



Servizi Residenziali PERSONE CON DISABILITÀ

Ambito Isola Bergamasca e Bassa Val San Martino

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi	2
La Normativa e i Valori di riferimento.....	2
Chi siamo.....	4
A chi ci rivolgiamo	4
Cosa offriamo.....	5
La Sede.....	5
Le Finalità.....	5
L'Accompagnamento e la Partecipazione	5
Il Personale	6
Le Modalità di Accesso	7
Le Dimissioni.....	8
Le Tariffe.....	8
I Contatti	8

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi descrive nel dettaglio l'organizzazione delle attività della cooperativa, i principi e i valori che ne orientano il funzionamento, gli impegni e gli obiettivi per la qualità, le modalità di valutazione dei servizi offerti e dei risultati. Essa costituisce il vincolo scritto con le persone che si avvarranno dei servizi offerti da Aeris Cooperativa Sociale e rappresenta l'impegno formale a fornire servizi di alta qualità.

Con la Carta dei Servizi la cooperativa garantisce un servizio rispondente ai principi fondamentali e sempre più vicino alle esigenze dei cittadini, tutelando i loro diritti. Gli utenti destinatari dei servizi erogati possono verificare che Aeris Cooperativa Sociale rispetti gli impegni assunti.

La Carta dei Servizi è uno strumento per favorire il benessere e la qualità della vita quotidiana degli utenti, facilitandone l'iniziativa, nel contesto delle risorse disponibili. È altresì utile per tutelare gli utenti nell'esercizio dei loro diritti, promuovendone percorsi e strumenti per il controllo dell'osservanza degli impegni.

In generale, attraverso la Carta dei Servizi, Aeris si propone di:

- **Informare** i cittadini, gli utenti, le famiglie e la rete dei servizi territoriali rispetto a finalità, obiettivi, modalità di accesso e tipologia dei servizi offerti; ruoli e mansioni del personale; diritti e doveri dell'utenza;
- **Promuovere** l'integrazione sociale dell'utenza nel contesto territoriale e nei rapporti interni;
- **Impegnarsi** a offrire prestazioni di qualità e azioni di verifica, monitoraggio e confronto, con l'obiettivo di valutare il grado di soddisfazione degli utenti e degli enti invianti, e migliorare la qualità dei servizi offerti.

La Normativa e i Valori di riferimento

LA NORMATIVA

- Legge 22 giugno 2016, n. 112 "Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare", in merito all'attivazione di voucher Dopo di noi.
- DGR 2033 18 marzo 2024 (FNA) "*Modifica del programma operativo regionale a favore di persone con gravissima disabilità e in condizione di non autosufficienza e grave disabilità approvato con DGR n. XII/1669/2023 - fondo per le non autosufficienze triennio 2022-2024 -*".

I VALORI

- **Uguaglianza:** tutti i servizi di Aeris Cooperativa Sociale rispettano il principio di uguaglianza sancito dall'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale i cittadini hanno pari dignità, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche ed economiche. Il nostro

obiettivo è rispondere in modo individualizzato ai bisogni complessivi e diversificati, con servizi accessibili a tutti, senza distinzioni.

- **Imparzialità:** Aeris Cooperativa Sociale agisce secondo i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo la regolarità adottando tutte le misure per prevenire e limitare l'eventuale interruzione o il funzionamento irregolare dei servizi.
- **Partecipazione:** i servizi sono stati creati secondo una modalità di co-progettazione, che rimane un valore fondante. Utenti, servizi inviati e famiglie sono coinvolti a vario livello in un'ottica di reale partecipazione durante lo svolgimento dei processi.
- **Libertà, Diritto di scelta, Autodeterminazione:** Aeris Cooperativa Sociale si impegna a tutelare la libertà personale, nel rispetto dei limiti imposti dalla vigente legislazione e dalle esigenze organizzative e funzionali dei servizi, favorendo iniziative che garantiscono maggiore flessibilità nell'erogazione del servizio e promuovendo il diritto di scelta dei propri utenti, quale primo passo nella direzione di una reale autodeterminazione.
- **Efficacia ed efficienza:** Aeris favorisce l'erogazione di prestazioni in modo razionale e con un utilizzo efficiente delle risorse, per l'efficace conseguimento dei risultati. I suoi operatori svolgono un ruolo fondamentale nel raggiungere tali obiettivi: per questo motivo la Cooperativa cura la formazione e l'aggiornamento continuo del proprio personale ed è molto sollecita nel favorirne il benessere lavorativo e individuale.
- **Riservatezza:** Aeris garantisce la massima riservatezza, operando con discrezione e tutelando l'intimità della persona e dei dati sensibili dei propri utenti, in ottemperanza alla legge sulla privacy 196/03 e successive modificazioni e integrazioni.
- **Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità:** rappresenta un chiaro ed esplicito riferimento valoriale e una visione antropologica della disabilità focalizzata sulla dimensione di cittadinanza. In particolare, l'*Articolo 19 Vita indipendente e inclusione nella società* sancisce che “[...] le persone con disabilità abbiano la possibilità di scegliere, su base di uguaglianza con gli altri, il proprio luogo di residenza e dove e con chi vivere e non siano obbligate a vivere in una particolare sistemazione; le persone con disabilità abbiano accesso a una serie di servizi a domicilio o residenziali e ad altri servizi sociali di sostegno, compresa l'assistenza personale necessaria per consentire loro di vivere nella società e di inserirvisi e impedire che siano isolate o vittime di segregazione; i servizi e le strutture sociali destinate a tutta la popolazione siano messe a disposizione, su base di uguaglianza con gli altri, delle persone con disabilità e siano adattate ai loro bisogni.”

Chi siamo

Aeris è una grande cooperativa sociale, senza finalità di lucro, nata nel 1994 a Vimercate (MB). Fin dalla nostra fondazione, ci occupiamo di servizi socio-educativi, assistenziali e culturali, in un territorio di intervento che comprende le provincie di Monza Brianza, Milano, Bergamo, Lecco, Como e la città di Torino. Lavoriamo ogni giorno per fornire servizi alla Comunità: il nostro impegno è essere vicini alle persone con attenzione, rispetto, professionalità e competenza. Aperti al dialogo e flessibili, ogni giorno proponiamo risposte efficaci ai bisogni di bambini, giovani, famiglie, adulti in difficoltà, anziani e persone con disabilità, per accompagnarli, ascoltarli e fornire loro percorsi di crescita e di sostegno. Da sempre siamo riconosciuti come una realtà solida e credibile, in grado di creare valore per il territorio, grazie alla cura, alla creatività e alla passione che mettiamo in ciò che facciamo.

La nostra è una lunga esperienza che si colloca appieno nel solco della cooperazione. L'essere cooperativa è stata fin dall'inizio una scelta voluta tra le diverse possibili, poiché sottolinea la continuità tra il modello pedagogico attuato nel nostro lavoro e la forma di governo che privilegia in ogni momento la partecipazione democratica, il lavoro collettivo e la promozione delle competenze individuali.

Nello svolgimento dell'attività, abbiamo da sempre optato per una forma di integrazione con l'Ente pubblico, interpretando la sussidiarietà come un'occasione per sommare le reciproche competenze, in un'ottica di miglioramento costante dei servizi finali rivolti ai cittadini.

Le attività che ci vedono impegnati si articolano in numerosi progetti e iniziative che nascono in risposta ai bisogni delle persone più fragili:

- Inclusione e autonomia persone con disabilità
- Accoglienza e supporto adulti in difficoltà
- Assistenza socio-sanitaria
- Educazione e crescita
- Benessere psicologico e psicoterapia
- Prevenzione e protagonismo giovanile
- Welfare di comunità
- Co-progettazione

Gli interventi oggetto della presente Carta dei Servizi sono garantiti dall'**Unità Organizzativa Complessa PROGETTI AUTONOMIA**.



A chi ci rivolgiamo

Persone adulte con disabilità residenti nel territorio di Isola Bergamasca - Bassa Valle San Martino, di età compresa tra 18 e 64 anni.

Cosa offriamo

La possibilità di sperimentare percorsi di autonomia abitativa, modulati secondo le specifiche esigenze:

- **a carattere temporaneo**, per coloro che vogliono sperimentare esperienze di vita indipendente e di separazione graduale dal nucleo familiare;
- **a carattere permanente**, per coloro che non possono permanere nel nucleo familiare di origine o ne sono privi.

La Sede

I percorsi di autonomia abitativa vengono realizzati presso l'unità immobiliare sita in Madone (BG), Viale Rimembranze.

La struttura si colloca nella zona centrale del paese, adiacente a importanti servizi - Municipio, Chiesa, Oratorio - e nelle immediate vicinanze dei poli scolastici.

Si tratta di un ampio appartamento, di recente ristrutturazione, disposto su due livelli, senza barriere architettoniche e servito da montacarichi, nonché dotato di dispositivi di tecnologia domotica, quali strumenti fondamentali per garantire il più elevato grado di autonomia possibile, sulla base delle capacità e potenzialità specifiche degli inquilini.

Le Finalità

Finalità principale è riprodurre un ambiente domestico e familiare confortevole e promuovere la vita indipendente attraverso:

- Convivenza positiva in regime di parziale autonomia, in *cohousing* con altri beneficiari;
- Partecipazione attiva del destinatario e della famiglia, nonché coinvolgimento del territorio d'appartenenza e di crescita;
- Mantenimento in essere delle progettualità positive già avviate e che fanno parte del Progetto di Vita dell'inquilino;
- Sviluppo delle competenze digitali, sia per promuovere la gestione del lavoro già in essere con varie sperimentazioni attive, sia per sostenere l'accesso al mercato del lavoro attraverso l'attivazione di tirocini lavorativi (specifica per progetto finanziato dal PNRR);
- Inclusione nel territorio.

L'Accompagnamento e la Partecipazione

Co-costruzione Progetto di vita di qualità

Ingaggio diretto del beneficiario e della famiglia nella definizione del Progetto di Vita, quali soggetti coinvolti in progettualità dalla duplice valenza: promuovere

l'indipendenza e, al contempo, facilitare un distacco graduale, che si sviluppa sotto forma di accompagnamento.

Autonomia e condivisione

Promozione dello sviluppo dell'autonomia come affermazione di sé e delle proprie capacità, attraverso la gestione della quotidianità domestica e l'instaurarsi di relazioni positive tra inquilini.

Vita indipendente e inclusione

Incentivazione di percorsi abitativi correlati all'inserimento lavorativo e alla valorizzazione della comunità territoriale e della rete sociale, per ritrovare una visione della disabilità concepita come risorsa e possibilità.

Il Personale

FIGURA PROFESSIONALE	REQUISITI	MANSIONI
Educatore	<ul style="list-style-type: none"> •Laurea Scienze dell'educazione o equipollente •Possesso patente B •Preferibile esperienza nella gestione della relazione con persone adulte con disabilità e i loro familiari e con la committenza e consigliabile la conoscenza del territorio. 	<ul style="list-style-type: none"> •Gestione di attività diurne (in fascia pomeridiana o nel fine settimana) in piccolo gruppo presso l'appartamento o sul territorio, da concordare in equipe; •Organizzazione e gestione di attività socializzanti all'interno e all'esterno dell'appartamento in piccolo gruppo, anche in orario serale o nei fine settimana; •Creazione e mantenimento di una rete con le realtà associative del territorio; •Possibili spostamenti sul territorio, con mezzo aziendale.
Personale ASA	<ul style="list-style-type: none"> •Attestato qualifica professionale; •Preferibile possesso patente B; •Consigliabile esperienza nella gestione della relazione con persone adulte con disabilità, in piccolo gruppo. 	<ul style="list-style-type: none"> •Supporto nell'igiene personale e cura del sé dei residenti; •Supporto nella gestione della pulizia degli spazi; •Supporto nella preparazione e nella somministrazione dei pasti; •Possibili spostamenti sul territorio, con mezzo aziendale.
Personale OSS	<ul style="list-style-type: none"> •Attestato qualifica professionale; •Preferibile possesso patente B; 	<ul style="list-style-type: none"> •Supporto nell'igiene personale e cura del sé dei residenti; •Supporto nella preparazione e nella somministrazione dei pasti;

	<ul style="list-style-type: none"> •Consigliabile esperienza nella gestione della relazione con persone adulte con disabilità, in piccolo gruppo. 	<ul style="list-style-type: none"> •Monitoraggio condizioni di salute dei residenti e somministrazione farmaci. •Possibili spostamenti sul territorio, con mezzo aziendale.
Operatore notturno	<ul style="list-style-type: none"> •Non è richiesta qualifica specifica; •Almeno minima esperienza nella gestione della relazione con persone adulte con disabilità, in piccolo gruppo, anche a titolo volontario. 	<ul style="list-style-type: none"> •Supervisione, accoglienza e assistenza agli ospiti prima di coricarsi; •Assistenza immediata, se necessario, agli ospiti in difficoltà; •Registrazione degli eventi significativi che si verificano durante la notte, per la documentazione e la comunicazione con il personale diurno; •Azione in sinergia e accordo con la propria equipe e confronto con il coordinatore in caso di difficoltà.
Coordinatore	<ul style="list-style-type: none"> •Laurea triennale Scienze dell' Educazione o Psicologia; •Esperienza nel coordinamento di servizi per persone adulte con disabilità. 	<ul style="list-style-type: none"> •Facilitazione tra i diversi attori coinvolti, attraverso attività di coordinamento sia sul versante interno (operatori, utenti, famiglie), che su quello esterno (associazioni ed enti territoriali, esperti, servizi sociali, professionisti, aziende e attività artigianali, privati cittadini...); •Cura e supporto nella creazione di una equipe motivata, valorizzando le singole peculiarità e caratteristiche personali e professionali, in grado di arricchire l'offerta e la realizzazione del progetto; •Monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali e organizzativi del servizio.

Le Modalità di accesso

Il riferimento è l'Assistente Sociale comunale, che si occupa di interfacciarsi con le referenti di Azienda Isola e con AERIS come ente gestore.

L'inserimento prevede le seguenti fasi:

- Segnalazione da parte degli Enti preposti (servizi sociali di riferimento);
- Primo contatto tra l'Ente inviante, i Referenti di Azienda Isola, il Responsabile della struttura, il Coordinatore DDN;
- Incontro con l'utente e la famiglia e momento di reciproca conoscenza della struttura e della progettualità;
- Presentazione del caso all'equipe della struttura;
- Osservazione iniziale e stesura del PEI.

Il percorso prevede un monitoraggio con periodicità legata al suo andamento, che coinvolge tutti gli attori interessati

Le Dimissioni

Le dimissioni dell'utente dalla struttura possono avvenire per:

- Scelta dell'utente o suoi tutori / familiari;
- Problematiche che pregiudicano la normale convivenza con gli altri ospiti della struttura;
- Peggioramento significativo del quadro clinico sanitario dell'utente, per il quale la struttura non si configura più come servizio idoneo.

Qualora ritenute necessarie, le dimissioni vengono anticipatamente preparate e concordate con l'utente, la famiglia e i servizi sociali di riferimento.

Le Tariffe

I costi della residenzialità vengono definiti in base alla formula leggera o con copertura H24 e in funzione della durata/frequenza.

I Contatti

COORDINATRICE Alessia Poli Tel. 348 6348077 alessiapoli@coopaeris.it	RESPONSABILE PROGETTI AUTONOMIA Paola Orso Tel. 338 4726282 paolaorso@coopaeris.it
COOPERATIVA SOCIALE AERIS Via J. F. Kennedy, 19 20871 Vimercate (MB) Tel. 039 6612211 - Fax 039 6918941 Facebook: aeriscoopsociale	
AZIENDA ISOLA Via G. Bravi, 16 24030 Terno d'Isola (BG) Tel. 035 19911165	

Ultimo aggiornamento, Giugno 2024

Documento firmato da: Ronchi Arianna In data: 06/06/2024