

## **CENTRO DIURNO DISABILI DI NEMBRO**

### **CARTA DEI SERVIZI Giugno 2018**



## **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dalla normativa Regionale ed in particolare dal DGR n. VII/18334 del 23 luglio 2004 che ha istituito la tipologia di servizio denominata Centro Diurno Disabili come evoluzione del precedente Centro Socio Educativo (CSE).

Inoltre, la presente Carta dei Servizi è stata definita in collaborazione con l'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale della Valle Seriana, Assemblea rappresentativa degli Enti Locali di riferimento per il contesto entro cui si trova ad operare il CDD e da cui proviene la larga maggioranza dell'utenza attuale e potenziale.

## **LA STRUTTURA**

La struttura sede del CDD si trova a Nembro (BG) in via Kennedy n. 2 (tel e fax 035 0744721)

E' di proprietà dell'ente ecclesiastico Opera Pia Zilioli e al suo interno si sono svolte attività a favore di persone con disabilità fin dall'inizio degli anni '70, prima nella forma del Laboratorio Protetto e poi come Centro Socio Educativo.

Attualmente è abilitata, autorizzata e accreditata come Centro Diurno Disabili per n. 30 utenti.

## **L'ENTE GESTORE**

L'ente gestore è la Cooperativa Sociale "La Fenice", organizzazione onlus con sede ad Albino (BG), che opera nell'ambito della media Valle Seriana nel settore disabili e prima infanzia.

Aderisce al Consorzio "Il Solco del Serio", espressione della rete di cooperative sociali del territorio della Valle Seriana e della Valle di Scalve.

La Cooperativa Sociale "La Fenice" opera nel CDD dal 1994, prima della forma del contratto d'appalto con l'Unità Socio Sanitaria Locale n. 26 (diventata poi Azienda Sanitaria Locale) e successivamente, dal 1 luglio 2006, come titolare dell'accreditamento regionale, relativamente al quale ha in essere un contratto con la stessa ATS di Bergamo. Il rapporto con l'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale della Valle Seriana è regolato da una convenzione che mira a realizzare una piena integrazione del CDD nell'insieme della rete dei servizi territoriali alla disabilità, oltre a regolare gli aspetti economici relativi alla retta sociale del CDD stesso.

## **FINALITA' GENERALI DEL SERVIZIO**

*Il Centro Diurno Disabili si propone di promuovere e sostenere la qualità di vita della persona con disabilità grave e della sua famiglia, nel quadro di uno sviluppo delle autonomie potenziali e di un mantenimento delle autonomie possedute, nella prospettiva di una positiva integrazione sociale fondata sull'affermazione nel*

*territorio di una corretta cultura della disabilità e su politiche, servizi e interventi sanitari e sociali efficaci e integrati.*

Sulla base della finalità generale sopra indicata è possibile individuare linee di lavoro su cui si fondano le azioni realizzate.

- 1. Il CDD supporta i disabili presi in carico nel mantenere/consolidare/ sviluppare i propri livelli di autonomia in una prospettiva centrata sulla qualità della vita.*
- 2. Il CDD supporta le famiglie dei disabili presi in carico coadiuvandole nelle funzioni di cura e collaborando nella promozione di percorsi di crescita e integrazione sociale per i propri congiunti con handicap.*
- 3. Il CDD supporta e promuove il livello e la capacità del contesto sociale entro cui si trova a operare di inclusione dei soggetti disabili.*

In quanto finalità e linee di lavoro generali, quanto sopra espresso diventa orizzonte di riferimento per gli obiettivi e i contenuti dei progetti individuali e dei progetti delle singole attività, trovando negli stessi una declinazione differenziata coerente con i bisogni delle singole persone e le caratteristiche dei singoli contesti.

## **DESTINATARI DEL SERVIZIO**

I destinatari del servizio, come stabilito dal DGR VII/18334 del 23 luglio 2004, sono persone disabili di età superiore ai 18 anni che presentino un livello di fragilità coerente e appropriato con le prestazioni socio-sanitarie garantite dai CDD e per le quali gli specialisti che le hanno in carico certifichino concluso, ancorché temporaneamente, il processo riabilitativo semiresidenziale.

Confermato che il CDD è struttura destinata ad accogliere persone disabili di età superiore ai 18 anni, in casi eccezionali, il minore potrà essere accolto solo in opresenza delle seguenti tre condizioni:

1. Una specifica richiesta del genitore o dell'amministratore/tutore di sostegno/curatore
2. Una valutazione di necessità di interventi di lungoassistenza da parte della ATS di residenza o della U.O. di Neuropsichiatria Infantile o dello specialista neuropsichiatra infantile dell'Istituto di Riabilitazione extra ospedaliero accreditato
3. Disponibilità dell'ente gestore della struttura ad adeguare i propri interventi al minore

## **LE ATTIVITA' E GLI OBIETTIVI DELLE ATTIVITA' COMPRESSE NELLA RETTA BASE**

I Progetti Individuali, rivisti con cadenza almeno annuale, prevedono in funzione delle caratteristiche del singolo utente e dei suoi bisogni, un mix di attività riconducibili alle seguenti tipologie.

Denominazione	Obiettivi - Contenuti e modalità
Inserimenti socio-occupazionali	<p><i>Obiettivi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. promuovere i livelli di autonomia in contesti occupazionali esterni</li> <li>b. promuovere relazioni di ruolo e personali positive in contesti di normalità</li> <li>c. promuovere una maggiore capacità di interazione con la disabilità presso diversi soggetti del territorio e della comunità</li> </ul> <p><i>Modalità</i></p> <p>Inserimento in luoghi di lavoro pubblici o privati (servizi pubblici, biblioteche, ...) di singoli utenti per un numero variabile di momenti alla settimana.                      In taluni casi l'inserimento avviene alla presenza di un operatore del CDD, mentre in altri il percorso fatto ha consentito di affidare la gestione della attività a referenti interni alle strutture ospitanti.</p>
Attività di palestra e di movimento: - attività di palestra - attività di calcio - attività di aerobica - "trekking"	<p><i>Obiettivi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. obiettivi legati al benessere psico-fisico</li> <li>b. obiettivi legati all'autonomia personale</li> <li>c. obiettivi legati alla socializzazione di gruppo</li> </ul> <p><i>Modalità</i></p> <p>In spazi diversi e a gruppi vengono proposte attività legate al movimento fisico, calibrate nei contenuti e nella difficoltà alle potenzialità dei diversi utenti coinvolti. Sono previste figure di esperti a supporto della progettazione e della conduzione. Alcune delle attività vengono svolte in raccordo con altri servizi, tra i quali i Percorsi Paralleli.</p>
Riabilitazione equestre	<p><i>Obiettivi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. obiettivi legati alla forma fisica</li> <li>b. obiettivi legati alla promozione dell'autostima e delle proprie capacità di controllo e autocontrollo</li> <li>c. obiettivi legati all'autonomia</li> </ul> <p><i>Modalità</i></p> <p>Gli utenti coinvolti si recano accompagnati dagli operatori al Centro di Riabilitazione equestre di Torre Boldone gestito dalla scrivente cooperativa dove svolgono le attività previste dai loro programmi con la conduzione di esperti qualificati.</p>
Attività area psicomotoria e massaggi	<p><i>Obiettivi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. sperimentare forme di relazione/comunicazione non verbale</li> <li>b. promuovere la consapevolezza del proprio corpo (identità corporea)</li> </ul> <p><i>Modalità</i></p> <p>Utilizzando spazi specificamente dedicati e con la mediazione di materiali e strumenti diversi, si realizzano attività di piccolo gruppo o di gruppo di medie</p>

	<p>dimensioni.                  E' prevista l'introduzione della supervisione da parte di un esperto qualificato.</p>
Fisioterapia e ginnastica di mantenimento	<p><i>Obiettivi</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>affiancamento agli operatori del centro nelle attività che hanno particolare rilevanza dal punto di vista motorio</li> <li>realizzazione di cicli di fisioterapia</li> <li>affiancamento alle famiglie</li> </ol> <p><i>Modalità</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Progressivamente in funzione del rendersi disponibili delle ore (minutato ex schede SIDI degli utenti inseriti).</li> <li>A seguito di una prima valutazione delle tipologie degli interventi di riabilitazione e della stesura di un piano riabilitativo svolto dal medico fisiatra in collaborazione col fisioterapista.</li> <li>A seguito di un raccordo con gli specialisti e i medici di base che hanno in carico l'ospite o una figura dedicata individuata in accordo con la Società Servizi Socio Sanitari.</li> <li>A seguito di un incontro con le famiglie degli ospiti interessati al trattamento fisioterapico per chiarire le indicazioni, l'organizzazione e i limiti del servizio erogato.</li> </ul>
Laboratorio di cucina	<p><i>Obiettivi</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>promuovere i livelli di autonomia in contesti occupazionali di gruppo</li> <li>favorire le relazioni di gruppo e il riconoscimento reciproco</li> </ol> <p><i>Modalità</i></p> <p>Realizzare all'esterno o all'interno dei Centri piccole ricette in momenti di gruppo, prevalentemente nei gruppi di riferimento (cfr. più avanti). A questo laboratorio si collegano momenti di uscita per l'acquisto degli ingredienti occorrenti.</p>
Piscina	<p><i>Obiettivi</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>obiettivi legati al benessere psico-fisico</li> <li>obiettivi legati all'autonomia personale</li> </ol> <p><i>Modalità</i></p> <p>Viene utilizzata la Piscina di Albino. Gli utenti vanno a gruppi in diversi momenti lungo la settimana accompagnati da operatori del CDD e da volontari.</p>
Attività legate alla cura/benessere corporeo e all'autonomia personale: - idromassaggio - laboratori di bellezza	<p><i>Obiettivi</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>offrire contesti di rilassamento corporeo e di vissuti corporei di piacere</li> <li>curare il proprio corpo come luogo di identità e apertura alla relazione con gli altri</li> <li>promuovere un ampliamento dei livelli di autonomia personale</li> </ol> <p><i>Modalità</i></p> <p>Le modalità variano a seconda dei casi e delle attività proposte. Sono previste attività individuali per l'idromassaggio e di piccolo gruppo per i laboratori di "bellezza".</p>
Laboratorio di teatro	<p><i>Obiettivi</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ampliare le capacità espressivo/comunicative</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. promuovere sul territorio una cultura della differenza più matura</li> <li>c. creare occasioni di relazione con giovani e volontari</li> </ul> <p><i>Modalità</i>                      L'attività di teatro si articola in due momenti, entrambi condotti con la supervisione degli esperti del Teatro Prova di Bergamo.                      Un momento si svolge ad Nembro in collaborazione con insegnanti e studenti dell'Istituto Superiore "Oscar Romero".                      Un secondo momento si colloca a Bergamo nel quadro di attività promosse dall'Associazione "In Oltre" in collaborazione con altri servizi alla disabilità e il Centro di Formazione Professionale di Bergamo.</p>
Laboratorio di animazione musicale e ascolto musica	<p><i>Obiettivi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. ampliare le capacità espressive e comunicative</li> <li>b. ampliare le capacità di interazione in gruppo basate sull'espressione, l'osservazione e l'ascolto</li> <li>c. promuovere presso il territorio una visione più positiva della disabilità</li> </ul> <p><i>Modalità</i>                      L'attività animativa si svolge presso l'Oratorio di Nembro e prevede la conduzione da parte di un musicista.                      L'attività di ascolto musica si svolge presso il CDD di Nembro.</p>
Attività di tempo libero - bocce - schedina - uscite e passeggiate	<p><i>Obiettivi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. offrire occasioni di tempo libero qualificato</li> <li>b. favorire occasioni di incontro e relazione con persone all'esterno del centro in contesti di normalità</li> </ul> <p><i>Modalità</i>                      Attività di gruppo in luoghi e spazi diversi. In alcuni casi è prevista la presenza di volontari o la collaborazione con gruppi organizzati.</p>
Attività di rielaborazione - laboratorio di giornale - narrazione di storie - racconti nella stalla - attività individuali legate alla comunicazione	<p><i>Obiettivi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. promuovere una maggiore consapevolezza delle esperienze vissute dagli utenti nel presente e nella storia individuale</li> <li>b. promuovere le abilità cognitive connesse alla comprensione/produzione di narrazioni</li> <li>c. far conoscere all'esterno le esperienze e le attività realizzate nel Centro</li> </ul> <p><i>Modalità</i>                      Si tratta di attività di gruppo e di attività individuali.                      L'attività di "racconti nella stalla" è condotta alla presenza di alcuni famigliari.</p>
Attività occupazionali - attività di cura e riordino della struttura - laboratorio di orto - laboratorio di	<p><i>Obiettivi</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. promuovere il livello di autonomia</li> <li>b. consolidare/sviluppare abilità operative ed espressive</li> </ul>

bricolage e cartotecnica - laboratorio di falegnameria - riordino spazi biblioteca di Nembro	c. far sperimentare la capacità di produrre oggetti di valore con la mediazione dei quali interagire con l'esterno  <i>Modalità</i> Laboratori di gruppo svolti in spazi e contesti diversi. Rispetto all'esterno è in atto una collaborazione con l'Associazione Nuovo Laboratorio di Nembro e una collaborazione con la biblioteca di Nembro
Attività varie	a. Uscite e passeggiate  b. Partecipazione a feste e a eventi significativi del territorio  c. Momenti non strutturati al termine delle attività e dopo il pranzo
Camminata non competitiva "Camminiamo per loro"	<i>Obiettivi e contenuti</i>  Si tratta di un'iniziativa ormai ampiamente consolidata nella storia del CSE e del CDD di Nembro. Viene condotta in collaborazione con l'Associazione Sportiva "Carlo Nembrini sotto il coordinamento del <i>Comitato Iniziative Sociali (CIS)</i> . Consente una significativa visibilità per i CDD e il loro lavoro contribuendo a sensibilizzare il territorio intorno alle tematiche della disabilità. E' inoltre occasione per raccogliere fondi che supportano alcune delle attività.

Si segnala che molte attività richiedono spostamenti nel territorio. Al riguardo si precisa che tali spostamenti saranno effettuati a cura degli operatori del Centro utilizzando i mezzi a disposizione (cfr. più avanti).

Nella retta base non è invece incluso il servizio di trasporto andata e ritorno tra l'abitazione dell'utente ed il Centro.

## **ATTIVITA' OPZIONALE CON CONTRIBUTO AGGIUNTIVO DA PARTE DELLE FAMIGLIE**

Lungo l'anno vengono proposte attività di soggiorno climatico di durata variabile.

La durata e le modalità di tali attività, cui è legato l'ammontare della quota richiesta alle famiglie che decidono di aderire, vengono concordati annualmente con l'Associazione CIS (cfr. sotto) che integra con risorse proprie.

Attività di soggiorno climatico	<i>Obiettivi</i>  a. offrire occasioni di autonomia personale e relazionale agli utenti del Centro  b. offrire momenti di sollievo alle famiglie  <i>Modalità</i> Realizzazione di una vacanza in località climatica
---------------------------------	---

## LA GIORNATA TIPO DELL'UTENTE

La giornata-tipo è così articolata:

- dalle ore 9.00 alle ore 10.00	accoglienza nel gruppo di riferimento e rielaborazione condivisa del programma giornaliero
- dalle ore 10.00 alle ore 12.00	attività della mattina previste dal progetto individuale
- dalle ore 12.00 alle ore 13.00	pranzo
- dalle ore 13.00 alle ore 14.00	momento di riposo e libera socializzazione
- dalle ore 14.00 alle ore 15.30	attività pomeridiane previste dal progetto individuale
- dalle ore 15.30 alle ore 16.00	preparazione al rientro a casa e compilazione dei diari individuali

## IL MIX DELLE FIGURE PROFESSIONALI

La normativa regionale prevede che gli enti gestori di CDD garantiscano il minutato globale di operatori impegnati nell'assistenza dell'utente, definito in base alla classificazione delle persone disabili prese in carico, attraverso diverse figure.

Il CDD di Nembro, in accordo con Enti Locali e famigliari, ha definito i seguenti criteri di riferimento per la definizione del mix di figure professionali:

- a. Mantenere una connotazione prevalentemente educativa al servizio
- b. Mettere a disposizione figure specialistiche di natura diversa che possano sostenere la progettualità socio/riabilitativa ed educativa del servizio (gli esperti)
- c. Garantire un'adeguata presenza di figure assistenziali

In base a ciò sono state definite le seguenti percentuali di riferimento.

67%	Figure educative, fisioterapista, infermiere
1%	Esperti
32%	Ausiliari socio-assistenziali

Gli esperti operanti all'interno del Centro intervengono nei seguenti ambiti:

- a. animazione musicale
- b. animazione teatrale
- c. fisioterapia
- d. valutazione infermieristica
- e. animazione psicomotoria e psicomotricità
- f. aerobica e atletica
- g. ippoterapia



## STRUMENTI E STRATEGIE OPERATIVE

### *Criteria metodologici generali e strategie operative*

#### **1. Personalizzazione dei percorsi.**

Interventi e servizi che hanno a proprio tema la qualità di vita delle persone non possono non concentrare l'attenzione sulla specificità che caratterizza i bisogni, i desideri, le richieste, le potenzialità dei singoli soggetti che a loro si rivolgono. Ciò comporta da una parte uno sforzo di osservazione, comprensione e dialogo che gli operatori devono costantemente compiere di fronte ai diversi fruitori, per evitare il rischio di applicare in maniera impersonale modalità e proposte. Dall'altra parte, ciò implica la scelta di soluzioni organizzative improntate all'apertura e alla flessibilità capaci di costruire e gestire interventi e prestazioni che tengano conto delle differenze individuali.

#### **2. Integrazione degli interventi.**

L'attenzione all'individuo e al suo contesto, basata sul modello *bio-psico-sociale*, e la visione sistemica e complessa delle interazioni che si producono, consentono di cogliere l'interdipendenza dei fattori e delle condizioni. In coerenza con questa visione, gli interventi che si rendono necessari di fronte al presentarsi di problemi o in funzione del perseguimento degli obiettivi posti non possono essere caratterizzati da settorialità, ma da integrazione. Ciò si fonda su una *capacità di lavoro d'equipe* all'interno del servizio, che veda le diverse figure professionali (Ausiliari, Educatori, Coordinatore, ecc...) operare nell'unitarietà di un progetto, su una *metodologia di rete* nel rapporto con gli altri servizi di volta in volta rilevanti (servizi sociali territoriali, servizi sanitari, altri servizi socio-sanitari-assistenziali) e gli attori del territorio (enti istituzionali, organismi privati, gruppi e persone) e su una capacità di ascolto e dialogo con gli interlocutori principali, a partire innanzitutto dalla persona disabile stessa e dai suoi famigliari.

#### **3. Integrazione nel contesto sociale.**

Il tema della *differenza* è sempre più al centro della sensibilità, delle preoccupazioni e delle speranze delle nostre società, differenza che è sempre più vista oggi come qualcosa che apre a una relazione e non segna una separazione. La disabilità, da questo punto di vista, ha giocato un ruolo decisivo nella maturazione di una cultura della diversità che sapesse cogliere la molteplicità di fattori e condizioni che la costituiscono e definiscono, superando l'idea che "essere diversi" fosse la proprietà specifica di alcune categorie di individui (per lo più da intendersi in chiave di inferiorità), rendendo visibile, al contrario, la molteplicità di differenze (sessuali, culturali, sociali, economiche, professionali, ...) che attraversa ogni individuo o gruppo sociale. Istanza forte di una progettualità rivolta a persone disabili è dunque quella di ridurre il più possibile la presenza e l'importanza di "luoghi della diversità", favorendo la frequentazione e la familiarità, la condivisione di contesti di vita, di lavoro e di relazione tra cosiddetti normodotati e disabili (o "diversamente abili", secondo i recenti sviluppi terminologici).

## **4. Una prospettiva progettuale.**

Per prospettiva progettuale intendiamo un approccio caratterizzato da *dinamicità*. La vita, e in particolare la vita umana, in qualsiasi condizione si svolga è tensione, polarità, oscillazione tra equilibri e squilibri (entrambi parziali e temporanei). Non è dunque possibile che un intervento sia caratterizzato da *staticità*, anche laddove l'esito atteso non possa essere diverso dal mantenimento, per esempio, di un'abilità già acquisita, perché anche in questo caso, specie se si considera una persona *fragile*, sono sempre in corso richieste di traduzione dell'abilità in nuovi contesti o di adattamento della stessa ai cambiamenti intervenuti nel contesto precedente. L'*International Classification of Functioning, Disability and Health* (ICF), approvato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità nel maggio 2001 considera come una delle chiavi imprescindibili per comprendere le condizioni della salute i *fattori contestuali*, i fattori personali e i fattori ambientali, nessuno dei quali è caratterizzato da immobilismo.

### ***Gli strumenti per la progettazione***

#### **1. Il Fascicolo Sanitario e Assistenziale**

In coerenza con le indicazioni metodologiche e le strategie sopra illustrate, il punto di vista privilegiato della progettazione dei CDD di Nembro è quello del percorso individuale. Questa scelta trova nel *Fascicolo Sanitario e Assistenziale* lo strumento principale di traduzione operativa. Il *Fascicolo* ha diversi scopi e funzioni:

- a. Raccogliere e conservare le informazioni più importanti sulla storia della persona disabile e della sua famiglia<sup>1</sup>
- b. Definire obiettivi e contenuti dei progetti individuali delle singole annualità<sup>2</sup>
- c. Consentire uno scambio di informazioni con la famiglia, i servizi sociali comunali, altri servizi

Il FASAS, in coerenza con le indicazioni normative regionali, è strutturato nelle seguenti sezioni:

1. Documentazione anamnestica
2. Valutazione multidimensionale dei bisogni
3. Progetto Individuale
4. Pianificazione degli interventi
5. Diario

---

<sup>1</sup> Rispetto alla famiglia, ovviamente, ci si riferisce alle informazioni rilevanti per la progettazione educativa individuale.

<sup>2</sup> Data l'età anagrafica e la condizione di gravità dell'utenza dei CDD è difficile pensare che un progetto individuale si esaurisca nell'arco di dodici mesi. E' più frequente che, al di là di qualche modifica/adequamento, si collochi nella prospettiva di almeno tre anni.

6. Fogli Unici di Terapia
7. Documentazione amministrativa e modulistica

## **2. I progetti di attività**

La progettazione, oltre che i percorsi individuali, deve prendere in considerazione le singole attività proposte.

Infatti, per quanto queste vadano poi usate come strumenti per i progetti individuali e quindi personalizzate nella loro fruizione, richiedono di essere tematizzate a sé in quanto contesti con un loro significato proprio, con specifici obiettivi, contenuti, esigenze organizzative.

La progettazione e il monitoraggio delle attività avviene durante le riunioni dell'equipe educativa. In taluni casi – in funzione della complessità dei suoi contenuti, del numero di interlocutori, di una particolare fase di innovatività o criticità - si può rendere necessario stendere un documento di progetto dell'attività.

### ***I mezzi e gli spazi***

#### **1. I mezzi di trasporto**

Il CDD di Nembro è dotato di n. 3 pulmini attrezzati per trasporto carrozzine e di un'automobile.

In base alla disponibilità degli operatori, potranno essere utilizzati anche i mezzi privati degli stessi.

#### **2. Gli spazi usati per le attività**

Oltre ai locali disponibili nelle due strutture, in coerenza con le scelte strategiche e metodologiche assunte, si ritiene estremamente importante utilizzare e fruire di spazi esterni.

In generale possiamo individuare due tipologie:

- a. spazi utilizzati in base ad accordi specifici di fruizione (per es. palestre scolastiche, locali di associazioni del territorio, ...)
- b. spazi ad accesso libero (per es. bar, supermercati, piscine e impianti sportivi, ...)

#### **3. Le collaborazioni con le agenzie del territorio**

Oltre alle collaborazioni che rendono possibile la fruizione degli spazi elencati e oltre alla collaborazione con la rete formale dei servizi, negli anni sono state costruite contatti e collaborazioni di varia natura con diversi soggetti del territorio che si concretizzano in iniziative sia all'interno che all'esterno degli orari di apertura dei CDD.

Tra questi segnaliamo:

- Oratori dei diversi Comuni del territorio
- Associazioni Sportive: “Carlo Nembrini” di Nembro, “Marinelli” di Nembro, Atletica Saletti
- Associazioni di Volontariato: AVVS di Nembro, *Noi Altri* di Colzate, *Noi per Loro* di Selvino, *Gruppo Antincendio* di Nembro, AUSER di Casnigo, *Filo Amico* di Gazzaniga, *San Vincenzo* di Casnigo, *Il Millennio* di Nembro, *AVIS* di Cazzano, *GEDI* di Casnigo
- Altre Associazioni: ARCI di Nembro

## MODALITA' ORGANIZZATIVE

### *Organigramma funzionale degli operatori*

Di seguito viene illustrata la struttura organizzativa su cui si regge il funzionamento dei due CDD. Abbiamo individuato diversi moduli in funzione delle varie aree di funzionamento.

ORGANISMI E RUOLI	FUNZIONI
<b>MODULO ORGANIZZATIVO GESTIONE GENERALE</b>	
<p><i>Referenti della Cooperativa</i>                      I referenti della Cooperativa cui è demandata dal Consiglio d'Amministrazione della stessa la conduzione del servizio sono individuati nel Presidente prof. Fabrizio Persico e nel Responsabile di Servizio dott. Marco Pezzoli</p>	<p>a. Definiscono, sulla base dei diversi percorsi di progettazione partecipata, le linee generali di funzionamento del servizio e ne sovrintendono l'andamento generale dal punto di vista tecnico, metodologico e delle compatibilità economico-finanziarie</p> <p>b. Si raccordano con l'ente committente per la verifica generale del servizio e per le procedure di rendicontazione (<i>gestione del debito informativo</i>).</p>
<p><i>Responsabile dei CDD</i>                      Dott. Pezzoli Marco</p>	<p>a. Cura la traduzione progettuale e programmatica delle linee generali</p> <p>b. Cura il raccordo con l'ente committente e la rete dei servizi del territorio</p> <p>c. Conduce il rapporto con i rappresentanti delle famiglie</p> <p>d. Sovrintende l'andamento del servizio nei suoi aspetti progettuali, organizzativi, amministrativi e economico-gestionali.</p>
<b>MODULO ORGANIZZATIVO PRESTAZIONI ALL'UTENZA</b>	
<p><i>Coordinatore del CDD</i>                      Dott.ssa Riboli Giovanna</p>	<p>a. Sovrintende alla progettazione delle prestazioni erogate dai Centri, a livello di gruppo e a livello individuale</p> <p>b. Cura gli aspetti organizzativi di funzionamento del Centro, dei gruppi di riferimento e dei progetti individuali</p> <p>c. Coordina gli operatori educativi e assistenziali del Centro</p>

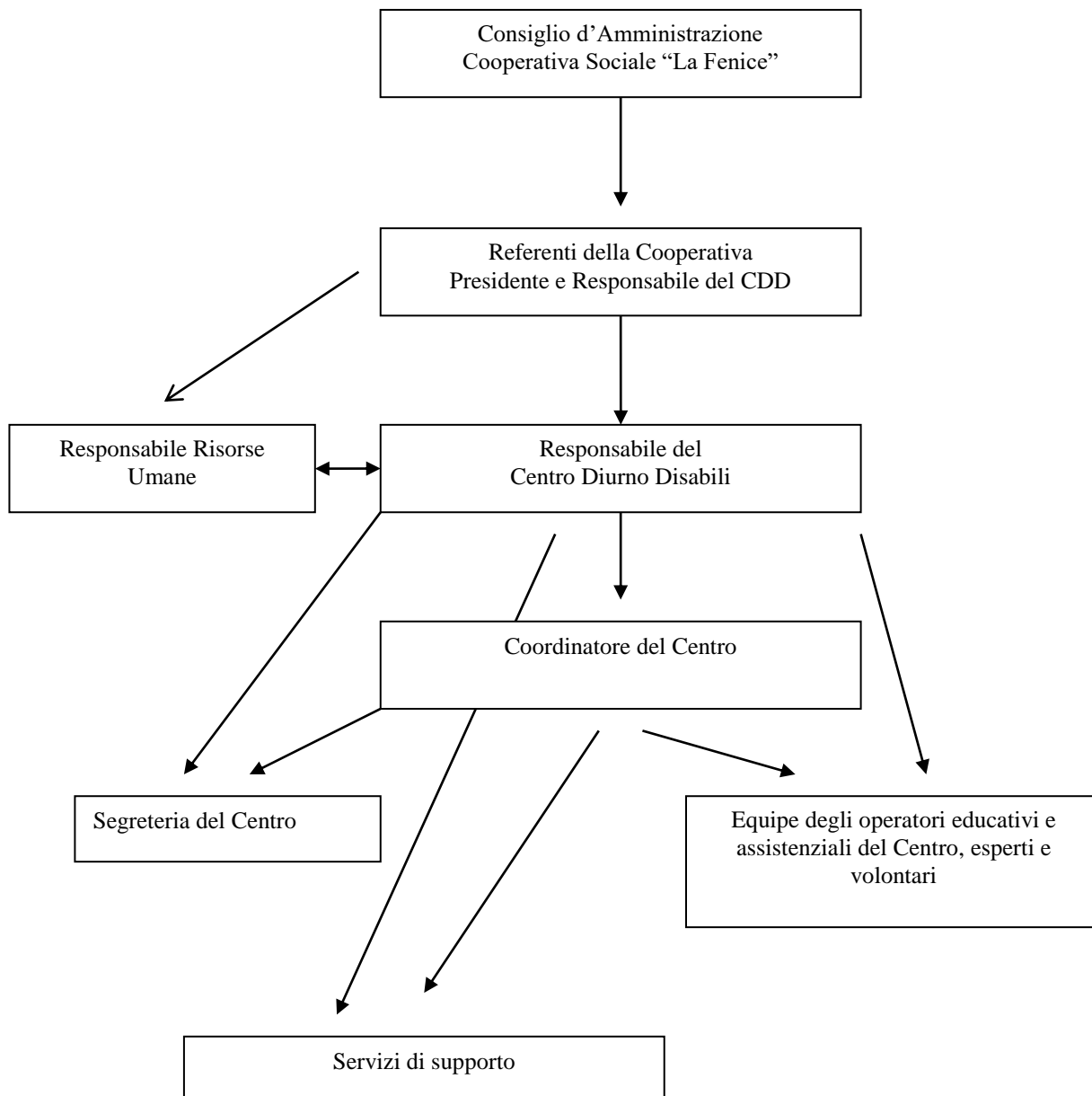
	<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Cura l'integrazione con la rete dei servizi relativamente all'andamento dei singoli progetti individuali</li> <li>e. Cura i rapporti con le famiglie degli utenti</li> </ul>
<p><i>Équipe educativa di intergruppo</i>                  E' composta da tutti gli educatori e gli ausiliari socioassistenziali del singolo Centro ed è condotta dal coordinatore del Centro</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Definisce e valuta la progettazione e la programmazione del Centro</li> <li>b. Individua e monitora le soluzioni organizzative individuate per la realizzazione delle attività previste dai programmi</li> </ul>
<p><i>Équipe educativa di gruppo</i>                  E' composta dagli educatori e dagli ausiliari socioassistenziali appartenenti al gruppo di riferimento ed è condotta dal coordinatore.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Cura la definizione, il monitoraggio e la valutazione dei progetti individuali</li> <li>b. Definisce e monitora l'andamento del gruppo di riferimento nelle sue dinamiche relazionali e rispetto al funzionamento delle attività previste dal programma</li> </ul>
<p><i>Educatore di riferimento del progetto individuale</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Svolge la funzione di referente nella comunicazione quotidiana con le famiglie</li> <li>b. Sovrintende alla realizzazione di tutte le attività previste dal programma individuale nel loro rapporto con quanto stabilito nel progetto individuale, curando il raccordo tra le diverse proposte e, insieme, le relazioni tra i diversi soggetti coinvolti (altri educatori, famiglie, volontari, interlocutori del territorio...)</li> </ul>
<p><i>Ausiliario socioassistenziale</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Contribuisce alla definizione e alla valutazione dell'andamento del progetto individuale</li> <li>b. Contribuisce alla realizzazione delle attività previste dal progetto individuale, con particolare attenzione a quelle riferite all'area delle autonomie personali</li> </ul>
<p><i>Fisioterapista</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Svolge il programma di fisioterapia (FKT) o ginnastica posturale (PRI) per prevenzione patologia terziaria previo acquisizione preliminare di una valutazione specialistica e delle relative indicazioni di trattamento</li> <li>b. Affiancamento agli operatori del centro per tutte le attività che hanno rilevanza dal punto di vista motorio</li> <li>c. Consulenza intorno alle modalità di gestione di attività a carattere ludico-animativo</li> <li>d. Consulenza nell'utilizzo corretto degli ausili prescritti dagli specialisti</li> <li>e. Collaborazione con le altre figure professionali specialistiche presenti nel centro e in particolare quelle che hanno più connessioni con la dimensione motoria</li> <li>f. Affiancamento alle famiglie nella relazione con gli specialisti e nell'utilizzo degli ausili.</li> </ul>
<p><i>Infermiere</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Collabora con gli operatori del centro nella stesura delle scale di valutazione rischio cadute e rischio lesioni cutanee</li> <li>b. Preparazione e somministrazione farmaci qualora prescritti dal medico di base o da uno specialisti e autorizzati dai familiari/tutori</li> </ul>
<p><i>Esperti di singole attività</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. In determinate attività è previsto il contributo di esperti qualificati in grado di supportare il personale educativo nella progettazione e nella conduzione delle stesse. Operano in stretto raccordo con i Coordinatori Educativi.</li> </ul>
<p><i>Volontari</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. In funzione di quanto concordato con il coordinatore, partecipa alle attività del centro supportando il lavoro degli educatori e degli ausiliari socioassistenziali</li> </ul>

<b>MODULO ORGANIZZATIVO GESTIONE DELLE RISORSE UMANE</b>	
<i>Responsabile Gestione Risorse Umane</i>	a. Gestisce la documentazione inerente alla ricerca e selezione del personale b. Effettua i colloqui di valutazione di idoneità c. Partecipa alle fasi di selezione e inserimento del nuovo personale d. Conduce il percorso di costruzione e realizzazione del piano annuale della formazione
<i>Responsabile dei CDD</i>	a. collabora con il Responsabile Gestione Risorse Umane nelle fasi di selezione del nuovo personale b. Presidia il percorso di inserimento del nuovo personale c. Presidia la valutazione dell'operato del personale
<i>Coordinatore</i>	a. Conduce il percorso di inserimento del nuovo personale b. Partecipa alla valutazione dell'operato del personale

<b>MODULO ORGANIZZATIVO SISTEMA INFORMATIVO</b>	
<i>Responsabile dei CDD</i>	a. Cura la raccolta e l'archiviazione dei dati quantitativi relativi al funzionamento del Centro necessari a soddisfare il <i>debito informativo</i> e le esigenze di rendicontazione nei confronti della committenza e dell'utenza b. Coordina la raccolta, l'organizzazione e la valutazione dei dati quantitativi e qualitativi relativi all'andamento del servizio c. Cura i rapporti con la committenza, assumendo la funzione di <i>referente del sistema informativo</i>
<i>Coordinatore e segretaria dei CDD</i>	a. Rendono disponibili al Responsabile dei CSE i dati quantitativi e qualitativi relativi al funzionamento del centro coordinato b. Sovrintendono all'acquisizione, alla compilazione e all'aggiornamento della documentazione presente nella cartella individuale dell'utente c. Sovrintende alla compilazione della documentazione necessaria alla rendicontazione
<i>Educatore di riferimento</i>	a. Cura la tenuta e l'aggiornamento della cartella individuale, stendendo, in accordo con l'équipe educativa, le principali relazioni progettuali e di valutazione.
<i>Altri operatori dell'équipe educativa</i>	a. Collaborano nell'aggiornamento della cartella individuale.

<b>MODULO ORGANIZZATIVO SERVIZI DI SUPPORTO (mensa, pulizia e sanificazione, manutenzione e riparazioni)</b>	
<i>Responsabile dei CDD con il supporto della addetta alla segreteria del Centro</i>	a. Sovrintende l'andamento dei servizi di supporto b. Cura il rapporto con i fornitori esterni coinvolti nell'erogazione dei servizi di supporto c. Coordina l'intervento del manutentore della cooperativa d. Presidia il raccordo tra le esigenze progettuali del CDD e il funzionamento dei servizi di supporto
<i>Coordinatore</i>	a. Monitora l'andamento dei servizi di supporto insieme all'équipe educativa di intergruppo e riferisce al Responsabile del CDD del loro andamento

## ORGANIGRAMMA FUNZIONALE DEL SERVIZIO



Nota. Non sono stati riportati i nessi statutari e funzionali che legano il Consiglio d'Amministrazione della Cooperativa con la struttura organizzativa complessiva della stessa.

## ***I gruppi di riferimento***

I gruppi di riferimento hanno funzione prevalentemente relazionale e di impostazione della progettualità individuale.

I componenti dei diversi gruppi vengono individuati in modo tale da garantire il maggiore equilibrio possibile rispetto ai livelli di autonomia e ai bisogni assistenziali.

## ***Il servizio mensa***

I pasti sono forniti dalla ditta *Ser.Car* con sede legale a Trezzo d'Adda.

I pasti del CDD di Nembro sono preparati presso il Centro Cottura "Risto.bio" di Alzano Lombardo.

## ***Il servizio pulizia e sanificazione degli ambienti***

Il servizio di pulizia è garantito dalla Cooperativa Sociale "Calimero" di Nembro.

## **MODALITA' DI GESTIONE E FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE**

### ***Modalità di inserimento di personale di nuova acquisizione***

Come riconosciuto da tutta la letteratura in materia di qualità dei servizi, specie se servizi alla persona, la gestione delle risorse umane rappresenta una dimensione strategica di presidio e miglioramento continuo dalla qualità dei servizi erogati.

All'interno di questo quadro si colloca il processo di inserimento di nuovo personale, processo che si articola in diverse fasi.

*Ricerca degli Operatori.* Il Referente Gestione Risorse Umane della Cooperativa, avvalendosi della collaborazione del Responsabile di Servizio, realizza la ricerca del personale prevalentemente attraverso le seguenti forme:

- valutazione dei Curriculum vitae inviati spontaneamente dai candidati;
- contatti personali;
- annunci di ricerca su quotidiani o via internet;

Il Responsabile Gestione Risorse Umane fornisce una prima valutazione d'idoneità del candidato attraverso un colloquio individuale di *conoscenza reciproca*. Contemporaneamente fornisce tutte le informazioni relative alla cooperativa e allo svolgimento dei suoi servizi.

*Selezione.* Quando il Responsabile si trova nella necessità di reperire nuovi Operatori per sostituire quelli in servizio compila un Modulo di Richiesta Selezione del Personale. Il Referente Gestione delle Risorse Umane sceglie prima fra il personale interno che ha fatto richiesta di mobilità poi dall'elenco degli Operatori che hanno partecipato ad un colloquio di conoscenza reciproca (cfr. sopra). Tali Operatori vengono convocati e partecipano al colloquio di selezione per l'eventuale inserimento nel CDD. Il *colloquio di selezione* è organizzato dal Referente Gestione delle Risorse Umane e dal Responsabile del CDD. Vi partecipano tutti i candidati.



*Assunzione.* L'assunzione è effettuata in conformità alle disposizioni di legge che regolano la materia, si fa riferimento al *Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore socio-sanitario, assistenziale-educativo e di inserimento lavorativo*, in vigore al momento dell'assunzione.

Il Referente Gestione Risorse Umane, mediante un colloquio in lingua italiana livello B1, fornisce al neo-assunto informazioni per ampliare il grado di conoscenza del CCNL, le informazioni di base riguardanti la sicurezza sul posto di lavoro (disposizioni di legge 81) ed apre la Cartella Personale.

Il Responsabile del CDD mediante un colloquio informa il neo-assunto sul processo di accompagnamento professionale e i criteri su cui viene realizzata la valutazione durante il periodo di prova.

Le informazioni necessarie al nuovo Operatore sono relative all'organizzazione, alle finalità del Servizio, alla gestione della sicurezza, delle attività di manutenzione, ai contatti con i familiari, con il territorio, alle mansioni specifiche.

Alla fine del periodo di prova il Responsabile del servizio redige con relazione motivata che esprime una valutazione positiva o negativa del periodo di prova.

### ***Modalità di gestione delle assenze del personale***

Le assenze del personale sono dovute a diverse motivazioni. In alcuni casi sono programmate, mentre in altre non sono programmate.

Le assenze programmate sono legate principalmente a:

- a. ferie
- b. permessi retribuiti
- c. recupero ore straordinarie
- d. permessi di studio

Le assenze non programmate sono legate principalmente a:

- a. malattia
- b. infortuni sul lavoro

La sostituzione delle assenze programmate avviene fin dall'inizio delle stesse, mentre quella delle assenze non programmate avviene entro le 24 ore.

Gli operatori che vengono chiamati a sostituire il personale assente fanno riferimento principalmente alle seguenti categorie:

- a. operatori jolly che hanno dato la disponibilità alle supplenze come momento di conoscenza del servizio
- b. operatori di altri servizi della Cooperativa

### ***La formazione in servizio***

Si prevede di destinare due giornate lavorative alla formazione in servizio.

I temi su cui la formazione vengono definiti annualmente in coerenza con le priorità individuate in sede di progettazione generale.

## **Impiego delle ore del personale**

Con riferimento al personale educativo e assistenziale, fatto salvo le specificità dei contratti a tempo parziale, si prevede la seguente articolazione del monte ore disponibile.

- a. n. 35 ore settimanali impegnate nell'assistenza diretta all'utenza
- b. n. 3 ore settimanali dedicate all'attività indiretta di progettazione/valutazione
- c. n. 3 giornate lavorative annuali dedicate alla progettazione/valutazione generale
- d. n. 2 giornate lavorative annuali dedicate alla formazione in servizio

Le giornate di cui ai punti c. e d. si svolgono al di fuori del calendario di apertura del CDD all'utenza (235 giorni l'anno).

Le attività di programmazione e verifica vanno articolato nei livelli individuali, di gruppo e di servizio.

Si individuano i seguenti livelli.

<b>LIVELLO</b>	<b>n. ore settimanali</b>	<b>A cadenza annuale</b>
Programmazione/verifica progetto individuale e di gruppo	2	n. 3 mezze giornate
Programmazione/verifica attività		n. 1 mezza giornata
Programmazione/verifica di servizio	1	n. 1 giornata

## **MODALITA' DI RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI**

Nei locali di accesso alla struttura sarà esposto un organigramma funzionale, con fotografie individuale degli operatori, relativo al personale operante nel servizio.

## **IL RACCORDO CON GLI ENTI LOCALI E I SERVIZI SOCIALI TERRITORIALI**

E' stata definita una convenzione con i Comuni dell'Ambito Territoriale da cui proviene la gran maggioranza dell'utenza.

In essa è prevista l'istituzione di un *Comitato di Gestione* composto da n. 2 referenti dell'Ente Gestore, da referenti dei Comuni sia a livello politico (Assessorati alle Politiche Sociali) sia a livello tecnico (Ufficio di Ambito e Società Servizi Socio Sanitari Val Seriana) e dai rappresentanti dei familiari.

Il Comitato ha il compito di co-progettare il funzionamento del Centro e le prestazioni che esso eroga, di controllarne e monitorarne l'andamento. Si riunisce almeno quattro volte l'anno ed è presieduto da uno dei rappresentanti dei familiari.

Dal punto di vista del raccordo tra progetto individuale del servizio e del progetto di vita di cui ha incarico di coordinamento l'assistente sociale del comune di residenza dell'utente sono previste le seguenti modalità e procedure.

### ***Incontri di monitoraggio tra servizio assistenza sociale e famiglia***

Almeno una volta all'anno l'Assistente Sociale di riferimento del territorio incontra il familiare dell'ospite del CDD con lo scopo di raccogliere informazioni utili alla pianificazione, verifica e valutazione del suo progetto di vita con particolare attenzione alla sua situazione familiare.

### ***Incontri di raccordo tra CDD e servizio assistenza sociale***

Almeno una volta all'anno si tengono incontri tra operatori di riferimento del CDD (educatore di riferimento e/o coordinatore del Centro), assistenti sociali comunali e referente della Società dei Servizi Socio Sanitari Valle Seriana. Quest'ultimo ha il compito della convocazione e della conduzione degli incontri.

Gli incontri hanno l'obiettivo di aggiornare il progetto di vita dell'ospite del cdd e della sua famiglia e avvengono successivamente agli incontri di monitoraggio condotti dalle A.S. Comunale.

Nel caso di situazioni particolarmente complesse o delicate e nelle quali la A.S. ne valutasse la necessità è possibile richiedere che all'incontro di monitoraggio con la famiglia (cfr. sopra) sia presente anche l'operatore della Società Servizi Valle Seriana. Parimenti gli operatori del Centro, nelle situazioni in cui ne valutassero la necessità, possono richiedere di essere presenti agli incontri di monitoraggio con la A.S.

L'operatore della Società Servizi Valle Seriana rimane a disposizione per eventuali consulenze nella valutazione di singole situazioni.

### ***Rendicontazione progettuale individuale annuale***

All'inizio dell'anno il CDD invia alla Società Servizi Valle Seriana un documento progettuale individuale consistente alternativamente in progetto individuale, aggiornamento del progetto individuale o relazione sull'andamento del progetto individuale.

## **MODALITA' DI RACCORDO CON LE FAMIGLIE**

Le famiglie degli utenti inseriti nel Centro Socio Educativo sono un elemento decisivo per l'elaborazione di un processo progettuale condiviso, centrato sulle caratteristiche peculiari del singolo utente.

Questa considerazione si declina in diversi ambiti:

- Collaborazione e compartecipazione in fase di stesura, di monitoraggio e di valutazione del progetto educativo
- Informazione riguardanti la vita quotidiana del Centro e relative attività svolte.
- Conoscenza diretta del personale educativo.
- Collaborazione e partecipazione alla vita del centro

E' sempre necessario tener presente i diversi ruoli per evitare incomprensioni e ridurre il rischio di conflitti.

Garantire un'adeguata informazione sulla vita del Centro significa mantenere un canale sempre aperto (telefono, diario centro-casa, incontri individuali e assemblee generali programmate) per monitorare il livello di benessere del singolo cliente, del nucleo familiare e del contesto sistemico di vita. Inoltre significa scambiarsi elementi di conoscenza intorno alla programmazione delle attività specifiche, dei progetti mirati sul territorio e dei contatti operativi con associazioni, volontari, scuole ed altre agenzie educative.

Conoscenza diretta del personale significa costruire un rapporto trasparente improntato sulla fiducia reciproca e su comuni obiettivi.

Collaborazione e partecipazione alla vita del Centro significa organizzare momenti conviviali, di festa, di riflessioni comuni e centrati sul positivo andamento della qualità del servizio.

I contesti di partecipazione delle famiglie alla vita del Centro sono sintetizzabili come segue:

- a. incontri del Comitato composto da referenti della Cooperativa, referenti dei Comuni e rappresentanti delle famiglie *cadenza bimensile*
- b. incontri unitari dei rappresentanti dei CDD di Nembro e Nembro<sup>3</sup> alla presenza di Coordinatori e Responsabile *cadenza bimensile*
- c. incontri dei rappresentanti dei singoli CDD con il Coordinatore e, all'occorrenza, il Responsabile *cadenza bimensile*
- d. incontri assembleari unitari o di singolo CDD alla presenza di Coordinatori e Responsabile *almeno due volte l'anno*
- e. incontri delle singole famiglie con il Coordinatore e/o l'educatore di riferimento *almeno una volta l'anno*

Le visite alla struttura sono possibili durante qualsiasi orario di apertura previo accordo con il Coordinatore.

## **RAPPORTI CON IL VOLONTARIATO**

Il volontariato è una risorsa importante per la qualità dei servizi offerti dai Centri.

La cooperazione sociale bergamasca si è impegnata a non utilizzare operatori volontari in sostituzione di operatori retribuiti ai fini del soddisfacimento degli standard di assistenza, nonostante questa sia un'opzione prevista dalla normativa regionale.

---

<sup>3</sup> La storia dei servizi fa sì che si dia un raccordo costante in termini progettuali e operativi tra il CDD di Nembro ed il CDD di Gandino, i quali hanno il medesimo ente gestore, gli stessi interlocutori dal punto di vista degli Enti Locali e si collocano nel medesimo Ambito Territoriale.

Ciò non significa non riconoscere il suo valore, ma anzi fondarlo su basi più certe.

Il volontariato con cui i CDD hanno rapporti è di natura diversa:

- a. volontariato organizzato (gruppi o associazioni)
- b. servizio civile volontario
- c. volontariato individuale spontaneo

### ***Volontariato organizzato***

L'azione del Centro si è tradotta negli anni nella promozione di diverse situazioni nelle quali gruppi di vario genere del territorio, dopo un periodo di accompagnamento, si sono presi carico della gestione autonoma di momenti di tempo libero o attività varia con utenti disabili dei CDD.

Al riguardo abbiamo esperienze positive con gruppi parrocchiali o di oratori che hanno garantito una fruizione di momenti vari (messe, catechismo, attività di tempo libero, frequenza dei bar degli oratori, ...), gruppi informali che propongono serate in compagnia con una certa regolarità, gruppi legati alle attività sportive.

Va inoltre segnalata la collaborazione con l'Associazione C.I.S. (cfr. più avanti).

### ***Il volontariato individuale***

Il volontariato individuale trova una sua collocazione prevalentemente all'interno di alcune attività proposte dai CDD.

Tra queste segnaliamo in particolare la piscina e il soggiorno climatico.

## **IL COMITATO INIZIATIVE SOCIALI**

Il *Comitato Iniziative Sociali* (CIS) è un'associazione composta da referenti della Cooperativa e del Servizio, referenti del volontariato e rappresentanti delle famiglie (i quali ne esprimono anche la presidenza).

Obiettivo principale è quello di promuovere il volontariato all'interno dei CDD di Nembro e Nembro e di organizzare iniziative di sensibilizzazione del territorio che consentano anche di reperire risorse per il potenziamento dei servizi erogati.

## **IL CALENDARIO DI APERTURA**

Secondo le indicazioni della normativa regionale è prevista un'apertura di 235 giorni. L'orario settimanale è il seguente: da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

Sono previste due settimane di chiusura in agosto e una settimana durante il periodo natalizio.

Il calendario dettagliato viene comunicato entro il 15 dicembre dell'anno precedente.

## **MODALITA' DI INSERIMENTO DELL'UTENZA**

La proposta di inserimento viene formulata dalla persona disabile interessata oppure, se la tipologia e/o la gravità della disabilità non lo rende possibile, dalla sua famiglia, utilizzando il modello allegato alla presente Carta dei Servizi.

Il potenziale utente e/o i suoi familiari, qualora lo desiderassero, prima di formulare domanda di inserimento può chiedere un incontro con il Responsabile del CDD, all'interno del quale sarà illustrata la presente Carta dei Servizi, e visitare la struttura.

Ricevuta la domanda, il CDD, in collaborazione con la famiglia e i servizi di riferimento del potenziale utente, predispone un percorso di osservazione della durata indicativa di due mesi.

Se ritenuto utile, il percorso osservativo può essere realizzato anche prima della domanda di inserimento configurandosi in tal caso come spazio orientativo all'interno del complesso della rete dei servizi della disabilità.

Qualora il disabile frequentasse la scuola il progetto osservativo potrà avvalersi della presenza dell'insegnante di sostegno e/o dell'assistente educatore, qualora lo stesso frequenti un altro servizio, della rete per la disabilità, l'accompagnamento avverrà con uno degli operatori del servizio stesso.

Al termine del percorso osservativo, gli elementi emersi saranno condivisi con la famiglia e con le diverse parti coinvolte.

Qualora il CDD risulti servizio idoneo, l'Ente Gestore risponde per iscritto confermando l'inserimento dell'interessato nella lista d'attesa.

Non appena possibile in base alla saturazione dei posti accreditati, l'Ente Gestore stesso comunica la possibilità di procedere all'inserimento.

## **CRITERI PER LA DEFINIZIONE DELLA LISTA D'ATTESA**

La lista d'attesa viene aggiornata con cadenza trimestrale applicando nell'ordine i seguenti criteri di priorità:

*Prima priorità.* Sono privilegiati soggetti che formulino domanda d'inserimento in accordo con i servizi territoriali pubblici di riferimento.

*Seconda priorità.* Sono privilegiati soggetti che risiedano nei Comuni dell'Ambito Territoriale della Valle Seriana.

*Terza priorità.* Sono privilegiati soggetti che presentino disabilità classificabili a maggiore livello di fragilità.

*Quarta priorità.* Sono privilegiati soggetti il cui contesto familiare presenti maggiori elementi di fragilità.

*Quinta priorità.* Sono privilegiate le domande in base all'ordine cronologico di invio.

## **MODALITA' DELLE DIMISSIONI**

Le dimissioni - in linea generale - avvengono per volere dell'interessato, della famiglia o del tutore, oppure in funzione del venir meno dell'adeguatezza e appropriatezza del servizio e delle sue caratteristiche ai bisogni e alle caratteristiche dell'utente stesso e/o del suo contesto familiare.

Salvo motivi di emergenza non prevedibile, le dimissioni decise dall'utente e/o dalla sua famiglia devono essere comunicate almeno tre mesi prima in modo da consentire un adeguato raccordo con i contesti/servizi che subentreranno al CDD e la gestione di tutti gli aspetti organizzativi connessi alla dimissione stessa.

Qualora invece sia l'Ente Gestore a valutare il venir meno dell'adeguatezza e dell'appropriatezza delle prestazioni erogabili da un CDD all'utente in questione, lo stesso prenderà contatti con la famiglia e i servizi territoriali di riferimento per predisporre un percorso osservativo finalizzato a un ri-orientamento.

## **ASSENZE DEGLI UTENTI**

Le assenze possono essere programmate o non programmate.

1. Le assenze non programmate devono essere giustificate il giorno del rientro tramite autodichiarazione.
2. Le assenze programmate devono essere comunicate almeno due settimane prima e ottenere il nulla osta del Coordinatore e/o del Responsabile.

Il numero delle assenze su base annua è considerato indicatore di adeguatezza e appropriatezza delle prestazioni erogabili dal CDD in rapporto ai bisogni e alle caratteristiche dell'utente e della sua famiglia.

## **LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA, DELLE FAMIGLIE DELL'UTENZA E DEGLI OPERATORI**

E' necessario sottolineare che non si ritiene applicabile un sistema standardizzato di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti in merito alle prestazioni e proposte e ciò in quanto le importanti limitazioni delle funzioni cognitive e comunicative degli stessi rendono preferibili strumenti e sistemi osservativi di natura qualitativa utilizzati nel quadro dei FASAS (cfr. progettazione individuale).

La rilevazione grado di soddisfazione delle famiglie dell'utenza avverrà nelle seguenti modalità:

- a. Valutazione qualitativa di quanto emerge all'interno dei contesti di partecipazione delle famiglie dell'utenza al funzionamento del CDD (cfr. sopra)
- b. Analisi di quanto emerge dalla somministrazione annuale del questionario anonimo di soddisfazione allegato (cfr. allegato n. 1)
- c. Verifica del numero e del contenuto delle lamentele e degli apprezzamenti formalizzati dall'utenza o dai famigliari tramite modello allegato (cfr. allegato n. 3)

La rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori avverrà nei seguenti modi:

- a. Valutazione qualitativa di quanto emerge all'interno dei contesti di progettazione e attività
- b. Analisi di quanto emerge dalla somministrazione annuale del questionario anonimo di soddisfazione (cfr. allegato n. 2)

Gli elementi emersi da questi canali vengono sintetizzati annualmente in una relazione a cura del Responsabile del CDD.

La formalizzazione di eventuali lamentele di cui al punto c. comporta la necessità di una risposta scritta da parte del Responsabile del Centro entro 15 giorni.

## **RETTA E COSTI**

I costi di funzionamento del CDD sono coperti da una quota sanitaria, garantita dal Fondo Sanitario Regionale della Regione Lombardia attraverso un contratto stipulato dall'Ente Gestore Cooperativa Sociale "La Fenice" con l'Azienda Sanitaria Locale della Provincia di Bergamo, e da una quota sociale ripartita tra Comuni di residenza e famiglie.

Per gli utenti residenti nell'Ambito Territoriale della Valle Seriana la quota di pertinenza dei Comuni di residenza verrà erogata attraverso la Società Servizi SocioSanitari Val Seriana arl andando a valere sul Fondo Sociale della stessa.



La quota sanitaria, come previsto dalla normativa regionale, è definita in base alle classi di fragilità degli utenti rilevate attraverso le Schede Sidi

La quota sociale giornaliera per il singolo utente è di € 41,44<sup>4</sup>.

La ripartizione della quota sociale tra Ambito, Comuni e Famiglie avverrà sulla base dei regolamenti in vigore nei territori di residenza degli utenti.

Non sono previste decurtazioni della quota sociale in funzione di eventuali assenze dell'utente tranne che l'assenza stessa abbia durata pari o superiore a n. 15 giorni continuativi di apertura del servizio

In tale caso dalla quota a carico delle famiglie sarà detratto l'importo di € 4,00 per ogni giorni di assenza.

La quota sociale è da intendersi iva esclusa (in quanto dovuta) e sottoposta a revisione annuale sulla scorta degli indici ISTAT o di altre variabili concordate con i Comuni del territorio di riferimento.

La convenzione citata attribuisce alla Società Servizi Sociosanitari Valseriana srl, a cui i comuni hanno delegato la gestione del Piano di Zona, funzioni, per le parti di competenza, di monitoraggio e verifica della programmazione delle attività dei CDD di Nembro e Nembro e provvede alla liquidazione trimestrale della quota sociale annualmente definita, sulla base del numero dei frequentanti residenti.

*Dichiarazione ex dgr 21/03/97 n. 26316*

Con cadenza annuale, entro il 31 marzo, la segreteria della Cooperativa Sociale "La Fenice" invia agli utenti e/o alle loro famiglie dichiarazione ex dgr 21/3/97 n. 26316 ai fini delle detrazioni fiscali spettanti (cfr. allegato n. 4)

## **VISITE GUIDATE**

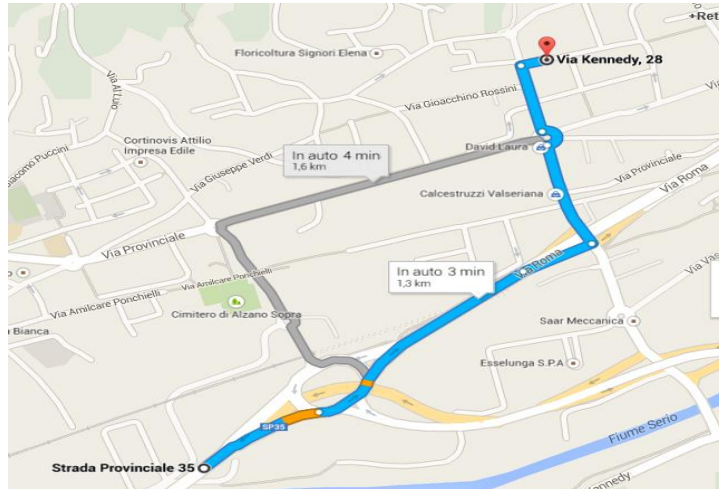
Chi desiderasse visitare la struttura e conoscere modalità di funzionamento e prestazioni erogate può chiedere un appuntamento con il Responsabile del Centro.

## **DOVE SIAMO**

*Indicazioni per raggiungere il CDD di Nembro a partire SP35 (direzione da Bergamo) all'altezza di Villa di Serio (BG).*

---

<sup>4</sup> Si precisa che il trasporto casa/centro non è un servizio incluso nella retta.



## **Indicazioni:**

1. Procedi in direzione nordest su SP35
2. Alla rotonda prendi la 2<sup>a</sup> uscita e imbocca Via Roma/SP35
3. Prendi l'uscita verso Nembro/Viana
4. Svolta a sinistra e imbocca Via Acqua dei Buoi
5. Alla rotonda, prendi la 3<sup>a</sup> uscita
6. Esci dalla rotonda
7. Svolta a destra

Per raggiungere il CDD di Nembro con i mezzi pubblici si può utilizzare la linea TEB T1 Bergamo – Albino con fermata Nembro Camozzi oppure la linea S o S20d della SAB Autoservizi con fermata Nembro.

## **CONTROVERSIE**

In caso di controversie legate al mancato rispetto e/o alla mancata fruibilità e/o alla scorretta applicazione di quanto previsto nella presente Carta dei Servizi, gli interessati (ospite, familiari, amministratore/tutore) possono richiedere l'intervento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico o dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Bergamo.

Il Responsabile  
Dott. Marco Pezzoli

il Presidente  
prof. Fabrizio Persico

Nembro, 1 giugno 2018

ALLEGATO N. 1 – customer satisfaction famiglie utenti CDD

QUESTIONARIO VALUTAZIONE SERVIZIO CDD DI .....

GRADO DI PARENTELA: .....

Esprima cortesemente il suo grado di soddisfazione relativamente ai servizi e alle prestazioni ricevute dal Centro Diurno Disabili negli ultimi dodici mesi. Barrare con X la casella col numero di riferimento del grado di soddisfazione.

1. Quanto è soddisfatto della struttura del Centro e dei mezzi utilizzati per svolgere le attività?

1	2	3	4
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto

2. Quanto è soddisfatto dei contenuti del progetto individuale?

1	2	3	4
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto

3. Quanto è soddisfatto della relazione con gli operatori della struttura?

1	2	3	4
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto

4. Quanto è soddisfatto della relazione con i responsabili e i coordinatori della struttura?

1	2	3	4
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto

5. Esprima il suo grado di soddisfazione generale intorno all'operato del CDD

1	2	3	4
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto

(continua sul retro)

6. Utilizzi lo spazio che segue per segnalare alla Direzione del Centro eventuali criticità o disservizi

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

7. Utilizzi lo spazio che segue per evidenziare eventuali aspetti positivi dell'organizzazione

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

8. Utilizzi lo spazio che segue per indicare o consigliare alla Direzione eventuali azioni migliorative:

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

Ringrazio per la collaborazione.

Il Responsabile  
Marco Pezzoli

ALLEGATO N. 2 – customer satisfaction operatori CDD

## QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PERSONALE

CDD di .....

Esprima cortesemente il suo grado di soddisfazione relativamente alla possibilità di agire il suo ruolo professionale all'interno del Servizio CDD

1. Ritieni significativo il lavoro da lei svolto?

1	2	3	4
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto

2. Quanto è soddisfatto dei contenuti della sua mansione?

1	2	3	4
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto

3. E' soddisfatto di come vengono prese in considerazione le sue proposte all'interno dell'organizzazione?

1	2	3	4
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto

4. Come si sente in relazione alle attese espresse dall'organizzazione e dai responsabili nei suoi confronti?

1	2	3	4
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto

5. E' soddisfatto del riconoscimento organizzativo e sociale che ottiene per il lavoro che svolge?

1	2	3	4
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto

6. E' soddisfatto del riconoscimento economico che ottiene per il lavoro che svolge?

1	2	3	4
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto

7. Quanto è soddisfatto dei contenuti della sua mansione?

1	2	3	4
Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Molto soddisfatto

(continua sul retro)

Utilizzi lo spazio che segue per segnalare alla Direzione del Centro i problemi principali che rileva nello svolgere il suo lavoro:

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

8. Utilizzi lo spazio che segue per evidenziare gli aspetti positivi dell'organizzazione che sostengono il suo lavoro:

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

9. Utilizzi lo spazio che segue per indicare o consigliare alla Direzione eventuali azioni migliorative:

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

Al fine di garantire la certezza dell'anonimato o per ragioni di spazio si può rispondere alle domande aperte con una un foglio integrativo stampato.

Ringrazio per la collaborazione.

Il Responsabile  
Marco Pezzoli

ALLEGATO N. 3 – MODELLO PER LA FORMALIZZAZIONE DELLE LAMEN TELE/APPREZZAMENTI

IL SOTTOSCRITTO.....

IN QUALITÀ DI<sup>5</sup> .....

INTENDE FORMALIZZARE ALLA DIREZIONE DEL CDD DI .....

LA SEGUENTE / IL SEGUENTE

- LAMEN TELE
- APPREZZAMENTO

CONTENUTO:.....

.....

.....

.....

Ai fini del riscontro scritto previsto dalla Carta dei Servizi, che la Direzione deve predisporre entro 15gg dalla data della presente, chiede di utilizzare il seguente recapito:

.....

.....

In fede,


firma

Data, .....

---

<sup>5</sup> Indicare: genitore, familiare, volontario, operatore, operatore sociale, ...

## ALLEGATO N. 3 menu CDD

					
TABELLA ESTIVA CON PASTI TRASPORTATI AL CENTRO COTTURA DI ALZANO LOMBARDO PER LE SCUOLE DI :					
C.D.D. DI GANDINO E C.D.D. DI NEMBRO					A.S. 2018-2019
DATE	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
<b>PRIMA SETTIMANA</b>	Pasta alle zucchine Sformato di legumi	Gnocchi al pesto Crochette d' uovo e verdura	Pasta integrale al pomodoro Polpette alla pizzaiola	Pasta all' extravergine Platessa Panata	Risotto allo zafferano Crescenza
dal 03/09/18 al 07/09/18	Spinaci al forno Pane - Frutta	Pomodori Pane - Frutta	Fagiolini Pane - Frutta	Insalata Pane - Frutta	Carote grattugiato Pane - Frutta
<b>SECONDA SETTIMANA</b>	Pizza margerita Mozzarella 1/2 porz.	Pasta alle olive Petto di tacchino al limone	Risotto al rosmarino Uovo sodo	Pasta al pomodoro Duchesse di Piselli e cannellini	Pasta all' extravergine Tonno all' olio di oliva
dal 10/09/18 al 14/09/18	Fagiolini Pane - Frutta	Carote grattugiate Pane - Frutta	Piselli e carote in umido Pane - Frutta	pomodori Pane - Frutta	Insalata Tricolore Pane - Frutta
<b>TERZA SETTIMANA</b>	Lasagne al pesto Carote e ceci in insalata	Pasta al pomodoro Frittata al forno	Risotto alla crema di zucchine Branzi	Pasta all' extravergine Palombo al basilico	Pasta al ragù di verdura Lonza al latte
dal 17/09/18 al 21/09/18	Zucchine julienne Pane - Frutta	Zucchine julienne Pane - Frutta	Lattughino Pane - Frutta	Pomodori Pane - Frutta	Fagiolini Pane - Frutta
<b>QUARTA SETTIMANA</b>	Menu inizio anno Scarpinocc	Gnocchi al pomodoro Primo sale	Pasta all' Extravergine Frittata alle verdure	Risotto allo zafferano Hamburger di manzo	Pasta agli aromi Polpette di ceci
dal 24/09/18 al 29/09/18	Tonno all'olio di oliva Pomodori Pane - Frutta - Gelato	Fagiolini Pane - Frutta	Insalata Verde Pane - Frutta	Carote julienne Pane - Frutta	Spinaci al forno Pane - Frutta

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



ALLEGATO N. 4

## MODELLO DICHIARAZIONE PER DETRAZIONI FISCALI

### DICHIARAZIONE

Il sottoscritto \_\_\_\_\_, in qualità di Presidente e Legale Rappresentante della Coop.Soc. "La Fenice" con sede ad Albino in via Duca d'Aosta 17, Ente Gestore del Centro Diurno Disabili di Nembro, via Kennedy, 2

### DICHIARA

che il sig. \_\_\_\_\_, nato a \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) il \_\_\_\_\_, è ospite del CDD dal \_\_\_\_\_ e continua attualmente ad essere ospitato dalla medesima struttura, **con quota retta base a carico dell'ospite stesso e/o della famiglia**, composta da:

- \_\_\_\_\_, nato/a a \_\_\_\_\_, il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_, in via \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, nato/a a \_\_\_\_\_, il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_, in via \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_, nato/a a \_\_\_\_\_, il \_\_\_\_\_, residente a \_\_\_\_\_, in via \_\_\_\_\_, C.F. \_\_\_\_\_

Tali quote, per l'anno \_\_\_\_\_, ammontano ad un totale di € \_\_\_\_\_ e sono così distribuite:

- sig./ra \_\_\_\_\_, € \_\_\_\_\_  
- sig./ra \_\_\_\_\_, € \_\_\_\_\_  
- sig./ra \_\_\_\_\_, € \_\_\_\_\_  
- sig./ra \_\_\_\_\_, € \_\_\_\_\_

Si precisa che, come risulta dalla rendicontazione annuale \_\_\_\_\_ inviata alla Regione Lombardia, il \_\_\_\_\_ % della retta del CDD di Nembro è imputabile ad "uscite per spese sanitarie": personale educativo e di assistenza con qualifica specifica (educatori professionali, ASA), farmaci, attività educative, riabilitative ed ergoterapiche.

Si rilascia la presente dichiarazione per gli usi consentiti dalla legge.

Albino, \_\_\_\_\_

Il Presidente  
\_\_\_\_\_

## ALLEGATO N. 5

### REGOLAMENTO IN MATERIA DI DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI E DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

DGR 3540/212; EX ART. 22 E SEGUENTI LEGGE N. 241/90 E ARTT.15 E SEGUENTI LEGGE REGIONALE n. 1/2012

#### ART. 1

##### OGGETTO FINALITA' E PRINCIPI DI RIFERIMENTO

1. Il presente regolamento disciplina gli elementi di riferimento per l'attività amministrativa della Cooperativa La Fenice, in ossequio alla D.G.R. N. 3540/2012 Allegato C 1.3, alla legge Regionale n.1/2012 e all' art.22 e seguenti della L. n. 241/1990.
2. Le disposizioni del presente regolamento disciplinano in particolare l'esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi relativi agli utenti, in carico alla Cooperativa stessa.
3. Il presente regolamento concerne la legittimità di richiesta da parte dell'ospite o parente o cittadino e individua un responsabile per l'accesso ai documenti; individua altresì le modalità, di richiesta dei documenti.
4. Il diritto di accesso assicura la trasparenza dell'attività della Cooperativa.

#### ART.2.

##### DATA D' INIZIO DEL PROCEDIMENTO

1. Il procedimento ad iniziativa di parte inizia alla data di ricevimento, da parte della Cooperativa, della domanda
2. La data di inizio del procedimento è comprovata da ricevuta contenente il numero del Protocollo Generale e il nome del Responsabile del procedimento. In caso d'invio postale la data è comprovata dal timbro d'arrivo.
3. Al fine dell'avvio del procedimento, la domanda o la istanza deve essere redatta utilizzando preferibilmente la modulistica stabilita dalla Cooperativa e corredata dalla documentazione richiesta, essenziale ai fini dell'istruttoria
4. Tutte le istanze possono essere inviate anche per fax e via telematica e sono valide se sottoscritte secondo modalità che permettano l' identificazione del sottoscrittore.

#### ART. 3.

##### DURATA, CONCLUSIONE E CHIUSURA DELLE RICHIESTE DI ACCESSO

1. Per ciascuna richiesta di accesso, è stabilito un termine di conclusione.
2. Il termine massimo generale per il diritto di accesso ai documenti amministrativi disciplinati dal presente regolamento, è stabilito in tre giorni.
3. I termini di cui ai precedenti commi possono essere sospesi, per una sola volta e per un periodo non superiore a trenta giorni, per l'acquisizione d'informazioni.

#### ART. 4.

##### ATTIVITA' ISTRUTTORIA

1. Tutti gli uffici che intervengono nel procedimento sono tenuti a prestare piena e tempestiva collaborazione al responsabile del procedimento. ART. 5.

##### RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Quando non diversamente attribuita dallo schema organizzativo, la responsabilità del procedimento è in capo al Legale Rappresentante della Cooperativa.

#### ART. 6.

##### MODALITA' D' ESERCIZIO DEL DIRITTO

1. Il diritto di accesso ai documenti amministrativi formati o stabilmente detenuti dalla Cooperativa è pienamente garantito a tutti i soggetti che ne abbiano legittimazione; tale diritto, attese le rilevanti finalità di pubblico interesse, costituisce principio generale dell'attività amministrativa al fine di favorire la partecipazione e di assicurarne la imparzialità e la trasparenza;

2. Costituisce diritto di accesso, il diritto degli interessati a prendere visione e di estrarre copia di documenti amministrativi, intendendosi a tal fine:
- per interessati, tutti i soggetti privati che abbiano un interesse diretto, concreto e attualmente corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
  - per contro interessati, tutti i soggetti individuati o facilmente individuabili in base alla natura del documento richiesto, che dall'esercizio del diritto d'accesso vedrebbero compromesso il loro diritto alla riservatezza.

## ART.7.

### ELEMENTI ULTERIORI IN MATERIA D'ESERCIZIO DEL DIRITTO D'ACCESSO

- L'istanza per l'esercizio del diritto di accesso in via formale, compilando apposito modulo disponibile presso gli uffici amministrativi, deve specificare:
  - le generalità dell'interessato e comunque ogni elemento utile a permettere alla Cooperativa di rilevarne la legittimazione.
  - indicazioni specifiche che permettano l'individuazione dei documenti;
  - la motivazione per cui si richiede l'accesso.
- Il diritto di accesso si esercita mediante esame ed estrazione di copia degli elementi amministrativi, salve le ipotesi nelle quali particolari elementi contenuti nei documenti oggetto della richiesta non permettano la riproduzione e comportino conseguentemente la sola presa visione.
- L'esame dei documenti è gratuito. Il rilascio di copia è subordinato soltanto al rimborso del costo di riproduzione, salve le disposizioni vigenti in materia di bollo nonché i diritti di ricerca e di visura.
- Non sono ammissibili istanze di accesso preordinate ad un controllo generalizzato dell'operato della Cooperativa
- Non sono ammissibili istanze finalizzate all'accesso a documenti in blocco o secondo categorizzazioni generali.
- I provvedimenti di diniego dell'accesso, adottati a cura del responsabile del procedimento, devono essere specificatamente motivati.

## ART.8.

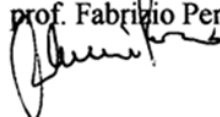
### RICORSI CONTRO ATTI DI DINIEGO DELL'ACCESSO

- Gli interessati possono ricorrere contro gli atti di diniego dell'accesso ai documenti amministrativi facendo riferimenti agli istituti di garanzia stabiliti dall'art. 25 della legge n. 241/1990

## ART.9.

### ENTRATA IN VIGORE

- Il presente regolamento entra in vigore a partire dal 1 gennaio 2016 così come da delibera del CdA della Cooperativa del 30 novembre 2015.

il Presidente  
prof. Fabrizio Persico  


## RICHIESTA DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

( Decreto legislativo 18/08/2000 nr 267, Legge 7/8/1990 nr.241, DPR 12/4/2006 nr.184)

Alla Cooperativa Sociale LA FENICE

Il sottoscritto ( Nome e cognome) \_\_\_\_\_

Nato a \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Residente a (Comune) \_\_\_\_\_ Provincia di \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_

In Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

### CHIEDE DI

(barrare la casella che interessa)

- Prendere visione
- Avere copia in carta semplice

Del seguente documento amministrativo:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Sulla base delle seguenti motivazioni:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### ATTENZIONE:

1) Informativa sulla privacy: Ai sensi dell'articolo 13 del decreto legislativo 196/2003 i dati riportati nella presente domanda saranno trattati al fine di dare esecuzione alla Sua richiesta. Il trattamento avverrà in modo manuale ed informatizzato. Il conferimento dei dati personali è obbligatorio, pena l'impossibilità di soddisfare la richiesta. Titolare del trattamento è il Legale Rappresentante de " LA FENICE Società Cooperativa Sociale – Onlus": con sede ad Albino (Bg) in via Duca D'Aosta, n.17.

Al responsabile del trattamento disponibile presso la nostra sede ci si può rivolgere per far valere i diritti previsti dell'art. 7 del decreto legislativo 196/2003.

2) Notifica ai contro interessati: Si avverte che, ai sensi dell'articolo 3 del DPR 12/04/2006 nr.184, prima dell'accesso ai documenti richiesti ( presa visione o rilascio di copia), copia della presente domanda viene inviata ed eventuali soggetti contro interessati i quali hanno la possibilità, entro dieci giorni dal ricevimento, di presentare una motivata opposizione alla richiesta di accesso.

3) Costi: a) La presa visione della documentazione è gratuita; b) Il rilascio di copia potrebbe essere subordinato al rimborso dei costi di riproduzione.

4) Rilascio documenti: la visione o il rilascio di copie avverrà una volta concluso l'iter di cui all'articolo 3 del DPR 18/04/2006 – " Notifica ai contro interessati" – previa comunicazione, anche telefonica, da parte del Responsabile del procedimento sulla data e luogo per la visione o il ritiro della documentazione.

Data \_\_\_\_\_ Firma del Richiedente \_\_\_\_\_

Firma del Responsabile che ritira la domanda \_\_\_\_\_

Riservato all'ufficio in cui sono depositati i documenti

Responsabile \_\_\_\_\_

SI DISPONE

- Che sia autorizzata la visione richiesta
- Che sia autorizzato il rilascio delle copie previste (previo rimborso dei costi di produzione)
- Che venga predisposto il seguente provvedimento:
- Di diniego
- Limitativo

In quanto

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Il Responsabile \_\_\_\_\_

Dichiarazione del richiedente di presa visione o della consegna degli atti

Io sottoscritto \_\_\_\_\_

Dichiaro:

- Di aver preso visione dei documenti richiesti.
- Di aver ricevuto copia dei documenti richiesti;
- Di aver ricevuto copia della comunicazione di differimento, limitazione, rifiuto di accesso agli atti.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_