

CARTA DEI SERVIZI CENTRO SOCIO EDUCATIVO





Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

Sommario

1	PREMESSA	4
2.	LA COOPERATIVA SOCIALE SOTTOSOPRA	4
2.1	Servizi gestiti dalla cooperativa.....	5
2.2.	Finalità e valori.....	6
2.3	Organigramma della Cooperativa e del CSE.....	7
3.	SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO (CSE)	7
3.1	Finalità del servizio.....	7
3.2	Destinatari del servizio	7
3.3	Obiettivi del servizio	8
3.3.1	Per gli utenti.....	8
3.3.2	Per la famiglia.....	8
3.3.3	Per il territorio	8
3.4	Sede del servizio.....	8
4.	PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	9
5.	MODALITÀ D'ACCESSO AL SERVIZIO	10
5.1	Accesso con progetto sociale osservativo	10
5.2	Accesso per frequenza ordinaria	11
5.3	Accesso da privato	11
5.4	Documenti richiesti all'utente.....	11
6.	ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO.....	12
6.1	Orari di apertura.....	13
7.	DIMISSIONI	14
8.	PERSONALE	14
8.1	Coordinatore:.....	15
8.2	Operatore Socio-educativo:.....	15
9	SERVIZI OFFERTI.....	16
9.1	Servizio Trasporti	16
9.2	Servizio Mensa	16
9.3	Servizio pulizie	16
10.	TIPOLOGIA DI ATTIVITA' PROPOSTE.....	16
10.1	Attività di sviluppo dell'autonomia personale	16
10.2	Attività di socializzazione	17
10.3	Attività di conoscenza del contesto sociale.....	17
10.4	Attività di tipo aggregativo	17
10.5	Attività a contenuto culturale.....	17
10.6	Attività a contenuto occupazionale e socio-occupazionali e/o di utilità sociale.....	17
10.7	Attività Sportive:.....	18
10.8	Progetti di Volontariato:.....	18
10.9	Eventi Sociali:	18
10.10	Collaborazioni con Scuole e Università:.....	18
	Gestione dei farmaci	18
11.	RAPPORTI CON LE FAMIGLIE.....	18

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

12. RETTA.....	20
13. METODOLOGIA D'INTERVENTO	20
14. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ.....	21
14.1 Presenza di sistemi atti a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza da parte di persone che fruiscono del servizio e familiari	21
14.2 Presa in considerazione delle criticità emerse	22
14.3 Diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento	22
14.4 Definizione di strumenti, indicatori, modalità e tempi per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi del programma annuale.....	23
15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	23
16. ASSICURAZIONE.....	24
17. RELAZIONI CON IL PUBBLICO	24
18 ADEMPIMENTI CONTABILI E FISCALI.....	24
19 DEBITO INFORMATIVO	25
20 MODULISTICA	25
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER FAMILIARI/TUTORI	26
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO dell'ospite.....	30
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER VOLONTARI.....	32
MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALAZIONE	34

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 3



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

1 PREMESSA

Carta dei Servizi

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

La Carta dei Servizi rappresenta per la Cooperativa Sociale Sottosopra l'impegno concreto a definire e tutelare diritti, regole e standard di qualità di coloro che di tali servizi beneficiano, secondo alcuni principi fondamentali che sono:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione
- Tempestività nelle risposte
- Accessibilità e trasparenza nel rapporto con i fruitori dei servizi
- Correttezza e regolarità gestionale

Per tradurre operativamente tali principi è necessario che la società adotti strumenti e procedure idonee a:

- Definire gli standard di qualità dei servizi erogati e valutarne l'efficacia
- Disponibilità e reperibilità costante
- Gestire i reclami.

Diffusione

Le fasi di diffusione della Carta sono le seguenti:

- Distribuzione ai famigliari degli utenti nell'incontro di presentazione;
- Disponibilità del documento presso la sede del servizio, la sede della cooperativa e sul sito www.cooperativasottosopra.it;
- Consegna del documento al momento della richiesta di frequenza del servizio ed in caso di modifiche

2. LA COOPERATIVA SOCIALE SOTTOSOPRA

La cooperativa sociale Sottosopra nasce nel giugno del 2001, esito di un percorso di ricerca, condivisone e conoscenza di un gruppo di operatori sociali del territorio che ha cominciato ad interrogarsi sull'opportunità di trovare una forma organizzativa che potesse aggregare le numerose risorse presenti nel contesto locale, per confrontarsi sui bisogni sociali ed educativi dello stesso, dando forma a idee e progetti. Il nome "Sottosopra", così come il logo raffigurante una talpa che emerge in superficie, vuole indicare l'importanza di rendere visibile ciò che spesso rimane nascosto, l'impegno per far affiorare le potenzialità, le risorse e le opportunità presenti nel nostro territorio. Crediamo infatti nella necessità di far crescere e sviluppare delle competenze sociali, educative e delle professionalità che diventino propositive e siano un punto di riferimento per la realtà locale. Nella forma della cooperativa sociale trovano spazio idee per noi centrali, quali quelle di democrazia partecipata, giustizia sociale, dimensione di servizio, fare impresa provando che l'economia può essere attenta ai bisogni della collettività.

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 4



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

La cooperativa Sottosopra aderisce a Confcooperative Bergamo, uno dei principali organismi di rappresentanza politico-sindacale delle cooperative e fa parte del Consorzio Il Solco del Serio, soggetto che aggrega 10 cooperative sociali della Valle Seriana. La sede della cooperativa è a Parre in via Grumella 2/a.

2.1 Servizi gestiti dalla cooperativa

La cooperativa SOTTOSOPRA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS ha deciso di attuare le sue finalità istituzionali con interventi nell'area della disabilità, dei minori e delle famiglie in situazione di difficoltà.

Sul versante **disabilità** la cooperativa gestisce una serie di servizi diurni quali il Centro Socio Educativo, i tirocini riabilitativi risocializzanti, interventi di sollievo per famiglie con disabili, interventi domiciliari assistenziali (SAD), e possiede l'accreditamento al servizio di assistenza educativa scolastica per i comuni dell'Ambito 9. Gestisce una nuova struttura residenziale in cui è presente la Comunità Socio Sanitaria "C come Casa" accreditata per 10 ospiti disabili, il "Dopo di Noi" con due appartamenti, uffici e spazio per laboratorio di assemblaggio.

La Cooperativa nell'anno 2012 ha ottenuto la certificazione di Qualità dalla società RINA s.p.a. secondo il sistema UNI EN ISO 9001:2008, per l'assistenza scolastica, nel 2015 ha esteso la certificazione e attualmente è certificata per la "Progettazione e gestione di servizi di assistenza educativa scolastica per alunni con disabilità o difficoltà comportamentali, gestione di centri diurni per disabili, gestione di centri socio educativi per disabili" secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015. Nel 2023 si è certificata per la parità di genere secondo la norma UNI PDR 125:2022

Rispetto all'area **minori**, la cooperativa Sottosopra gestisce un Centro di accoglienza diurna per minori, servizi e progetti educativi domiciliari per minori e famiglie, spazi gioco per l'infanzia, proposte di ascolto, formazione, accompagnamento per genitori ed educatori; ha un'ampia esperienza nella gestione di progetti rivolti a giovani e minori, di progetti di prevenzione delle dipendenze.

Più in generale la cooperativa, alla luce dei servizi gestiti, delle esperienze e collaborazioni maturate e delle professionalità impiegate, è in grado di offrire un'ampia gamma di interventi in particolare:

- Gestione, progettazione, consulenze e funzioni di coordinamento su progetti e servizi per i giovani, per i minori, per i disabili, per le rispettive famiglie, per associazioni e gruppi di volontariato.
- Ricerche-intervento, studi ed esplorazioni su bisogni, eventi sociali e su temi educativi.
- Interventi di animazione, laboratori creativi ed espressivi, esperienze di aggregazione per bambini, adolescenti e giovani.
- Proposte di formazione per animatori, genitori, volontari, per attività con bambini, adolescenti e disabili.

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

- Percorsi di prevenzione al disagio minorile e giovanile. Esperienze di educazione alla pace e di incontro interculturale

Rispetto all'Area B svolge seguenti servizi/progetti:

- **-Pulizie-** attività di pulizie presso enti pubblici, servizi gestiti dalla cooperativa o da altre realtà cooperative, scuole dell'infanzia, privati.
- **-Trasporti e accompagnatori persone con disabilità:** Nell'ATI per la gestione di CDD e STA, la cooperativa si occupa del trasporto e accompagnamento degli utenti del CDD in cui sono impegnati 4 autisti e 4 accompagnatori

2.2. Finalità e valori

Finalità e valori di riferimento sono per un'impresa sociale aspetti fondamentali che devono guidare l'agito quotidiano. Diventa quindi necessario che siano resi noti da parte dell'organizzazione e conosciuti e condivisi da tutti i soci ed i lavoratori.

FINALITA'..... si lavora per

- **Costruire una realtà sociale e lavorativa sempre più forte e radicata nel territorio capace di:**
 - sviluppare politiche sociali condivise su territori frammentati;
 - collaborare nella costruzione di comunità accoglienti;
 - analizzare il territorio, valorizzarlo, riconoscerne i bisogni e le risorse;
 - creare collaborazione tra terzo settore, enti pubblici, volontariato e altri soggetti.
- **Sviluppare nuovi percorsi insieme ad altri per il bene del territorio considerando centrali le persone ed i contesti sociali attraverso:**
 - attenzione, ascolto e conoscenza dei minori e dei giovani promuovendo partecipazione, apertura, protagonismo, capacità di dialogo sociale;
 - attenzione e accoglienza di fasce deboli e promozione delle loro risorse;
 - creazione di reti nei contesti sociali, tra famiglie, soggetti e gruppi per poter partecipare e collaborare a processi di cambiamento;
- **Sviluppare e valorizzare nel territorio professionalità educative e sociali offrendo opportunità significative di lavoro ad operatori dello stesso.**
- **adottare una Policy aziendale orientata alla parità di genere:**
dando evidenza delle scelte,
diffondendo la cultura della parità di genere,
usando un linguaggio inclusivo del femminile nel posto di lavoro e nel territorio che abitiamo
favorendo quel cambiamento culturale che può aiutare la rimozione di ogni ostacolo alla partecipazione economica, politica e sociale e all'accesso ad opportunità e risorse da parte di ogni persona.
- **Realizzare progetti/servizi che consentano l'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati**

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 6



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

La cooperativa nel perseguimento della missione per il proprio agire si ispira ai seguenti **valori di riferimento**

- Il “VALORE DELLA PERSONA” come elemento principale nello svolgimento delle attività in vista del raggiungimento degli obiettivi. Tale valore si esprime nell'accoglienza della diversità, ogni diversità, come risorsa, come elemento prezioso e arricchente. I frutti che vogliamo far maturare sono quelli della partecipazione, della trasparenza, della collaborazione.
- Il “VALORE DEL TERRITORIO” E DELLA REALTÀ SOCIALE si esprime nel desiderio di riconoscere, incontrare e valorizzare le realtà del territorio (dalla scuola ai servizi sociali, dalle famiglie alle parrocchie, dall'associazionismo alle realtà produttive, dagli enti pubblici ai gruppi informali) e instaurare con loro relazioni stabili e sistematiche favorendo così processi di coprogettazione.
- Il “VALORE DELL'ECONOMIA SOCIALE” quale esperienza che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità, tesa a cambiare alcune regole per promuovere e sviluppare uno stile di economia responsabile.

2.3 Organigramma della Cooperativa e del CSE

L'organigramma aggiornato è affisso presso la sede operativa e inserito nei documenti sul sito www.cooperativasottosopra.it e allegato alla carta dei servizi.

Il funzionigramma è descritto al par 8 ed è affisso presso la sede

3. SERVIZIO SOCIO EDUCATIVO (CSE)

3.1 Finalità del servizio

Il Centro Socio Educativo (C.S.E.) è un servizio diurno che accoglie persone in situazione di disabilità la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario. Il C.S.E. prevede la realizzazione di attività finalizzate ad obiettivi educativi, socializzanti, assistenziali ed occupazionali da raggiungere attraverso l'elaborazione di progetti educativi personalizzati (PEI) definiti per ciascun utente in collaborazione con il Servizio Sociale Comunale che mirino ad una graduale diminuzione della dipendenza del disabile dal servizio, attraverso un progressivo ed autonomo utilizzo delle risorse presenti sul territorio.

3.2 Destinatari del servizio

Sono destinatarie del servizio le persone con disabilità medio-gravi necessitanti di un contesto di servizio protetto e non temporaneo, la cui fragilità non sia ricompresa tra quelle riconducibili al sistema socio-sanitario (CDD) e necessitino di integrazione, mediante percorsi individualizzati, del proprio tessuto sociale di riferimento con età compresa tra i 18 e i 65 anni.

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 7



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

La Sottosopra promuove e favorisce la partecipazione e la condivisione delle scelte da parte dei destinatari del servizio e delle loro famiglie

3.3 **Obiettivi del servizio**

Nello specifico gli obiettivi sono così declinati:

3.3.1 **Per gli utenti**

- ☐ offrire interventi socio educativi personalizzati o di piccolo gruppo, articolati in un Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) definito in collaborazione con il Servizio Sociale Comunale;
- ☐ sviluppare capacità personali orientate alla realizzazione di inserimenti socio-occupazionali presso agenzie del territorio.
- ☐ offrire opportunità di socializzazione in contesti protetti, che garantiscano un miglioramento alla qualità della vita quotidiana della persona con disabilità;
- ☐ promuovere il benessere della persona, arginando, mediante la quotidianità degli interventi, eventuali situazioni di aggravamento e/o di rischio delle condizioni di fragilità;
- ☐ avere funzione di orientamento alla persona sia rispetto alle risorse del territorio sia, più complessivamente, rispetto al Progetto di Vita;
- ☐ promuovere autonomie, libera scelta ed implementazione nell'organizzazione del proprio tempo nel territorio di appartenenza.

3.3.2 **Per la famiglia**

- ☐ realizzare interventi in collaborazione con le famiglie, riconoscendole come componenti attive e partecipanti ai processi evolutivi del progetto del proprio familiare disabile e risorse da valorizzare nella progettualità complessiva del servizio;
- ☐ supportare il nucleo familiare garantendo un sollievo diurno.

3.3.3 **Per il territorio**

- raccordare il proprio intervento con le agenzie di volontariato e di aggregazione sociale e con gli enti pubblici e privati per creare concreti contatti e spazi di inserimento nel territorio;
- promuovere la cultura della diversità nella logica dell'integrazione sociale del disabile.
- promuovere iniziative in collaborazione con realtà profit e no profit del territorio
- promuovere progettualità inclusive nelle Comunità di appartenenza dei beneficiari

3.4 **Sede del servizio**

La sede del servizio è a Parre in località Ponte Selva, in via alla Chiesa,22

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

<https://maps.app.goo.gl/9xCziyhJznuQrCoJ8>

La sede rispetta i requisiti tecnologici e strutturali previsti nell'avviso pubblico e dalla dgr 7/20763 del 16/02/2005



4. PRINCIPI FONDAMENTALI PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Continuità

L'erogazione del servizio è svolta con continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge e stabilito nei documenti di affidamento del servizio

Tutela della privacy

Il trattamento dei dati riguardanti ogni fruitore del servizio è ispirato al rispetto della riservatezza dovuta, il personale della cooperativa è tenuto al rispetto delle norme che regolano il segreto professionale, il segreto d'ufficio nonché la tutela della privacy

Efficienza ed efficacia

La cooperativa assicura la conformità del servizio erogato ai parametri di efficienze ed efficacia stabiliti. Ogni operatore lavora con l'obiettivo di garantire sostegno e tutela, valorizzando al massimo le risorse umane, logistiche e di rete a disposizione.

Professionalità

Il servizio offre un'assistenza qualificata ad opera di personale professionale ed affidabile. Agli operatori è richiesta anche grande capacità relazionale affinché sappiano rapportarsi non solo con il soggetto disabile ma anche con l'Istituzione scuola, con il servizio sociale territoriale e con la famiglia. La cooperativa garantisce al personale impiegato formazione e aggiornamenti continui sulla base dei bisogni rilevati.

Qualità del servizio



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

Il servizio è reso in base ad un efficace sistema di qualità che si basa sui risultati ottenuti nei confronti della persona disabile e nel quale gli obiettivi da perseguire e le prescrizioni da rispettare sono definiti e controllati in maniera continuativa dagli educatori e dal loro coordinatore

Stesura documenti

In cooperativa viene mantenuta documentazione scritta di tutti gli eventi più importanti relativi e aggiorna costantemente la cartella di ogni utente inserito.

Sicurezza e prevenzione

Il servizio è erogato assicurando l'applicazione delle norme di sicurezza sia per i lavoratori che per gli utenti; sono previste le modalità di gestione delle emergenze e di prevenzione dei contagi.

5. MODALITÀ D'ACCESSO AL SERVIZIO

La persona interessata presenta domanda di inserimento al servizio direttamente all'Ente Gestore, (modello domanda ingresso). Il coordinatore, con l'equipe del servizio, valuta la richiesta e comunica l'accettazione segnalando al richiedente la possibilità di richiedere l'accesso al voucher sociale per i servizi a tariffazione agevolata con domanda presso il Servizio Sociale. Tale richiesta può essere fatta sia preventiva alla presentazione della domanda presso il servizio CSE, sia successivamente.

Il Comune di residenza istruisce la domanda, tramite eventuali colloqui di approfondimento, valutando la documentazione e la situazione della persona. L'Assistente Sociale invia la documentazione prodotta all'Ambito Territoriale Sociale per la convocazione dell'Équipe di Valutazione Multidimensionale (EVM).

L'EVM valuta l'appropriatezza della richiesta e, in caso di esito positivo, il Responsabile dei Servizi Sociali d'Ambito, compatibilmente con gli stanziamenti di bilancio dell'Ambito Territoriale Sociale, autorizza l'accesso al voucher sociale, dandone formale comunicazione all'interessato e al Comune di residenza.

Il voucher autorizzato può essere di due tipologie:

5.1 Accesso con progetto sociale osservativo

Il progetto osservativo ha una durata minima di due mesi e una durata massima di quattro mesi.

Eventuali pasti e gestione dei trasporti da e per il Centro verranno valutati in sede di definizione del progetto osservativo.

In seguito alla ricezione dell'autorizzazione da parte dell'Ambito, l'Assistente Sociale e il coordinatore del servizio elaborano il progetto osservativo, comprensivo di giornate, orari di frequenza e date dei monitoraggi, che dovrà essere trasmesso all'Ambito Territoriale Sociale almeno 30 giorni prima della data di avvio del progetto. Ricevuto il progetto, l'Ambito calcola il valore del voucher, nonché la quota di compartecipazione a carico della famiglia, e li comunica all'Assistente Sociale per la stesura del voucher; lo stesso dovrà

essere condiviso e sottoscritto, oltre che dall'Assistente Sociale, dall'Ente Gestore, dall'interessato e successivamente consegnato all'Ambito.

Eventuali assenze durante il periodo di osservazione non potranno essere recuperate.

La frequenza al servizio durante il periodo osservativo dovrà prevedere un incremento graduale.

In caso di progetti osservativi effettuati durante la frequenza scolastica (progetti ponte), seppur non prevedano costi a carico dell'Ambito in quanto effettuati con personale già in servizio presso la scuola, si chiede che la progettualità venga condivisa, prima del suo avvio, con l'Ambito stesso.

L'iter dei progetti osservativi è quello sovra descritto anche qualora non sia prevista compartecipazione economica mediante voucher e orari, condizioni e costi saranno esplicitati nel contratto d'ingresso

Entro 60 giorni dall'inserimento si stende il PEI

5.2 Accesso per frequenza ordinaria

Almeno 15 giorni prima della conclusione del progetto osservativo dovrà pervenire all'Ambito richiesta per la frequenza ordinaria, allegando la relazione relativa all'andamento del periodo osservativo a cura dell'équipe del servizio e la valutazione finale dell'Assistente Sociale con la definizione della frequenza ordinaria, tenendo conto delle indicazioni fornite dall'EVM.

Ricevuta la relazione, l'Ambito calcola il valore del voucher e il costo a carico della famiglia e li comunica all'Assistente Sociale per la stesura del voucher; lo stesso dovrà essere condiviso e sottoscritto, oltre che dall'Assistente Sociale, dall'Ente Gestore, dall'interessato e successivamente consegnato all'Ambito.

Per entrambe le tipologie, il voucher viene redatto in unica copia e depositato presso l'Ambito Territoriale Sociale. Sarà cura dell'Ambito trasmettere la copia del voucher al soggetto accreditato scelto.

5.3 Accesso da privato

L'utente privato che vuole accedere al servizio senza transitare dal Servizio Sociale, chiede direttamente alla cooperativa l'accesso compilando la domanda d'ingresso e consegnando i relativi allegati prevedendo un periodo di osservazione e accompagnamento di una durata variabile (indicativamente fra i 2 e i 4 mesi) concordato con la famiglia. Prima dell'inserimento si stipula il contratto d'ingresso che riporta gli accordi presi, anche relativi a mensa e trasporti. Dopo il periodo di osservazione le parti valuteranno l'inserimento con frequenza ordinaria, aggiornando il contratto di ingresso.

5.4 Documenti richiesti all'utente

Con la domanda di inserimento vanno prodotti i seguenti documenti:

- Diagnosi funzionale;
- Copia certificato di invalidità, Legge 104
- Tessera vaccinazioni;
- Relazione servizio inviante;
- Decreto di protezione giuridica (nomina amministratore di sostegno o tutore)
- Fotocopia carta d'identità, tessera sanitaria dell'ospite e del referente;

Al fine di attivare l'inserimento è necessario produrre la seguente documentazione:

- Certificato medico per eventuali intolleranze e/o allergie o indicazioni di diete;
- Eventuale certificazione medica per attività sportive;
- Modulo terapia;
- Eventuale modulo autorizzazione autonomia negli spostamenti;
- Moduli per autorizzazione al trattamento dei dati sensibili e consenso alla privacy, (anche per le riprese audio e video) ;
- Contratto di ingresso e eventuale voucher.

6. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio è aperto almeno 235 giorni con un'apertura di almeno 35 ore settimanali.

Il calendario con l'indicazione precisa dei periodi di chiusura viene distribuito all'inizio di ogni anno solare.

Per poter rispondere in modo adeguato e inerente ai bisogni specifici di ogni soggetto coinvolto, viene definita una programmazione individualizzata basata sugli obiettivi educativi individuati nel progetto educativo individualizzato (P.E.I).

In fase di inserimento e con revisione almeno quinquennale o con maggior frequenza se intervengono fatti rilevanti, si stende il modello ABAS individuando punti di forza e fragilità dell'ospite in modo da definire obiettivi, azioni ed attività adatte alla persona sulla base dei quali si stende il progetto individuale. La programmazione delle attività con l'individuazione degli obiettivi per ciascun ospite viene fatta due volte all'anno.

Gli strumenti per pianificare e programmare le attività, nonché per la valutazione degli interventi educativi e la verifica delle attività e il raggiungimento degli obiettivi sono:

- il Progetto Educativo Individualizzato (PEI): Documento che definisce obiettivi, strategie e attività personalizzate per ciascun utente,
- diario utente: Strumento per registrare il comportamento degli utenti durante le attività,
- Registro delle attività: Strumento per monitorare le attività svolte, i partecipanti e le ore di intervento,
- Questionari di valutazione: Strumenti per raccogliere feedback da parte degli utenti e delle famiglie sui servizi ricevuti,
- Griglie di valutazione: Strumenti per misurare il raggiungimento degli obiettivi prefissati e l'efficacia degli interventi,

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

- Riunioni di equipe: Incontri periodici per discutere dei progressi e delle difficoltà degli utenti, facilitando la collaborazione tra i membri del team educativo,

Il monitoraggio avviene attraverso la Piattaforma informatica ADVENIAS CARE: per la gestione di strutture che offrono servizi alla persona.

Per creare un ambiente di apprendimento stimolante e inclusivo, in grado di rispondere alle diverse esigenze degli utenti e di promuovere il loro benessere e sviluppo, sono necessarie modalità educative centrate sulla relazione: una relazione attenta, efficace e il più diretta possibile con gli utenti, intesa sia come relazione di gruppo, sia come relazione diretta al singolo individuo, al singolo utente del servizio.

Rispetto al lavoro sul gruppo è fondamentale favorire la potenzialità educativa che lo caratterizza: infatti le attività collettive favoriscono l'interazione sociale, il lavoro di squadra e il senso di appartenenza, promuovendo competenze relazionali.

Altro elemento importante è la dimensione esperienziale: l'apprendimento attraverso esperienze pratiche e attività quotidiane consente agli utenti di acquisire competenze in un contesto reale e significativo e far crescere in loro l'autostima.

Per gli operatori è invece necessario lavorare con un approccio multidisciplinare: la collaborazione tra educatori, terapisti e famiglie garantisce un approccio integrato e completo; sottoponendo il proprio lavoro ad una valutazione continua: con un monitoraggio costante dei progressi degli utenti attraverso osservazioni e feedback, che permette di adattare le modalità educative in base ai risultati ottenuti.

Inoltre l'utilizzo di Tecnologie Assistive (strumenti tecnologici che facilitano l'apprendimento e la comunicazione) che permettono una maggiore partecipazione degli utenti alle varie attività e migliorano la comunicazione tra l'individuo e il mondo esterno (si pensi al soggetto con una disabilità uditiva) può aiutare a migliorare l'efficacia delle funzioni educative così come un altro aiuto può arrivare dall'arte e dalla creatività che sono utilizzate come mezzi espressivi per sviluppare abilità motorie, cognitive ed emotive.

Il progetto educativo, organizzativo e complessivo del servizio include il collegamento con la rete dei servizi pubblici e privati, per realizzare sinergie territoriali specifiche e per garantire continuità e unitarietà dell'intervento nei confronti della persona con disabilità in relazione alle sue specifiche problematiche. In concreto questo si traduce

- nella partecipazione all'EVM,
- nella collaborazione fra le equipe dei servizi della cooperativa che si occupano di disabilità (Tis, Dopo di Noi, CSS, SAD)
- nell'impiego dei medesimi operatori del CSE nel TIS e nel Dopo di Noi
- nelle collaborazioni con CDD e STA per attività condivise

6.1 Orari di apertura

L'apertura è di 35 ore settimanali, funziona dal lunedì al venerdì di ogni settimana fatti salvi i giorni festivi indicativamente dalle ore 9.00 alle ore 16.00



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

È prevista la frequenza part-time articolabile in base al programma personalizzato, orizzontalmente o verticalmente nell'arco della settimana

La giornata tipo è organizzata nel seguente dei modi:

09.00 - 09.15	ingresso
09.15 - 09.45	accoglienza
09.45 - 12.00	attività interne o esterne
12.00 - 13.00	pranzo
13.00 - 14.00	riordino e igiene personale
14.00 - 15.30	ripresa attività interne o esterne alla sede
15.30 - 15.45	preparazione al rientro
15.45 - 16.00	uscita

Al fine di perseguire gli obiettivi propri del servizio, l'apertura è caratterizzata da flessibilità sia negli orari che nei giorni (con la possibilità di svolgere alcune attività anche il sabato e/o la domenica o in orario serale) previo accordo con le famiglie

7. DIMISSIONI

Le dimissioni dal servizio sono possibili nei seguenti casi:

1. Peggioramento del quadro fisico e o psichico della persona ospitata, tale per cui risulti evidente un'impossibilità di gestione della persona all'interno del servizio;
2. su richiesta dell'ospite, della famiglia o dell'Amministratore di Sostegno per sopravvenute nuove esigenze, mediante comunicazione scritta e con un preavviso di almeno 30 giorni di tempo. Il mancato rispetto del termine di preavviso comporta l'imputazione della retta per i giorni di mancato preavviso (anche se le dimissioni sono già avvenute);
3. a seguito di assenza per oltre un mese, senza giustificazione alcuna da parte della famiglia o delle persone referenti;

Le richieste di dimissioni come descritte nei punti 1 e 2 sono valutate insieme dal coordinatore del servizio, dall'assistente sociale e dalla famiglia. Le dimissioni come definite al punto 3 sono valutate dal coordinatore del servizio e dall'assistente sociale di riferimento.

8. PERSONALE

Nei confronti di tutti i lavoratori e le lavoratrici dipendenti, vengono applicate condizioni contrattuali, normative, salariali, assicurative in vigore secondo il CCNL delle Cooperative Sociali

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 14

8.1 Coordinatore:

è in possesso di Laurea in scienza dell'educazione o in Scienze Psicologiche, Pedagogiche o Sociali o dipendente in servizio con funzioni educative ed esperienza acquisita di almeno 5 anni.

Attualmente il coordinatore è Christian Casali, con diploma di Educatore Professionale ed oltre 25 anni di esperienza come educatore professionale

- è responsabile della programmazione di tutte le attività del centro e della loro organizzazione interna ed esterna;
- Assolve il ruolo di collegamento e riferimento rispetto alla famiglia del disabile, al servizio sociale di riferimento ed al responsabile dell'Ambito Territoriale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve;
- Gestisce e coordina l'equipe degli educatori
- Ha il compito di raccogliere i dati necessari a soddisfare il debito informativo con le modalità e scadenze stabilite dall'Ambito e da Regione Lombardia.
- predisporre relazione annuale sull'andamento generale del servizio;
- svolge funzione di preposto ai sensi del D. Lvo 81/2008

8.2 Operatore Socio-educativo:

è in possesso alternativamente di:

- diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale;
- diploma professionale/istruzione di grado superiore e esperienza specifica con utenza disabile o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti da Regione Lombardia;
- maestri d'arte, artigiani, ecc. con comprovata esperienza triennale nel campo e esperienza specifica con utenza con disabilità o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti da Regione Lombardia

I compiti degli operatori socio educativi sono:

- Predispongono, e realizzano con il coordinatore i progetti educativi individuali (osservazione, programmazione, verifica) di concerto con l'equipe interna della struttura
- Condividono con la persona disabile e la sua famiglia gli obiettivi che il progetto individualizzato si propone di raggiungere.

Lo standard autorizzativo è soddisfatto con personale in rapporto contrattuale con l'ente di almeno un operatore socio educativo ogni 5 persone frequentanti

È previsto un "Piano annuale di Formazione" per il coordinatore e per gli operatori socio educativi di almeno 20 ore annue

La cooperativa dispone poi delle seguenti figure professionali:

- il referente delle risorse umane
- il responsabile della formazione
- il referente della certificazione di qualità e della parità di genere

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

9 SERVIZI OFFERTI

9.1 Servizio Trasporti

È assicurato il servizio trasporto con l'utilizzo di mezzi idonei e che garantiscano la sicurezza anche per il carico delle carrozzine: il percorso riguarda l'abitazione del soggetto ed il raggiungimento delle varie sedi in cui si svolgono le attività.

Qualora previsto dal progetto educativo individualizzato, è possibile che gli utenti utilizzino i mezzi pubblici.

9.2 Servizio Mensa

Il servizio garantisce n°5 pasti settimanali consegnati presso la sede del servizio da una società di catering. Il menù tipo prevede un primo, un secondo, un contorno e frutta o yogurt; è previsto un menù estivo e un menù invernale.

Il menù deve essere comunicato ad ogni famiglia e dovrà essere posta attenzione qualora vi siano fruitori che necessitano di diete particolari prescritte dal medico

9.3 Servizio pulizie

Le pulizie sono svolte da personale interno adeguatamente formato che si attiene ad apposite procedure sia per le pulizie che per eventuali sanificazioni

10. TIPOLOGIA DI ATTIVITA' PROPOSTE

Le attività educative previste all'interno dal Centro si articolano nell'ambito delle seguenti aree in funzione dei progetti educativi individualizzati e del modulo specifico in cui il soggetto è inserito. Il servizio propone due programmazioni differenziate durante l'anno: la programmazione invernale interessa il periodo ottobre-maggio mentre la programmazione estiva riguarda il periodo giugno-settembre. Le due programmazioni contengono alcune attività continuative ma generalmente vedono una grossa differenziazione delle proposte fatte ad ogni singolo soggetto con l'attenzione a promuovere sempre di più la possibilità di trovare luoghi e spazi di integrazione e socializzazione sul territorio.

L'integrazione sociale sul territorio viene promossa attraverso la partecipazione a iniziative del territorio, il collegamento e la collaborazione attiva con le associazioni di volontariato, altre attività e strategie come:

10.1 Attività di sviluppo dell'autonomia personale

Intese come attività volte a consolidare nei soggetti disabili la capacità di cura del sé, della conoscenza della propria persona, dell'igiene personale, della gestione del proprio tempo, del corretto uso dell'abbigliamento, dell'organizzazione dell'ambiente domestico. (Esempio: Laboratorio estetica, laboratorio autonomia, igiene personale dopo pranzo, gestione spogliatoio dopo attività sportive, preparazione tavola sala mensa e riordino del dopo pranzo, ecc.).

10.2 Attività di socializzazione

Intese come attività capaci di sviluppare le abilità dell'utente di stabilire relazioni con gli altri, sia all'interno che all'esterno del servizio. In quest'area rientrano tutte le attività che quotidianamente vengono proposte poiché si pone sempre molta attenzione all'aspetto della socializzazione in tutti i contesti frequentati durante le attività ma anche con le persone che a titolo diverso frequentano il centro (volontari, specialisti, operatori di altri servizi) Ci sono però attività che hanno il prevalente scopo di creare le condizioni che facilitino la socializzazione: uscita al mercato, pic-nic nei parchi, partecipazione a eventi sul territorio, partecipazione a concerti, ecc.

10.3 Attività di conoscenza del contesto sociale

Intese come attività capaci di sviluppare una dimensione di "conquista dello spazio circostante" nel soggetto disabile ed una conseguente abilità di muoversi nell'ambiente in modo autonomo (es. laboratorio scopriamo il territorio, biblioteca, turismo per tutti, laboratorio arte e mestieri, escursione, ecc)

10.4 Attività di tipo aggregativo

Intese come attività capaci di "includere" il soggetto disabile all'interno di attività (ludiche, sportive, musicali, ricreative..) rivolte alla generalità delle persone, utilizzando anche spazi aggregativi già presenti (esempio: calcio, basket, laboratorio teatrale, ippoterapia, atletica, piscina, bocce, voga, laboratorio musicale, pet-therapy, escursioni, ecc)

10.5 Attività a contenuto culturale

Intese come attività volte a sviluppare e rafforzare la capacità mnemoniche e di rielaborazione dei soggetti oltre a favorire contesti di approfondimento o aggiornamento su aspetti culturali di loro interesse (lettura del giornale, laboratorio di giornalismo, arte terapia, scopriamo il territorio, organizzazione di laboratori creativi, laboratori di musica, arte e teatro che coinvolgono tutti i partecipanti, favorendo l'interazione tra diverse abilità, ecc.).

10.6 Attività a contenuto occupazionale e socio-occupazionali e/o di utilità sociale

Intese come attività volte a fornire ai soggetti capacità e competenze che possano essere spese anche al di fuori del servizio e consentano di costruire spazi di inserimento socio-occupazionale all'interno di contesti pubblici o privati in linea con le potenzialità e gli interessi dei soggetti coinvolti e che abbiano una valenza di tipo sociale (Esempio: laboratorio assemblaggio, collaborazione oratorio ponte selva, inserimenti in aziende, negozi, biblioteche, scuole..).

10.7 Attività Sportive:

Promozione di sport adattati che incoraggiano la partecipazione e il lavoro di squadra, favorendo la socializzazione. (Esempio: progetto del volley inclusivo, progetto attività di Baskin, progetto “InVoga” con squadra di canottaggio e altri CSE del territorio, attività di bocce con altri utenti di altri servizi per la disabilità, ecc.).

10.8 Progetti di Volontariato:

Coinvolgere gli utenti in attività di volontariato nella comunità, permettendo loro di contribuire attivamente e di interagire con persone al di fuori del centro. (Esempio: attività di supporto al gruppo Caritas del territorio nella preparazione dei “pacchi alimentari” per famiglie in difficoltà, laboratorio di falegnameria “noi per voi” per la ristrutturazione degli arredi urbani nei comuni del territorio, ecc.).

10.9 Eventi Sociali:

Organizzazione di feste, gite e incontri con altre associazioni locali, creando occasioni per socializzare e fare nuove conoscenze. (Esempio: la camminata per l'integrazione promossa dalla cooperativa, la festa per la giornata mondiale della disabilità, ecc.).

10.10 Collaborazioni con Scuole e Università:

Attività congiunte con istituzioni educative, coinvolgendo studenti in esperienze di tutoraggio o tirocinio.

Gestione dei farmaci

Quando gli utenti sono soggetti a terapie farmacologiche continuative la famiglia chiede che la terapia prescritta dal medico curante sia continuata anche all'interno del Servizio e fornisce direttamente il farmaco già blisterato

11. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

La famiglia rappresenta una preziosa fonte di informazione per comprendere il soggetto ed è chiamata a collaborare alla definizione dei suoi bisogni ed alla attuazione del progetto educativo. Sono pertanto fondamentali momenti di confronto e scambio tra l'equipe educativa e la famiglia.

La collaborazione deve tenere presente la specificità dei contributi di ciascuno nel rispetto delle competenze diverse derivanti dall'avere compiti genitoriali o educativi. Questa è la condizione che consente di perseguire i medesimi obiettivi evitando confusioni di ruolo ed ingerenze che creerebbero conflittualità e ambivalenze.

La famiglia, attraverso colloqui individuali con l'educatore di riferimento, il coordinatore e il Servizio Sociale Territoriale viene coinvolta:

a) nella fase di raccolta dei dati anamnestici e nella individuazione dei bisogni del familiare;

- b) nella identificazione di alcune ipotesi educative sulla base delle quali l'équipe predispone il progetto;
 - c) nella condivisione del progetto educativo, degli obiettivi in esso contenuti e della metodologia prevista;
 - d) nella attuazione del progetto anche all'interno del contesto familiare, allo scopo di operare in modo coerente e coordinato rispetto ai bisogni del soggetto;
 - e) nella fase di verifica del progetto;
 - f) nell'individuazione della modalità di eventuali dimissioni orientate all'inserimento in altri servizi appartenenti al sistema strategico di rete, a servizi e realtà istituzionali esterne e/o ad una integrazione totale del territorio di appartenenza.
- Considerata la tipologia di servizio, diurna, non è previsto un orario per le visite.

Partecipazione della famiglia ad alcuni momenti della vita del servizio

Oltre alle forme di partecipazione sopra esposte, le famiglie sono coinvolte in alcuni momenti di vita del servizio (feste, rappresentazioni teatrali, gite, manifestazioni sportive...) a cui appartiene il proprio familiare o a situazioni che prevedono un coinvolgimento diretto in iniziative formulate in collaborazione con realtà territoriali (mercatini, feste territoriali, iniziative culturali locali...).

Modalità operative

Sono previste le seguenti modalità differenziate di confronto:

Assemblee generali

Almeno 2 volte l'anno, indicativamente a fine maggio e a fine settembre, viene convocata l'assemblea generale del servizio, eventualmente con modalità a distanza o suddivisa in due gruppi di famiglie, alla quale partecipano tutti i genitori, gli educatori, il coordinatore del servizio e a cui sono invitati a partecipare i servizi sociali territoriali.

Le assemblee hanno lo scopo di:

- ☐ presentare il progetto annuale del servizio;
- ☐ verificare l'andamento del progetto annuale del servizio;
- ☐ presentare e programmare iniziative di carattere generale nelle quali coinvolgere i genitori;
- ☐ presentare e discutere gli aspetti organizzativi del servizio (calendario, chiusure per vacanze e formazione...)
- ☐ favorire la conoscenza reciproca e l'instaurarsi di un clima sereno e collaborativi.

Colloqui individuali

Il colloquio individuale è lo strumento attraverso il quale:

- vengono raccolti i dati anamnestici del soggetto e le notizie relative al contesto familiare;
- si raccolgono i desideri, le richieste e i bisogni espressi dal nucleo familiare in merito agli obiettivi e alla metodologia del progetto educativo individualizzato;



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

- si verifica periodicamente l'evoluzione del progetto individuale;
- si trasmettono comunicazioni di varia natura.

Il servizio convoca almeno 1 volta all'anno l'ospite con la famiglia per un momento di confronto; rimane inoltre sempre a disposizione delle famiglie, previo accordo.

Mensilmente viene inviato alle famiglie il prospetto presenze da firmare per conferma della correttezza delle registrazioni effettuate, anche al fine di una corretta fatturazione.

12. RETTA

La retta è comprensiva del servizio pasto, del servizio di trasporto dal domicilio dell'utente alla sede del servizio e viceversa e delle attività ordinarie previste dal servizio.

La retta giornaliera a tempo pieno ammonta

Da 1/9/25 €. 67,80 iva compresa

In caso di frequenza part-time il costo verrà riparametrato sulla base della percentuale di frequenza prevista dal voucher, considerando che il tempo pieno corrisponde a 35 ore settimanali

La quota a carico dell'utenza è definita dall'Ambito sulla base dell'Isee e indicata nel voucher.

In caso di assenza la retta è decurtata della quota del servizio mensa a partire dal primo giorno di assenza. Nei periodi di assenza superiori a 10 giorni consecutivi la retta verrà ridotta complessivamente del 25%. La riduzione viene ripartita proporzionalmente in relazione alla percentuale di contribuzione utente-Ambito, o in base alle vigenti disposizioni in merito a "tariffe servizi domanda individuale".

Nel caso di assenze per inserimento in strutture accreditate facenti parte dell'unità d'offerta sociali/socio sanitarie e sanitarie (RSD, CSS, ospedale, riabilitazione, ecc.), anche se inferiore ai 10 giorni, il voucher si intende sospeso e pertanto non remunerato per tutta la durata dell'assenza.

Restano a carico dell'utente o della famiglia le spese relative a:

- Eventuali soggiorni vacanza
- Spese per uscite extra
- Partecipazione ad attività o progetti che prevedono l'apporto di un professionista esterno

Qualora l'ospite chieda una fase di avvicinamento con accesso di alcune ore per conoscere il servizio il costo orario è di €. 10,00 iva compresa, esclusi accompagnamenti e pasti

13. METODOLOGIA D'INTERVENTO

Il servizio è basato sui percorsi individualizzati, al fine di consentire ad ogni persona accolta di mantenere o raggiungere il maggior grado di autonomia possibile.

Per ogni Utente viene predisposto annualmente un progetto educativo e sociale soggetto a momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione.

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

L'organizzazione del servizio prevede la partecipazione attiva della persona e, se del caso, della sua famiglia, al percorso socio educativo stabilito nel progetto individualizzato. Oltre al progetto individualizzato, si utilizza il diario utente, in cui vengono registrati gli eventi significativi che interessano l'ospite.

14. GESTIONE, VALUTAZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

14.1 Presenza di sistemi atti a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza da parte di persone che fruiscono del servizio e familiari

Annualmente, mediante apposito questionario, viene rilevato il grado di soddisfazione di

- persone che fruiscono del servizio
- Familiari e/o caregiver
- Lavoratori anche riguardo al benessere lavorativo
- Volontari

<https://docs.google.com/forms/d/1YcBNlq079VBBAMd1ViuF17Fz7Zz3GjwVsyEcLGHBnpY/prefill>

I questionari di soddisfazione sono allegati

La verifica dell'Ambito, soggetto accreditante, si realizza mediante incontro annuale svolto da coordinatore del servizio e direzione della cooperativa.

Il referente del servizio provvede altresì a effettuare la valutazione del personale. In seguito alla rilevazione in sede di riesame della direzione si individuano le priorità e le conseguenti azioni di miglioramento.

Inoltre ogni persona che usufruisce del Centro Socio Educativo e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ad esso, può avanzare segnalazioni o suggerimenti sugli aspetti critici; può anche sporgere reclamo se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti in questa Carta dei Servizi.

Segnalazioni e reclami possono essere presentati

- **Attraverso la compilazione del modulo apposito** (allegato) messo a disposizione dalla cooperativa e consegnato ad ogni utente all'attivazione del servizio, inviandolo:
 - all'indirizzo: via Grumella 2/a 24020 Parre
 - al fax 035/703451
 - alla e-mail: sottosopra.coop@gmail.com
 - alla mail di posta certificata: sottosopra.coop@legalmail.it
- oppure **contattando il Coordinatore del servizio**, chiedendo appuntamento per un colloquio.

Cosa succede in seguito alla segnalazione o al reclamo

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 21



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, **verranno considerati con attenzione** ed utilizzati per migliorare la qualità del servizio.

Di fronte ad ogni segnalazione, il coordinatore del servizio compie un'indagine all'interno dell'organizzazione del servizio, attivando tutti i contatti che dovessero essere necessari, al fine di accertare la situazione segnalata.

Se il responsabile riscontra che si è effettivamente verificato un disservizio, adotta i provvedimenti che giudica opportuni affinché la situazione di disagio non si ripeta in futuro ed introduce i correttivi adeguati a migliorare il servizio offerto.

Di fronte ad una segnalazione scritta e firmata dalla persona che segnala, entro **quindici** giorni dalla segnalazione/presentazione del reclamo, il responsabile risponde in forma scritta alla persona interessata, per comunicare quanto ha riscontrato attraverso l'indagine e per chiarire gli eventuali cambiamenti apportati alla gestione del servizio.

In caso di controversie non risolubili con bonario accordo tra le parti è possibile richiedere l'intervento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ATS DI BERGAMO – Distretto di competenza e dell'Ufficio di Pubblica Tutela ASST DI BERGAMO Via Gallicciolli n. 4 Tel. centralino ATS 035-385111

È presente la procedura per la segnalazione di illeciti e irregolarità
<https://docs.google.com/forms/d/1Jor4j49klW50kkL2LVnuZbhxmV9KIHmfNTmZqJ9wfSQ/prefill>

e il modulo segnalazione molestie

<https://docs.google.com/forms/d/1Ozg3NSYcsBcoUUDCrKur6TdsVN9U6FRFRUsUVk9PDU4/prefill>

14.2 Presa in considerazione delle criticità emerse

I dati rilevati sono tabulati e viene steso un report. Gli esiti vengono confrontati con quelli degli anni precedenti per rilevare le aree in cui sono emersi miglioramenti o peggioramenti. Le criticità emerse sono prese in considerazione e vengono definite le azioni di miglioramento da intraprendere, compresi i tempi ed i responsabili delle stesse.

14.3 Diffusione dei risultati della rilevazione e delle azioni di miglioramento

Per la prevenzione e gestione dei disservizi sono garantite:

- la raccolta e la tracciabilità dei disservizi rilevati
- la predisposizione di azioni di miglioramento
- la diffusione delle azioni di miglioramento, se di interesse collettivo.

Il report con la sintesi dei dati dei questionari di soddisfazione, comprendente anche i dati su reclami, disservizi e conseguenti azioni di miglioramento, viene trasmesso agli enti invianti e considerato input per le azioni di miglioramento.

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 22

14.4 Definizione di strumenti, indicatori, modalità e tempi per la valutazione del raggiungimento degli obiettivi del programma annuale

Sono individuati i seguenti indicatori di qualità, la cui valutazione viene effettuata annualmente entro il 31 marzo sulla base degli esiti delle rilevazioni di soddisfazione di ospiti, famigliari, volontari, lavoratori e esplicitata e resa nota attraverso il riesame della direzione, che individua le azioni di miglioramento da intraprendere.

OBIETTIVO	INDICATORE	Valori target
Proporre attività adatte ai diversi ospiti, gradite e variate	Attività svolte da ciascun ospite ed esito della valutazione dell'attività nelle due verifiche annuali in fase di programmazione	Ogni utente a tempo pieno sperimenta nel corso dell'anno almeno 10 attività, con esito positivo (la valutazione dell'attività non peggiora rispetto al valore iniziale)
Prevedere la partecipazione alle proposte del territorio anche fuori dall'orario di apertura del servizio	Programmazioni e attività sul territorio individuate (salvo cause di forza maggiore)	Partecipazione come servizio ad almeno quattro proposte fuori orario di servizio
Qualificare gli operatori	Partecipazione degli operatori a 20 ore di formazione annue	Almeno 90% degli operatori in servizio partecipano alla formazione proposta con una presenza non inferiore al 80% delle ore
Mantenere e coltivare i rapporti con le famiglie	Almeno 2 assemblee annuali e 1 colloquio individuale e 1 gita	Partecipazione media di almeno il 70% delle famiglie
Coinvolgimento dei volontari	Coinvolgere volontari, effettuare incontri di formazione e informazione	ore volontari erogate > di 450 (DIECI SETTIMANALI MEDI)
Soddisfazione delle parti	Questionari somministrati come da paragrafo 14.1	valutazione media superiore a 3,5 nei range da 1(insufficiente) a 5(ottimo) e superiore a 3 nei range da 1(mai) a 4(sempre).

15. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La cooperativa si impegna a rispettare la normativa in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (D.Lgs n. 196/2003 e reg UE 2016/679); l'utente o il referente, acquisite le informazioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e reg UE 2016/679, acconsentono al trattamento dei propri dati nella misura necessaria per il proseguimento degli scopi del CSE. Nel caso di Voucher, il titolare il Comune di Clusone, che nomina la cooperativa responsabile del trattamento.

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

Responsabile della protezione dei dati è la Dott.ssa. Edi Maria Oprandi che può essere contattata allo 035703451 o edioprandi@cooperativasottosopra.it

I dati vengono utilizzati sulla base della normativa vigente e del contratto firmato, al fine di garantire l'erogazione del servizio richiesto.

I dati saranno utilizzati

1. Per l'erogazione del servizio fino alla cessazione dello stesso; i dati saranno conservati per tutta la durata del servizio ed eliminati in conclusione dello stesso
2. Per la gestione della fatturazione, compresi eventuali adempimenti fiscali e normativi; i dati saranno conservati per il tempo richiesto dalle disposizioni fiscali, attualmente indicato in 5 anni

La cooperativa dichiara di aver adottato misure tecniche e organizzative idonee a garantire la sicurezza dei trattamenti ed informa che non utilizza processi decisionali automatizzati e non trasferisce dati in Paesi terzi

L'ospite o la persona che lo rappresenta legalmente può in qualsiasi momento esercitare i diritti previsti dalla legge: sapere quali dati abbiamo, farli correggere o cancellare, opporsi a trattamento, farli trasferire ad altro soggetto, presentare reclamo all'autorità di controllo se ritiene siano stati usati male, rivolgendosi ad uno dei dati di contatto indicati sopra indicati.

La cooperativa si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti, impegnati nell'esecuzione del servizio, la massima riservatezza nei confronti delle informazioni di qualsiasi natura comunque acquisita nello svolgimento del lavoro

16. ASSICURAZIONE

La cooperativa dichiara di aver stipulato idonea polizza assicurativa a copertura di qualsiasi danno a cose o persone derivante dall'espletamento del servizio.

La cooperativa ha stipulato idonea polizza assicurativa per i rischi di responsabilità civile verso terzi, in quanto è responsabile dei danni che dovessero occorrere ai fruitori del servizio o a terzi nel corso dello svolgimento dell'attività e imputabili a colpa dei propri operatori

Copia della Polizza e delle quietanze viene inviata all'Ambito.

17. RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il referente per le relazioni con il pubblico è il coordinatore del servizio.

Attualmente il coordinatore è Christian Casali che può essere contattato allo 035703451 oppure al 3421397300 o via mail: coord.cse@cooperativasottosopra.it

Per informazioni ci si può rivolgere all'assistente sociale del comune di residenza oppure al referente del Comune di Clusone – Dott.ssa Barbara Battaglia (tel. 0346/89605 fax 0346/23014, e-mail: ambito@comune.clusone.bg.it)

18 ADEMPIMENTI CONTABILI E FISCALI

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 24



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

La Cooperativa si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione al costo da parte dell'utente, entro i tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi

Si impegna altresì a riscuotere le quote di compartecipazione a carico della famiglia, definite nei rispettivi voucher secondo le modalità stabilite annualmente dall'Assemblea dei Sindaci dell'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve

19 DEBITO INFORMATIVO

La cooperativa si impegna al rispetto di modalità e scadenze stabilite dall'Ambito e da Regione Lombardia.

Il soggetto accreditato si impegna inoltre a predisporre relazione annuale sull'andamento generale del servizio.

20 MODULISTICA

Fa parte della modulistica del CSE:

- Mod ABAS
- Domanda d'ingresso
- Contratto d'ingresso
- Modulo privacy e privacy advenias
- il questionario di rilevazione della soddisfazione dell'ospite
- il questionario di rilevazione della soddisfazione delle famiglie (mod sodd fam)
- questionario volontari
- modulo reclami
- modulo segnalazione illeciti
- modulo segnalazione molestie
- Si sono introdotte le cartelle elettroniche del sistema advenias che contengono diari utenti, progetti, attività, obiettivi, gestione eventuali farmaci e cui si fa riferimenti per la relativa modulistica

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 25



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

mod. SODDFAMcse: Soddisfazione famiglie cse  1/9/24

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER FAMILIARI/TUTORI

(può essere somministrato anche tramite modulo google)

Il presente questionario ha la finalità di evidenziare l'indice di gradimento dei familiari/tutori in merito al Centro Socio Educativo.

La sua compilazione è strettamente individuale e personale e non prevede, in alcun modo, indicazioni relative a dati personali, vuole solo essere uno strumento anonimo che indichi, in modo oggettivo, la percezione e la soddisfazione di coloro che usufruiscono dei servizi.

Il questionario si suddivide in due aree tematiche: l'area organizzativa e l'area progettuale.

All'interno di queste due aree sono stati poi declinati nello specifico elementi concreti, attraverso i quali le famiglie o i tutori possono misurare il proprio grado di soddisfazione.

Per facilitare e snellire il processo di rielaborazione dei dati, le domande sono strutturate a risposta chiusa e multipla; a conclusione di ogni area tematica è stata aggiunta la voce "osservazioni/proposte", in modo che, qualora lo si ritenga necessario, si possano aggiungere i commenti che si valutino essere importanti per la rilevazione e l'analisi dei dati.

IL PRESENTE QUESTIONARIO VA RESTITUITO PRESSO LA SEDE DEL SERVIZIO

ENTRO _____

Data di compilazione: _____

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 26



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

mod. SODDFAMcse: Soddisfazione famiglie cse -

AREA 1. ASPETTI ORGANIZZATIVI

1. In che misura gli ambienti del servizio sono puliti?

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

2. In che misura gli ambienti del servizio sono confortevoli

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

3. Le comunicazioni di tipo pratico, come ad esempio le convocazioni alle riunioni, le comunicazioni relative ad attività extra, ecc... sono:

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

4. Come considera la distribuzione oraria settimanale del servizio?

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

5. Come considera la qualità del servizio mensa nel suo complesso?

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

6. Il servizio di trasporto nel suo complesso risponde ai bisogni in modo:

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

Osservazioni/proposte:

.....

.....

.....

.....

.....

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 27

AREA 2. ASPETTI PROGETTUALI E RELAZIONALI

7. Come valuta quantità delle attività proposte?

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

8. Come valuta la qualità delle attività proposte?

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

9. Come valuta il progetto globale individuale del proprio familiare inserito nel servizio (ovvero la programmazione settimanale, il progetto individualizzato, ecc...)?

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

10. In che misura ritiene di essere coinvolto nella stesura del progetto individuale?

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

11. In che misura partecipa alla verifica del progetto individuale?

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

12. Come valuta il rapporto e la comunicazione fra lei e l'educatore di riferimento?

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

13. Come valuta il rapporto e la comunicazione fra lei e il coordinatore?

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

14. Come valuta il numero degli incontri assembleari del servizio?



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

15. Come valuta gli incontri individuali con l'educatore di riferimento (numero e modalità degli incontri)?

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

16. A livello globale, quale grado di soddisfazione ritiene percepisca il suo familiare?

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

17. E quale grado di soddisfazione lei ritiene di avere rispetto al servizio?

☐ Insufficiente ☐ Scarso ☐ Sufficiente ☐ Buono ☐ Ottimo

Spieghi le sue motivazioni:

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

Osservazioni/proposte:

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

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 29



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO dell'ospite

Gentile ospite

Ti chiediamo di compilare questo questionario per farci capire se la tua permanenza presso il CSE "Le Talpe", risponde alle tue attese, per offrirti un servizio sempre migliore.

Ti chiediamo di mettere un segno sulla risposta che ritieni più adeguata

Ti ringraziamo anticipatamente per la tua collaborazione.

Il questionario è compilato in data/....../..... da

1. Dall'ospite
2. Dall'ospite con la collaborazione di ☐ amministratore di sostegno
☐ curatore/tutore
☐ altro.....
☐ coordinatore del servizio

AREA 1. ASPETTI ORGANIZZATIVI

1. Gli ambienti del servizio sono puliti?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

2. Gli ambienti del servizio sono comodi e confortevoli?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

3. Le comunicazioni su presenze, attività, sono chiare?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

4. I pasti sono di tuo gradimento?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 30



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

AREA 2. ASPETTI PROGETTUALI E RELAZIONALI

5. Hai potuto dire cosa ti piace e non ti piace fra le attività che svolgi?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

5.bis Le attività sono state cambiate in base ai tuoi interessi?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

6. Vorresti condividere maggiormente tuo progetto individuale?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

7. Sei soddisfatto dell'organizzazione della giornata?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

8. Sei soddisfatto delle attività che ti vengono proposte?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

9. Sei soddisfatto del rapporto e la comunicazione con gli educatori?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

10. Sei soddisfatto del rapporto e la comunicazione con il coordinatore?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

11. sei stato chiamato/videochiamato durante la fase di chiusura?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

12. A livello globale, sei soddisfatto di questa tua esperienza nel centro?

☐ per nulla ☐ poco ☐ abbastanza ☐ molto

Ecco lo spazio per te, se vuoi darci le tue ragioni o fare proposte:

.....

.....

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 31



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PER VOLONTARI

Nel ringraziarti per il tempo che dedichi gratuitamente alla Cooperativa ti chiediamo di rispondere ad alcune domande. Ci aiuteranno a individuare eventuali nostre mancanze e a rendere migliore il rapporto fra tutte le persone che sono presenti in cooperativa: volontari, operatori, ospiti

Indica in quali servizi svolgi il volontariato?

Conosci altri servizi della Cooperativa Sottosopra? Quali?

C'è qualcosa di nuovo che ti piacerebbe fare?

sei socio della Cooperativa

☐ si ☐ NO

sai cosa comporta l'essere socio volontario in cooperativa?

☐ si ☐ NO

Altro.....

Ti senti tutelato rispetto alla responsabilità per quanto fai come persona volontaria?

☐ si ☐ NO

Altro.....

Ti senti sicuro rispetto al rischio infortuni?

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 32



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

22184/10/S

CERTIFICATO N.

PDR125-142/23

☐ si

☐ NO

Altro.....

Puoi dirci una cosa in cui ti senti gratificato nel tuo impegno di volontario/a?

.....

Puoi indicare un elemento di criticità in cui la cooperativa potrebbe migliorare?

.....

Quanto ti senti

	PER NULLA	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	MOLTISSIMO
Gratificato					
Libero di esporre le tue idee					
Libero di proporre cambiamenti					
Utile al servizio					
Coinvolto nelle attività					

Forse hai partecipato ad alcuni momenti formativi proposti in cooperativa, forse no. Pensi siano utili e li gradisci o ti sembrano un impegno aggiuntivo?

.....

puoi darci un consiglio per aiutarci a valorizzare le persone che si impegnano volontariamente in cooperativa?

.....

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 33



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALEZIONE

Alla cortese attenzione

del Coordinatore del servizio

della Direzione

GENERALITA' (facoltative): Nome e Cognome

In qualità di

(specificare se Familiare di riferimento; Tutor Legale; Amministratore di sostegno; Altro)

GENERALITA' DELL'UTENTE: Nome e Cognome

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

☐ SUGGERIMENTO

☐ SEGNALEZIONE

☐ RECLAMO

☐ ALTRO

Breve descrizione

.....
.....

In attesa di vostro riscontro porgo distinti

Data

Firma

Questa segnalazione può essere consegnata a mano al coordinatore del servizio o trasmessa con le seguenti modalità

- all'indirizzo: via Grumella 2/a, 24020 PARRE

- al fax 035/703451

- alla e-mail: sottosopra.coop@gmail.com, presidenza@cooperativasottosopra.it,
direzione@cooperativasottosopra.it

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 34



Carta dei servizi del centro socio educativo 7-10-25



CERTIFICATO N.

CERTIFICATE No.

CERTIFICATO N.

22184/10/S

PDR125-142/23

Se ci fornite il vostro recapito, la risposta è garantita entro 15 giorni

Sottosopra società cooperativa sociale ONLUS

Sede del servizio: via alla Chiesa, località PONTE SELVA, 24020 PARRE tel 035704181

Tel. e fax 035/703451; www.cooperativasottosopra.it; coord.cse@cooperativasottosopra.it

Pagina 35