



**Biplano Società Cooperativa Sociale**

# *Carta dei Servizi*

# Indice

Cosa è la Carta dei Servizi.....	pag. 2
Presentazione Cooperativa .....	pag. 4
I principi fondamentali.....	pag. 6
CRM Casa del Bosco.....	pag. 8
Servizio Diurno .....	pag. 10
Housing.....	pag. 12
Cavaliere Errante .....	pag. 14
Contatti .....	pag. 16

*La Cooperativa, conformemente alle legge 381/91, non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi sociali, socio-sanitari ed educativi ai sensi dell'art. 1, lettera a della Legge 381/91.*

*La cooperativa si riconosce pienamente nei principi fondamentali della Costituzione Italiana dove all'art. 2 cita: "la Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica economica e sociale", e all'art. 3 cita: "tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono uguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni sociali e personali. E' compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che limitano di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana e l'effettiva partecipazione di tutti i lavoratori sull'organizzazione politica, economica e sociale del Paese".*

## Che cosa è la carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il principale strumento di un'organizzazione per far conoscere i progetti che realizza, per informare sulle risorse e le attività a disposizione, sulle modalità di accesso e di intervento.

Le norme cui fa riferimento sono la Direttiva Ciampi del 27/01/1994 "Principi sulla erogazione dei Servizi pubblici" e la Legge 8 novembre 2000, nr. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali".

Esse a tutela degli utenti, obbligano gli enti erogatori di Servizi pubblici—anche quando questi non siano svolti direttamente ma attraverso concessioni o convenzioni—a dotarsi di una propria "Carta dei Servizi".

La Carta dei servizi rappresenta quindi l'impegno dell'ente che la emette a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- Tempestività delle risposte
- Accessibilità
- Correttezza e regolarità gestionale.

Negli oltre 10 anni di lavoro svolto dalla nostra Cooperativa, l'impegno costante a promuovere e tutelare l'esercizio dei diritti delle persone, con particolare attenzione a quelle con patologie psichiatriche, ci ha permesso di sviluppare professionalità e capacità organizzative per poter costruire risposte articolate e personalizzate in base ai bisogni, sia come servizi strutturati che come interventi più specifici.

L'elaborazione della Carta dei servizi costituisce per noi un obbligo al quale adempiamo volentieri, riaffermando il nostro orientamento ad una continua verifica di essi che includa il punto di vista di chi ne fruisce.

La nostra Carta dei Servizi contiene:

- la presentazione della Cooperativa Biplano
- La descrizione e le informazioni relative ai servizi che la Cooperativa svolge
- Le misure previste per la tutela e la partecipazione degli utenti.

La Presidente  
Licia De Angelis

# Presentazione

## LA COOPERATIVA BIPLANO

La Cooperativa Biplano nasce nel territorio di Bergamo nel 1998 con lo scopo di promuovere una riflessione diffusa e partecipata in merito alle tematiche legate alla Salute Mentale.

La mission della Cooperativa è orientata alla promozione e allo sviluppo di Servizi che assolvano a diversi bisogni:

- conoscenza della cultura e delle condizioni che consentano un buon approccio alla salute mentale
- Sostegno a soggetti coinvolti nella problematica del disagio psichico.

I valori che orientano la missione e guidano la cooperativa Biplano sono:

- SALUTE MENTALE => promuovere la salute mentale come patrimonio dell'intera collettività, che non si limita agli interventi psichiatrici (cura e riabilitazione), ma comprende azioni di promozione culturale e di sensibilizzazione
- CITTADINANZA ATTIVA => sviluppare l'impresa sociale cooperativa come esperienza di partecipazione attiva dei cittadini nella costruzione di risposta ai loro bisogni sociali

- CENTRALITA' DELLA PERSONA => mettere al centro la persona intesa nella globalità e non ridotta alla sola parte "malata" promuovendone i diritti e restituendole potere al fine di essere parte attiva della collettività; la persona (cittadino, utente, familiare, operatore...) è soggetto attivo del proprio percorso evolutivo e non soggetto passivo di interventi.



## I principi fondamentali a cui si attiene la Cooperativa Biplano per l'erogazione dei servizi

**UGUAGLIANZA** nessuna discriminazione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti etnica, religione, opinioni politiche, sessualità, condizione socio-economiche.

**IMPARZIALITA'** il comportamento della Cooperativa Biplano nei confronti degli utenti dei servizi è improntato su criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**CONTINUITA'** l'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento dei servizi.

Nei casi di non regolarità nell'erogazione delle prestazioni di servizio, Biplano provvede ad informare tempestivamente l'utente e concordare le misure per ridurre al minimo il disagio provocato.

**RISERVATEZZA** il trattamento dei dati riguardanti ogni utente dei diversi servizi è effettuato nel rispetto della riservatezza. Il personale della cooperativa è formato ad operare nel rispetto della riservatezza delle informazioni delle quali viene a conoscenza, secondo le prescrizioni del D.L. 196 del 30 giugno 2003.

**DIRITTO DI SCELTA** la cooperativa Biplano garantisce ai cittadini l'informazione preventiva ed il diritto di scelta

**PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE** la cooperativa Biplano garantisce alle persone che fruiscono dei servizi la massima informazione e la tutela dei diritti di partecipazione.

Gli strumenti ad oggi utilizzati per assicurare tale accesso sono:

- Sito internet
- Incontri specifici
- Carta dei servizi
- Social (FB, INSTAGRAM)



# I Servizi—Comunità Residenziale

## CRM CASA DEL BOSCO

Comunità riabilitativa a Media Intensità Assistenziale —

Accreditata in Regione Lombardia per 20 posti

Via Battaina, 901—24058 URGNANO (BERGAMO)

tel. 035/260077—fax 035/4328849

Direttore Sanitario: **Dott. Lorenzo Barina**

Psichiatra: **Dott.sa Taccagni Anna**

Coordinatore: **Luca Fornoni**

### Destinatari

Uomini e donne dai 18 ai 62 anni.

### Modalità di accesso

La richiesta di inserimento avviene tramite la segnalazione del Cps di appartenenza.

### Modalità operative

La comunità si configura come un contesto protetto finalizzato a definire programmi residenziali riabilitativi volti a sostenere l'utente nel recupero di competenze e abilità relative alla gestione concreta della quotidianità che più in generale finalizzate al raggiungimento di una maggiore autonomia.

## L'EQUIPE

La comunità garantisce un'offerta sulle 24 ore così articolata:

Fascia mattutina (8-13) presenza di 2 Asa, 1 infermiera, 2 operatori

Fascia pomeridiana (13-19) presenza di 3 operatori che svolgono le attività in programma .

Fascia serale (dalle 19 in poi) presenza di 3 operatori

Fascia notturna: presenza di 1 operatore notturno attivo.

A ciò si aggiunge la presenza dello psichiatra per almeno 4 ore al giorno, delle psicologhe 24 ore settimanali, del coordinatore ogni giorno e di 2 operatori con compiti specifici; l'educatore referente lavoro e territorio e l'educatore referente Famiglia.



# I Servizi—Centro Diurno

## ISOLA DEL TESORO

Centro Diurno Psichiatrico accreditato in Regione Lombardia per la semiresidenzialità.

Coordinatore tecnico: **Licia De Angelis**

Coordinatore sociale: **Federica Burini**

Destinatari:

Uomini e donne maggiorenni.

## Modalità di accesso

Il centro diurno "Isola del Tesoro" ha una convenzione con l'Azienda Ospedaliera di Bergamo per la gestione di percorsi riabilitativi attraverso attività di propedeutica al lavoro e occupazionali. L'accesso avviene attraverso i CPS di riferimento.

## Modalità operative

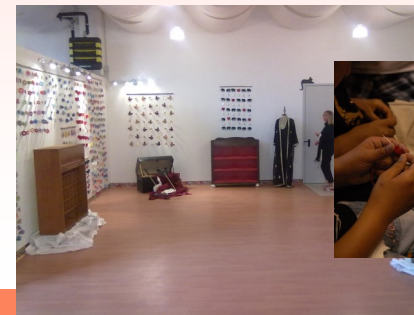
il Centro Diurno privilegia "*l'Asse lavorativo*" fondandosi sulla possibilità per i soggetti di esperire un **ruolo lavorativo**, inteso sia come possibilità di assumersi un impegno di tipo lavorativo riconosciuto e produttivo, con livelli di responsabilità variabili,

sia come assunzione di un'identità sociale. Non solo si propone di "lavorare", ma anche di assumersi il ruolo di lavoratore.

## L'EQUIPE

Il Centro Diurno è aperto da lunedì a giovedì dalle ore 9,00 alle ore 16,15 e il venerdì dalle 9,00 alle 12,00.

L'organico è così composto: 1 coordinatrice tecnica, con funzione di programmazione ed organizzazione delle attività, 1 coordinatrice sociale con funzione di gestione di progetti riabilitativi, 6 operatori con qualifica di educatore professionale e/o maestro d'arte. Inoltre l'equipe può contare sul supporto del Medico Psichiatra e della Psicologa della Cooperativa.



# I Servizi—Housing

## HOUSING

Il progetto di Housing nasce come risposta al bisogno di accompagnare le persone che terminano un percorso in comunità verso la piena autonomia abitativa.

Responsabile servizio: **Igor Manenti**

### Destinatari:

Uomini e donne dai 18 anni, in carico ai servizi psichiatrici territoriali.

### Modalità operative

Il progetto prevede un accompagnamento diretto all'esperienza da parte di personale educativo che può riguardare il supporto nella gestione della convivenza interna ed esterna, l'affiancamento nella gestione della quotidianità, il supporto e l'accompagnamento nella gestione del tempo libero e delle relazioni con il territorio, l'accompagnamento in eventuali occasioni di inserimento lavorativo o di borsa lavoro.

## OPERATORI

Per ogni appartamento è prevista una presenza media settimanale degli operatori non superiore alle 15 ore.

Ogni persona ha un educatore referente con cui mantiene una relazione privilegiata e con cui svolge colloqui di condivisione e monitoraggio del progetto stesso.





## I Nuovi Servizi— Progetto “Cavaliere Errante”

### CAVALIERE ERRANTE

Il servizio educativo domiciliare nasce in collaborazione con “Azienda Isola” per rispondere ai bisogni di adolescenti e adulti con disabilità e fragilità psicosociale residenti nell'ambito isola bergamasca e bassa val san Martino, con l'obiettivo di affiancare la persona nella sua fragilità e di creare occasioni di vita e svago alternativi.

Responsabile servizio: **Igor Manenti**



## I Nuovi Servizi— Progetto “Cavaliere Errante”

### MODALITA' OPERATIVE

La richiesta di accesso al servizio viene presentata dal comune di residenza e dal servizio specialistico sanitario.

Azienda Isola insieme agli assistenti sociali, al coordinatore e agli educatori del servizio “Cavaliere Errante”, stenderanno un **progetto educativo**, individuale e basato sui bisogni dell'individuo, a seguito del quale si potranno erogare le seguenti prestazioni:

- attività educative al domicilio finalizzate allo sviluppo di abilità e percorsi di autonomia;
- Attività educative sul territorio miranti a favorire l'autonomia e l'integrazione sociale;
- Attività educative con i caregiver di riferimento volte a rafforzare il percorso di inclusione sociale.

*“Il cavaliere errante senza innamoramento è come arbore spoglio di fronde e privo di frutta; è come corpo senz'anima “*

*Don Chiscotte, Cervantes*

# Contatti

SERVIZIO	RESPONSABILE	ORARIO	TELEFONO	MAIL
CRM "CASA NEL BOSCO"	LUCA FORNONI	7.00 – 15.00	035/260 077	coordinatore@cooperativabiplano.it
CENTRO DIURNO "ISOLA DEL TESORO"	FEDERICA BURINI	8.30 – 16.30	320 295 6929	federica.burini@cooperativabiplano.it
HOUSING RESIDENZIALE	IGOR MANENTI	8.30 – 18.00	340 464 3975	residenzialita@cooperativabiplano.it
HOUSING CAVALIERE ERRANTE	IGOR MANENTI	8.30 – 18.00	340 464 3975	igor.manenti@cooperativabiplano.it
AMMINISTRAZIONE	MARCO PELUCCHI	8.30 – 15.00	035/ 292 2254	info@cooperativabiplano.it
PRESIDENZA	LICIA DE ANGELIS	9.00 – 18.00	340 590 5490	presidenza@cooperativabiplano.it