SANMARTINO
cooperativa sociale

CENTRO DIURNO DISABILI

CENTRO SOCIO EDUCATIVO

PERCORSI PARALLELI

CARTA DEI SERVIZI

2026

Sommario

LA "CARTA DEI SERVIZI" 2
COOPERATIVA SOCIALE SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA 2
DEFINIZIONE DEL SERVIZIO CENTRO DIURNO DISABILI (CDD) 3
Destinatari 4
Finalità 4
Obiettivi 4
Orari di apertura 5
Attività svolte 5
MODALITÀ DI ACCESSO E INSERIMENTO 7
Periodo di osservazione 8
Definizione e condivisione del progetto educativo individualizzato 8
Monitoraggio del progetto 8
Verifica del servizio 9
Dimissioni dell'utente 9
RAPPORTI CON LE FAMIGLIE 9
Diritti e doveri degli utenti e delle loro famiglie 10
FIGURE PROFESSIONALI 10
Coordinatore 11
Educatore professionale 11
Operatore sociale 11
A.S.A. ed O.S.S. (Assistente Socio-Assistenziale ed Operatore Socio-Sanitario) 11
Collaboratori esterni 11
Volontari 11
AMMONTARE DELLA RETTA 12
PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLA DISTRIBUZIONE FARMACI 12
SERVIZIO MENSA 13
SERVIZIO DI PULIZIA 13
SERVIZIO TRASPORTO 13
CODICE ETICO 13
SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE 14
TUTELA E RECLAMI 14
ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA 15
VISITE GUIDATE 15
LOCALIZZAZIONE 16
REQUISITI STRUTTURALI 17
CONTATTI 17
VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI 18
ALTRI SERVIZI GESTITI DALLA COOPERATIVA SAN MARTINO 18
A) Scheda Reclamo 19
B) Questionario Per Rilevazione Soddisfazione 19
C) Esempio Menù 19

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

LA "CARTA DEI SERVIZI"

La Carta dei Servizi è il principale mezzo 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.

In linea con i principi legislativi, la Carta dei Servizi della Cooperativa San Martino Progetto Autonomia, rappresenta oggi uno strumento di dialogo tra gli utenti e l'Ente che eroga il Servizio, nella gestione di un percorso che pone al centro l'utente, nel rispetto della sua persona e dei suoi diritti.

Essa è destinata agli utenti e alle loro famiglie, alle istituzioni e associazioni del territorio e a tutti i cittadini con l'intento di:

- permettere di conoscere meglio il Servizio che si intende erogare, in particolare sulle modalità di accesso e sull'organizzazione interna;
- offrire informazioni dettagliate sulla tipologia delle prestazioni dovute;
- specificare obiettivi e attività che la Cooperativa San Martino intende proporre come "valore aggiunto";
- definire i diritti e i doveri di coloro che di tali servizi beneficiano;
- essere un riferimento costante per gli operatori, al fine di tenere alta l'attenzione sugli obiettivi prefissati;
- consentire al Servizio e all'Ente che lo gestisce di effettuare una continua e trasparente verifica, per fornire interventi mirati, per correggere situazioni di disagio o disservizio che potrebbero manifestarsi: per migliorare la qualità del Servizio stesso.

In questo senso la Cooperativa Sociale San Martino Progetto Autonomia si impegna a migliorarla ed aggiornarla.
Questo documento è disponibile presso la sede della Cooperativa.

COOPERATIVA SOCIALE SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA

La San Martino Progetto Autonomia è nata il 6 febbraio 1990 da un gruppo di tecnici, educatori e familiari di persone disabili, riuniti in equipe per un lavoro di ricerca e studio sull' handicap.
Dalla costituzione, infatti, l'organo di gestione della Cooperativa è composto da due importanti portatori d'interesse: i soci lavoratori e i fruitori dei servizi (le famiglie).

La Cooperativa San Martino, grazie all' aggregazione di competenze professionali ed esperienze diverse, si prefigge di garantire il diritto all' integrazione sociale e il consolidamento delle abilità delle persone in difficoltà, al fine di offrire sempre maggiori opportunità di integrazione sociale, nella comunità di appartenenza e non solo.

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

Spinta dal desiderio di sperimentare servizi nuovi che offrano risposte sempre più vicine ai bisogni espressi, dal 1996 ha progettato e gestito il Servizio Formazione Autonomia (SFA) della Media e Bassa Valle Seriana denominato "Percorsi Paralleli" per il distretto di Albino (ASL di Bergamo).
Ha poi partecipato alla gestione di diversi progetti regionali e nazionali relativi alla gestione dei servizi handicap in Valle Seriana.
Da qui è nato il progetto di Centro Socio-Educativo con modulo CDD "Percorsi Paralleli".

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO CSE

Il Centro Socio-Educativo è un servizio diurno socio-assistenziale, con un funzionamento giornaliero, da lunedì a venerdì, per 47 settimane all'anno, che può accogliere fino a n. 10 persone disabili giovani-adulte la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario, con lo scopo di mantenere le autonomie che permettono loro l'effettiva partecipazione alla vita sociale.
Gli utenti sono in grado di affrontare percorsi di autonomia e socializzazione attraverso la promozione di numerose attività in rapporto con l'esterno e interventi socioeducativi e socio animativi finalizzati:

- all'autonomia personale e sociale
- alla socializzazione
- al mantenimento dei livelli espressivi, cognitivi e culturali
- propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro.
- a favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali.

È prevista la possibilità di una frequenza ridotta articolata, in base al progetto individuale, orizzontalmente o verticalmente.

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO CDD

Il Centro Diurno Disabili è una struttura integrata diurna appartenente al Sistema Socio Sanitario Regionale, autorizzata al funzionamento e accreditata dalla Regione Lombardia, a favore di persone adulte in situazione di disabilità, senza distinzione di sesso.
Il CDD Percorsi Paralleli è un servizio sociosanitario aperto da lunedì al venerdì accreditato e contrattualizzato fino a 20 posti e offre ai suoi utenti servizi di cura e riabilitazione (igiene personale, abbigliamento, alimentazione), attività educative e ricreative volte al mantenimento delle autonomie e al miglioramento delle relazioni sociali.

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

Il Servizio può essere organizzato come struttura polivalente ad esclusivo carattere sociale in cui vengono organizzati differenti moduli specifici per tipologia di intervento socioeducativo e/o socio-animativo e/o assistenziale.
È prevista la possibilità di una frequenza part-time articolata, in base al progetto individuale, orizzontalmente o verticalmente, per un minimo di 18 ore settimanali.

Rispetto al CSE i destinatari del Servizio sono persone di età compresa tra i 18 e i 65 anni, che hanno adempiuto all'obbligo scolastico, che necessitano di una continua e specifica assistenza, nel rispetto dell'attenzione ai bisogni della famiglia e residenti in Valle Seriana.
In presenza contestuale di condizioni specifiche è possibile accogliere eccezionalmente soggetti minorenni.

Rispetto al CDD i destinatari del Servizio sono persone in situazione di disabilità psico-fisica, di età compresa tra i 18 e i 65 anni, non autosufficienti, con notevole compromissione dell'autonomia nelle funzioni elementari, che hanno concluso il proprio percorso scolastico, che necessitano di una continua e specifica assistenza, nel rispetto dell'attenzione ai bisogni della famiglia e residenti in Valle Seriana.
La fragilità di ognuno è definita dall'appartenenza alle cinque classi del sistema SIDI, riportate in ciascuna scheda individuale.

In presenza contestuale di condizioni specifiche, dettagliate dalla normativa regionale di riferimento, è possibile accogliere eccezionalmente soggetti minorenni, previa valutazione e autorizzazione da parte dell'ATS di riferimento.

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

Finalità

Il Centro Diurno Disabili è una struttura rivolta all'accoglienza di persone disabili che opera per il benessere del soggetto accogliendone bisogni, necessità, risorse e potenzialità. Il CSE/CDD si pone come struttura di appoggio e sollievo alla famiglia offrendo spazi educativi, riabilitativi, assistenziali, ricreativi e favorendo l'integrazione sociale degli utenti nel territorio di appartenenza.

Gli interventi socio-educativi sono finalizzati:

- all'autonomia personale;
- alla socializzazione;
- al mantenimento del livello culturale;
- al mantenimento del livello di autonomia del soggetto;
- al mantenimento e ampliamento della vita di relazione;
- all'integrazione sociale dei soggetti;
- al sollievo del nucleo familiare.

Obiettivi

Gli obiettivi che si perseguono a breve e medio termine sono:

- lo sviluppo e la crescita delle abilità grosso-motorie e fino-motorie legate alla routine quotidiana (igiene personale, abilità domestiche, ecc.) e delle abilità finalizzate all'esecuzione di piccole mansioni o alla realizzazione di oggetti;
- lo sviluppo e il mantenimento delle abilità di derivazione scolastica (abilità di lettura-scrittura, calcolo, ecc.) e di espressione del sé;
- la capacità di relazionarsi correttamente con gli altri;
- l'acquisizione di schemi comportamentali relativamente ai vari contesti socio-culturali in cui ci si trova inseriti (famiglia, amici, lavoro, ecc.);
- l'acquisizione dei pre-requisiti alla vita di gruppo;
- l'eventuale inserimento in ambiti occupazionali o lavorativi;
- la capacità di esprimere adeguatamente i propri bisogni.

Orari di apertura

La fascia oraria di apertura minima garantita è di 35 ore settimanali che si distribuiscono su 5 giorni dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi) per un'apertura di 235 giorni all'anno.
Il Centro è aperto:

Lunedì	9.15-17.00
Martedì	9.15-15.30
Mercoledì	9.15-17.00
Giovedì	9.15-15.30
Venerdì	9.15-17.00

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

Entro il 20 dicembre di ogni anno sarà comunicato alle famiglie il calendario relativo ai periodi di chiusura dell'anno successivo. I periodi di chiusura previsti sono indicativamente due settimane nel mese di agosto e una settimana in coincidenza delle festività natalizie.
Eventuali altri interruzioni o sospensioni del servizio verranno comunicate di volta in volta.

Attività svolte

Le attività sono strumenti attraverso i quali vengono perseguiti gli obiettivi individuali indicati nei progetti individualizzati. Lo schema delle attività è steso in equipe dagli operatori a settembre di ogni anno e viene condiviso con le singole famiglie e utenti.
Le attività proposte mirano alla crescita evolutiva dei soggetti, nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione con l'obiettivo di operare per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti.
In relazione a questi obiettivi, il Centro svolge attività strutturate, sia in gruppo che a livello individuale, per le quali è previsto un orario e un'organizzazione definiti, che vengono gestite per tutto l'anno dagli stessi operatori che stendono un progetto iniziale, programmano un piano di verifiche periodiche e una valutazione finale.

Una giornata tipo

9.15-9.45	Arrivo e accoglienza
09.30 – 10.00	Descrizione della giornata / piccola merenda

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

10.00-12.00	Attività a piccolo gruppo o individualizzata
12.00-13.00	Pranzo
13.00-14.00	Sistemazione locali e igiene personale
14.00-16.00	Attività pomeridiane a piccoli gruppi o individualizzate
16.00-17.00	Riordino laboratori Preparazione al rientro (autonomie personali) Saluti Rientro a casa

I prerequisiti fondamentali dove l'equipe di lavoro si impegna quotidianamente a perseguire in modo intenzionale, sia nei diversi laboratori che nei momenti destrutturati sono:

- l'igiene personale;
- l'abbigliamento;
- l'alimentazione;
- l'uso corretto degli spazi e dei momenti della giornata;
- il riconoscimento delle diverse figure con cui si entra in contatto;
- l'espressione più adeguata possibile nei contesti diversi.

Esempi di attività svolte all'interno del Servizio:

- attività educative indirizzate all'acquisizione e/o al rafforzamento dell'autonomia personale (cucina, orto, spesa, estetica, doccia-idromassaggio, massaggio, acconciatura…);

- attività educative per le abilità interpersonali e di socializzazione (mappatura, "al vostro servizio", gestione Bar oratorio, …)

- attività di tipo cognitivo (giornalino, lettura animata, Biblioteca, potenziamento abilità, sensoriale, …)

- attività di laboratorio manuale artistico-espressivo (creazione carta, falegnameria, laboratorio artistico, ergoterapico)
  Di grande rilevanza è il laboratorio di falegnameria presso il Negozio Artelier Social Club, dove vengono ideati e venduti oggetti in legno che vengono interamente realizzati dai ragazzi.

- attività dell'area motoria (ginnastica dolce, calcio, atletica, piscina, bocce, passeggiate con i volontari del CAI).

- attività di teatro, condotta da un'esperta nel settore che alla fine di ogni anno si trasforma in regista, per realizzare uno spettacolo da condividere con amici e familiari di tutto il servizio.

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

RINA
SISTEMA DI GESTIONE
UNI PDR 125
Parità di Genere

- attività musicali.
- attività ludico-ricreative
- attività su e con il territorio

Numerosi laboratori (falegnameria, biblioteca, cucina, danza, calcio, bocce, CAI, orto, al vostro servizio) sfruttano risorse offerte dal territorio in modo da aggiungere agli obiettivi educativi anche quello dell'integrazione sociale.
Vi sono delle attività parzialmente strutturate che sono le attività della vita quotidiana quali, ad esempio, l'accoglienza mattutina, il pranzo e la cura dell'igiene personale. Tra queste ci sono anche i momenti liberi durante i quali gli utenti possono ritrovarsi a piccoli gruppi o con l'operatore, per il gioco o il disegno libero e infine possono riposare. Questi momenti liberi sono inoltre occasioni per i colloqui individuali, in cui riflettere insieme su desideri e bisogni, oltre che condividere le preoccupazioni e i disagi.
Il Centro diurno organizza durante l'arco dell'anno gite di una giornata, rivolte al piccolo o al grande gruppo, che possono avere uno scopo culturale (visite a mostre e musei) o di semplice divertimento, in base alle iniziative proposte dal territorio (pesca, mercatini, giostre, spettacoli, cene e/o pranzi, fiere…).

MODALITÀ DI ACCESSO E INSERIMENTO

La persona disabile e i suoi familiari possono effettuare un primo incontro con il Coordinatore, presso il Centro. L'incontro si realizza nella struttura in modo da favorire una conoscenza diretta della stessa. In questo incontro il Coordinatore fa visitare la struttura e illustra il programma delle attività e favorisce un primo contatto informale con gli operatori e con gli altri utenti presenti.
Ai familiari viene consegnata copia della presente Carta dei Servizi del Centro.
Per l'attivazione del servizio, la famiglia deve fare domanda di inserimento al Servizio Sociale Comunale di competenza che, nel caso di persone residenti nell'ambito della Val Seriana attraverso un incontro con gli operatori della Società Servizi Sociosanitari, valuterà la richiesta di accesso al servizio e successivamente contatterà il Coordinatore.
Il Coordinatore, raccoglierà le informazioni relative al soggetto, i bisogni, le aspettative.
A questo punto il Coordinatore, in collaborazione con l'equipe, prende visione del materiale raccolto e valuta l'opportunità e le modalità di apertura del periodo di osservazione.

Periodo di osservazione

Il periodo di osservazione, ha una durata di almeno un mese, e consiste nella programmazione di un cammino di conoscenza dell'utente attraverso:

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

RINA
SISTEMA DI GESTIONE
UNI PDR 125
Parità di Genere

- l'osservazione con "progetto ponte": ossia il periodo di compresenza dell'operatore del servizio precedente (es. SADH, STL, SFA, Servizio Scolastico, ecc …), che accompagna l'utente in questo passaggio, al fine di costruire un'analisi più completa del percorso da intraprendere;
- l'osservazione diretta: attraverso la frequentazione del servizio senza accompagnamento esterno.

Pur garantendo una certa elasticità legata all'unicità di ogni situazione, la modalità di accoglienza prevede che ad ogni utente venga assegnato un Operatore di riferimento che, insieme al Coordinatore, farà da tramite tra il Servizio e la famiglia.
Al termine di questo periodo di osservazione, l'Operatore di riferimento stenderà, in collaborazione con tutta l'equipe educativa, il "Progetto Educativo Individualizzato" che diventerà attivo dopo averlo condiviso con l'utente e con la famiglia. Anno per anno verrà aggiornato e adeguato alle nuove esigenze dell'utente.
In caso d'idoneità, ma in mancanza di disponibilità di posto, la domanda viene inserita in lista di attesa gestita direttamente dalla Società dei Servizi Sociosanitari Val Seriana.

Definizione e condivisione del progetto educativo individualizzato

Nella fase successiva all'osservazione l'équipe operativa definisce il Progetto Individualizzato d'intervento, con il programma specifico per la singola persona, che punta al raggiungimento di una soddisfacente qualità di vita, coerente con le sue capacità, aspettative, desideri e stile di vita della famiglia e finalizzato al raggiungimento del benessere possibile.
Individua una serie di obiettivi generali e specifici e di conseguenza le attività educative e di socializzazione per ogni utente.
Ad ognuno vengono fatte proposte diverse, a volte di tipo individuale, a volte di piccolo, medio e grande gruppo, ponendo attenzione alla strutturazione di un clima di accoglienza, di ascolto e di scambio.

Monitoraggio del progetto

Il Progetto Individualizzato viene rivisto annualmente, con una costante attenzione ai cambiamenti, all'evoluzione o involuzione del singolo, e condiviso, attraverso colloqui individuali, con i familiari, i servizi sociali di riferimento e gli operatori della Società dei Servizi della Val Seriana.

Verifica del servizio

La verifica del servizio viene effettuata tramite:

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

RINA
SISTEMA DI GESTIONE
UNI PDR 125
Parità di Genere

- appuntamenti settimanali tra il Coordinatore e gli operatori (riunione di equipe), per discutere la gestione del Servizio o per dare comunicazioni legate ad eventuali modifiche dello stesso;
- un incontro bimestrale tra il Coordinatore e gli operatori (riunione di equipe multidisciplinare) per monitorare il progetto personale di intervento, sia riguardo le attività proposte, sia in merito ai rapporti con il soggetto e/o con la famiglia.

Dimissioni dell'utente

L'utente viene dimesso dal Centro Diurno Disabili nel caso in cui:

- la valutazione al termine del periodo di osservazione definisce la non idoneità al proseguimento del Servizio;
- la famiglia sceglie la chiusura;
- le assenze prolungate non garantiscano il rientro (situazione valutata con il committente);
- l'ente, in collaborazione con l'equipe educativa del CDD, ritenga necessario il collocamento dell'utente in un altro servizio.

Le dimissioni avvengono in accordo con i famigliari e i Servizi Sociali competenti. Qualora la dimissione avvenga per invio ad altra struttura il CDD fornisce informazioni dettagliate (relazione di dimissione) alla nuova struttura accogliente in relazione a dati anagrafici del soggetto, presa in carico, diagnosi, interventi effettuati, motivi della dimissione.

Lista d'attesa

La lista d'attesa è gestita centralmente dalla Società dei Servizi Val Seriana, la quale informa e orienta le famiglie circa l'offerta dei servizi presenti sul territorio, segnalando agli enti gestori i soggetti in attesa e concordando con il Servizio tempi modi di inserimento

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

Il percorso educativo deve sempre tenere conto delle esigenze e dei bisogni dei familiari.
È indispensabile condividere con la famiglia il progetto attivato per il soggetto, ricercando accordi in un costante e reale dialogo e offrendo tutte le occasioni e gli strumenti possibili per il confronto con il Servizio e con gli altri genitori.
È in quest'ottica che vengono promossi:

- incontri individuali con la famiglia per illustrare e verificare il progetto attivato e la situazione complessiva;

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

RINA
SISTEMA DI GESTIONE
UNI PDR 125
Parità di Genere

- incontri assembleari per discutere il progetto generale, le nuove iniziative e offrire a tutti un momento di confronto.

Diritti e doveri degli utenti e delle loro famiglie

Diritti:

- l'utente ha il diritto di partecipare alle diverse attività proposte dal Centro in base alle proprie esigenze e capacità personali;
- l'utente ha il diritto di essere seguito, con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana;
- l'utente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti;
- l'utente ha il diritto alla sicurezza, nelle ore di frequenza del servizio, ad una copertura assicurativa e ad essere salvaguardato e protetto in caso di emergenza e/o di pericolo.

Doveri:

- l'utente e la sua famiglia hanno dovere di rispettare il personale;
- l'utente e la sua famiglia hanno il dovere di informare tempestivamente i responsabili del servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, ad attività e prestazioni programmate;
- l'utente e la sua famiglia hanno il dovere di attenersi alle regole interne della struttura;
- l'utente e la sua famiglia hanno il dovere di rispettare i pagamenti della retta mensile.

Le famiglie vengono coinvolte nella vita del servizio partecipando a momenti di socializzazione, di apprendimento, di feste e gite.

FIGURE PROFESSIONALI

All'interno del Centro opera un'equipe multidisciplinare composta da figure professionali appartenenti all'area educativa, assistenziale e sociale, che si incontra una volta la settimana.
Ogni operatore concorre e collabora, secondo le specifiche professionalità, al raggiungimento degli obiettivi che l'equipe ha individuato nella stesura del Programma Annuale delle attività e in ciascun Progetto Educativo Individuale.
Il personale operante è identificabile mediante cartellino personale di riconoscimento con fotografia, nome, cognome e qualifica. Tale cartellino è appeso nella bacheca dell'Ufficio del Coordinatore.
Il servizio è sotto la responsabilità di un Coordinatore organizzativo e gestionale dei servizi e del personale impiegato. La collaborazione delle varie figure professionali che compongono l'equipe, consente che si operi sul Servizio in modo qualificato al fine di garantire all'utente un adeguato intervento personalizzato sotto il profilo educativo e socio-assistenziale.

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

RINA SISTEMA DI GESTIONE UNI PDR 125 Parità di Genere

Le figure professionali operanti all'interno del Centro sono le seguenti:

Coordinatore

Possiede una formazione professionale specifica ed un'esperienza nel settore:

- è responsabile della direzione generale del servizio;
- supervisiona i Progetti Educativi Individualizzati;
- gestisce l'equipe di lavoro (operatori, ASA/OSS, ecc.) e tutte le altre figure di supporto (esperti, volontari, tirocinanti);
- è referente costante per i familiari.

Educatore professionale

E' l'operatore che, in base ad una specifica preparazione di carattere teorico-pratica, svolge interventi mirati rivolti ai singoli, alle famiglie, ai gruppi ed al contesto ambientale territoriale ed è colui che:

- partecipa alla predisposizione del progetto educativo del servizio;
- organizza l'attività di cui è responsabile;
- stende i Progetti Educativi Individualizzati.

Operatore sociale

E' la figura preposta alla gestione delle attività programmate per il servizio; garantisce la tutela ed il benessere dell'utenza. Partecipa al lavoro d'equipe nella progettazione generale del Servizio.

A.S.A. ed O.S.S. (Assistente Socio-Assistenziale ed Operatore Socio-Sanitario)

Svolge un ruolo assistenziale ed educativo e:

- partecipa alla predisposizione del progetto educativo generale del Servizio;
- interviene direttamente nello svolgimento delle singole attività;
- si occupa dell'assistenza diretta alla persona in tutte le sue funzioni igienico-sanitarie.

Infermiere professionale

Possiede una formazione sanitaria adeguata alle esigenze del Centro; è responsabile degli aspetti sanitari legati alla vita delle persone che frequentano il centro, in stretta sinergia con le famiglie e i tutori. In particolare, l'infermiere:

- partecipa mensilmente alle riunioni multidisciplinari per il proprio specifico ruolo

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

- gestisce, in collaborazione con gli operatori operanti al centro, gli aspetti sanitari inseriti nel Fasas (assestment infermieristico, schede infermieristiche)
- collabora con il Coordinatore nella stesura delle procedure e dei protocolli operanti al centro

Collaboratori esterni

Sono figure esterne alla Cooperativa, inserite stabilmente nel progetto del Servizio, che mettono a disposizione la loro professionalità per condurre e supervisionare le attività mirate (teatro, rilassamento)

Volontari

Sono figure di supporto agli operatori durante il normale svolgimento delle attività.

AMMONTARE DELLA RETTA

Per il CDD:

La retta (quota sociale) giornaliera è di 52,12 € (IVA esclusa).
Sulla base della normativa regionale in materia di accreditamento, il costo complessivo è coperto:

- dal Fondo Sanitario Regionale, stanziato a favore dei servizi socio-sanitari integrati accreditati, e conteggiato sulla base della classificazione SIDI (**quota sanitaria**);
- dal Comune e/o dalla famiglia (**quota sociale**).

- **Per il CSE:**

La retta giornaliera per la frequenza full time è di 83,76 € (iva esclusa)
La retta giornaliera in caso di frequenza part time è di 54,65 € (iva esclusa)

Rispetto al costo complessivo della retta, per gli utenti residenti in Val Seriana, è prevista una compartecipazione al pagamento da parte della Società dei Servizi Val Seriana in base all'ISEE individuale e secondo le modalità esplicitate nel regolamento della Società dei Servizi stessa.
Annualmente viene consegnata alla famiglia la dichiarazione attestante l'importo delle fatture pagate nell'anno solare precedente

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

RINA SISTEMA DI GESTIONE UNI PDR 125 Parità di Genere

Per le persone residenti nel Comune di Alzano L.do, a partire da luglio 2026, la quota relativa alle famiglie sarà scontata del 10%.
Restano esclusi dalla retta gli interventi non previsti nel progetto educativo individualizzato sottoscritto dalla famiglia, le prestazioni specialistiche non elencate nel progetto individualizzato e gli ingressi e i pasti in eccedenza a quelli previsti dal contratto per attività aggiuntive. Nella fattispecie qualora vi siano pranzi al ristorante previsti per attività esterne legate alla programmazione individuale, è richiesta alle famiglie di sostenere la differenza economica rispetto al costo del pasto calcolato in struttura.

SERVIZIO MENSA

È previsto un servizio mensa con pasti preparati all'esterno e consumati all'interno della struttura.
Il servizio mensa è garantito dal catering "NUNA" (progetto di Nutopia Soc. Coop. Soc. e Namastè). Il regolamento tra il servizio e il centro è formalizzato mediante accordo della durata di 5 anni.
Il catering mette a disposizione un menù bilanciato secondo regolamento apposito. Il pasto viene trasportato in apposito contenitore in legame caldo e servito da parte del personale del centro.

Il momento del pasto si rivela importante perché:
- assume una dimensione comunitaria e socializzante;
- può diventare anche un momento di verifica di alcune attività educative, quali quelle relative all'autonomia personale e alla capacità di relazione.

È prevista la somministrazione di diete speciali su prescrizione medica.

Questo servizio viene affidato ad una ditta di catering esterno che prevede la fornitura dei pasti in appositi contenitori termici, conformi alla procedura prevista dalla normativa sull' HACCP, articolati come segue: primo piatto, secondo piatto, pane, contorno, frutta e bevande, secondo un menù consegnato alle famiglie che varia in base alla stagione.

SERVIZIO DI PULIZIA

La Cooperativa San Martino Progetto Autonomia, provvede alla pulizia e all'igiene degli ambienti affidando l'incarico a fornitori esterni, il cui lavoro viene periodicamente controllato e sorvegliato (tramite apposito contratto di appalto, alla cooperativa Calimero).

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

SERVIZIO TRASPORTO

Per accompagnare gli utenti dalla propria abitazione al Centro e viceversa, il servizio trasporto è curato dalla Società Servizi Sociosanitari Valseriana.
Per quanto riguarda le uscite per le attività quotidiane, il servizio trasporto è garantito dalla Cooperativa che dispone di mezzi, debitamente assicurati, attrezzati con sollevatore elettrico e pedana elettrica laterale per la salita/discesa delle carrozzine; a tetto alto per facilitare la movimentazione degli utenti all'interno dell'abitacolo.

SISTEMA DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Il Servizio, per garantire il buon funzionamento e il miglioramento continuo, ritiene opportuno coinvolgere gli utenti e i loro familiari nella misurazione della qualità dell'offerta.
Per questo motivo sono stati predisposti diversi strumenti di rilevazione. Una volta l'anno, nel mese di gennaio, la soddisfazione viene rilevata con metodologie diverse a seconda dei destinatari:
−chi frequenta il Centro partecipa a momenti di discussione in gruppo, per rispondere al questionario di gradimento e formulare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio;
−alle famiglie dei frequentanti viene richiesto di compilare il "questionario di rilevazione della soddisfazione", formulando anche proposte e suggerimenti e di riconsegnarlo entro 15 giorni al Centro per permetterne la rielaborazione.
I dati, raccolti attraverso i questionari di gradimento ed elaborati, rimangono a disposizione presso il Centro.

TUTELA E RECLAMI

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione.
Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento compilando la scheda reclamo (allegato A) in ogni sua parte e di farla pervenire in una delle seguenti modalità:
☑ tramite posta elettronica all'indirizzo mail info@smartincoop.com
☑ nell'apposita cassetta presso la sede del Servizio
E' possibile lasciare la scheda in forma anonima.
Chi riceve la segnalazione provvederà se necessario, a inoltrarla al livello competente per il tipo di problema segnalato e, in ogni caso, a rispondere in forma scritta entro 30 gg. dalla ricezione, per comunicare l'eventuale

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

trasferimento ad altro ufficio o l'esito del reclamo.

In caso di controversia la famiglia può rivolgersi a:

- Ufficio tutela (UPT) presso ATS di Bergamo in Via Gallicioli (Tel. 035-385111);
- Ufficio relazione col pubblico presso ASL di Albino (Tel. 035-759617).

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

La richiesta di copia di fascicolo socio-sanitario deve essere indirizzata alla Direzione della Cooperativa Sociale San Martino Progetto Autonomia.

- Direttamente presso il servizio
- per posta: la richiesta deve essere intestata alla Cooperativa Sociale San Martino Progetto Autonomia, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del fascicolo socio-sanitario al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario del fascicolo socio-sanitario dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al fascicolo socio-sanitario.
- via posta elettronica certificata: la richiesta deve essere intestata alla Cooperativa Sociale San Martino Progetto Autonomia, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario del fascicolo socio-sanitario al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso al fascicolo socio-sanitario.

Non verranno accettate richieste effettuate telefonicamente

La documentazione richiesta può essere ritirata dall'avente diritto presso il servizio di riferimento.

- Ritiro presso gli uffici della cooperativa di cartelle socio-sanitarie da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.
- Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.
- Tramite Posta Elettronica Certificata (PEC).

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

RINA
SISTEMA DI GESTIONE
UNI PDR 125
Parità di Genere

Le copie di fascicolo socio-sanitario vengono rilasciate entro 15 giorni lavorativi dal momento della richiesta da parte dell'utente. Fanno eccezione alla presente regola i fascicoli di utenti dimessi.

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura del Fascicolo, nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata mediante plico postale.
Il pagamento delle spese per la copia della documentazione dovrà essere effettuato presso gli uffici della cooperativa.

Tariffe per il ritiro di copia conforme all'originale di fascicolo socio-sanitario

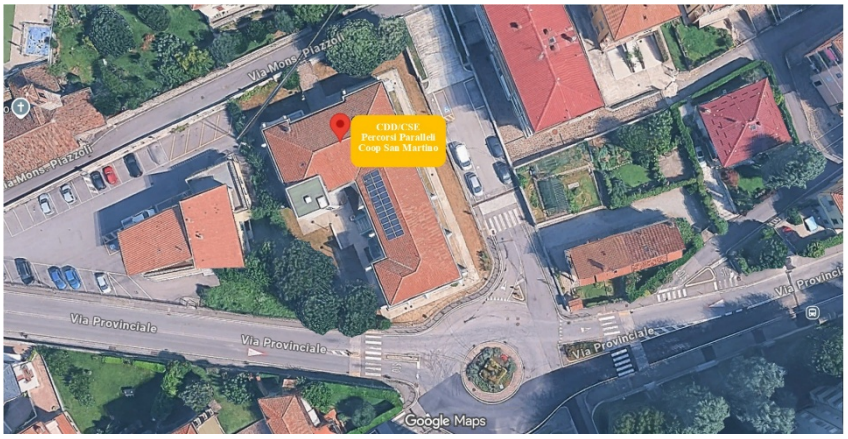
- copia stampata presso gli uffici	€ 5.00
- copia trasmessa via posta	€ 10.00

VISITE GUIDATE

Vi è la possibilità da parte di utenti potenziali e dei loro familiari di visitare il Servizio prendendo accordi con il coordinatore dello stesso al n° tel. 3482602987 il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9.30 alle 15:00.

LOCALIZZAZIONE

La struttura è al piano terra della ex scuola primaria "E. Adami" di Alzano Lombardo in via Mons. Piazzoli, 4. Il complesso accoglierà al primo piano in consultorio di Alzano Lombardo.
L'accesso è dotato anche di rampa per le carrozzine.



SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

Il CSE-CDD "Percorsi Paralleli" si trova ad Alzano Lombardi in via Mons. Piazzoli, 4 ed è raggiungibile tramite auto e con la linea TEB scendendo alla fermata di Alzano Sopra.

REQUISITI STRUTTURALI

La struttura è in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

- la superficie è pari a circa mq. 430;
- nella struttura sono presenti n.6 servizi igienici, di cui n.1 assistito e n.2 attrezzati per persone con disabilità uno con doccia e l'altro con vasca idromassaggio. I bagni sono dotati di un sistema di comunicazione di facile uso per gli ospiti;
- è presente un'infermeria;
- è presente una cucina con dispensa e locale scaldavivande con lavandino; sala convivialità con spazio dedicato allo sminuzzamento del cibo;
- un locale accessori e un ufficio per le attività amministrative di segreteria e di accoglienza;
- è presente un giardino con alberi e piante da frutto e vasche per attività di orto e progettazione di percorsi sensoriali;
- spogliatoi e servizi igienici per il personale;
- ampio corridoio con corrimano su un lato con testate ripiegate contro il muro.

CONTATTI

Cooperativa Sociale San Martino Progetto Autonomia
Sevizio "Percorsi Paralleli"
Via C. Patelli, 5
24022 - Alzano Lombardo (BG)
Tel. : 035 510735
E-mail: info@smartinocoop.com
PEC: coopsanmartino@legalmail.it

Coordinatore: 348 26002987
E mail: coordinatore.cdd@smartinocoop.com

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento ha validità fino al 31/12/2026

Potrà subire comunque aggiornamenti motivati, qualora le condizioni di erogazione del Servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario.
La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.

ALTRI SERVIZI GESTITI DALLA COOPERATIVA SAN MARTINO

Per informazioni relative alle attività e servizi attivi in cooperativa si rimanda al nostro sito:

https://smartinocoop.it/

ALLEGATI

A) Scheda Reclamo

B) Questionario Per Rilevazione Soddisfazione

C) Esempio Menù

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

ALLEGATO A

SCHEDA DI RECLAMO
CENTRO DIURNO DISABILI E CENTRO SOCIO EDUCATIVO DI FIORANO AL SERIO

Gentile Familiare,

qualora desiderasse esprimere un reclamo o dei rilievi sul servizio offerto, La preghiamo di compilare la presente scheda in ogni sua parte e di farla pervenire in una delle seguenti modalità:

- ☑ tramite fax al numero 035/0347021
- ☑ tramite posta elettronica all'indirizzo mail info@smartinocoop.com
- ☑ nell'apposita cassetta presso la sede del Servizio

COGNOME _____ NOME _____

NUMERO DI TELEFONO _____

INDIRIZZO _____

OGGETTO :

_____

_____

_____

EVENTUALI SUGGERIMENTI _____

_____

_____

_____

_____

Data _____

FIRMA

_____

Riceverà una risposta all'indirizzo e/o al numero di telefono indicati da parte del Coordinatore entro 30 giorni lavorativi.

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

ALLEGATO B

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA

Gentile Familiare, allo scopo di migliorare il servizio e di garantire interventi più efficaci ed efficienti. La preghiamo di compilare il seguente questionario, barrando il numero che riterrà più aderente al Suo giudizio. Il questionario potrà esser restituito anche in forma anonima e potrà essere spedito o consegnato direttamente al Centro. La ringraziamo per la collaborazione.

	Descrizione	Scarso	Sufficiente	Discreto	Buono	Ottimo
1	Qualità degli spazi del Centro Diurno	1	2	3	4	5
2	Qualità complessiva dell'organizzazione del Servizio	1	2	3	4	5
3	Soddisfazione rispetto agli Operatori	1	2	3	4	5
4	Soddisfazione rispetto al Coordinatore	1	2	3	4	5
5	Qualità del lavoro assistenziale	1	2	3	4	5
6	Qualità del lavoro educativo	1	2	3	4	5
7	Qualità delle forniture impiegate	1	2	3	4	5
8	Qualità delle attività interne	1	2	3	4	5
9	Chiarezza nelle comunicazioni	1	2	3	4	5
10	Condivisione del Progetto educativo individualizzato	1	2	3	4	5
11	Coerenza tra obiettivi dichiarati e raggiunti	1	2	3	4	5
12	Chiarezza rispetto gli obiettivi	1	2	3	4	5
13	Grado di coinvolgimento delle famiglie	1	2	3	4	5
14	Puntualità rispetto agli incontri di verifica con Comune ed ASL	1	2	3	4	5
15	Qualità delle attività esterne	1	2	3	4	5
17	Utilità del servizio in termini di sollievo alla famiglia stessa	1	2	3	4	5
18	Adeguatezza degli orari di apertura e chiusura del Centro	1	2	3	4	5

Le saremmo altresì grati se volesse indicarci eventuali osservazioni che non sono state trattate e che a suo avviso meriterebbero di essere segnalate:

……

……

Data compilazione:…….

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

SANMARTINO
cooperativa sociale

ALLEGATO C

PROPOSTA MENU' PRIMAVERA-ESTATE
Settimana 1

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Primi piatti				
Pasta al pesto rosso	Trofie alla ligure	Pasta alla norma	Gnocchetti al pomodoro	Risotto alla milanese
Pasta alle verdure	Crema di carote e farro	Risotto al limone	Orzo e lenticchie	Riso al timo
Pasta al pomodoro	Pasta al pomodoro	Pasta al pomodoro	Pasta al pomodoro	Pasta al pomodoro
Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco	Riso in bianco
Secondi piatti				
Flan al parmigiano	Bocconcini di pollo	Sgombro	Lonza alla senape	Merluzzo
Manzo all'inglese	Quiche di verdure	Omelette	Parmigiana	Affettati misti
Contorni				
Erbette al forno	Finocchi all'olio	Zucchine spadellate	Carote brasate	Fagiolini al vapore
Cavolini al vapore	Cannellini al prezzemolo	Piselli al sugo	Spinaci all'olio	Ceci stufati
Insalata mista	Insalata mista	Insalata mista	Insalata mista	Insalata mista

SAN MARTINO PROGETTO AUTONOMIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Via Don Cesare Patelli,5 - 24022 Alzano Lombardo (BG)
Tel. 035.510735 E-mail: info@smartinocoop.com C.F. e P.I. 02004060162

RINA
SISTEMA DI GESTIONE
UNI PDR 125
Parità di Genere