



# CARTA DEI SERVIZI – 2018 –2021

---



Via Croce, n°1 25043 Breno (BS) - Telefono 0364-321074 - Fax 0364320845

[www.cooparcobaleno.com](http://www.cooparcobaleno.com) - [info@cooparcobaleno.com](mailto:info@cooparcobaleno.com)

---

DONA IL TUO 5 X MILLE



# Indice



Arcobaleno S.C.S. Onlus presentazione



## SERVIZI AREA DISABILI

- Centro Diurno per Persone Disabili C.D.D.
- Comunità Alloggio Socio Sanitaria C.S.S
- Comunità Alloggio Residenziale Disabili C.A.R.D.
- Centro Socio Educativo C.S.E.
- Servizio di Formazione all'Autonomia
- Servizio Educativo Territoriale S.E.T.
- Laboratorio Artigianale ARCHE
- Appartamenti Protetti



## SERVIZI AREA MINORI E FAMIGLIA

- Assistenza Domiciliare Educativa
- Sostegno Educativo Domiciliare
- Assistenza Specialistica Scolastica
- Centro di Consulenza e Terapia Età Evolutiva CTEE



## SERVIZI MINORI E FAMIGLIA

- Assistenza Domiciliare Educativa
- Sostegno Educativo Domiciliare
- Assistenza Specialistica Scolastica
- Centro di Consulenza e Terapia Età Evolutiva CTEE
- Psicomotricità



## SERVIZI AREA ANZIANI

- Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili
- Sportello sostegno a aiuto anziani
- Sollievo per persone non autosufficienti
- Gestione Servizi per RSA



## PROGETTAZIONE



## SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

pag. 26



#### COS'È

La **"Carta dei Servizi"** è il mezzo attraverso il quale **qualsiasi soggetto** che **eroga un servizio pubblico** individua gli **standard** della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino-utente-consumatore+. Attraverso la Carta dei Servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'**intento di monitorare e migliorare** le modalità di fornitura e somministrazione.

#### PRESENTAZIONE

La **Cooperativa Arcobaleno** è stata **fondata nel 1986** a Breno, da alcuni soci dell'A.N.F.F.A.S. di Valle Camonica e da altri volontari impegnati nella solidarietà sociale. Lo scopo della Cooperativa è quello di creare Servizi di supporto a persone in difficoltà: disabili, minori, anziani. La gestione dei servizi è affidata a quattro **Aree di Servizio: Disabili, Minori, Anziani, Progettazione**. La **dimensione etico imprenditoriale offre una filiera di servizi con modularità specifiche per ciascuna area** che si coniuga con la forza collaborativa del volontariato, determinando un connubio vincente.

#### QUALITA' E PROFESSIONALITA' PER OGNI AREA DI SERVIZIO

- **Rispetto per tutte le persone che ogni giorno lavorano**
- **Ricerca dell'eccellenza nei servizi e nei rapporti con clienti e fornitori**
- **Impegno nell'essere parte attiva della Comunità locale**
- **Valorizzazione della cultura del Volontariato**

La valorizzazione della cultura del **"volontariato"** è l'elemento fondamentale nella realizzazione di interventi partecipati e trasparenti a livello di comunità locale. **Arcobaleno** si avvale di **risorse umane** tecnico-professionali maturate all'interno di percorsi di **formazione continua**. La presenza di **qualificati profili professionali** consente un flessibile reperimento delle risorse umane e dei supporti tecnici-operativi utili per ogni tipologia di servizio offerto.

#### EGUAGLIANZA

Come garanzia di non discriminazione nei criteri di accesso e nella fruizione dei servizi senza nessuna distinzione per sesso, razza, lingua, religione, opinioni e condizioni economiche o sociali. Rispetto delle diversità e dei ritmi personali di ciascuno.

#### TUTELA DEI DATI PERSONALI

Come garanzia che il trattamento dei dati personali dei propri cittadini ospiti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Decreto Legislativo 30/06/2006 n°196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

#### INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

Come garanzia di un'informazione preventiva, completa e trasparente sulle modalità di funzionamento del servizio, gli strumenti di lavoro, i tempi di attuazione nelle procedure.

#### CONTINUITA'

Come garanzia di regolarità e di continuità nell'erogazione del servizio e nell'applicazione del progetto educativo.

#### CORTESIA, IMPARZIALITA' E TRASPARENZA

Come garanzia di un rapporto basato sul rispetto reciproco, come garanzia di equità e imparzialità di trattamento

#### SEMPLIFICAZIONE, EFFICIENZA ED EFFICACIA

Come garanzia di offerta di servizi chiari, basati sull'ottimizzazione del tempo dedicato all'ospite, orientati ai bisogni dell'utenza.



<p><b>Punti di Forza</b></p>	<p><b>RADICAMENTO TERRITORIALE</b>  <b>Arcobaleno</b> opera sul territorio della Valle Camonica <b>dal 1986</b>, da allora il lavoro nell'ambito degli interventi legati ai bisogni sociali si è sempre più consolidata e diversificata, si in termini di offerta professionale che risposta alla propria Comunità di appartenenza. Dal piccolo gruppo di così fondatori, ora Arcobaleno conta oggi 76 soci tra volontari, lavoratori, fruitori e sovventori.</p> <p><b>LAVORO DI RETE E PROMOZIONE DELL'IMPRESA SOCIALE: IL VALORE DELLA COMUNICAZIONE</b>  <b>Arcobaleno</b> partecipa e promuove il confronto, favorendo scambi di competenze e informazioni, integrando la propria offerta con altre realtà al fine di sensibilizzare una consapevolezza partecipata circa le problematiche delle persone fragili e aumentando la propria riconoscibilità sul territorio. Tale obiettivo è raggiunto attraverso la promozione del <b>marchio</b> della Cooperativa, la stesura del <b>Bilancio Sociale</b>, la pubblicizzazione della <b>Carta dei Servizi</b> e la partecipazione attiva al <b>Forum del Terzo Settore</b>. Nell'ambito della rete di cui fa parte, <b>Arcobaleno</b> opera affinché si consolidi la consapevolezza circa le potenzialità della cooperazione sociale, la risposta efficace ai bisogni sociali rappresenta lo stimolo ed il supporto alla promozione dell'impresa sociale. Nell'ambito della promozione della Politica della Qualità, si riferisce al Consorzio Nazionale C.G.M. a cui aderisce e ne assume, come da Statuto e Regolamento Interno, gli intenti fondamentali, le motivazioni, lo spirito e la cultura di fondo, interpretandoli nella realtà del territorio in cui opera attraverso l'adesione al <b>Codice Etico di Federsolidarietà</b>.</p> <p><b>IL CLIENTE</b>  Comuni - Aziende Speciali - Comunità Montana di Valle Camonica - A.S.L. Vallecamonica Sebino - Associazioni del Terzo Settore - Soggetti Privati – Fondazioni – Aziende</p> <p><b>INNOVAZIONE E SPERIMENTAZIONE</b>  Il settore progettazione e sviluppo, si avvale della collaborazione di professionisti esperti nella progettazione di servizi e nella predisposizione d'interventi in ambito socio/assistenziale/educativo/ e sanitario, proponendosi a Enti pubblici e privati per consulenze e collaborazioni.</p>
	<p><b>RESPONSABILE</b></p>



## AREA DISABILI

### Centro Diurno Per persone Disabili (C.D.D.)

<p>AC 3.2.4.a. ES/ACC1DGR 18334/04</p> <p><b>Descrizione</b></p>	<p>Il C.D.D è un Servizio Diurno con struttura integrata semiresidenziale, accreditato con la Regione Lombardia e sottoposto al Servizio di Vigilanza e Controllo dell'ATS Vallecamonica Sebino, può accogliere sino a 23 persone (posti disponibili accreditati). La finalità del servizio è quella di lavorare sulle capacità cognitive, relazionali, di socializzazione e laddove necessario sulla riabilitazione attraverso figure specializzate (fisioterapista, logopedista, psicologo). Ogni operatore è riconoscibile attraverso cartellini di riconoscimento. Il <b>trasporto</b> casa/struttura/casa è garantito e gratuito.</p>
<p><b>Modalità di accesso</b></p>	<p>Il cittadino, per accedere al servizio, presenta la richiesta alla Cooperativa Arcobaleno la quale mette a disposizione il <b>modulo richiesta di ammissione</b> e la <b>Carta dei Servizi</b>, il Coordinatore illustrerà le caratteristiche gestionali, logistiche, strutturali ed economiche del servizio. La domanda di ammissione dovrà essere corredata dalla <b>documentazione sanitaria e sociale</b> utile al fine di una prima valutazione e dall' eventuale <b>richiesta di compartecipazione economica</b> da parte del Comune di residenza.</p>
<p><b>Lista d'attesa</b></p>	<p>Una volta compilato il modulo di richiesta ammissione, il richiedente verrà inserito nella lista d'attesa. Verrà data priorità a chi risiede nel territorio della Valle Camonica, a chi non ha più il supporto familiare e all'ordine temporale di arrivo, in condivisione con le Assistenti Sociali dei Comuni</p>
<p><b>Destinatari</b></p>	<p>Persones con disabilità dipendenti da qualsiasi causa, la cui fragilità è compresa nelle <b>5 classi</b> della Scheda Individuale Disabile <b>SIDi</b>, di età non inferiore ai <b>18 anni</b>. E' previsto l'ingresso di persone disabili di età inferiore ai 18 anni solo in presenza di specifica richiesta del genitore o del tutore e previa autorizzazione della Neuropsichiatria Infantile.</p>
<p><b>Retta</b></p>	<p>Retta giornaliera sociale a tempo pieno a carico di Comune e Famiglia è di €. 36,50 onnicomprensiva di tutte le prestazioni erogate.</p>

<p><b>Standard gestionali</b></p> <p>235 giorni all'anno 47 settimane 35,5 ore settimanali</p>	<p><b>ORARI DI APERTURA</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Lunedì</th> <th>Martedì</th> <th>Mercoledì</th> <th>Giovedì</th> <th>Venerdì</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>9.00-16.30</td> <td>9.00-16.00</td> <td>9.00-14.30</td> <td>9.00-16.30</td> <td>9.00-16.30</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>EQUIPE MULTIDISCIPLINARE</b></p> <p>Il Centro assicura ampiamente lo standard globale di minuti assistenziali per ospite come previsto dai parametri della <b>Regione Lombardia</b>, nel servizio operano stabilente le seguenti figure professionali</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (Area medico-psicologica) Coordinatore psicologo</li> <li>2. (Area educativa) Educatore professionale</li> <li>3. (Area infermieristica) Infermiere</li> <li>4. (Area riabilitativa) Psicomotricista, Massofisioterapista, Logopedista, Musicoterapeuta.</li> <li>5. (Area assistenziale) Ausiliario socio assistenziale - Operatore socio sanitario</li> <li>6. (Area volontariato) Figure professionali diversificate a seconda delle attività svolte dagli ospiti.</li> </ol>	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	9.00-16.30	9.00-16.00	9.00-14.30	9.00-16.30	9.00-16.30
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì							
9.00-16.30	9.00-16.00	9.00-14.30	9.00-16.30	9.00-16.30							



--	--

<b>Criteria di presa in carico e dimissioni</b>	<b>AMMISSIONI E DIMISSIONI DELL'OSPITE</b>	<b>PRESA IN CARICO</b>
	<p>Analisi situazione dell'ospite; visita struttura; Illustrazione Servizio; Compilazione S.I.D.i.; Valutazione idoneità; Incontro ospite famiglia; Presentazione ospite all'equipe e valutazione dell'osservabilità dell'ospite. Il CDD si riserva un periodo di osservazione di 2 settimane prima di decidere di procedere all'iscrizione del richiedente. L'osservabilità e l'ammissibilità oltre a basarsi sulla scheda Sidi, dipendono dal fatto che il richiedente sia compensato sul piano psico-fisico e che sia integrabile con gli ospiti del servizio. In base agli stessi criteri si valutano le eventuali dimissioni dell'ospite. Eventuali dimissioni possono essere stabilite d'intesa con la famiglia ed i competenti Servizi: ATS e Servizi Sociali. Nel caso di inserimento in altra struttura, lo staff del CDD curerà il passaggio al nuovo Ente attraverso un colloquio di confronto durante il quale verrà illustrato il percorso effettuato dal cliente, sarà messa a disposizione eventuale modulistica rimanendo a disposizione per l'accompagnamento e l'affiancamento per 2 giornate nella nuova struttura; al termine di questo periodo si resterà comunque a disposizioni per eventuali chiarimenti. Per accedere e rilasciare documentazione socio-sanitaria in forma cartacea non sono previsti costi e si richiede 1 settimana di attesa.</p>	<p><b>Ingresso</b> <b>Osservazione</b> <b>Pianificazione</b> <b>Monitoraggio</b></p>

<b>Piano progettuale delle prestazioni individualizzate</b>	<p>Il Centro, in coerenza con le <b>classi SIDI</b> accoglie l'ospite e sulla scorta delle valutazioni dell'equipe psicosociale dell'ATS, del medico di base, dell'assistente sociale del comune, di eventuali figure specialistiche e della famiglia predispone il piano secondo le attività programmate nelle diverse aree ➡</p>	<b>ATTIVITA SOCIO SANITARIE INTEGRATE</b>	<b>ATTIVITA DI RIABILITAZIONE</b>
		<p>Infermieristiche, Supporto psichiatrico esterno e Medicina Specialistica</p>	<p>Psicomotricità, Massofisioterapia, Logopedia e Musicoterapia e fisioterapia se prevista dal pRI</p>
		<b>ATTIVITA DI SOCIO RIABILITAZIONE</b>	<b>ATTIVITA EDUCATIVE</b>
		<p>Attività motoria di mantenimento e sport di gruppo</p>	<p>Ludico espressive e sensoriali - Didattiche Socializzanti - Gite estive ed invernali</p>



GIORNATA TIPO DEL C.D.D.					
<b>TRASPORTO</b> 7.20-9.00	ACCOGLIENZA 9.00-10.30	ATTIVITA 10.30-11.30	IGIENE 11.30-12.00	PRANZO 12.00-13.00	
IGIENE 13.00-13.30	RELAX 13.30-14.15	ATTIVITA 14.15-15.30	MERENDA 15.30-16.00	PREPARAZIONE AL RIENTRO 16.00-16.30	<b>TRASPORTO</b> 16.30-18.30

INDICATORI, OBIETTIVI DI MONITORAGGIO E AREE DI OSSERVAZIONE SPECIFICA		
<b>Obiettivo 1</b>  Scheda conoscitiva I.C.F. per l'elaborazione del Progetto Individualizzato: Programma abilitativo, riabilitativo e di socializzazione	<b>Obiettivo 2</b>  Stesura del Progetto Individualizzato	<b>Obiettivo 3</b>  Programmazione delle attività



## Elementi di Qualità

### ALIMENTAZIONE DIETA E IGIENE

Il Centro dedica particolare attenzione alla pulizia ed all'igiene nel confezionamento dei pasti applicando il **piano di autocontrollo alimentare HACCP**. Ogni fase della lavorazione e della somministrazione dei pasti viene controllata. Il Centro garantisce una **dieta speciale personalizzata in caso di patologie**. Le diete legate a particolari esigenze patologiche vengono erogate a seguito della presentazione al Centro del genitore di idonea certificazione medica. Ogni successiva variazione, deve essere prescritta dal medico curante.

### TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE ASSISTITE

La Cooperativa Sociale Arcobaleno adotta un **Codice Etico** a cui tutti gli operatori si attengono

### COLLOQUIO PROGRAMMATO ED INCONTRI DI VERIFICA

Il familiare ha la possibilità di incontrare gli operatori del servizio ogniqualvolta ne senta la necessità. E' previsto almeno **un incontro annuale** con la famiglia per monitorare e verificare l'andamento dei Progetti Individualizzati. Il **personale è comunque sempre disponibile** per qualsiasi tipo di informazione negli orari di apertura del Centro

### QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE E RECLAMI

Per ciascuna area di servizio Arcobaleno apprezza considerazioni, suggerimenti segnalazioni e reclami che provengono dagli ospiti nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. La violazione dei principi e dei contenuti descritti nella presente Carta dei Servizi possono essere segnalate con qualsiasi modalità, direttamente alla Direzione della Cooperativa, sarà cura della stessa rispondere entro 3 giorni lavorativi. Su precisa indicazione dei regimi contrattuali in essere potranno essere somministrati agli ospiti o alle loro famiglie Questionari di gradimento.

Telefono 0364-321074 - [info@cooparcobaleno.com](mailto:info@cooparcobaleno.com) – Via Croce 1 25043 Breno (Bs)

### GRIGLIE DI VERIFICA

Per garantire una valutazione del servizio, i **progetti individualizzati** vengono sottoposti a **verifica**. Sono stati individuati strumenti in grado di valutare il processo di erogazione del servizio nella sua rispondenza a parametri ed obiettivi prefissati di efficacia. La Taratura degli strumenti corrisponde ad un controllo periodico su schede, questionari, griglie e moduli al fine di valutare la rispondenza di questi l'oggetto di verifica

### INTERVENTI SANITARIO-ASSISTENZIALI

Rilevazione sistematica degli interventi assistenziali-sanitari con data ora e firma

### ELENCAZIONE INTERVENTI SANITARIO-ASSISTENZIALI

Rilevazione sistematica delle problematiche assistenziali-sanitarie, specialista contattato e piano di intervento.

### OSSERVAZIONE ICF, SCHEDA CONOSCITIVA E PROGETTO INDIVIDUALE

Per l'analisi delle **potenzialità** e dei **bisogni** dell'ospite, propedeutica all'elaborazione del





	<b>progetto individualizzato.</b>
	<b>DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI DGR. N°26316/1997</b> Disponibile presso l'Ufficio Amministrativo

<b>Elementi caratteristici</b>	<p><b>CENTRALITA DELLA FAMIGLIA</b></p> <p>Il servizio sostiene la <b>famiglia</b> rispettandone e stimolandone l'autonomia sia educativa che sociale. La persona disabile è aiutata nelle sue motivazioni personali e la programmazione delle attività sia individuali che di gruppo viene discussa e verificata con la famiglia. Il Coordinatore in collaborazione con l'équipe cura il rapporto con la famiglia parte attiva del processo di erogazione del servizio.</p>
	<p><b>SENSIBILIZZAZIONE DEL TERRITORIO</b></p> <p>Il C.D.D. promuove la crescita della <b>solidarietà</b>, della <b>"diversità"</b> come risorsa, con attenzione all'integrazione tra Servizi, Enti ed Associazioni del territorio. Nella Programmazione vengono organizzate attività che coinvolgono il territorio, che permettono l'incontro con le realtà associative presenti e la partecipazione alle iniziative locali. Il C.D.D promuove iniziative di formazione e di sensibilizzazione culturale: Feste, collaborazioni con le associazioni del volontariato A.N.F.F.A.S. di Vallecamonica, Polisportiva Disabili e con le altre Cooperative Sociali del territorio che lavorano nel settore della disabilità e non.</p>
	<p><b>QUALITÀ DELLA VITA DELL'OSPITE</b></p> <p>Le azioni a favore del <b>mantenimento</b> e delle <b>sviluppo</b> delle <b>autonomie</b> sono volte alla ricerca di una <b>migliore qualità della vita</b>. Il raggiungimento del <b>benessere globale</b> si realizza attraverso l'acquisizione di un maggiore livello di autonomia e di integrazione sociale. L'analisi dei bisogni viene elaborata considerando la persona e tenendo conto, non solo dei bisogni derivanti dal <b>grado di disabilità</b> ma delle <b>caratteristiche personali</b>, degli <b>interessi</b> e delle <b>motivazioni</b>. L'osservazione pone attenzione oltre che all'ospite, alle sue relazioni sociali e alle dinamiche relazionali affettive ed emotive interne al gruppo ed all'ambiente che lo circonda.</p> <p style="text-align: right;">Coordinatore: <b>BARBARA GUALENI</b></p>





<b>Retta</b>	<p>Retta giornaliera sociale a tempo pieno a carico di Comune e Famiglia è di €. 98,28 onnicomprensiva di tutte le prestazioni erogate. Alla famiglia sono richiesti €.70,00 mensili per spese personali (vestiti, creme corpo, medicazioni avanzate). Laddove la Famiglia fosse impossibilitata al versamento di tale quota, è la Cooperativa che assolve all'adempimento del bisogno.</p> <p><b>DICHIARAZIONE PREVISTA AI FINI FISCALI DGR. N°26316/1997</b></p> <p>Disponibile presso l'Ufficio Amministrativi</p>
<b>Criteri di presa in carico e dimissioni</b>	<p>Analisi situazione dell'ospite; visita struttura; Illustrazione Servizio;          Compilazione S.I.D.i.; Valutazione idoneità; Incontro ospite famiglia;          Presentazione ospite all'equipe e valutazione dell'osservabilità dell'ospite. Il CDD si riserva un periodo di osservazione di 2 settimane prima di decidere di procedere all'iscrizione del richiedente. L'osservabilità e l'ammissibilità oltre a basarsi sulla scheda Sidi, dipendono dal fatto che il richiedente sia compensato sul piano psico-fisico e che sia integrabile con gli ospiti del servizio. In base agli stessi criteri si valutano le eventuali dimissioni dell'ospite. Eventuali dimissioni possono essere stabilite d'intesa con la famiglia ed i competenti Servizi: ATS e Servizi Sociali. Nel caso di inserimento in altra struttura, lo staff del CDD curerà il passaggio al nuovo Ente attraverso un colloquio di confronto durante il quale verrà illustrato il percorso effettuato dal cliente, sarà messa a disposizione eventuale modulistica rimanendo a disposizione per l'accompagnamento e l'affiancamento per 2 giornate nella nuova struttura; al termine di questo periodo si resterà comunque a disposizione per eventuali chiarimenti. Per accedere e rilasciare documentazione socio-sanitaria in forma cartacea non sono previsti costi e si richiede 1 settimana di attesa.</p>

<i>Maturazione psicologica, relazionale e sociale</i>	<i>Sana integrazione con il contesto locale</i>
<i>Mantenimento del legame con la famiglia d'origine</i>	<i>Gestione dinamica del processo educativo</i>

<b>Ingresso in Struttura e Piano Individualizzato</b>	<p><b>ACCETTAZIONE DELL'OSPITE</b>          Analisi situazione, incontro con l'ospite e visita struttura, Compilazione scheda SIDI e valutazione idoneità presentazione all'ospite dell'equipe.</p>
	<p><b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>          Ingresso nel servizio, osservazione, pianificazione dell'intervento individualizzato, monitoraggio.</p>
	<p><b>STESURA DEL PIANO INDIVIDUALIZZATO</b>          Definizione del Programma Individualizzato di assistenza e individuazione delle prestazioni. Nel caso in cui si evidenzia la necessità di attività integrative, sarà cura del Coordinatore, concordemente con l'ospite e l'equipe ASL valutare la frequentazione di unità d'offerta semiresidenziali del sistema socio sanitario o del sistema sociale.</p>
	<p><b>SCHEDA INDIVIDUALE SIDI</b></p>



	<p>E' parte integrante del <b>fascicolo sanitario assistenziale</b> dell'ospite, ne rileva la "fragilità" (classe) e le "capacità" ed è essenziale per orientare il complesso delle risposte, di cura personale e di qualità della vita, che la struttura è chiamata a offrire alla persona disabile. Lo strumento fornisce gli elementi di valutazione del carico assistenziale, educativo, riabilitativo ed infermieristico di ogni ospite orientando gli interventi individualizzati. <b>La scheda individuale del disabile consente:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definizione della classe e degli standard che la struttura è tenuta ad assicurare;</li> <li>• Variazioni della classe a seguito di modifiche della situazione clinica e delle abilità funzionali;</li> <li>• Funzioni di verifica e di controllo</li> </ul>
--	---

GIORNATA TIPO DELLA COMUNITA ALLOGGIO SOCIO SANITARIA				
ALZATA, DOCCIA, TRUCCO E ACCONCIATURA <b>7.00-8.30</b>	COLAZIONE <b>8.30-9.00</b>	ATTIVITA PROGRAMMATE <b>9.00-16.30</b>	RIENTRO IN COMUNITA <b>11.30-12.00</b>	USCITA <b>17.00-18.00</b>
IGIENE <b>18.00-18.30</b>	CENA <b>18.30-20.00</b>	RIORDINO SPAZI COMUNI <b>20.00</b>	<i>A scelta dopo cena visione programmi TV</i>	A DORMIRE <b>11.30</b>

INDICATORI, OBIETTIVI DI MONITORAGGIO E AREE DI OSSERVAZIONE SPECIFICA		
Obiettivo 1	Obiettivo 2	Obiettivo 3
Scheda conoscitiva I.C.F. per l'elaborazione del Progetto Individualizzato: Programma abilitativo, riabilitativo e di socializzazione	Stesura del Progetto Individualizzato	Programmazione delle attività



## Elementi di Qualità

### ALIMENTAZIONE DIETA E IGIENE

Il Centro dedica particolare attenzione alla **pulizia** ed all'**igiene** nel confezionamento ed erogazione dei pasti applicando il **piano di autocontrollo alimentare HACCP**. La sua applicazione consente di controllare ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio dell'intero processo di cucina. Il Centro garantisce una **dieta speciale personalizzata in caso di patologie**. Le diete legate a particolari esigenze patologiche vengono erogate a seguito della presentazione al Centro del genitore di idonea certificazione medica. Ogni successiva variazione, deve essere prescritta dal medico curante. Il Centro offre una curata mensa interna con menù personalizzati e dietetici

### DIARIO COMPORTAMENTALE

Rilevazione sistematica delle osservazioni sul **comportamento** e sulle **situazioni particolari** riguardanti la quotidianità dell'ospite. Esso rappresenta uno strumento di **monitoraggio costante** dell'andamento generale del ospite.

### ELENCAZIONE INTERVENTI SANITARIO-ASSISTENZIALI

Rilevazione sistematica delle problematiche assistenziali-sanitarie, specialista contattato e piano di intervento.

### VERIFICA E MONITORAGGIO

Per garantire una valutazione del servizio, i **progetti individualizzati** vengono sottoposti a **verifica**. Sono stati individuati strumenti in grado di valutare il processo di erogazione del servizio nella sua rispondenza a parametri ed obiettivi prefissati di efficacia. La Taratura degli strumenti corrisponde ad un controllo periodico su schede, questionari, griglie e moduli al fine di valutare la rispondenza di questi l'oggetto di verifica

### COLLOQUIO PROGRAMMATO E VERIFICHE

Il familiare ha la possibilità di incontrare gli operatori del servizio ogniqualvolta ne senta la necessità. E' previsto almeno un incontro annuale con la famiglia per monitorare e verificare l'andamento dei Progetti Individualizzati. Il personale è comunque sempre disponibile per qualsiasi tipo di informazione negli orari di apertura del Centro.

### OSSERVAZIONE ICF SCHEDA CONOSCITIVA E PROGETTO INDIVIDUALE

Per l'analisi delle **potenzialità** e dei **bisogni** dell'ospite, propedeutica all'elaborazione del **progetto individualizzato**.

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DI SODDISFAZIONE E RECLAMI

Per ciascuna area di servizio Arcobaleno apprezza considerazioni, suggerimenti segnalazioni e **reclami** che provengono dagli ospiti nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. La violazione dei principi e dei contenuti descritti nella presente Carta dei Servizi possono essere segnalate con qualsiasi modalità, direttamente alla Direzione della Cooperativa, sarà cura della stessa rispondere entro 3 giorni lavorativi.

Su precisa indicazione dei regimi contrattuali in essere potranno essere somministrati agli ospiti o alle loro famiglie **Questionari di gradimento**.

Telefono 0364-321074 - [info@cooparcobaleno.com](mailto:info@cooparcobaleno.com) – Via Croce 1 25043 Breno (Bs)



	<p><b>STANDARD DI PERSONALE</b></p> <p>Il Centro assicura ampiamente lo standard globale di minuti assistenziali per ospite come previsto dai parametri della <b>Regione Lombardia</b>, nel servizio operano stabilmente le seguenti figure professionali</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinatore psicologo</li> <li>2. Educatore professionale</li> <li>3. Ausiliario socio assistenziale</li> <li>4. Operatore socio sanitario</li> <li>5. Figure professionali diversificate a seconda delle attività svolte dagli ospiti.</li> </ol>
--	---

<p>Elementi caratteristici</p>	<p><b>CENTRALITA DELLA FAMIGLIA</b></p> <p>Il servizio sostiene la famiglia rispettandone e stimolandone l'autonomia sia educativa che sociale. La persona disabile è aiutata nelle sue motivazioni personali e la programmazione delle attività sia individuali che di gruppo vengono discusse e verificate con la famiglia. Il coordinatore del Servizio in stretta collaborazione con l'èquipe cura il rapporto con i familiari. I Familiari sono una parte attiva nel processo di erogazione del servizio, è a loro disposizione un questionario di soddisfazione con annessa una scheda per esprimere in ogni momento lamentele o apprezzamenti in merito del Servizio.</p>
	<p><b>SENSIBILIZZAZIONE DEL TERRITORIO</b></p> <p>Il servizio promuove la crescita della <b>solidarietà</b>, della "<b>diversità</b>" come risorsa, con attenzione all'integrazione tra Servizi, Enti ed Associazioni del territorio di riferimento. Nella Programmazione vengono organizzate attività che coinvolgono il <b>territorio</b>, che permettono l'incontro con le realtà associative presenti e la partecipazione alle <b>iniziative locali</b>. Il Servizio stimola iniziative di formazione e di sensibilizzazione culturale e sociale con le <b>Associazioni</b> del territorio tra le quali A.N.F.F.A.S. di Vallecamonica, la Polisportiva Disabili e le altre Cooperative Sociali del territorio.</p>
	<p><b>QUALITÀ DELLA VITA DELL'OSPITE</b></p> <p>Le azioni a favore del <b>mantenimento</b> e delle <b>sviluppo</b> delle <b>autonomie</b> sono prioritariamente volte alla ricerca di una <b>migliore qualità della vita</b> della persona. Il raggiungimento del <b>benessere globale</b> si realizza attraverso l'acquisizione di un <b>maggio livello di autonomia</b> e di <b>integrazione sociale</b>. L'analisi dei bisogni dell'ospite viene elaborata considerando la persona e tenendo conto, non solo dei bisogni derivanti dal grado di disabilità ma delle <b>caratteristiche personali</b>, degli <b>interessi</b> e delle motivazioni. L'osservazione pone attenzione oltre che all'ospite, alle sue relazioni sociali e alle dinamiche relazionali affettive ed emotive interne al gruppo ed all'ambiente ce lo circonda.</p>
<p>Tariffa</p>	<p><b>Quota Sociale a carico di Famiglia/Comuni + Quota Sanitaria a carico del Servizio Sanitario Regione Lombardia</b></p> <p><b>Responsabile: BARBARA GUALENI</b></p>



## Comunità Alloggio Residenziale Disabili (C.A.R.D.)

<b>Modalità di accesso</b>	Il cittadino, per accedere al servizio, presenta la richiesta alla Cooperativa Arcobaleno la quale mette a disposizione il <b>modulo richiesta di ammissione</b> e la <b>Carta dei Servizi</b> , il Coordinatore illustrerà le caratteristiche gestionali, logistiche, strutturali ed economiche del servizio. La domanda di ammissione dovrà essere corredata dalla <b>documentazione sanitaria e sociale</b> utile al fine di una prima valutazione e dall' eventuale <b>richiesta di compartecipazione economica</b> da parte del Comune di residenza.
<b>Descrizione</b>	La C.A.R.D. è un <b>Servizio Residenziale, aperto 365 giorni all'anno 24 ore su 24</b> . Accoglie sino a <b>3 ospiti e può funzionare come servizio di pronto intervento senza limiti di tempo</b> . La Comunità rileva il profilo di fragilità della persona che presenta necessità di prestazioni socio sanitarie di lungo assistenza, in collaborazione con le Assistenti Sociali e i referenti istituzionali, valutato il livello di fragilità si definiscono le tipologie di prestazioni. La Comunità è integrata con altri servizi per disabili, accoglie i suoi ospiti offrendo loro un'esperienza di vita comunitaria in un ambiente educativo, socio - assistenziale affettivamente ricco ed in grado di consentire l'instaurarsi di legami validi e duraturi. La C.A.R.D. mira alla crescita evolutiva dell'ospite nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione con l'obiettivo di sviluppare le capacità residue e di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti. La C.A.R.D. offre ai suoi ospiti la specifica assistenza residenziale, nonché interventi socio-educativi mirati e personalizzati anche tramite la possibilità di accesso sia ai propri servizi semiresidenziali del sistema socio sanitario e sociale o altri servizi del territorio. La C.A.R.D. garantisce un'assistenza specialistica, il pieno soddisfacimento dei bisogni primari, assistenziali e sociali, sopperendo alle difficoltà che l'ospite incontra nel provvedere di propria iniziativa al personale progetto di vita. L'organizzazione dell'ambiente evidenzia caratteristiche particolari atte a creare confortevoli condizioni di vita. Sono previsti nell'arco della giornata, momenti di animazione tali da soddisfare il bisogno di relazione e di sollecitare la capacità di rapporto relazionale, il massimo sviluppo dell'autonomia personale, dell'espressione di sé e del mantenimento del patrimonio culturale posseduto.
<b>Destinatari</b>	Persone disabili con diversi gradi di disabilità.
<b>Retta</b>	Retta giornaliera sociale a tempo pieno a carico di Comune e Famiglia è di <b>€. 50,00 + IVA 5%</b> per coloro che usufruiscono di Servizi interni alla Cooperativa e di <b>€. 80,00 + IVA 5%</b> in giornate di chiusura dei servizi. <b>€. 140,00 + IVA 5%</b> per chi proviene dall'esterno. La retta è onnicomprensiva di tutte le prestazioni erogate, alla famiglia sono richiesti <b>€.70,00 + IVA 5%</b> mensili per spese personali (vestiti, creme corpo, medicazioni avanzate).

<i>Maturazione psicologica, relazionale e sociale</i>	<i>Sana integrazione con il contesto locale</i>
<i>Mantenimento del legame con la famiglia d'origine</i>	<i>Gestione dinamica del processo educativo</i>

<b>Ingresso in Struttura e Piano</b>	<b>ACCETTAZIONE DELL'OSPITE</b> Analisi situazione, incontro con l'ospite e visita struttura, valutazione idoneità presentazione all'ospite dell'equipe.
	<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b> Ingresso nel servizio, osservazione, pianificazione dell'intervento individualizzato,



<b>Individualizzato</b>	monitoraggio.
	<p><b>STESURA DEL PIANO INIDIVIDUALIZZATO</b></p> <p>Definizione del Programma Individualizzato di assistenza e individuazione delle prestazioni. Nel caso in cui si evidenzi la necessità di attività integrative, sarà cura del Coordinatore, concordemente con e valutare la frequentazione di unità d'offerta semiresidenziali del sistema socio sanitario o del sistema sociale.</p>

<b>GIORNATA TIPO DELLA CARD</b>				
ALZATA, DOCCIA, TRUCCO E ACCONCIATURA <b>7.00-8.30</b>	COLAZIONE <b>8.30-9.00</b>	ATTIVITA PROGRAMMATE <b>9.00-16.30</b>	RIENTRO IN COMUNITA <b>11.30-12.00</b>	USCITA <b>17.00-18.00</b>
IGIENE <b>18.00-18.30</b>	CENA <b>18.30-20.00</b>	RIORDINO SPAZI COMUNI <b>20.00</b>	<i>A scelta dopo cena visione programmi TV</i>	A DORMIRE <b>11.30</b>

<b>INDICATORI, OBIETTIVI DI MONITORAGGIO E AREE DI OSSERVAZIONE SPECIFICA</b>		
<b>Obiettivo 1</b>	<b>Obiettivo 2</b>	<b>Obiettivo 3</b>
Scheda conoscitiva I.C.F. per l'elaborazione del Progetto Individualizzato: Programma abilitativo, riabilitativo e di socializzazione	Stesura del Progetto Individualizzato	Programmazione delle attività

	<p><b>ALIMENTAZIONE DIETA E IGIENE</b></p> <p>Il Centro dedica particolare attenzione alla <b>pulizia</b> ed all'<b>igiene</b> nel confezionamento ed erogazione dei pasti applicando il <b>piano di autocontrollo alimentare HACCP</b>. La sua applicazione consente di controllare ogni fase di lavorazione e somministrazione dei pasti e di avere un monitoraggio dell'intero processo di cucina. Il Centro garantisce una <b>dieta speciale personalizzata in caso di patologie</b>. Le diete legate a particolari esigenze patologiche vengono erogate a seguito della presentazione al Centro del genitore di idonea certificazione medica. Ogni successiva variazione, deve essere prescritta dal medico curante. Il Centro offre una curata mensa interna con menù personalizzati e dietetici.</p>
	<p><b>DIARIO COMPORTAMENTALE</b></p> <p>Rilevazione sistematica delle osservazioni sul <b>comportamento</b> e sulle <b>situazioni particolari</b> riguardanti la quotidianità dell'ospite. Esso rappresenta uno strumento di <b>monitoraggio costante</b> dell'andamento generale del ospite.</p>





<b>Elementi di Qualità</b>	<b>VERIFICA E MONITORAGGIO</b> Per garantire una valutazione del servizio, i <b>progetti individualizzati</b> vengono sottoposti a <b>verifica</b> . Sono stati individuati strumenti in grado di valutare il processo di erogazione del servizio nella sua rispondenza a parametri ed obiettivi prefissati di efficacia. La Taratura degli strumenti corrisponde ad un controllo periodico su schede, questionari, griglie e moduli al fine di valutare la rispondenza di questi l'oggetto di verifica
	<b>COLLOQUIO PROGRAMMATO E VERIFICHE</b> Il familiare ha la possibilità di incontrare gli operatori del servizio ogniqualvolta ne senta la necessità. E' previsto almeno un incontro annuale con la famiglia per monitorare e verificare l'andamento dei Progetti Individualizzati. Il personale è comunque sempre disponibile per qualsiasi tipo di informazione negli orari di apertura del Centro.
	<b>OSSERVAZIONE ICF SCHEDA CONOSCITIVA E PROGETTO INDIVIDUALE</b> Per l'analisi delle <b>potenzialità</b> e dei <b>bisogni</b> dell'ospite, propedeutica all'elaborazione del <b>progetto individualizzato</b> .
	<b>STANDARD DI PERSONALE</b> Il Centro assicura ampiamente lo standard globale di minuti assistenziali per ospite come previsto dai parametri della <b>Regione Lombardia</b> , nel servizio operano stabilmente le seguenti figure professionali <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Coordinatore psicologo</li> <li>1. Educatore professionale</li> </ol>

<b>Elementi caratteristici</b>	<b>CENTRALITA DELLA FAMIGLIA</b> Il servizio sostiene la famiglia rispettandone e stimolandone l'autonomia sia educativa che sociale. La persona disabile è aiutata nelle sue motivazioni personali e la programmazione delle attività sia individuali che di gruppo vengono discusse e verificate con la famiglia. Il coordinatore del Servizio in stretta collaborazione con l'équipe cura il rapporto con i familiari. I Familiari sono una parte attiva nel processo di erogazione del servizio, è a loro disposizione un questionario di soddisfazione con annessa una scheda per esprimere in ogni momento lamentele o apprezzamenti in merito del Servizio.
	<b>SENSIBILIZZAZIONE DEL TERRITORIO</b> Il servizio promuove la crescita della <b>solidarietà</b> , della <b>"diversità"</b> come risorsa, con attenzione all'integrazione tra Servizi, Enti ed Associazioni del territorio di riferimento. Nella Programmazione vengono organizzate attività che coinvolgono il <b>territorio</b> , che permettono l'incontro con le realtà associative presenti e la partecipazione alle <b>iniziative locali</b> . Il Servizio stimola iniziative di formazione e di sensibilizzazione culturale e sociale con le <b>Associazioni</b> del territorio tra le quali A.N.F.F.A.S. di Valle Camonica, la Polisportiva Disabili e le altre Cooperative Sociali del territorio.
	<b>QUALITÀ DELLA VITA DELL'OSPITE</b> Le azioni a favore del <b>mantenimento</b> e delle <b>sviluppo</b> delle <b>autonomie</b> sono prioritariamente volte alla ricerca di una <b>migliore qualità della vita</b> della persona. Il raggiungimento del <b>benessere globale</b> si realizza attraverso l'acquisizione di un <b>maggio livello di autonomia</b> e di <b>integrazione sociale</b> . L'analisi dei bisogni dell'ospite viene elaborata considerando la persona e tenendo conto, non solo dei bisogni derivanti dal grado di disabilità ma delle <b>caratteristiche personali</b> , degli <b>interessi</b> e delle motivazioni. L'osservazione pone attenzione oltre che all'ospite, alle sue relazioni sociali e alle dinamiche relazionali affettive ed emotive interne al gruppo ed all'ambiente ce lo circonda.
	<b>Responsabile: BARBARA GUALENI</b>



## Centro Socio Educativo (C.S.E.)

<b>Descrizione</b>	Disabili la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al Sistema Socio Sanitario. Il C.S.E. è un Servizio Diurno a regime semiresidenziale. Per ogni ospite iscritto al servizio viene steso un <b>progetto educativo individualizzato</b> . Le <b>attività educative e formative</b> del Centro si indirizzano allo sviluppo di 4 aree di abilità necessarie per favorire una positiva integrazione sociale ed occupazione dei ragazzi. Le attività sono programmate affinché ciascun ragazzo possa essere impegnato in quelle a lui più utili e gradite.
<b>Modalità di accesso e dimissioni</b>	Il cittadino, per accedere al servizio, presenta la richiesta alla Cooperativa Arcobaleno la quale mette a disposizione il modulo richiesta di ammissione e la Carta dei Servizi, il Coordinatore illustrerà le caratteristiche gestionali, logistiche, strutturali ed economiche del servizio. La domanda di ammissione dovrà essere corredata dalla documentazione sanitaria e sociale utile al fine di una prima valutazione in collaborazione il Servizio Sociale del Comune di residenza. Qualora il cittadino esprima la volontà di accedere alla compartecipazione del proprio Comune, è necessaria la compilazione della Richiesta di compartecipazione economica. La Cooperativa, terminato l'iter valutativo condotto in collaborazione con il Servizio Sociale Comunale, ed acquisito il necessario nullaosta di copertura finanziaria, comunica l'esito direttamente alla famiglia ed al Comune. Le dimissioni, sono disposte dal Servizio Sociale del Comune di residenza dell'utente, d'intesa con la famiglia ed il Responsabile della Cooperativa.
<b>Funzionamento e standard gestionali</b>	Arcobaleno, in coerenza con le caratteristiche e le esigenze del cliente predispone il Progetto Educativo Individualizzato denominato P.E.I. Gli obiettivi del progetto sono finalizzati al potenziamento/mantenimento delle autonomie personali, della socializzazione, del livello culturale, di abilità propedeutiche all'inserimento occupazionale. Il progetto viene verificato periodicamente e mantenuto nel fascicolo personale. Il C.S.E. garantisce un rapporto educativo 1:5 in linea con quanto richiesto dalla normativa regionale.
<b>Tariffa</b>	A carico di Comune e Famiglia: la retta giornaliera a tempo pieno omnicomprendiva di tutte le prestazioni erogate € 46,35; retta giornaliera part time orizzontale € 28,16 escluso pasto.

<b>GIORNATA TIPO DEL CENTRO SOCIO EDUCATIVO</b>			
Il C.S.E. è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00 per 235 giorni all'anno			
<b>ARRIVO</b> 8.00	<b>ATTIVITA'</b> 9.30-11.30	<b>PREPARAZIONE PRANZO</b> 11.30	<b>PRANZO</b> 12.00-13.00
<b>RIORDINO, IGIENE E RELAX</b> 13.00-13.30		<b>ATTIVITA'</b> 13.30-14.30	<b>RIORDINO SPAZI</b> 14.30-15.00
			<b>USCITA</b> 15.00



## Elementi di Qualità

### ACCETTAZIONE OSPITE

Analisi situazione dell'ospite; visita struttura; illustrazione servizio; valutazione idoneità di concerto all'assistente sociale del comune di provenienza del cliente; incontro ospite e famiglia; presentazione ospite all'equipe.

### EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Ingresso nel servizio; osservazione tramite modulo ICF; pianificazione; monitoraggio.

### INCONTRI DI VERIFICA E COLLOQUIO PROGRAMMATO

Almeno un **incontro annuale** con la **famiglia** e con i **referenti territoriali** per monitorare e verificare i progetti individualizzati. Il familiare ha la possibilità di incontrare gli operatori del servizio ogniqualvolta ne senta la necessità.

### GRIGLIE DI VERIFICA E OSSERVAZIONE I.C.F.

Per garantire un'effettiva valutazione del servizio erogato i progetti individualizzati vengono sottoposti a verifica. Per l'analisi delle potenzialità e dei bisogni dell'ospite, propedeutica all'elaborazione del progetto individualizzato

### DIARIO COMPORTAMENTALE

**Osservazione** continua del comportamento e delle situazioni particolari relative alla quotidianità dell'ospite

## Elementi caratteristici

### CENTRALITÀ DELLA FAMIGLIA

Il servizio sostiene la **famiglia** rispettandone e stimolandone l'**autonomia** sia educativa che sociale. La persona disabile è aiutata nelle sue motivazioni personali e la programmazione delle attività sia individuali che di gruppo vengono discusse e verificate con la famiglia. Il coordinatore del Servizio in stretta collaborazione con l'èquipe cura il rapporto con i familiari. I Familiari sono una parte attiva nel processo di erogazione del servizio, è a loro disposizione un questionario di soddisfazione con annessa una scheda per esprimere in ogni momento lamentele o apprezzamenti in merito del Servizio.

### SENSIBILIZZAZIONE DEL TERRITORIO

Il servizio promuove la crescita della **solidarietà**, della **"diversità"** come risorsa, con attenzione all'integrazione tra Servizi, Enti ed Associazioni del territorio di riferimento. Nella Programmazione vengono organizzate attività che coinvolgono il **territorio**, che permettono l'incontro con le realtà associative presenti e la partecipazione alle **iniziative locali**. Il Servizio stimola iniziative di formazione e di sensibilizzazione culturale e sociale con le Associazioni del territorio tra le quali A.N.F.F.A.S. di Vallecamonica, la Polisportiva Disabili e le altre Cooperative Sociali del territorio.

### QUALITÀ DELLA VITA DELL'OSPITE

Le azioni a favore del **mantenimento** e delle **sviluppo delle autonomie** sono prioritariamente volte alla ricerca di una **migliore qualità della vita** della persona. Il raggiungimento del **benessere globale** si realizza attraverso l'acquisizione di un maggior livello di **autonomia** e di **integrazione sociale**. L'analisi dei bisogni dell'ospite viene elaborata considerando la persona e tenendo conto, non solo dei bisogni derivanti dal grado di **disabilità** ma delle **caratteristiche personali**, degli **interessi** e delle **motivazioni**. L'osservazione pone attenzione oltre che all'ospite, alle sue **relazioni sociali** e alle **dinamiche relazionali affettive ed emotive** interne al **gruppo** ed all'**ambiente** che lo circonda.

Responsabile: ELENA RIVADOSSI



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

<h3 style="margin: 0;">Presentazione e Obiettivi</h3>	<p><b>Servizio territoriale</b> rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, necessitano di <b>interventi a supporto e sviluppo</b> di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale. E' caratterizzato dall'offerta di <b>percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati</b>, determinati temporalmente e condivisi con la famiglia. La finalità del servizio è favorire <b>l'inclusione sociale</b> della persona potenziando o sviluppando le sue <b>autonomie personali</b>. Il servizio contribuisce inoltre l'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili <b>all' eventuale inserimento professionale</b> che dovrà avvenire in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo. Il Servizio garantisce progetti individualizzati che consentono alla persona di:</p> <p><b>ACQUISIRE COMPETENZE SOCIALI</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita</li> <li>B. Organizzare il proprio tempo</li> <li>C. Aver cura di sé</li> <li>D. Intessere relazioni sociali</li> </ul> <p><b>ACQUISIRE/RIACQUISIRE IL PROPRIO RUOLO NELLA FAMIGLIA E NELLA SOCIETA'</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. Potenziamento e sviluppo delle competenze cognitive</li> <li>B. Potenziamento delle abilità funzionali residue</li> <li>C. Riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro</li> </ul>
<h3 style="margin: 0;">Destinatari</h3>	<p>Persone disabili di età compresa tra i 16 ed i 35 anni e /o Persone di età superiore ai 35 con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario O sociosanitario necessitano, per la loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali. Possono accedere al servizio persone con patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.</p>
<h3 style="margin: 0;">Modalità di accesso e dimissioni</h3>	<p>La richiesta di accesso al servizio è presentata dal cittadino al <b>Servizio Sociale</b> del <b>Comune</b> che, inoltra la richiesta, ai competenti Servizi dell'<b>Azienda Territoriale dei Servizi alla persona</b>, per la valutazione finale dell'ammissione. Le dimissioni, sono disposte dal Servizio Area Adulti dell'Azienda, d'intesa con la famiglia ed il Responsabile della Cooperativa</p>
<h3 style="margin: 0;">Funzionamento e standard gestionali</h3>	<p>230 giorni – 46 settimane. Orario giornaliero e settimanale minimo 10 ore consono alla realizzazione delle attività previste nei singoli progetti individualizzati.</p>



## Servizio Educativo Territoriale (S.E.T.) modulo S.F.A.

<b>Presentazione E obiettivi</b>	<p>E' un <b>servizio sociale territoriale</b> rivolto a persone disabili che necessitano di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima, capacità relazionali comunicative e maggiori autonomie. Obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acquisire competenze sociali</li> <li>- Acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella società</li> </ul> <p>A seconda delle modalità di frequenza previste dal Progetto Educativo Individualizzato, possono essere strutturate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attività presso la sede del servizio</li> <li>- Attività con la presenza dell'educatore del servizio</li> <li>- Attività di esercitazione all'autonomia in contesti esterni</li> <li>- Attività all'esterno con volontari e/o in autonomia</li> </ul>
<b>Destinatari</b>	<p>Persone giovani ed adulte <b>disabili</b> residenti in <b>Valle Camonica</b> con potenzialità/capacità relazionali che non sono in grado di svolgere un'attività lavorativa od occupazionale in autonomia e necessitano di interventi di promozione e maturazione e/o consolidamento delle autonomie.</p>
<b>Modalità di accesso e dimissioni</b>	<p>La richiesta di accesso al servizio è presentata dal cittadino al <b>Servizio Sociale</b> del <b>Comune</b> che, inoltra la richiesta, ai competenti Servizi dell'<b>Azienda Territoriale dei Servizi alla persona</b>, per la valutazione finale dell'ammissione. Le dimissioni, sono disposte dal Servizio Area Adulti dell'Azienda, d'intesa con la famiglia ed il Responsabile della Cooperativa.</p>
<b>Funzionamento e standard gestionali</b>	<p><b>APERTURA:</b> 5 giorni settimanali per 230 giornate annue          Minimo 9 ore massimo 35 ore settimanali con 3 possibili modalità di frequenza:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Full time 35 ore settimanali su 5 giorni</li> <li>2. Part Time dalle 9 alle 18 ore settimanali</li> </ol> <p>Responsabile: ELENA RIVADOSSI</p>
<b>Tariffa</b>	<p>A carico di Comune e Famiglia: la retta giornaliera a tempo pieno € 26,07 escluso pasto; retta giornaliera part time orizzontale 18 ore settimanali € 15,64 escluso pasto; retta giornaliera part time orizzontale 9 ore settimanali € 10,43 escluso pasto.</p>



## Laboratorio Artigianale Arc.h.è.

### Elementi caratteristici di ARC.H.E'



Il laboratorio ARC.H.E' inaugurato **nel 2004** è un luogo ove i ragazzi disabili possono sperimentare il contesto occupazione: lavoro-produzione-vendita.

Il progetto rappresenta una sfida e **un ideale di dignità umana e professionale**, orientato alla valorizzazione ed alla promozione di **inespresse capacità "professionali"**.

Ogni prodotto viene realizzato grazie al supporto tecnico di **consulenti esperti, volontari, artigiani ed educatori** che stimolano i ragazzi diversamente abili, ad utilizzare tutte le loro risorse ed il loro impegno per dar vita a prodotti, caratterizzati dalla qualità delle **materie prime** e dal pregio della **fattura a mano**.

I materiali grezzi: **legno, cuoio, feltro, lane e cotone** pregiati vengono trasformati in pezzi unici.

Su **specifica richiesta** vengono confezionate **bomboniere**, per accompagnare ed aggiungere valore ai momenti più belli della propria vita.

Via Domenighini (Piazza Mercato) 25043 Breno

## Appartamenti protetti per Disabili (Casa Alloggio) (Residenzialità Leggera)

### Elementi caratteristici

La Casa Alloggio, inaugurata nel **2003**, è costituita da **due appartamenti protetti** destinati ad accogliere persone disabili con una **discreta autonomia**, che necessitano tuttavia di un sostegno in determinate funzioni. L'obiettivo è quello di ricreare un **ambiente familiare** nel quale, la presenza minima delle operatrici professionali ha lo scopo di permettere una **crescita personale** sviluppando le varie **capacità** e mantenendo ciò che si è già acquisito. Lo stretto rapporto con le **famiglie** di origine è funzionale da una parte come supporto alle famiglie stesse e dall'altra come momento di condivisione di ogni tappa del Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I) Sono previsti due momenti annuali durante i quali tutte le famiglie si incontrano con il personale per condividere il lavoro svolto e raccogliere eventuali consigli o lamentele per cercare di rendere il servizio sempre più efficiente e calibrato sulle singole ospiti. Oltre alla coordinatrice ed all'educatrice, intorno all'appartamento ruotano **numerosi volontari** attraverso i quali le ospiti hanno le possibilità di intensificare e consolidare i rapporti con l'ambiente esterno. Tutte le ospiti, durante la giornata frequentano diversi servizi (C.S.E, S.F.A, S.E.T., laboratorio Arc.h.è, inserimento lavorativo) le operatrici dell'appartamento hanno degli incontri con i diversi operatori per condividere alcuni aspetti comuni e portare avanti coerentemente gli obiettivi educativi. La Casa Alloggio è l'abitazione degli ospiti, pertanto non vengono organizzate attività strutturate, bensì si perseguono obiettivi orientati all'**autonomia personale, sociale e relazionale**. Il Servizio infatti si pone come intermediario nell'individuazione di varie opportunità ed attività verso le quali orientare i propri ospiti a seconda di **necessità, capacità ed attitudini individuali**. Dal **2013**, per migliorare ancora di più la vita delle ospiti entrambi gli appartamenti sono stati dotati di **pulsanti** per l'emergenza che mettono immediatamente in contatto con il personale reperibile 24 su 24 365 giorni l'anno. Inoltre l'installazione di **videocamere** con sistema output e input permette una videosorveglianza costante e la possibilità di comunicare in videoconferenza con le operatrici. L'uso di computer **touch screen** fisso alla parete



<p><b>Destinatari e criteri d'accesso</b></p>	<p>permette loro di avvicinarsi alla tecnologia con estrema facilità agevolandole in tanti compiti.</p> <p>Personne disabili femminili con <b>disabilità medio lieve</b> e/o persone psicologicamente fragili con ritardo mentale al limite, con evidente grado di autonomia, che necessitano di soluzioni abitative diverse dalla famiglia d'origine o dalle "classiche" strutture residenziali. Chi si fosse interessato al servizio potrà presentare la <b>richiesta</b> o rivolgendosi direttamente presso la sede della <b>Cooperativa</b> o facendo riferimento all'<b>Assistente sociale</b> del proprio Comune di residenza. Nel caso in cui pervenissero più richieste contemporaneamente, si utilizzano per l'ammissione i seguenti criteri di priorità:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>Residenza nel territorio della Valle Camonica;</b></li> <li>2. <b>Frequenzazione di un Servizio gestito dalla Cooperativa Arcobaleno;</b></li> <li>3. <b>Gravità della situazione abitativo – assistenziale del disabile;</b></li> <li>4. <b>Data della richiesta di ammissione da parte dell'esercente la potestà genitoriale.</b></li> </ol>
<p><b>Funzionamento</b></p>	<p>Il Servizio è aperto tutto l'anno <b>24 ore su 24. Dal lunedì al venerdì</b> è prevista la presenza del personale educativo e del coordinamento <b>dalle ore 16.00 alle ore 21.00</b>, per il fine settimana e nelle festività è previsto il rientro a casa. Il coordinatore è comunque reperibile nel fine settimana al n°<b>347-2959662</b>. Nel caso in cui l'ospite decida di rimanere, la famiglia è gentilmente pregata di comunicarlo al personale al fine di garantire un servizio efficiente. La scelta di lasciare ampia libertà di autogestione durante il fine settimana è orientato al mantenimento dei rapporti con la famiglia consentendo il miglioramento degli obiettivi finalizzati all'autonomia. Il Coordinatore si accorderà con la famiglia al fine di garantire una gestione la più funzionale possibile alle esigenze abitative dei suoi ospiti.</p>
<p><b>Giornata Tipo</b></p>	<p>Ore 6.50 Sveglia  Ore 7.00 Colazione  Ore 7.15 Igiene mattutina  Ore 7.30 Riordino camera, cucina  Ore 8.30 Attività: C.S.E./ Laboratorio occupazionale/inserimento lavorativo  Ore 12.00 Pranzo  Ore 13.00 Proseguimento attività C.s.e  Ore 15.00 Attività varie calibrate sui bisogni delle ospiti quali ad es. attività di cucina, piscina, palestra, laboratorio Arc.h.è, spesa etc.  Ore 18.30 Rientro in appartamento: accoglienza e igiene serale  Ore 19.30 Cena  Ore 20.30 Riordino e pulizie ambienti</p>
<p><b>Riferimenti</b></p> <p><b>Tariffe</b></p>	<p>Il <b>Coordinatore, CATERINA PELLEGRINELLI</b> è disponibile il <b>martedì dalle ore 16.30 alle ore 18.30</b>, l'ufficio della Cooperativa è disponibile per qualsiasi evenienza dal <b>lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 17.00 telefono (0364 – 321074 – fax 0364 – 320845.)</b> Gli orari del personale sono funzionali alle attività degli ospiti (frequenzazione scuola, servizi, tempo libero presso attività sportiva, feste, gite, rientri in famiglia e qualsiasi altra attività presente e disponibile su territorio).</p> <p><b>Personale:</b> 1 coordinatore con funzioni educative, 1 educatore, 1 ausiliario socio assistenziale</p> <p>Costo del Servizio è di: <b>€. 540,00 mensili a carico della Famiglia/Ospite</b> + Integrazione a carico di Comune, Regione <b>€.12,00</b> giornalieri e comprende vitto, alloggio, utenze, servizi di segreteria, adsl, accompagnamento a visite specialistiche e medicina di base, supporto alla famiglia in caso di ricovero ospedaliero. La quota non comprende l'acquisto di farmaci, gite estive ed invernali, iscrizioni ad attività sportive, visite specialistiche, prodotti di cosmesi ed igiene personale, indumenti, estetista, parrucchiera.</p>



## AREA MINORI E FAMIGLIA

### Presentazione

L'area minori della Cooperativa Arcobaleno dispone di una **vasta gamma di servizi specialistici** erogati sia in convenzione con l'Azienda Territoriale dei Servizi alla Persona sia privatamente. Arcobaleno lavora nel rispetto dei diritti dei bambini così come sancito dalla Convenzione Internazionale sui diritti dell'infanzia.

Ad ogni bambino deve essere garantito il rispetto della sua dignità costituita da diritti irrinunciabili quali:

**Uguaglianza, Dignità, Identità, Sicurezza, Cure speciali, Affetto, Educazione, Soccorso, Tutela, Pace.**

*Ogni nostro operatore lavora per questo!*

### Assistenza Domiciliare Educativa Minori

**Il servizio, offre un sostegno educativo in favore di minori in situazioni di disagio familiare.**

L'intervento viene effettuato presso il domicilio del minore rivolgendosi a tutti i minori che, a seguito della valutazione dell'équipe psicosociale delle **Azienda Territoriale dei Servizi alla Persona** e dei **Servizi Specialistici** che ne richiedono l'attivazione, necessitano di un intervento educativo qualificato di assistenza e di sostegno all'interno del nucleo familiare.

#### **Obiettivi generali**

- Attuare interventi per creare o ricreare un equilibrio nelle reazioni familiari
- Promuovere una sana crescita del minore all'interno della propria famiglia
- Rendere autonoma la famiglia nelle funzioni educative e sociali
- Evitare spostamenti del minore in strutture protette o estranee alla famiglia
- Favorire l'integrazione del minore nella propria Comunità locale
- Offrire un sostegno scolastico
- Attuare interventi al fine di migliorare le competenze socio – relazionali riguardanti la famiglia
- Potenziare la sfera dell'autonomia personale del minore

#### **COME PUO ESSERE RICHIESTO IL SERVIZIO**

La richiesta di attivazione del servizio può essere presentata al Servizio Sociale del Comune di residenza da parte della famiglia eventualmente sostenuta da altri servizi di riferimento (NPJA, SERD, NOA, CPS, Consultorio familiare, Servizio Tutela minori, scuola...).

**RESPONSABILE: ELEONORA ZANARDINI**

### Sostegno Domiciliare Educativo

Si tratta di un intervento erogato a domicilio da personale educativo specializzato finalizzato a sostenere il minore disabile nel suo percorso di crescita con particolare riferimento a diverse aree quali quelle dell'apprendimento scolastico, dell'integrazione sociale, della autonomie e del sollievo alla famiglia. L'intervento può essere svolto parzialmente anche al di fuori della propria abitazione coerentemente con gli obiettivi definiti nel progetto educativo individualizzato. Il Servizio è svolto in Convenzione con l'Azienda Territoriale dei Servizi alla persona.

#### **COME PUO ESSERE RICHIESTO IL SERVIZIO**

La richiesta di accesso al servizio è presentata dalla famiglia all'Assistente sociale del Comune di residenza.

**RESPONSABILE: ELEONORA ZANARDINI**





## Assistenza Specialistica Scolastica

Arcobaleno svolge questo servizio in regime di accreditamento con la Comunità Montana di Valle Camonica e in convenzione con le Aziende Speciali del territorio. Questo specifica tipologia di servizio assicura l'assistenza finalizzata al raggiungimento dell'autonomia fisica, della comunicazione, relazionale e di apprendimento dei minori in situazione di handicap fisico, psichico e sensoriale presso le scuole di ogni ordine private o pubbliche. **Il servizio segue le linee di intervento del "Protocollo tecnico Operativo per le azioni di integrazione scolastica degli alunni con disabilità delle scuole di ogni ordine e grado del Distretto Valle Camonica Sebino"**. Lo scopo di questo protocollo, la cui formulazione è condivisa tra il Centro Coordinamento Servizi Scolastici, l'Ufficio di Piano della Comunità Montana di Valle Camonica, l'Azienda Territoriale dei Servizi alla Persona, la Neuropsichiatria Infantile, tutti gli Enti erogatori del servizio, l'Associazione A.N.F.F.A.S.; è quello di favorire il benessere e la crescita educativa del minore con disabilità all'interno del gruppo classe.

### COME PUÒ ESSERE RICHIESTO IL SERVIZIO

Il servizio può essere richiesto direttamente dalla famiglia contattando l'**Assistente Sociale del proprio Comune** di residenza presentando istanza di assistenza specialistica su modulistica predisposta. La scelta dell'Ente erogatore del Servizio compete alla famiglia.

**RESPONSABILE: ELEONORA ZANARDINI**

## Consulenza Pedagogica e Psicosociologica Diagnosi e Trattamento D.S.A. C.T.E.E.

Questo servizio offre, sia al privato che al pubblico, tutta una gamma di prestazioni orientate al supporto ed al sostegno della famiglia e all'organizzazione dei progetti specifici per minori e adolescenti. Possono infatti essere richieste le seguenti tipologie di prestazioni in ambito psicopedagogico:

- Supporto nell'area psico - pedagogica
- Analisi dei disturbi dell'apprendimento
- Terapia psicomotoria e progetti di educazione psicomotoria
- Predisposizione interventi formativi per genitori e insegnanti
- Consulenza a ruolo genitoriale
- Consulenza a adolescenti
- Consulenza genitori per difficoltà scolastiche
- Mediazione familiare
- Prevenzione ed educazione emotiva
- Progettazione e gestione spazio di aggregazione
- Sportelli d'ascolto e laboratori nelle Scuole di ogni ordine e grado
- Progettazione Servizi per minori e adolescenti
- Diagnosi DSA (Equipe specialistica: Neuropsichiatra Infantile: CAMILLO CARLUCCI, Psicologo: ELEONORA ZANARDINI – PAOLA BETTONI, JESSICA BENDOTTI- Logopedista: ROSANNA DEL VECCHIO)
- Trattamento DSA

**RESPONSABILE: ELEONORA ZANARDINI**



## Psicomotricità

L'educazione psicomotoria è una **pratica preventiva ed educativa** utile alla maturazione psicologica, cognitiva e affettivo-relazionale del bambino, lo supporta nel processo di maturazione, permettendogli il passaggio dal piacere di agire al piacere di pensare e preparandolo all'apprendimento scolastico. L'obiettivo dell'educazione psicomotoria è quello di favorire il **processo di crescita** e di **strutturazione dell'identità** del bambino in uno spazio specificamente allestito e in un tempo particolare (generalmente 10 sedute di 60 minuti). Nell'ambiente dove il bambino viene a trovarsi con lo psicomotricista esistono tre regole fondamentali: non farsi male, non far male agli altri, non distruggere il materiale, per il resto può muoversi e far ciò che vuole. La terapia psicomotoria è attuabile **per tutti i bambini**, in particolare con coloro che presentano ritardi e sindromi psicomotorie, disturbi del comportamento della comunicazione e dell'apprendimento. Le attività si svolgono all'interno della stanza di psicomotricità in un rapporto **individuale** o di **gruppo**, in un **setting specifico** (bambino + storia del bambino + psicomotricista + storia del psicomotricista + tempo + spazio + materiale per agire). La stanza di psicomotricità viene messa a disposizione del bambino che può utilizzare il materiale che trova all'interno in qualsiasi momento in qualsiasi modo, da qui lo psicomotricista interviene osservando, riconoscendo ed agendo sul disagio aiutandolo ad evolvere

**RESPONSABILE: ELEONORA ZANARDINI**

## AREA ANZIANI

### Assistenza Domiciliare Anziani e Disabili

Questo servizio offre un complesso di prestazioni di natura socio assistenziale direttamente al domicilio della persona anziana o disabile adulta. L'intervento è finalizzato a garantire l'accudimento della persona, prevenendo situazioni a rischio di emarginazione e consentendo la permanenza nel quotidiano ambiente di vita. Le prestazioni vengono erogate da personale qualificato professionalmente: A.S.A – O.S.S. Il servizio viene erogato in regime di accreditamento e/o convenzione con l'Azienda territoriale dei servizi alla Persona, con l'A.S.L. Valle Camonica Sebino o direttamente con il cittadino privato.

#### **Prestazioni offerte**

Il servizio mira alla costituzione di un progetto integrato di risorse specialistiche e complementari perseguito attraverso l'erogazione di prestazioni quali:

- **Aiuto nella cura e nel mantenimento della persona;**
- **Igiene personale, Mobilizzazione, Compagnia;**
- **Aiuto nell'assunzione e/o somministrazione dei pasti;**
- **Prevenzione delle piaghe da decubito;**
- **Sostegno e recupero dell'autonomia personale;**
- **Aiuto nel governo della casa;**
- **Preparazione pasti, spesa;**
- **Favorire socializzazione;**
- **Mantenimento e rafforzamento delle relazioni familiari, sociali e comunitarie;**
- **Disbrigo di pratiche INPS, collegamento con altri servizi (medico di base, specialista, etc.);**
- **Eventuale assistenza in caso di ricovero ospedaliero.**

#### **COME PUO ESSERE RICHIESTO IL SERVIZIO**

Il servizio può essere richiesto direttamente dal cittadino contattando l'Assistente Sociale del proprio Comune di residenza o richiedendone informazioni all'Ufficio Amministrativo della Cooperativa.

**RESPONSABILE: VALENTINA TABONI**



## Sportello di Sostegno e Aiuto Anziani

Il Coordinatore del Servizio di Assistenza Domiciliare Anziani su appuntamento e su segnalazione da parte dell'Assistente Sociale, si occupa direttamente dell'accoglienza, della rilevazione del bisogno e della risposta alla persona anziana in situazione di disagio.

1. Attivare contatti con persone fragili, sole o in difficoltà e le loro famiglie per un ascolto dei bisogni;
2. Promuovere spazi e momenti d'ascolto sul territorio;
3. Attivare contatti telefonici e visite domiciliari periodiche per un'attività di monitoraggio e prevenzione della solitudine relazionale;
4. Collaborare con i Servizi Sociali Comunali, segnala nuovi bisogni, fornisce informazioni utili alla valutazione degli esiti dei percorsi attivati;
5. Monitorare, in accordo con i Servizi Sociali Comunali, le situazioni a rischio;
6. Si attiva direttamente o attiva una rete di supporto per gli interventi non coperti da servizi territoriali (accompagnamento visite mediche, fare la spesa, recapito e ritiro di documentazione in busta chiusa per i medici di medicina generale, acquisto e recapito farmaci, elementari necessità domestiche, accompagnamento presso uffici pubblici e privati per disbrigo pratiche);
7. Si attiva direttamente e attiva una rete di supporto orientata al mantenimento o al ripristino degli aspetti sociali della Persona fragile (socializzazione, tempo libero, momenti di culto e vita di comunità).

Il Servizio, totalmente gratuito, promosso dall'Azienda Territoriale dei Servizi alla Persona in collaborazione con ATS della Montagna e Terzo Settore, è attivato dalla Cooperativa Arcobaleno

Per informazioni rivolgersi all'Assistente Sociale del proprio Comune.

**RESPONSABILE: VALENTINA TABONI**

## Sollievo per persone non autosufficienti

Il servizio può essere richiesto direttamente dal cittadino contattando direttamente la Cooperativa. La persona o il familiare può concordare direttamente con il Coordinatore del servizio un **piano di prestazioni individualizzate**.

**RESPONSABILE: VALENTINA TABONI**

## Gestione servizi per R.S.A.

Residenza Fondazione F.lli – Onlus via G. Marconi, n° 3, 25044 – Capodiponte (Bs)  
- Gestione Servizi: Socio assistenziale, Animazione, Fisioterapia, Cucina, Servizio Infermieristico.

Coordinatrice: CLAUDIA ANGELI

- COORDINAMENTO SAD: **VALENTINA TABONI**



**AREA  
SPERIMENTALE PER  
OBIETTIVI DI  
PROGRAMMAZIONE,  
SVILUPPO, QUALITÀ,  
SOCIAL MARKETING  
E PROGETTI**



Il servizio lavora in sinergia con i coordinatori delle altre aree, con il direttore e con l'amministrazione nella continua ricerca di implementazione, sia quantitativa che qualitativa, di ogni settore della Cooperativa Arcobaleno. Il confronto e la collaborazione con gli altri servizi è parte fondamentale di quest'area: l'innovazione e la crescita sono possibili solo grazie ad un lavoro coordinato e condiviso da tutti i responsabili. L'area sperimentale si avvale dell'esperienza di tre professionisti provenienti da diverse realtà del settore cooperativo e con differenti curricula universitari. Questa tripartizione permette all'equipe di vedere lo stesso oggetto di lavoro sotto diverse angolazioni, di trovare nuove vie di sviluppo, di superare eventuali impasse. Promuove la pubblicizzazione degli eventi organizzati dalla Cooperativa ed è alla costante ricerca di collaborazioni con l'esterno, senza limitarsi alle altre realtà del terzo settore.

Il settore progettazione della Cooperativa Arcobaleno, si avvale della collaborazione di **tecnici professionisti esperti** nella **progettazione** e nella **realizzazione di servizi socio-sanitari-educativi**.

Sulla scorta della nostra esperienza ci rivolgiamo a Enti pubblici e privati per consulenze e collaborazioni, con la possibilità di partecipare a bandi di finanziamento (Ricerca Bandi - Contatti con enti partners per l'implementazione di eventuali lavori di rete- Ricerca di figure adeguate allo sviluppo delle idee/progetto degli Enti richiedenti. - Stesura del progetto in ogni sua parte: qualitativa (corpo e descrizione) e quantitativa (piano finanziario) - Attenzione all'aspetto burocratico/amministrativo dell'accesso ai contributi.

Responsabile: **GABRIELE CRIMELLA**

Contatti:

**GABRIELE CRIMELLA** – [gcrimella@cooparcobaleno.com](mailto:gcrimella@cooparcobaleno.com)

**ANDREA DOMENIGHINI** – [adomenighini@cooparcobaleno.com](mailto:adomenighini@cooparcobaleno.com)

**VALENTINA FACCHINETTI** – [vfacchinetti@cooparcobaleno.com](mailto:vfacchinetti@cooparcobaleno.com)

**ASSOCIAZIONI- COOPERATIVE- ENTI PUBBLICI E PRIVATI**

**SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI**



Per ciascuna area di servizio Arcobaleno apprezza **considerazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami** che provengono dall'utenza nell'ottica del **miglioramento** continuo della **qualità** del servizio offerto.

La violazione dei principi e dei contenuti descritti nella presente **Carta dei Servizi** possono essere segnalate, con qualsiasi modalità, direttamente alla Direzione della Cooperativa; sarà cura della stessa rispondere entro 3 giorni lavorativi. Eventuali reclami scritti vengono regolarmente protocollati dall'Ufficio Amministrativo.

A discrezione della Direzione in collaborazione con le aree di coordinamento o su precisa indicazione dei regimi contrattuali con gli Enti Istituzionali, possono essere somministrati agli ospiti o ai loro familiari **Questionari di gradimento**.

Arcobaleno prevede una forma eccezionale di ristoro in caso di violazione degli standard qualitativi o quantitativi o in qualunque altro caso di disservizio **accertato dal gestore** su reclamo dell'utente. Sono esclusi dal ristoro i casi in cui l'inadempimento del gestore può non dare luogo a violazione degli standard quantitativi o qualitativi (caso fortuito, forza maggiore, eventi straordinari da definire con la maggiore precisione possibile, responsabilità di terzi, responsabilità dell'utente etc).

Telefono 0364-321074 - [info@cooparcobaleno.com](mailto:info@cooparcobaleno.com) – Via Croce n°1 25043 Breno (Bs)

## CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA DEI DIRITTI ALLA PRIVACY O DEGLI ALTRI DIRITTI DELLA PERSONALITA'

Nei trattamenti dei dati personali, anche di natura sensibile, la Arcobaleno S.C.S. Onlus applica severi criteri di sicurezza finalizzati alla riduzione pressoché dei rischi di distruzione o perdita, di accesso non controllato, di utilizzo non conforme alle finalità del trattamento.

Le informazioni e i dati che vengono richieste all'assistito o ai suoi congiunti si limitano a quelle indispensabili affinché nella progettazione del servizio si possa tenere conto della situazione complessiva dell'assistito.

Ogni informazione non indispensabile a questo scopo rappresenterebbe un inutile aggravio di responsabilità.

L'accesso al fascicolo socio-sanitario ed educativo dell'assistito è limitato, per mezzo di severe ed efficaci misure di sicurezza, al personale direttivo e di coordinamento. Il personale con mansioni generiche, o che comunque non prevedono la conoscenza del contenuto del fascicolo, riceve verbalmente o con altro mezzo, le sole informazioni necessarie ad adempiere ai propri compiti.

Il personale autorizzato a ricevere e fornire informazioni all'assistito o ai suoi congiunti autorizzati viene chiaramente indicato nei documenti di ingresso. Nessuna informazione può essere richiesta al personale non indicato.

La Cooperativa Arcobaleno limita al minimo indispensabile la circolazione non controllata delle informazioni che riguardano un assistito, tuttavia non è in grado di controllare la volontà dello stesso o dei suoi congiunti i quali possono, parlando con altri dentro o fuori la struttura, divulgare informazioni anche di natura sensibile.

**Edizione GENNAIO 2018 – Scadenza GENNAIO 2021**

***(La Carta dei Servizi ha durata triennale e viene comunque sottoposta a procedura di revisione a seguito di cambiamenti legislativi istituzionali e/o di programmazione interna)***

