

ENTE APPALTANTE



ENTE GESTORE



CARTA DEI SERVIZI

Spazio Polivalente ARCIPELAGO



Comune Calusco d'Adda (BG)

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi	3
Lo Scopo della Carta dei Servizi	3
La Normativa e i Valori di riferimento	3
Chi siamo	4
Le Finalità e gli Obiettivi	4
I Diritti e i Doveri dell'Utenza	6
La Sede	6
L'Apertura	6
I Destinatari	7
I Ruoli e la Mansioni	7
I Moduli	8
1. Modulo STD Servizio Territoriale Disabili	8
2. Modulo SFA Servizio Formazione Autonomia	10
3. Modulo TIS Tirocinio Inclusione Sociale	12
4. Modulo Progetto Ponte	13
Le Modalità di Accesso	14
Le Dimissioni	14
La Rilevazione della Soddisfazione	15
Le Richieste di Informazioni	15
L'Ente Gestore	16
I Contatti	17
Gli Allegati	17
• Allegato 1 Modulo di Ammissione al servizio	18
• Allegato 2 Modulo di Dimissione dal servizio	19
• Allegato 3 Autorizzazione al trattamento dei dati	20
• Allegato 4 Questionario di soddisfazione Famiglia	22
• Allegato 5 Questionario di soddisfazione Iscritto	24
• Allegato 6 Modulo Gestione reclami	25

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che fornisce tutte le informazioni utili in merito al Servizio **Spazio Polivalente ARCIPELAGO**. Rappresenta il “patto” tra Arcipelago, le persone con disabilità, le loro famiglie e i Servizi di riferimento, un contratto in cui sono esplicitate le finalità degli interventi e le modalità di attuazione e realizzazione, nonché valori di riferimento e ispirazione.

Questo strumento vuole dare inoltre attuazione all'impegno dell'Azienda Speciale Consortile Azienda Isola, Ambito Isola Bergamasca e Bassa Val San Martino, titolare del Servizio, per una “*costituzione partecipata e condivisa*” dei servizi, che devono essere funzionali alle necessità del territorio e, nello specifico, ai bisogni degli utenti dello Spazio Polivalente.

La carta dei servizi è disponibile sia in versione cartacea che elettronica, scaricabile dai siti Internet: www.coopaeris.it e www.aziendaisola.it.

Lo Scopo della Carta dei Servizi

Le finalità che si intendono perseguire con la Carta dei Servizi dello Spazio Polivalente “Arcipelago” sono di seguito riportate:

- **Informazione** verso 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;
- **Partecipazione** di utenti, servizi invianti e famiglie, coinvolti a vario livello, in un'ottica di corresponsabilità nell'attuazione del percorso educativo;
- **Promozione** dell'integrazione sociale dell'utenza nel contesto territoriale e nei rapporti interni;
- **Impegno** 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 5.2.1992 n. 104 “Legge quadro per l'**ASSISTENZA**, l'integrazione sociale e i diritti delle persone”;
- Direttiva Presidenza del Consiglio dei Ministri 27.1.1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge 13.11.2000 n. 328 “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- Legge regionale Lombardia 12.3.2008, n. 3;
- Delibera Giunta Regionale 13 giugno 2008 n. 8/7437

- 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.

I VALORI

- **Uguaglianza:** il servizio è accessibile a tutti, senza distinzioni per motivi di razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche;
- **Partecipazione:** il servizio è stato creato secondo una modalità di co-progettazione, che rimane un valore fondante. Utenti, servizi invianti e famiglie sono coinvolti a vario livello in un’ottica di reale partecipazione durante lo svolgimento dei processi.
- **Libertà, Diritto di scelta, Autodeterminazione:** Arcipelago vuole promuovere il diritto di scelta dei propri iscritti, quale primo passo nella direzione di una reale autodeterminazione.

Chi siamo

Lo **Spazio Polivalente ARCIPELAGO** si struttura in un insieme di attività suddivise in moduli, a carattere innovativo e a valenza sovracomunale, a favore di persone con disabilità e soggetti a rischio di emarginazione sociale, in carico ai Servizi Sociali territoriali, attraverso la pianificazione di un progetto personalizzato complessivo.

- È **innovativo**, perché composto da più moduli di intervento che garantiscono la costruzione di risposte flessibili e personalizzate, l’integrazione tra servizi, il coinvolgimento della famiglia e del territorio, la capillarità sul territorio comunale delle attività proposte e la sostenibilità economica degli interventi per il Comune inviante;
- Ha **valenza sovracomunale** poiché, partendo da una lettura condivisa dei reali e concreti bisogni del territorio, l’Azienda Speciale Consortile Azienda Isola, Ambito Isola Bergamasca e Bassa Val San Martino, e lo Spazio Polifunzionale Arcipelago, per conto dei 25 Comuni soci, promuovono iniziative e attività che mettano in risalto le effettive potenzialità di ciascuno, all’interno di progetti individualizzati e attenti al progetto di vita della persona con disabilità.

Le Finalità e gli Obiettivi

Finalità dello **Spazio Polivalente ARCIPELAGO** è offrire un servizio che garantisca l’inclusione sociale della persona, potenziando e sviluppando le autonomie personali e sociali. Il servizio contribuisce inoltre all’acquisizione di prerequisiti utili all’inserimento professionale che avviene in raccordo con gli organismi deputati al collocamento lavorativo.

Attraverso la definizione di progetti individualizzati, vengono perseguiti i seguenti obiettivi:

- Acquisizione **autonomie personali**, spendibili nella propria quotidianità: avere cura di sé e dei propri spazi di vita, organizzare il proprio tempo, mantenere e sviluppare competenze domestiche;
- Acquisizione **competenze sociali**: muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita, organizzare il proprio tempo libero, intessere relazioni sociali, riconoscere e rispettare le regole sociali, promuovere percorsi di integrazione con il territorio di appartenenza;
- Acquisizione **prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo**, tramite potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive, potenziamento delle abilità funzionali residue, riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro.

Gli obiettivi specifici del servizio sono i seguenti:

- Migliorare la qualità della vita della persona, favorendo l'interazione e l'integrazione sociale;
- Rispondere in modo globale e armonico ai diversi livelli di crescita;
- Sostenere e supportare le famiglie, favorendo la permanenza della persona disabile nel proprio nucleo familiare;
- Costruire insieme al territorio spazi per l'integrazione;
- Creare un ambiente ospitale all'interno della struttura, che favorisca il benessere e la qualità della vita delle persone che lo frequentano;
- Contrastare i processi involutivi;
- Stimolare i processi affettivi, nell'ottica di una maturazione affettiva consapevole;
- Mantenere e potenziare le abilità già in essere;
- Sviluppare le autonomie personali e sociali;
- Favorire la relazione all'interno e all'esterno della struttura;
- Favorire percorsi di orientamento occupazionale, formazione al lavoro e supporto all'inserimento lavorativo;
- Adeguatezza e appropriatezza delle risposte;
- Sostenibilità economica degli interventi per il Comune.

I Diritti e i Doveri dell'Utenza

I DIRITTI

- L'Utente ha il diritto di partecipare alle diverse attività proposte dal servizio, in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- L'Utente ha il diritto di essere seguito con professionalità, competenza e attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- L'Utente e la sua famiglia hanno il diritto a un progetto educativo che non sia fonte di discriminazione;
- L'Utente e la sua famiglia hanno il diritto che i dati relativi alla propria persona vengano trattati secondo le normative vigenti in tema di privacy;
- L'Utente ha il diritto alla sicurezza nelle ore di frequenza del servizio e a essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza o pericolo.

I DOVERI

- L'Utente e la sua famiglia hanno il dovere di rispettare il personale e il regolamento dello Spazio Polivalente Arcipelago;
- L'Utente e la sua famiglia hanno il dovere di informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, ad attività e prestazioni programmate, o di eventuali assenze dal servizio;
- L'Utente e la sua famiglia hanno il dovere di attenersi alle regole interne alla struttura;
- L'Utente e la sua famiglia hanno il dovere di rispettare i pagamenti della retta mensile.

La Sede

Lo **Spazio Polivalente ARCIPELAGO** si trova in Calusco d'Adda (BG), via Volta n. 321.

Nella struttura vi sono una zona pranzo, uno spazio dedicato alle attività laboratoriali, una piccola palestra e locali a uso collettivo, come l'area relax. Sono inoltre presenti servizi igienici adeguati per persone con disabilità. La struttura è priva di barriere architettoniche, secondo la normativa vigente e soddisfa i requisiti di accessibilità previsti dalla normativa regionale (Delibera 7433\2008).

L'Apertura

Lo **Spazio Polivalente ARCIPELAGO** garantisce un'apertura di minimo 44 settimane, fino a un massimo di 47 settimane annue, in base al modulo di frequenza. Ha carattere diurno, e offre un'apertura dal lunedì al venerdì. Ogni iscritto segue, tuttavia, un orario personalizzato, costruito sulla base del modulo di frequenza e del proprio Piano Educativo Individualizzato.

Le attività vengono sospese durante le festività, secondo un calendario stabilito dall'equipe e preventivamente comunicato alle famiglie.

I Destinatari

Destinatari dei servizi e delle attività dello **Spazio Polivalente ARCIPELAGO** sono persone con disabilità, in età compresa tra 16 e 65 anni (con obbligo scolastico assolto, a esclusione del Progetto Ponte), residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Isola Bergamasca e Bassa Val San Martino (Ambivere, Bottanuco, Brembate, Brembate di Sopra, Bonate Sotto, Bonate Sopra, Calusco d'Adda, Capriate San Gervasio, Caprino Bergamasco, Carvico, Chignolo d'Isola, Cisano Bergamasco, Filago, Madone, Mapello, Medolago, Ponte San Pietro, Pontida, Presezzo, Solza, Suisio, Sotto il Monte Giovanni XXIII, Terno d'Isola, Villa d'Adda).

Il numero dei destinatari può variare a seconda del modulo di frequenza attivato ed è ipotizzato sperimentalmente su un'utenza di 30 complessivi, così indicativamente articolata: 15 utenti frequentanti il Modulo STD, 5 utenti Modulo SFA, 5 utenti Progetti Ponte, 5 utenti Modulo TIS.

I Ruoli e le Mansioni

Le figure professionali presenti nello **Spazio Polivalente ARCIPELAGO** sono:

- 1 Coordinatore
- Almeno 2 Educatori professionali
- 1 Supervisore
- 1 Responsabile di Unità Operativa Complessa

IL COORDINATORE

Svolge una funzione di "snodo" nel rapporto con gli altri sistemi, assumendo così il ruolo fondamentale di facilitatore tra i diversi attori coinvolti, attraverso un'attività di coordinamento sia sul versante interno (operatori, utenti, famiglie), che su quello esterno al servizio (associazioni ed enti territoriali, esperti, servizi sociali, professionisti, aziende e attività artigianali, privati cittadini...). Il Coordinatore cura e supporta la creazione di un'Equipe altamente motivata, valorizzando le singole peculiarità e caratteristiche personali e professionali, in grado di arricchire l'offerta e la realizzazione del progetto. Svolge funzioni di monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali e organizzativi del servizio.

L'EDUCATORE

L'Educatore di Arcipelago è una persona che crea possibilità e opportunità concrete e reali di sperimentazione. E' tutor di riferimento del percorso: sa motivare, accompagnare, attendere, riconoscere con puntualità gli elementi su cui lavorare con la persona; sa individuare nelle situazioni impreviste e casuali della quotidianità occasioni preziose di apprendimento o potenziamento delle abilità; facilita, ma non si sostituisce alla persona con disabilità, sapendo farsi da

parte per lasciare spazio all'esperienza soggettiva; accompagna nel "saper fare" ma anche nel più impegnativo progetto di "saper essere", promuovendo possibilità di scelta, libertà e consapevolezza di sé; riconosce nella comunità e nel territorio, sia quello specifico del servizio che quello di provenienza della persona, la risorsa indispensabile per un percorso verso l'autonomia e l'inclusione sociale. L'Educatore possiede un'esperienza pluriennale nell'ambito della disabilità e dell'inclusione sociale: esplica la propria funzione nella programmazione delle attività proposte nei singoli laboratori e nell'elaborazione di progetti individuali, nell'attuazione delle attività e nella verifica dell'intervento, in sinergia con il servizio sociale inviante.

IL SUPERVISORE

La cura dell'azione di rete si completa attraverso la supervisione psicologica dell'equipe di lavoro, un percorso formativo e di crescita personale riservato a coloro che lavorano nei contesti educativi, formativi (educatori, insegnanti, formatori) e, più in generale, a coloro che lavorano in ambiti in cui la relazione con le persone rappresenta una caratteristica saliente. Il Supervisore designato ha assimilato negli anni una profonda conoscenza psicologica e pedagogica delle dinamiche emergenti in un team di lavoro, sviluppando la capacità di approfondire le tematiche connesse al servizio e contribuendo all'evoluzione della capacità di gestire e di implementare servizi complessi e articolati.

IL RESPONSABILE DI UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA

L'Unità **Progetti Autonomia** comprende progetti e servizi rivolti alla disabilità, in particolare adulta. Il Responsabile costituisce il riferimento interno per il Coordinatore ed esterno per Azienda Isola.

I Moduli

Lo **Spazio Polifunzionale ARCIPELAGO** propone 4 moduli:

1. Modulo STD (Servizio Territoriale Disabili);
2. Modulo TIS (Tirocinio Inclusione Sociale);
3. Modulo Progetto Ponte.

1. MODULO STD

Il **Servizio Territoriale Disabili** è uno spazio dedicato ad accogliere le varie esigenze della persona con fragilità: dal bisogno di relazione, al bisogno di sperimentarsi in attività lavorativa; dal bisogno di vivere momenti di tempo libero, al bisogno di esprimere la propria creatività. Scopo del servizio è sviluppare le capacità di autodeterminazione della persona con disabilità, attraverso progetti individualizzati che riescano a metterne in risalto le potenzialità e le autonomie.

Destinatari	È previsto l'inserimento di persone con disabilità di età compresa tra 16 (con obbligo scolastico assolto) e i 65 anni e residenti nei Comuni dell'Ambito Territoriale Isola Bergamasca e Bassa Val San Martino. Nello specifico: persone con disabilità fisica e psichica medio-lieve; persone con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario, necessitano di un percorso di acquisizioni di ulteriori abilità sociali; soggetti con patologie psichiatriche ben compensati e in carico al CPS competente territorialmente; persone che vivono in situazioni di emarginazione sociale, in carico ai servizi sociali e dietro strutturazione di un progetto personalizzato complessivo. I soggetti destinatari devono possedere potenzialità comunicative e di gestione di sé, tali da poter instaurare sufficienti livelli di autonomia relazionale rispetto al proprio ambiente.
Attività	Le attività proposte, suddivise per aree, sono indicativamente le seguenti: <i>Area espressivo-creativa:</i> laboratorio artistico, ceramica, laboratorio presepi, laboratori teatrali e musicali, orto. Sono costruite in risposta al bisogno dell'utenza di esprimere la propria creatività e il proprio essere parte di una comunità; <i>Area ludico-motoria:</i> piscina, palestra, uscita settimanale. Sono organizzate in risposta al bisogno dell'utenza di relazione e di vivere momenti di tempo libero; <i>Area delle autonomie:</i> pranzo, laboratorio di bellezza, cura dell'igiene personale. Hanno la finalità di rispondere al bisogno di autonomia dell'utenza e al progetto di vita indipendente della persona, in relazione alle effettive potenzialità individuali.
Personale	Il rapporto educativo è 1 Educatore ogni 5/6 iscritti, in base al grado di fragilità e autonomia.
Orari di apertura	STD Arcipelago è aperto nei seguenti giorni, per un totale di 26 ore settimanali: • Lunedì, mercoledì e venerdì, 8:30 - 12:30 • Martedì e giovedì, 9:00 - 16:00 Ogni iscritto segue un orario personalizzato, costruito in base al proprio PEI (Progetto Educativo Individualizzato). Il servizio offre un'apertura di un minimo di 44 settimane l'anno; le attività vengono sospese durante le festività, secondo un calendario preventivamente comunicato. La durata di ogni progetto è annuale, con possibilità di rinnovo; sono identificati tre diversi profili in relazione alla frequenza settimanale: • Profilo 1 → da 1 a 15 ore settimanali; • Profilo 2 → da 16 a 23 ore settimanali; • Profilo 3 → da 24 a 35 ore settimanali.
Ricettività	Da un minimo di 5 a un massimo di 15 utenti. Il numero degli utenti deve essere proporzionato agli spazi fisici esistenti, nonché al personale professionale impiegato nel rispetto del rapporto educatore-utenti di 1:5 e 1:6 in base alla gravità del soggetto inserito.
Costi	Costo frequenza settimanale: • Profilo 1 → € 146,00 iva inclusa • Profilo 2 → € 216,00 iva inclusa

	• Profilo 3 → € 283,00 iva inclusa Costo frequenza annuale: • Profilo 1 → € 6.862,00 iva inclusa • Profilo 2 → € 10.152,00 iva inclusa • Profilo 3 → € 13.301,00 iva inclusa Sono esclusi dalla retta i costi per i pasti e gli ingressi e trasporti per attività fuori sede.
--	---

2. MODULO SFA

Il **Servizio Formazione Autonomia** è un servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili che ha come finalità l'inclusione sociale dell'individuo, potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il servizio contribuisce inoltre all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che dovrà avvenire in accordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

Destinatari	Persone con disabilità residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Isola Bergamasca e Bassa Val San Martino di età compresa tra i 16 anni (con obbligo scolastico assolto) e i 35 anni di età che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale (secondo quanto previsto dall'allegato A della Delibera Regionale 7433 del 13/06/2008); persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma e patologie invalidanti, che, dimessi dal sistema sanitario e sociosanitario, necessitano per una loro inclusione sociale di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali. Non possono accedere allo SFA persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazioni di dipendenza da sostanze.
Attività	Lo SFA è articolato su tre moduli: 1. Modulo formativo: caratterizzato da interventi e attività pensati per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal PEI, al fine di raggiungere la massima autonomia possibile del singolo individuo in una prospettiva evolutiva della persona, favorendo i processi di apprendimento per l'acquisizione di competenze nella cura di sé, nelle abilità relazioni, nelle abilità integranti e nelle abilità sociali. 2. Modulo di consolidamento: è destinato a tutte le persone che non hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nel precedente modulo e che quindi necessitano di un ulteriore periodo di acquisizione e mantenimento delle abilità. L'obiettivo in questa fase è promuovere l'autonomia della persona, con la graduale diminuzione dell'intervento, fino a raggiungere la dimissione, che può avvenire perché la persona ha raggiunto un'integrazione sociale e/o lavorativa, oppure perché necessita di

	un progetto diverso, connotato da maggiore protezione sociale o sociosanitaria. 3. Modulo di monitoraggio: è facoltativo e temporaneo. Attivato per persone che richiedono un intervento di sostegno momentaneo, finalizzato ad affrontare situazioni di crisi o di difficoltà. Il modulo può essere avviato anche per persone che non hanno già frequentato altri moduli SFA. Lo SFA comprende attività volte ad acquisire: • competenze sociali (muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita, organizzare il proprio tempo, avere cura di sé, intessere relazioni sociali); • acquisire e riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla stessa (apprendere/ ri-apprendere abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari, riconoscere e rispettare le regole familiari e sociali); • acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo (potenziare o sviluppare competenze cognitive, potenziare abilità funzionali residue, riconoscere e rispettare le regole del mondo del lavoro).
Personale	Il rapporto educativo educatore-utenti è di 1:7
Apertura	Il Modulo SFA garantisce un'apertura di 43 settimane l'anno. La frequenza settimanale e giornaliera del singolo Utente è stabilita all'interno del PEI ed è funzionale alla realizzazione delle attività previste nel Progetto Individualizzato. A seconda del modulo prescelto è prevista una specifica durata: • Modulo Formativo: durata massima di tre (3) anni; • Modulo di Consolidamento: durata massima di due (2) anni; • Modulo di Monitoraggio facoltativo e temporaneo.
Ricettività	La capacità ricettiva non viene identificata con un numero di posti, ma tiene conto dei singoli progetti individualizzati. NB. Al momento il modulo SFA non è attivo: sarà attivato al raggiungimento minimo di iscritti.
Costi	La retta annuale per il modulo SFA è di € 6.278,00 iva inclusa. Sono esclusi dalla retta i costi per i pasti e gli ingressi e trasporti per attività fuori sede.

3. MODULO TIS

Il **Tirocinio di Inclusione sociale** è un'esperienza di tipo lavorativo, uno strumento educativo, relazionale e riabilitativo rivolto a soggetti svantaggiati o in condizione di fragilità all'interno del proprio progetto di vita. La funzione dei TIS è di tipo esclusivamente terapeutico, educativo, relazionale e riabilitativo, diretta al miglioramento della qualità di vita della persona e della sua famiglia. L'esperienza non si connatura come strumento di inserimento lavorativo e non costituisce per il soggetto ospitante alcun vincolo di assunzione.

Destinatari	I destinatari devono avere un'età compresa tra 18 e 65 anni ed essere residenti nell'Ambito Territoriale Isola Bergamasca e Bassa Val San Martino. Sono persone con disabilità psichica, in carico a un servizio specialistico, o fisica o in particolari condizioni di fragilità, per le quali l'equipe educativa di Arcipelago valuti tale strumento idoneo al percorso riabilitativo della persona.
Attività	Attività socio/occupazionali e attività legate al tempo libero, finalizzate a: rispondere ai bisogni di integrazione sociale del soggetto destinatario; contrastare le condizioni di rischio di emarginazione sociale; valorizzare e mantenere capacità relazionali, comunicative, sociali e operative, ai fini del rafforzamento dell'identità personale e sociale; garantire il minimo vitale per l'espletamento dei bisogni di prima necessità. Le mansioni affidate ai destinatari del Tirocinio saranno riconducibili a quelle più semplici ed elementari di ogni realtà di inserimento, con affiancamento e collaborazione al personale qualificato o volontario nelle diverse fasi di attività di ogni singolo luogo di inserimento.
Personale	Il rapporto educatore utenti del Modulo TIS è 1:1
Orari di apertura	La durata del progetto è annuale, con possibilità di rinnovo. È previsto un minimo di 4 ore settimanali di frequenza, presso la struttura di accoglienza del Tirocinio individuata. Su richiesta dei Comuni soci dell'Ambito, è possibile attivare il modulo TIS con la presenza di una figura educativa, per un totale di 47 ore annue.
Ricettività	È garantita l'attivazione di questa tipologia di servizi per un massimo di 5 progetti annui.
Costi	L'attivazione del modulo TIS con la presenza di una figura educativa (per 47 ore annue), su richiesta dei comuni soci, ha un costo annuale di € 1.551,00 iva inclusa. I costi dell'eventuale mensa sono a carico dell'utenza o del Comune di residenza. • Sono esclusi dalla retta i costi per i pasti e ingressi e trasporti per attività fuori sede. • La copertura assicurativa INAIL del destinatario del Modulo TIS è a carico del Comune di residenza (soggetto proponente), il quale ne cura altresì l'invio all'Ispettorato del lavoro. • L'eventuale forma di riconoscimento economico, simbolico e variabile, a favore del soggetto destinatario dell'intervento per le attività di tirocinio, è a carico del Comune di residenza o di 'Azienda Isola (per quanto riguarda a oggi i soggetti in carico al CPS), che ne definisce altresì l'entità secondo proprie disponibilità di bilancio e in funzione del progetto stesso.

4. MODULO PROGETTO PONTE

Costituisce un'opportunità formativa, in alternanza alla frequenza scolastica, svolta sotto la responsabilità dell'istruzione scolastica o formativa interessata, con la finalità di accompagnare/orientare l'alunno in uscita dal percorso scolastico al contesto d'inserimento più adeguato.

Destinatari	Alunni disabili certificati con un'età minima di 15 anni e residenti in uno dei Comuni dell'Ambito Territoriale Isola Bergamasca e Bassa Val San Martino.
Attività	La tipologia di attività proposta sarà personalizzata e terrà conto della specificità dell'Utente e delle autonomie personali e sociali. Il Progetto Ponte elaborato dall'equipe si integra al PEI prodotto dalla scuola inviante.
Personale	L'alunno sarà affiancato dall'Assistente Educatore Scolastico che lavorerà in sinergia con l'equipe educativa di Arcipelago. Gli obiettivi del Progetto saranno concordati tra la stessa, i referenti dell'Istituto scolastico inviante (Insegnante di sostegno e Assistente Educatore Scolastico) e il Servizio Sociale di riferimento. Il progetto sarà monitorato dal Coordinatore dell'Ente gestore in rete con gli altri soggetti coinvolti.
Orari di apertura	La frequenza settimanale è definita nel Progetto Individualizzato, in accordo con la famiglia, la scuola, l'equipe di Arcipelago, il servizio sociale del Comune di residenza dell'alunno e il servizio specialistico di riferimento. Il progetto ponte ha durata di 3 mesi, eventualmente prorogabile per ulteriori 6 mesi.
Ricettività	Sarà garantita l'attivazione di questa tipologia di servizio, fino a un massimo di 5 progetti annui, per un massimo di 2 in compresenza.
Costi	I costi sono quelli già imputati al servizio di Assistenza Educativa Scolastica (AES), in quanto la frequenza a questo modulo è parte integrante del PEI dell'alunno. Sono esclusi i costi per i pasti e gli ingressi e trasporti per attività fuori sede.

Le Modalità di Accesso

L'ingresso nel servizio e le successive fasi di osservazione e permanenza sono caratterizzate dalla stretta collaborazione tra l'Ente Inviante, la persona con disabilità, la famiglia, ASC Azienda Isola, Servizi Territoriali e Istituzioni Scolastiche, con il fine di garantire continuità dell'intervento e fornire risposte coerenti con il percorso pregresso del soggetto, con le sue caratteristiche personali e con le ipotesi circa gli sviluppi del suo Progetto Individualizzato.

Sono previste le seguenti attività in sequenza:

- Colloquio con il servizio sociale del comune di residenza;
- Compilazione di apposita domanda di ammissione da parte dell'interessato, dei genitori, tutori o amministratori di sostegno. Il Servizio Sociale di riferimento provvede a inoltrare la richiesta ad Azienda Isola e all'Ente gestore del servizio Arcipelago, Cooperativa Sociale Aeris;
- Colloqui di conoscenza con la persona interessata e la famiglia;
- Valutazione condivisa in equipe e con gli enti invianti rispetto all'ammissibilità della richiesta;
- Periodo di osservazione, della durata massima di 90 giorni;
- Valutazione finale dell'inserimento;
- In caso di valutazione positiva, viene individuato il modulo di frequenza appropriato e si definisce il Progetto Individualizzato.

L'inserimento all'interno di Arcipelago prevede la sottoscrizione di un Contratto, in cui, oltre agli aspetti amministrativi, è richiesta la produzione dei seguenti dati della persona da iscrivere:

1. Carta identità e codice fiscale;
2. Consenso trattamento dati;
3. Relazioni educative redatte dai servizi di provenienza e dalle scuole;
4. Certificato invalidità;
5. Dati anagrafici e riferimenti dei famigliari;
6. Documentazione medica sullo stato di salute generale e specifico;
7. Certificato del medico di base, in caso di allergie e intolleranze;
8. Eventuali prescrizioni mediche relative a somministrazione di farmaci;
9. Eventuale fotocopia del decreto di nomina del tutore;
10. Fotocopia di eventuale carta verde.

Le Dimissioni

La dimissione dal servizio avviene tramite la compilazione dell'Allegato 2 Modulo di dimissione dal servizio, in uno dei seguenti casi:

- Al termine della frequenza del modulo a cui l'Utente è iscritto;
- Qualora vengano a mancare i requisiti indicati dalla normativa regionale;
- Anticipatamente, in relazione a specifiche valutazioni;
- Su richiesta formale e motivata, da parte del soggetto, della famiglia o del legale rappresentante;

- Su richiesta formale e motivata da parte dell'equipe, per incompatibilità con gli obiettivi e le finalità del servizio e/o per il mancato rispetto degli accordi indicati nel Progetto Individualizzato.

La Rilevazione della Soddisfazione

Cooperativa Sociale Aeris, Ente gestore, si impegna a:

- Rilevare la soddisfazione di iscritti, famiglie e servizi invianti. I questionari per familiari e partecipanti al servizio sono allegati alla presente Carta dei Servizi (*Allegato 4 Questionario di soddisfazione Famiglia; Allegato 5 Questionario di soddisfazione Iscritto*)
- I risultati saranno poi condivisi e socializzati secondo modalità che coinvolgeranno in prima persona i partecipanti. Alla Carta dei Servizi è anche allegata una scheda per lamentele e apprezzamenti (*Allegato 6 Modulo gestione reclami*), che può essere consegnata a operatori e coordinatore.
- Ad attivare, se necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili.

ASC Azienda Isola, Ente appaltante, si impegna a:

- Raggiungere gli standard di qualità del servizio, relativamente all'attività dello Spazio Polivalente ARCIPELAGO, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni fornite e formulate dall'utenza e dal personale;
- Perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo tempi e modalità prestabiliti e comunque con referto annuale;
- Adeguare e aggiornare il regolamento per il funzionamento dello Spazio Polivalente ARCIPELAGO, in rispondenza dei principi sanciti nella presente Carta dei Servizi e successive disposizioni normative in materia.

Le Richieste di Informazioni

Per qualsiasi informazione riguardante lo **Spazio Polivalente ARCIPELAGO** o per la richiesta di una visita guidata del centro, è possibile fare riferimento al paragrafo **Contatti** (pag. 15).

L'Ente Gestore

Aeris Cooperativa Sociale è l'ente gestore del Servizio **Spazio Polivalente ARCIPELAGO**, affidato a seguito di appalto pubblico da **Azienda Isola**, Azienda Speciale Consortile Ambito territoriale Isola Bergamasca e Bassa Val San Martino,

Aeris è una grande cooperativa sociale, senza finalità di lucro, che sa essere vicina alle persone con attenzione, rispetto, professionalità e competenza. Aperti al dialogo e flessibili, ogni giorno proponiamo risposte efficaci alle esigenze di bambini, giovani, famiglie, adulti in difficoltà e persone con disabilità, per accompagnarli, ascoltarli e fornire loro percorsi e servizi educativi, pedagogici, assistenziali, di crescita e di sostegno. Operiamo nel settore sociale, culturale ed educativo e 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.

Fin dalla nostra fondazione, ci occupiamo di servizi socio-educativi e assistenziali, in un territorio di intervento che comprende le provincie di Monza Brianza, Milano, Bergamo, Lecco, Como e la città di Torino.

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
- Contrasto all'isolamento sociale
- Cura e supporto genitoriale
- Comunicazione sociale e comunitaria
- Prevenzione e protagonismo giovanile
- Progettazione sociale

La costante attenzione verso la qualità del nostro operato ci ha inoltre condotto a istituire fin dal 2005 un Sistema di Gestione della Qualità per le attività di progettazione ed erogazione dei servizi, certificate secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008.

I Contatti

SPAZIO POLIVALENTE ARCIPELAGO Via A. Volta, 321, Calusco d'Adda (BG) Tel. 348 6348077 Facebook: arcipelagostdpolifunzionale	COORDINATRICE - REFERENTE AZIENDA ISOLA Alessia Poli Tel. +39 035 19911165 Int. 3 (area progettazione sociale) Int. 4 dott.ssa Poli apoli@aziendaisola.it
COOPERATIVA SOCIALE AERIS Via J. F. Kennedy 19, 20871 Vimercate (MB) Tel. 039 6612211 - Fax 039 6918941 aercipelago@coopaeris.it Facebook: aeriscoopsociale	RESPONSABILE PROGETTI AUTONOMIA Paola Orso Tel. 338 4726282 paolaorso@coopaeris.it
AZIENDA ISOLA Via G. Bravi, 16 - 24030 Terno d'Isola (BG) Tel. 035 19911165	

Gli Allegati

- Allegato 1 Modulo di Ammissione al servizio
- Allegato 2 Modulo di Dimissione dal servizio
- Allegato 3 Autorizzazione al trattamento dei dati
- Allegato 4 Questionario di soddisfazione Famiglia
- Allegato 5 Questionario di soddisfazione Iscritto
- Allegato 6 Modulo Gestione reclami

Ultimo aggiornamento, settembre 2026

Modulo Ammissione Spazio Polivalente Arcipelago

Il/la sottoscritto/a
 nato/a a il residente in
 via n°.....
 Tel
 In qualità di del/la Sig./a
 nato/a a il
 residente in via
 n°..... Tel Codice Fiscale
 Medico di Base Tessera Sanitaria n.
 Esenzione Ticket
 Diagnosi.....
 eseguita in data da

CHIEDE

di poter usufruire dello Spazio Polivalente ARCIPELAGO a favore di

SI IMPEGNA

- a collaborare con il Servizio nella fase di valutazione e realizzazione dell'intervento;
- al pagamento, dove previsto, delle quote per la fruizione del servizio.

Data FIRMA

Per ricevuta l'Assistente sociale

Modulo Dimissione Spazio Polivalente Arcipelago

Il/la sig./sig.ra

Frequentante lo Spazio Polivalente ARCIPELAGO dal
..... e per il/la quale è stato attivato il seguente modulo
di intervento:

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

VIENE UFFICIALMENTE DIMESSO/A DAL SERVIZIO

per la seguente motivazione:

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

Luogo e data.....

L'Assistente Sociale

.....

Il Responsabile

.....

L'Educatore

.....

Consenso informato

Servizio sperimentale per persone diversamente abili denominato “Spazio Polivalente ARCIPELAGO: diversità e territorio” – Art. 13 Regolamento 2016/679 sulla protezione dei dati

La informiamo che i dati da Lei forniti a Cooperativa Sociale Aeris, in qualità di ente gestore del servizio, ovvero altrimenti acquisiti da Aeris nel rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali vigenti, saranno trattati ai sensi della normativa GDPR – EU 2016/679 in tema di protezione dei dati personali.

Il conferimento di tutti i dati richiesti è obbligatorio ai fini contrattuali e legali: l'eventuale rifiuto al trattamento comporta per Aeris l'impossibilità di dar corso alla completa esecuzione della prestazione.

Titolare del trattamento è ASC Azienda Isola

Responsabile esterno del trattamento è Cooperativa Sociale Aeris, via Kennedy 19, Vimercate (MB), nella persona del suo Legale Rappresentante. Il Responsabile del Trattamento è la Coordinatrice di Unità Operativa Complessa, Paola Orso, cui gli interessati potranno rivolgersi per far valere i diritti di cui all'art. 6 del DGP 2016/679 liceità del trattamento.

I dati personali potranno essere comunicati / diffusi a:

- Aziende e servizi del Sistema Sanitario Nazionale;
- Enti pubblici non economici che esercitano funzioni in materia socio assistenziale;
- Soggetti pubblici o privati ai quali il Titolare o il Responsabile abbiano affidato la gestione di attività o di interventi su utenti in ambito socio assistenziale, sportivo, culturale o ricreativo;
- Operatori Aeris;
- Partner del progetto coinvolti nelle procedure di erogazione del servizio e/o rendicontazione/rimborso economico;
- In forma anonima, per finalità di statistica e per le rendicontazione; l'elaborazione avverrà solo con restituzione di dato aggregato;
- Nei casi previsti dalla legge;
- I dati non verranno trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale.

Diritti dell'interessato

Le modalità per l'esercizio di tutti i diritti da parte degli interessati sono stabilite, in via generale, negli artt. 15-22 del regolamento in vigore. L'interessato potrà far valere i suoi diritti di accesso, rettifica, cancellazione e limitazione del trattamento nei casi previsti dal GDPR, inviando una email a privacy@coopaeris.it. Ha diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante per la privacy qualora ne ravvisi la necessità. Potrà inoltre contattare il D.P.O. (*Data Protection Officer*), individuato

per Cooperativa Sociale Aeris in Consorzio Consolida, nella persona dell'Ing. Federico De Angelis.

E-mail: privacy@consorzioconsolida.it

PEC: consorzioconsolida@pec.confcooperative.it

Conservazione dei dati

I dati saranno conservati da Cooperativa Sociale Aeris per il tempo necessario a perseguire le finalità di contratto e nel rispetto degli obblighi di legge vigenti.

Il sottoscritto

Dichiara

di aver ricevuto consenso informato sulla protezione dei dati per

“SPAZIO POLIVALENTE ARCIPELAGO: DIVERSITÀ' E TERRITORIO” art.13
regolamento EU 2016/679

Data

Firma

Ed. 09/2026

Questionario soddisfazione ARCIPELAGO - FAMIGLIA

1. Quanto vi ritenete soddisfatti del percorso svolto nell'anno di attività 20...../20..... dal vostro familiare all'interno di Arcipelago?

Molto soddisfatto	Soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Insoddisfatto	Molto insoddisfatto

2. Perché? -----

3. Quali sono gli aspetti che ritenete più soddisfacenti di Arcipelago? -----

4. Quali aspetti invece ritenete che vadano migliorati? -----

5. Vi chiediamo un voto per ogni elemento elencato:

1 = Insufficiente; 2 = Sufficiente; 3 = Buono; 4 = Ottimo

Adeguatezza delle attività proposte rispetto al percorso e agli interessi del mio familiare	
Interazione con il territorio	
Impegno e capacità degli operatori nel lavoro svolto	
Gentilezza e disponibilità degli educatori	
Disponibilità e cortesia del coordinatore	
Impegno e capacità del coordinatore nel lavoro svolto	
Facilità di contatto con educatori e coordinatore	
Chiarezza ed esaustività delle informazioni date da operatori e coordinatore	
Conoscenza del progetto educativo e delle attività svolte dal mio familiare	
Grado di coinvolgimento della famiglia nella formulazione del progetto educativo	

6. Consigli -----

Data

Questionario soddisfazione ARCIPELAGO - ISCRITTO

1. Sei soddisfatto del percorso svolto nell'anno 20...../20..... ad Arcipelago?

2. Scrivi come un messaggio whatsapp una cosa che ti è piaciuta di Arcipelago --

3. Una cosa che non ti è piaciuta di Arcipelago

4. Un consiglio per il prossimo anno

Ed. 09/2026

Modulo Gestione reclami

Motivo del reclamo

[illegible]

Nome e Cognome

Recapito telefonico

Data

Firma

Ed. 09/2026