a scopo terapeutico, dell'esclusione **di particolari alimenti (fenilchetonuria, glicogenosi, ecc.)**, alla richiesta dovrà essere allegata dieta personalizzata stabilita dallo specialista di riferimento;
- e. in caso di sovrappeso, alla richiesta dovrà essere allegata certificazione medica con richiesta di dieta ipocalorica.

#### **Diete in Bianco:**

Tale dieta viene richiesta per situazioni transitorie, che necessitano di piatti semplici con condimenti ridotti a seguito ad esempio di gastriti, gastriduodeniti, stati post-influenzali e chetosi ricorrenti.

La richiesta, per diete **della durata massima di cinque giorni**, potrà essere effettuata direttamente dal genitore, familiare, tutore, curatore, amministratore di sostegno dell'ospite al coordinatore del CSE.

Sarà cura del CSE, in accordo con il Comune di Bergamo, darne comunicazione al gestore del servizio mensa.

**La richiesta di dieta leggera per periodi di durata superiore ai 5 giorni consecutivi**, da effettuarsi su apposito modulo, dovrà essere supportata da certificato del medico curante e dovrà essere trasmessa al CSE.

#### **Diete per motivazioni religiose ed ideologiche:**

I genitori, familiari, tutori, curatori, amministratori di sostegno degli utenti interessati dovranno presentare apposita richiesta al CSE precisando gli alimenti da escludere.

#### **1.2.8. I FARMACI**

Per gli ospiti del Centro Socio Educativo che devono assumere farmaci durante l'apertura del servizio, è prevista la seguente procedura:

1. la famiglia dell'ospite inoltra richiesta scritta al Coordinatore del Centro inerente l'assunzione dei farmaci, allegando prescrizione farmacologica del medico di riferimento per l'ospite che deve indicare: l'esatta indicazione del nome commerciale del farmaco, l'orario di assunzione e la quantità di distribuzione del farmaco;
2. ogni qualvolta viene prescritta una nuova terapia la famiglia dell'ospite deve ripresentare la richiesta scritta al Coordinatore del CSE;
3. la prescrizione medica è conservata presso il CSE nell'apposito Fascicolo Socio Assistenziale dell'ospite;
4. la famiglia dell'ospite fornisce i farmaci da distribuire.

#### **1.2.9. LE PULIZIE**

Le **pulizie** quotidiane degli ambienti del CSE sono curate dalla **Cooperativa Sociale che gestisce il Servizio in Convenzione di Co-progettazione con il Comune di Bergamo**.

#### **1.2.10. LE VISITE GUIDATE ALLA STRUTTURA**

E' possibile effettuare visite guidate contattando il coordinatore del CSE al n. tel. 035 – 232761, dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 16,00.

#### **1.3.1. I RIFERIMENTI DEL COMUNE DI BERGAMO**

##### **Assessore alla Coesione Sociale**

Via San Lazzaro, 3 - 24122 Bergamo

☎ 035 399870      ☎ 035 399874      📠 035 399844

[www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it)

##### **Direzione Servizi Sociali ed Educativi**

Responsabile Posizione Organizzativa

Via San Lazzaro, 3 - 24122 Bergamo

☎ 035 399870      ☎ 035 399835      📠 035 399844

Coordinatore Unità Operativa

Via Pizzo della Presolana, 7 - 24125 Bergamo

☎ 035 232761      ☎ 035 361716      📠 035 3694251

##### **Sede operativa**

Via Ruggero da Stabello, 34 - 24123 Bergamo

☎ 035 232761

### 1.3.2. I RIFERIMENTI DELL'AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE (A.T.S.) DI BERGAMO

#### Agenzia di Tutela della Salute (A.T.S.) di Bergamo

www.ats-bg.it

Via Gallicciolli, 4 - 24124 Bergamo

☎ 035 385111

### 1.3.3. LA RETTA DI FREQUENZA.

Con delibera del Consiglio Comunale N. 106 Reg./55 Prop. Del. in data 19/09/2017 è stata approvata la retta di frequenza degli ospiti al Centro in coerenza con le linee guida provinciali sottoscritte in data 15 settembre 2016 a seguito del confronto tra le parti e sottoscritte da: Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci della Provincia di Bergamo, Assemblee distrettuali provinciali, A.T.S. (Agenzia della tutela della salute di Bergamo), Confcooperative Bergamo, Fondazione "Angelo Custode" Onlus, OO.SS., Forum delle Associazioni di volontariato Socio-sanitarie Bergamasche e Coordinamento Bergamasco per l'Integrazione.

La retta a carico dell'ospite è così determinata:

**- Residenti nel Comune di Bergamo, Comuni dell'Ambito 1 e Provincia di Bergamo** è calcolata su base mensile e in relazione alla situazione economica dell'ospite, così come definita dall'ISEE (*individuale della persona maggiorenne frequentante il CSE e non della famiglia*; ISEE familiare solo in caso di persona minore), secondo parametri di proporzionalità.

- *Tariffa minima: ISEE € 0= Euro € 220,00.*

- *Tariffa massima: ISEE € 22.000,00= Euro € 500,00.*

Agli utenti viene richiesto annualmente l'aggiornamento dell'attestazione ISEE; nel caso l'utente non presenti annualmente l'ISEE si applica la tariffa massima prevista.

#### **- Residenti Extra Provincia di Bergamo**

Applicazione della retta mensile di Euro 1.120,00 (iva inclusa) tenuto conto degli effettivi costi di gestione del Centro al netto del contributo del fondo sociale regionale.

<b>Residenza</b>	<b>Retta frequenza mensile a carico ospite</b>	<b>Quota annua a carico del Comune di Residenza</b>
Bergamo	- <i>Tariffa minima: ISEE € 0= Euro € 220,00</i> - <i>Tariffa massima: ISEE € 22.000,00= Euro € 500,00</i>	Differenza tra il costo annuo del servizio e la retta annua a carico dell'ospite
Ambito n. 1 e Provincia di Bergamo	- <i>Tariffa minima: ISEE € 0= Euro € 220,00</i> - <i>Tariffa massima: ISEE € 22.000,00= Euro € 500,00</i>	Differenza tra la quota annua da riconoscere al Comune di Bergamo pari ad Euro 9.846,00 annui e la retta di frequenza annua a carico della persona disabile
Fuori Provincia di Bergamo	Euro 1.120,00 (iva inclusa)	In relazione ai regolamenti comunali

**Al fine di agevolare le famiglie degli utenti del CSE residenti nel Comune di Bergamo, nei Comuni dell'Ambito 1 e nella Provincia, si applicano le seguenti riduzioni della retta di frequenza:**

- riduzione del 25% della retta mensile per la frequenza part-time di 18 ore settimanali;
- riduzione del 30% della retta mensile per la conservazione del posto in caso di assenza continuativa motivata per malattia, certificata da idonea documentazione medica, di durata superiore al mese per un periodo non superiore ai 4 mesi, restando inteso che per l'assenza del primo mese deve essere corrisposto l'intero importo della retta.

La retta deve essere versata entro trenta giorni dalla data di emissione del bollettino di pagamento, che viene inviato mensilmente a domicilio alle famiglie degli ospiti del CSE, tramite posta ordinaria.

I costi della retta di frequenza sono suscettibili di modifica in adempimento a provvedimenti e regolamenti amministrativi del Comune di Bergamo e in funzione di accordi sovra comunali e degli standard regionali per il funzionamento.

#### **1.3.4. I COSTI E LE PRESTAZIONI COMPRESI NELLA RETTA DI FREQUENZA**

La retta di frequenza mensile dell'utente comprende:

- la partecipazione alle diverse attività previste annualmente nel programma del CSE;
- il servizio mensa;
- il trasporto necessario per lo svolgimento delle attività esterne al centro e previste dall'orario settimanale.

#### **1.3.5. I COSTI E LE PRESTAZIONI NON COMPRESI NELLA RETTA DI FREQUENZA**

Nella retta di frequenza non sono compresi:

- i soggiorni vacanza;
- le attività non programmate direttamente dal servizio;
- gli eventuali acquisti dell'utente durante le uscite programmate, come ad esempio le bevande al bar e i pranzi al ristorante, etc...;
- il Servizio Trasporto: di andata e ritorno dal domicilio dell'ospite al CSE e viceversa.

## **2. LE PROPOSTE DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO**

### **Gli obiettivi, le strategie e l'organizzazione**

Le attività proposte dal CSE si articolano nel rispetto delle caratteristiche e dei differenti profili di fragilità degli ospiti, tenendo quindi ben presenti i Progetti Educativi Individualizzati.

#### **2.1. LE ATTIVITA'**

- **Attività con indirizzo motorio e psicomotorio:** piscina, calcetto, pet therapy passeggiate, ginnastica dolce, motricità e musica, bocce escursioni settimanali sia estive che invernali con caratteristiche ambientali eterogenee in collaborazione con il Club Alpino Italiano sez. di Bergamo.
- **Attività educative con indirizzo occupazionale, costruttivo e manipolativo:** assemblaggio, manipolazione, piccola manutenzione (laboratorio cartotecnica e falegnameria).
- **Attività educative di tipo socio-occupazionale:** collaborazioni con realtà del territorio cittadino (associazioni, oratori, quartiere, etc.) e compiti di aiuto e sostegno al quartiere nel servizio come ad esempio la spesa anziani, la pulizia ciclabile, l'apparecchiare la mensa dell'asilo nido del quartiere e il servizio spesa

allo stesso, e la collaborazione nella gestione negozio dell'Associazione Spazio Autismo.

- **Attività educative con indirizzo espressivo-artistico, sia interne che esterne:** laboratorio espressivo, laboratorio grafico pittorico, laboratorio immagini fotografiche, laboratorio di Karaoke e musica creativa.
- **Attività educative di socializzazione e integrazione territoriale:** uscite con l'utilizzo di pulmini comunali o mezzi pubblici per:
  - ✓ Passeggiate (luoghi del territorio cittadino: parchi, piazze, centri pedonali e commerciali, etc.);
  - ✓ gite (lago, montagna, etc.);
  - ✓ acquisto di prodotti per il servizio;
  - ✓ commissioni presso uffici (consegna documenti);
  - ✓ occasioni di arricchimento culturale (teatro, cinema, biblioteche, mostre, visite a musei, fonoteca);
  - ✓ momenti di aggregazione e socializzazione per attività socio-educative e di tipo occupazionali esterne (attività di riabilitazione equestre, collaborazioni con oratori e associazioni territoriali);
  - ✓ momenti di convivialità col gruppo di riferimento e col gruppo di attività;
  - ✓ pranzi con le famiglie e feste di compleanno degli ospiti CSE.
- **Attività educative per l'autonomia personale e domestica:** cura della persona, vestirsi e svestirsi, gestione degli oggetti personali, utilizzo dei servizi igienici, comportamento a tavola, orientamento nella struttura, capacità di pulire, apparecchiare, sparecchiare, etc.

## 2.2. IL SOGGIORNO DI VACANZA

Tra le iniziative aggiuntive non comprese nella retta di frequenza è previsto il Soggiorno di vacanza, un progetto non assimilabile alle altre proposte sopra illustrate non soltanto per la complessità organizzativa che lo caratterizza, ma soprattutto per le diverse finalità che presiedono a questa iniziativa e perché, in ultima analisi, costituisce una iniziativa che si può dire riassume in sé la quasi totalità degli obiettivi formativi del Centro.

Il progetto prevede che gli ospiti che scelgono di partecipare all'iniziativa trascorranò nel corso dell'estate, tra giugno e settembre, un periodo di vacanza, normalmente di 5 gg. al mare e montagna.

L'esperienza della vacanza è particolarmente significativa perché permette:

- agli ospiti che vi partecipano di vivere per una settimana lontano dalla famiglia, insieme agli amici e agli operatori che, insieme, riescono ad assicurare un contesto relazionale comunque familiare, sperimentando un regime di relativa autonomia che sollecita, come sempre in questi casi, nuovi comportamenti e apre al superamento di routine;
- agli operatori di osservare e conoscere più globalmente le persone che, per il resto dell'anno, sono loro affidate soltanto per il servizio diurno. In questo modo si apre la possibilità di una comprensione più complessiva dei bisogni e delle potenzialità e costituisce perciò una risorsa preziosa per il consolidamento delle relazioni interne al CSE;
- alle famiglie di vivere un momento di sollievo trovandosi per una settimana senza il quotidiano carico di impegni che la convivenza con la persona con disabilità sempre comporta.

## 3. MODALITÀ DI ACCESSO, CONSULTAZIONE E PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA

### **3.1. LA MODALITÀ DI ACCESSO, ACCOGLIENZA, PRESA IN CARICO E DIMISSIONI DAL CENTRO SOCIO EDUCATIVO**

#### **3.1.1. L'ammissione per i residenti del Comune di Bergamo**

L'ammissione al Centro per i residenti del Comune di Bergamo avviene a seguito di presentazione di specifica richiesta dell'interessato o di suo rappresentante legale, inviata all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) del Comune di Bergamo, mediante apposita modulistica (informazioni sul sito: [www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it), uffici e servizi, area servizi ai cittadini, direzione servizi sociali ed educativi, servizi in favore dei disabili) (allegato n. 2 – domanda di ammissione).

Le richieste di ammissione al servizio, corredate dall'ipotesi progettuale del servizio inviante, vengono valutate da una commissione formata da:

- coordinatore del CSE;
- servizio sociale comunale inviante;
- referente individuato dal Servizio a favore dei disabili del Comune di Bergamo.

A seguito della valutazione positiva della richiesta, in caso di posto disponibile, si procede alla presa in carico con comunicazione scritta dell'inserimento presso il CSE, all'interessato o a chi lo rappresenta legalmente.

Dopo la presa in carico, il periodo di osservazione dura di norma due mesi e deve permettere di valutare l'idoneità della persona alle caratteristiche del servizio; a conclusione dello stesso, e ritenuto positivo l'inserimento, viene comunicata, tramite un colloquio da parte del Coordinatore del CSE con l'interessato o con chi lo rappresenta legalmente, la conferma dell'inserimento presso la struttura e viene redatto il Progetto Educativo Individualizzato. La frequenza del Centro è regolamentata così come indicato nei paragrafi 1.2.3 e 1.2.4.

Nel caso in cui la struttura non abbia posti disponibili, il nominativo della persona viene inserito nella lista d'attesa depositata presso la struttura.

In relazione ai posti disponibili, è previsto l'accesso al servizio da parte degli utenti residenti nel Comune di Bergamo in base alla cronologia della richiesta.

Il minore disabile, che abbia concluso il percorso scolastico obbligatorio, potrà essere accolto solo in presenza contestuale delle seguenti condizioni:

- 1) specifica richiesta del genitore o del tutore/curatore/amministratore di sostegno;
- 2) valutazione della necessità di inserimento predisposta dallo specialista neuropsichiatra infantile della struttura pubblica o privata;
- 3) la disponibilità de co - progettante ad adeguare i propri interventi al minore.

#### **3.1.2. Le richieste di ammissione relative a cittadini non residenti a Bergamo**

Le richieste di ammissione relative a cittadini non residenti a Bergamo, fino alla copertura dei 30 posti di co-presenza, vengono presentate al Comune di Bergamo dal co - progettante e dovranno essere integrate dal piano di assistenza educativa a carico dello stesso.

Le richieste di ammissione al servizio **dei cittadini non residenti a Bergamo**, corredate dall'ipotesi progettuale del servizio inviante, vengono valutate da una commissione formata da:

- coordinatore del CSE ;
- servizio sociale comunale inviante;
- referente del Comune di Bergamo.

#### **3.1.3. Le dimissioni dal CSE degli utenti residenti nel Comune di Bergamo**

Le dimissioni dal CSE degli utenti residenti nel Comune di Bergamo avvengono:

- su richiesta dell'ospite, della famiglia o di chi lo rappresenta legalmente per sopravvenute nuove esigenze, mediante comunicazione scritta, inviata all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) del Comune di Bergamo, e con un preavviso di almeno un mese di tempo;
- su proposta del Servizio per conclusione e/o modifica del P.E.I. oppure qualora sopravvenga una situazione che renda impossibile la permanenza dell'ospite al CSE. In questo caso le dimissioni vengono esaminate in un'équipe mista composta dal Coordinatore CSE, dal referente del Comune di Bergamo e dall'Assistente sociale di riferimento e discusse e concordate con la famiglia;
- a seguito di assenza per oltre un mese in modo continuativo, senza giustificazione alcuna da parte della famiglia di chi lo rappresenta legalmente;
- a seguito di assenza giustificata dell'ospite per motivi di salute per oltre quattro mesi, previa valutazione dell'équipe del Centro. Ciò al fine di garantire l'accesso al Centro Socio Educativo delle persone in lista d'attesa;
- per mancato pagamento della retta di frequenza, per tre mesi consecutivi.

#### **3.1.4. Le dimissioni relative a cittadini non residenti nel Comune di Bergamo**

Le dimissioni relative a cittadini non residenti nel Comune di Bergamo devono essere disciplinate dal Co-progettante e dallo stesso trasmesse per iscritto per conoscenza al Comune di Bergamo.

#### **3.1.5. LA CURA DELLA CONTINUITA' ASSISTENZIALE IN CASO DIMISSIONI DELL'OSPITE**

Il Centro ed i Servizi Sociali del Comune di Bergamo in caso di orientamento dell'ospite in altra struttura socio-sanitaria o socio-assistenziale oppure in caso di rientro al proprio domicilio, assicurano adeguato supporto e accompagnamento alla nuova situazione al fine di favorire un appropriato passaggio di informazioni anche tramite la trasmissione di relazione sociale ed educativa al nuovo servizio.

#### **3.1.6. LA GESTIONE DELLA LISTA D' ATTESA DEI RESIDENTI NEL COMUNE DI BERGAMO**

Come indicato al punto 3.1. nel caso in cui la struttura non abbia posti disponibili, il nominativo della persona viene inserito nella lista d'attesa depositata presso la sede di Servizi in favore dei disabili, tenendo conto della data di presentazione della domanda di ammissione al CSE inviata all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) del Comune di Bergamo.

##### **3.1.6.1. Le procedure d'ingresso al CSE dei residenti nel Comune di Bergamo**

Ogni qualvolta si renda disponibile un posto, il Comune di Bergamo ne dà comunicazione alla famiglia ed all'ospite oltre che al Servizio sociale competente o orientante, proponendo un percorso di inserimento nella struttura.

Nel caso in cui l'interessato o suo referente (genitore/tutore) rinunci alla disponibilità del posto al CSE, lo stesso deve inoltrare comunicazione scritta di rinuncia all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) del Comune di Bergamo; la domanda di accesso viene cancellata dalla graduatoria formulata per la lista d'attesa. Per accedere nuovamente alla struttura sarà necessario ripresentare la domanda.

##### **3.1.6.2. Le procedure di ingresso delle persone non residenti nel Comune di Bergamo**

Le procedure di ingresso delle persone non residenti nel Comune di Bergamo devono essere regolate dalla Cooperativa sociale che gestisce il CSE in base alla convenzione di Co-progettazione, in accordo con il Comune di Bergamo.

### **3.1.7. L'ACCESSIBILITA' AGLI ATTI PUBBLICI E AL FASCICOLO SOCIO EDUCATIVO**

#### **3.1.7.1. Utenti residenti nel Comune di Bergamo**

A ciascun utente del CSE o a chi legalmente lo rappresenta, viene rilasciata annualmente copia del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).

Il rilascio della copia di ulteriori documenti socio-educativi dell'utente o di relazioni specifiche che lo riguardano, è subordinato alla richiesta scritta indirizzata alla Direzione dei Servizi Sociali del Comune di Bergamo e inviata all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) del Comune di Bergamo da parte dell'interessato, o di chi legalmente lo rappresenta, o di chi è legittimato ad ottenere il rilascio dei documenti socio-educativi nel rispetto della normativa vigente e del "Regolamento in materia di Accesso Civico e Accesso Generalizzato" del Comune di Bergamo.

L'accesso agli atti documentali del Comune di Bergamo è normato dal "Regolamento in materia di accesso civico e accesso generalizzato". (informazioni sul sito [www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it)).

#### **3.1.7.2. Utenti non residenti nel Comune di Bergamo**

Il rilascio della copia di documenti socio-educativi dell'utente o di relazioni specifiche che lo riguardano devono essere regolate dalla Cooperativa sociale che gestisce il CSE, in base alla convenzione di Co-progettazione, in base alle vigenti normative di accessibilità agli atti pubblici e fascicoli socio-educativi.

### **3.1.8. IL DIRITTO ALLA PRIVACY**

L'utente ha diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e ai sensi del regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 679 del 2016, ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

### **3.2. LA PROCEDURA PER I RECLAMI**

Tutti coloro che si relazionano con il servizio possono sottoporre all'Amministrazione reclami motivati e sottoscritti indicando nome, cognome, indirizzo, reperibilità del soggetto che intende mettere in discussione qualche aspetto del servizio stesso.

Il reclamo assume rilevanza sotto due aspetti:

- esterno, di tutela e di comunicazione con gli utenti;
- interno, di raccolta e analisi dei suggerimenti, delle proteste pervenute e della conseguente attivazione di iniziative rivolte alla soluzione sia dello specifico problema evidenziato sia del problema più generale relativo all'erogazione del servizio.

Il reclamo aiuta a colmare il vuoto di comunicazione che si può presentare tra utente e cse, consentendo una più chiara informazione circa la qualità dei servizi fruibili ed offrendo un canale di dialogo: esso costituisce una risorsa, uno "specchio critico" sulla qualità dei servizi erogati e sulla percezione che ne hanno gli utenti.

I reclami vanno indirizzati su apposita modulistica reperibile presso la Direzione del CSE e sul sito del Comune di Bergamo ([www.comune.bg.it](http://www.comune.bg.it), uffici e servizi, area servizi ai cittadini, direzione servizi sociali ed educativi, servizi in favore dei disabili) al Dirigente della Direzione Servizi Sociali ed Educativi, via S. Lazzaro, 3 Bergamo. (allegato 3 – modulo reclami)

L'Amministrazione, nel rispetto della Legge sulla tutela della privacy, si impegna a rispondere in forma scritta a tutti i reclami pervenuti entro il termine massimo di 20 giorni dal ricevimento dello stesso, dopo un opportuno confronto con gli operatori coinvolti, al fine di individuare una tempestiva soluzione agli eventuali problemi.

Inoltre, le segnalazioni, proposte e reclami possono essere indirizzate anche on line all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) del Comune di Bergamo.

Per eventuali altre necessità si può anche accedere all'Ufficio di pubblica tutela dell'A.T.S. Bergamo.

### **3.3. IL SISTEMA DI QUALITÀ DEGLI INTERVENTI E DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI E DEGLI OPERATORI DEL CSE**

Il CSE opera secondo principi di efficienza ed efficacia riguardo alle modalità di erogazione dei servizi al cittadino e si impegna: ad una completa informazione sui servizi offerti; ad una valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi mediante relazioni annuali sull'attività svolta, riunioni con i Familiari, incontri con la Cooperativa Sociale che gestisce il CSE in base a Convezione di Co-progettazione e con i Servizi Sociali del Comune di Bergamo, ed attraverso indagini sulla soddisfazione degli utenti, dei Familiari (Tutori, Curatori e Amministratori di sostegno) e degli operatori.

#### **LA VALUTAZIONE DEL BENESSERE DEGLI OSPITI E ATTUATA ATTRAVERSO:**

- Riunioni di équipe;
- programmazione;
- confronto con i familiari;
- confronto con i servizi sociali comunali;
- confronto con cooperativa sociale che gestisce il CSE in base a Convezione di Co-progettazione;
- colloqui con gli utenti laddove sia possibile.

#### **LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI FAMILIARI E' ATTUATA ATTRAVERSO:**

- riunioni periodiche in assemblea plenaria;
- colloqui periodici con le singole famiglie;
- questionario di soddisfazione con somministrazione annuale (informazioni sul sito: [www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it), uffici e servizi, area servizi ai cittadini, direzione servizi sociali ed educativi, servizi in favore dei disabili)). I risultati del Questionario vengono regolarmente comunicati con lettera scritta alle famiglie ospiti CSE e commentati in assemblea plenaria. (allegato 4 – Modulo questionario di soddisfazione delle famiglie degli ospiti del CSE)

#### **LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OPERATORI E' ATTUATA ATTRAVERSO:**

- riunioni di Equipe CSE;
- riunioni di servizio con il Coordinatore CSE ed il referente del Comune di Bergamo;
- riunioni di servizio con il Responsabile della Cooperativa Sociale;
- questionario di soddisfazione con somministrazione annuale a cura della Cooperativa Sociale che gestisce il CSE, in base a Convezione di Co-progettazione: i risultati del questionario vengono regolarmente comunicati per iscritto agli operatori e commentati in assemblea plenaria rivolta agli operatori stessi

L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza (la cosiddetta "customer satisfaction") è uno degli strumenti per rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita di un determinato servizio e le aspettative che il cliente/utente aveva in relazione al soddisfacimento di un dato bisogno, prima di accedere a quel dato servizio.

Gli obiettivi che si deve dare l'indagine di customer satisfaction sono:

- identificare le aree di miglioramento del servizio;

- individuare servizi complementari o integrativi in modo da ridurre o eliminare particolari fattori di insoddisfazione;
- identificare i segmenti di utenza a cui il servizio genera un livello più alto di soddisfazione o insoddisfazione;
- individuare la soddisfazione/insoddisfazione per gli aspetti comunicativi dell'erogazione del servizio.

### **3.4. IL DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI (D.V.R.)**

La Cooperativa Sociale adotta il documento di valutazione dei rischi a tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (ai sensi del d.lgs. n.81/2008) che è disponibile presso la sede del CSE per chiunque desiderasse prenderne visione.

Durante l'anno educativo sarà programmata lo svolgimento di una prova di evacuazione del CSE.

Durante l'anno, il Comune di Bergamo, programma periodiche analisi dell'acqua del CSE per la ricerca della *Legionella* – come prevede il “*manuale di autocontrollo del CSE per la prevenzione ed il controllo della Legionella*”.

### **3.5. LA VIGILANZA E IL CONTROLLO DA PARTE DELL'AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE (A.T.S.) BERGAMO.**

La Regione Lombardia in base alla vigente normativa svolge funzioni di indirizzo, coordinamento e monitoraggio dell'attività di vigilanza e controllo e l'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) di Bergamo attua la periodica funzione di vigilanza e controllo sulle unità di offerta pubbliche e private, sociali e sociosanitarie.

### **3.6. LA DIVULGAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.**

Il Comune di Bergamo, in collaborazione con la cooperativa sociale garantisce appropriata informazione, la trasmissione della Carta dei Servizi alle famiglie degli utenti e agli operatori del CSE ed adeguata divulgazione ai cittadini attraverso l'esposizione della Carta dei Servizi nella bacheca interna del Centro oltre che la pubblicazione della stessa sul sito del Comune di Bergamo: [www.comune.bergamo.it](http://www.comune.bergamo.it), uffici e servizi, area servizi ai cittadini, direzione servizi sociali ed educativi, servizi in favore dei disabili.

## **ALLEGATI**

## ALLEGATO 1

### FAC-SIMILE TABELLA MENU' INVERNALE - CSE COMUNE DI BERGAMO

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
<b>PRIMA SETTIMANA</b>	Pasta integrale al pomodoro Mozzarella o crescenza Insalata Pane Frutta	Polenta Spezzatino di tacchino Spinaci Pane Frutta	Risotto con verdura Pesce impanato Fagiolini Pane Frutta	Pasta all'extravergine Petto di pollo al latte Piselli e carote Pane Frutta	Gnocchi al pomodoro Frittata al forno Finocchi Pane Frutta
<b>SECONDA SETTIMANA</b>	<b>Pizza margherita</b> <u><a href="#">Prosciutto cotto (½ porzione)</a></u>  Fagiolini Pane Frutta	Risotto ai funghi o alla parmigiana Coscia di pollo al forno Broccoli Pane Frutta	Minestra di riso e patate Hamburger di manzo Spinaci Pane Frutta	Pasta al pomodoro Arrosto di tacchino Piselli e carote Pane Frutta	Pasta al ragù di verdura Platessa impanata Insalata Pane Frutta
<b>TERZA SETTIMANA</b>	Pasta alle olive Frittata al prosciutto Spinaci Pane Frutta	Risotto allo zafferano <u><a href="#">Primo sale o Asiago</a></u>  Insalata verde e rossa Pane Frutta	Polenta Brasato di manzo Fagiolini Pane Frutta	Passato di verdura con maccheroncini Polpette alla pizzaiola Patate e zucchine Pane Frutta	Gnocchi al pesto Merluzzo in umido Carote Pane Frutta
<b>QUARTA SETTIMANA</b>	Raviolini agli spinaci Parmigiano Reggiano o Taleggio Cavolfiori Pane Frutta	Riso all'inglese Arrosto di lonza Piselli e carote Pane Frutta	Lasagne di carne Fagiolini Pane Frutta	Pasta al pomodoro Platessa al forno Carote Pane Frutta	Risotto alla parmigiana Bocconcini di pollo con patate Pane Frutta

### FAC-SIMILE TABELLA MENU' ESTIVO - CSE COMUNE DI BERGAMO

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI
<b>PRIMA SETTIMANA</b>	Ravioli agli spinaci Crescenza Pomodori Pane Frutta	Gnocchi al pomodoro Frittata o uovo sodo Zucchine Pane Frutta	Pasta alle olive Insalata di pollo Piselli e carote Pane Frutta	Risotto alla parmigiana Arrosto di tacchino Fagiolini Pane Frutta	Pasta al pesto Pesce impanato Carote gratt Pane Frutta
<b>SECONDA SETTIMANA</b>	<b>Pizza margherita</b> <u><a href="#">Prosciutto cotto (½ porzione)</a></u>  Fagiolini Pane Frutta	Pasta al pesto Frittata al forno Carote Pane Frutta	Riso all'inglese Arrosto di lonza Pomodori Pane Frutta	Pasta allo zafferano Coscia di pollo al forno Erbette Pane Frutta	Pasta al pomodoro Tonno all'olio d'oliva Insalata Pane Frutta
<b>TERZA SETTIMANA</b>	Insalata di riso Formaggio Carote gratt Pane Frutta	Pasta alle melanzane Petto di pollo al limone Fagiolini Pane Frutta	Gnocchi al pesto Filetto di merluzzo al forno Pomodori Pane Frutta	Pasta al pomodoro Frittata con prosciutto Insalata verde Pane Frutta	Pasta agli aromi Polpette di manzo Zucchine Pane Frutta
<b>QUARTA SETTIMANA</b>	Raviolini agli spinaci Parmigiano Reggiano o Taleggio Cavolfiori Pane Frutta	Riso all'inglese Arrosto di lonza Piselli e carote Pane Frutta	Lasagne di carne Fagiolini Pane Frutta	Pasta al pomodoro Platessa al forno Carote Pane Frutta	Risotto alla parmigiana Bocconcini di pollo con patate Pane Frutta

E' possibile sostituire tutta la verdura con altra verdura di stagione (no patate e legumi). E' possibile presentare pasta in bianco.

**ALLEGATO 2**



**COMUNE DI BERGAMO**

Direzione Servizi Sociali ed Educativi  
Servizi i Favore dei Disabili  
Comune di Bergamo  
Via San Lazzaro, 3  
24122 - Bergamo

**Richiesta di ammissione presso il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) e/o al Centro Socio Educativo (C.S.E.) del Comune di Bergamo.**

Il sottoscritto/a ..... nato/a a ..... il .....  
residente a ..... in via .....  
tel ..... e-mail: .....  
in qualità di .....  
del/la sig./ra ..... nato/a il .....  
a ..... e residente a .....  
via ..... n° ..... tel. ....  
stato civile ..... e-mail: .....  
precedentemente ricoverato od inserito presso il servizio .....  
sito in ..... tel. ....

chiede

**l'inserimento del Sig./ra ..... presso:**

- Il Centro Diurno Disabili (C.D.D.) del Comune di Bergamo - via Pizzo della Presolana, 7.**
- il Centro Socio Educativo (C.S.E.) del Comune di Bergamo - via Ruggeri da Stabello, 34.**

**con le seguenti modalità:**

- TEMPO PIENO
- TEMPO PARZIALE

**Il sottoscritto dichiara inoltre di:**

➤ impegnarsi a fornire al:

C.D.D.

C.S.E.

le informazioni e documentazioni necessarie all'istruttoria della domanda per l'eventuale accoglienza presso la struttura;

⇒ essere a conoscenza dell'impegno economico a proprio carico, previsto dal regolamento della Carta dei Servizi;

⇒ impegnarsi a versare, secondo le modalità stabilite dal Regolamento della Carta dei Servizi del:

C.D.D.

C.S.E.

e del Comune di residenza, la quota spettante e gli eventuali adeguamenti previsti.

**La persona disabile è in carico al:**

- Servizio Sociale del Comune di .....

- Assistente Sociale di riferimento .....

- Medico MAP dr. .... tel. ....

- Medico specialista dr. .... tel. ....

- Servizio Sanitario Territoriale di riferimento: .....

- Indirizzo: .....

- Telefono: ..... – mail: .....

**Informazioni relative alla persona disabile:**

N° tessera sanitaria ..... N° esenzione ticket .....

Codice fiscale ..... Carta d'identità n° .....

rilasciata dal Comune di .....

Passaporto .....

Invalidità civile riconosciuta il ..... dall'ATS di ..... percentuale .....

Certificato di gravità ai sensi della Legge 104/92 art. 3 rilasciato il .....

Indennità di accompagnamento dal .....

Indirizzo di posta elettronica .....

\*Tutore:    SI    NO

\*Curatore: SI NO

\*Amministratore di Sostegno: SI NO

(barrare la voce che interessa)

* Nome e Cognome	Data di nascita	Parentela	Professione	Telefono

**Composizione nucleo familiare**

Nome e Cognome	Data di nascita	Parentela	Professione	Telefono

**Altre persone significative e di riferimento (tutore, amici, volontari...)**

Nome e Cognome	Data di nascita	Livello relazionale	Professione	Telefono

Firma del richiedente  
(oppure del genitore o tutore o amministratore di sostegno)

.....

Firma Assistente Sociale  
del Comune di Residenza

.....

Data .....

**Documenti da allegare alla domanda:**

- copia del verbale di invalidità e del certificato di gravità ai sensi della L. 104/92;
- relazione sociale del servizio sociale del comune di provenienza;
- relazione educativa dell'eventuale servizio/istituzione di provenienza;
- documentazione socio-sanitaria aggiornata, utile alla valutazione;
- copia del codice fiscale, tessera sanitaria ed esenzione ticket;
- piano terapeutico/farmacologico giornaliero;
- copia del certificato di rappresentanza giuridica (tutore, curatore, amministratore di sostegno ecc.);
- ISEE (*individuale della persona maggiorenne*; ISEE familiare solo in caso di persona minore).

---

**Il/La sottoscritto/a ..... , in relazione a quanto previsto dal D.Lgs. 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e dal Regolamento europeo (GDPR) n. 679 del 2016 , in materia di protezione dei dati personali, esprime il proprio consenso alla raccolta e al trattamento dei dati riportati nella presente domanda, entro i limiti e secondo le finalità previste dalla Legge.**

Firma

.....

Data .....

**ALLEGATO 3**



**COMUNE DI BERGAMO**

**Modulo per la rilevazione dei Problemi e dei Reclami.**

Con l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti, di recepire i problemi del cliente/utente e di rilevare le non conformità agli standard previsti dal sistema qualità adottato dall'Amministrazione Comunale, qualora avesse delle rimostranze o delle lamentele, La invitiamo a compilare questo modulo affinché si possa intervenire per eliminare il problema e attivare delle azioni correttive al fine di impedire il ripetersi del disservizio. Il modulo dovrà essere consegnato al Coordinatore del CSE durante l'orario di apertura del Centro o inserito nell'apposita cassetta collocata all'ingresso del CSE.

<b>Nome:</b>	
<b>Indirizzo:</b>	
<b>Telefono:</b>	<b>Cellulare:</b>
<b>Indirizzo di posta elettronica:</b>	
<b>Problema o reclamo rilevato:</b>	
<b>Suggerimenti:</b>	
<b>Data:</b>	<b>Firma:</b>

## ALLEGATO 4



### COMUNE DI BERGAMO

#### Scheda di valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie degli ospiti del Centro Socio Educativo.

Lo strumento che qui si riporta indica una serie di parametri che misurano il livello di soddisfazione della famiglia dell'ospite del C.S.E. Esso costituisce uno strumento per migliorare il servizio verificando anche le diverse necessità degli utenti.

#### *Anno Educativo*

**A. Nel complesso, quanto si ritiene soddisfatto del servizio di cui usufruisce?**

scarso	insufficiente	sufficiente	buono	distinto	ottimo
--------	---------------	-------------	-------	----------	--------

**B. In riferimento al servizio offerto, Le chiediamo di esprimere il suo livello di soddisfazione per ciascuna delle caratteristiche di seguito elencate.**

#### **Cortesìa del personale**

scarso	insufficiente	sufficiente	buono	distinto	ottimo
--------	---------------	-------------	-------	----------	--------

**Professionalità del personale, ovvero capacità di fare il proprio lavoro**

scarso	insufficiente	sufficiente	buono	distinto	ottimo
--------	---------------	-------------	-------	----------	--------

#### **Pulizia e ordine della struttura**

scarso	insufficiente	sufficiente	buono	distinto	ottimo
--------	---------------	-------------	-------	----------	--------

#### **Servizio mensa**

scarso	insufficiente	sufficiente	buono	distinto	ottimo
--------	---------------	-------------	-------	----------	--------

**Prontezza di risposta ai bisogni degli utenti**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**Qualità delle attività interne (attività di laboratorio, ludiche, ecc.)**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**Qualità delle attività esterne (es. uscite, gite, collaborazioni con associazioni, rapporti con altre strutture, ecc.)**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**Coinvolgimento delle famiglie**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**Comunicazioni con i familiari**

<b>scarso</b>	<b>insufficiente</b>	<b>sufficiente</b>	<b>buono</b>	<b>distinto</b>	<b>ottimo</b>
---------------	----------------------	--------------------	--------------	-----------------	---------------

**C. Osservazioni:**


## INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI

<b>La Carta dei Servizi del Centro Socio Educativo (CSE): Principi ispiratori e riferimenti di fondo</b>	p. 1
<b><u>1. Il Centro Socio Educativo del Comune di Bergamo</u></b>	p. 2
<b>1.1. Il Progetto del servizio</b>	p. 2
1.1.1. <b>Le finalità e gli obiettivi specifici</b>	p. 3
1.1.2. <b>I destinatari</b>	p. 4
1.1.3. <b>Il Progetto annuale del CSE</b>	p. 5
1.1.4. <b>Le strategie operative</b>	p. 5
1.1.5. <b>Gli strumenti della progettazione</b>	p. 8
1.1.5.1. <b>Il Fascicolo personale socio-assistenziale</b>	p. 8
1.1.5.2. <b>Il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.)</b>	p. 8
1.1.5.3. <b>La programmazione e verifica</b>	p. 8
1.1.6. <b>Gli indicatori e gli standard di qualità</b>	p. 9
<b>1.2. L'organizzazione generale del servizio</b>	p. 10
1.2.1. <b>La struttura, gli spazi e i mezzi di trasporto</b>	p. 10
1.2.2. <b>Come raggiungere il CSE</b>	p. 10
1.2.3. <b>Il personale</b>	p. 11
1.2.3.1. <b>La formazione del Personale</b>	p. 13
1.2.4. <b>Il funzionamento del CSE</b>	p. 13
1.2.5. <b>La frequenza a Tempo Parziale</b>	p. 13
1.2.6. <b>Il Progetto Ponte o di Orientamento</b>	p. 13
1.2.7. <b>La mensa</b>	p. 14
1.2.8. <b>I farmaci</b>	p. 15
1.2.9. <b>Le pulizie</b>	p. 15
1.2.10. <b>Le visite guidate alla struttura</b>	p. 15
1.3.1. <b>I riferimenti del Comune di Bergamo</b>	p. 15
1.3.2. <b>I riferimenti dell'Agenzia di Tutela della Salute (A.T.S.)         Bergamo</b>	p. 16
1.3.3. <b>La Retta di frequenza</b>	p. 16
1.3.4. <b>I costi e le prestazioni compresi nella retta di frequenza</b>	p. 17
1.3.5. <b>I costi e le prestazioni non compresi nella retta di frequenza</b>	p. 17
<b><u>2. Le proposte del Centro Socio Educativo (CSE)</u></b>	p. 17
2.1. <b>Le Attività</b>	p. 17
2.2. <b>Il Soggiorno Vacanza</b>	p. 18
<b>3. Modalità di accesso, consultazione e partecipazione dell'utenza</b>	p. 18
<b>3.1. Le modalità di accesso, di accoglienza, di presa in carico e di dimissione dal Centro Socio Educativo</b>	p. 19
3.1.1. <b>L'ammissione per i residenti del Comune di Bergamo</b>	p. 19
3.1.2. <b>Le richieste di ammissione relative a cittadini non residenti a         Bergamo</b>	p. 19

3.1.3. <b>Le dimissioni dal CSE degli utenti residenti nel Comune di Bergamo</b>	p. 19
3.1.4. <b>Le dimissioni relative a cittadini non residenti nel Comune di Bergamo</b>	p. 20
3.1.5. <b>La cura della continuità assistenziale in caso di dimissioni dell'ospite</b>	p. 20
3.1.6. <b>La gestione della lista di attesa dei residenti nel Comune di Bergamo</b>	p. 20
3.1.6.1. Le procedure di ingresso dei residenti del Comune di Bergamo	p. 20
3.1.6.2. Le procedure di ingresso dei non residenti nel Comune di Bergamo	p. 20
3.1.7. <b>L'accessibilità agli atti pubblici e al Fascicolo Socio Educativo</b>	p. 21
3.1.7.1. Utenti residenti nel Comune di Bergamo	p. 21
3.1.7.2. Utenti non residenti nel Comune di Bergamo	p. 21
3.1.8. <b>Il diritto alla Privacy</b>	p. 21
<b>3.2. La procedura per i reclami</b>	p. 21
<b>3.3. Il sistema di qualità degli interventi e della soddisfazione degli utenti e operatori del CSE</b>	p. 22
<b>3.4. Il Documento di Valutazione dei Rischi (D.V.R.)</b>	p. 23
<b>3.5. La vigilanza e il controllo da parte dell'Agenzia di Tutela della Salute (A.T.S.) Bergamo</b>	p. 23
<b>3.6. La divulgazione della Carta dei Servizi</b>	p. 23

#### **ALLEGATI :**

- Modulo – Tabella Menù invernale ed estivo (allegato 1)	p. 25
- Modulo – Richiesta di ammissione al CSE (allegato 2)	p. 26
- Modulo – Reclami (allegato 3)	p. 30
- Modulo – Scheda di valutazione del livello di soddisfazione delle famiglie del CSE (allegato 4)	p. 31