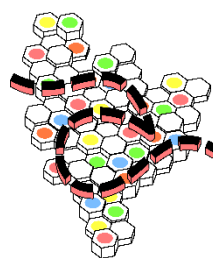


ENTE GESTORE



ENTE APPALTANTE



Azienda Isola

Azienda Speciale Consortile per i Servizi alla persona

**Ambito Isola Bergamasca
e Bassa Val San Martino**

CARTA DEI SERVIZI

Alloggio protetto "Numero Zero" Madone (BG)

**Ambito Isola Bergamasca
e Bassa Val San Martino**

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi.....	1
La Normativa e i Valori di riferimento.....	2
La Normativa	2
I Valori.....	2
Chi siamo.....	4
A chi ci rivolgiamo	5
Le Modalità di accesso	6
Accesso alla struttura in forma residenziale	6
Esperienze di sollievo e sperimentazioni di autonomia.....	6
Pronto intervento/ sollievo	7
La Procedura di inserimento	7
Cosa offriamo	8
Residenzialità prolungata	9
Residenzialità temporanea.....	9
L'Organizzazione del servizio	10
Giornata Tipo	10
La Sede	11
Le Finalità	13
L'Accompagnamento e la Partecipazione	13
Co-costruzione Progetto di Vita di qualità.....	13
Autonomia e condivisione.....	13
Vita indipendente e inclusione.....	13
Le Dimissioni	14
Il Personale	15
Rilevazione della soddisfazione e tutela beneficiari	17
Le Tariffe	18
Esperienze di autonomia	19
I Contatti	20

Cos'è la Carta dei Servizi

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

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

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

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

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

La Normativa e i Valori di riferimento

LA NORMATIVA

- D.G.R. n. 20763/2005 Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili.
- Legge 22 giugno 2016, n. 112 "Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare", in merito all'attivazione di voucher Dopo di noi (DDN).
- Legge Regionale 6 dicembre 2022, n. 25 "Politiche di welfare sociale regionale per il riconoscimento del diritto alla vita indipendente e all'inclusione sociale di tutte le persone con disabilità".
- L. n. 104/1992 Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate e ss.mm.ii.
- L. n. 328/2000 Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato degli interventi e servizi sociali.
- L.R. n. 3/2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale" e ss.mm.ii.
- D. Lgs n. 62/2024 "Definizione della condizione di disabilità, della valutazione di base, di accomodamento ragionevole, della valutazione multidimensionale per l'elaborazione e attuazione del progetto di vita individuale personalizzato e partecipato".

I VALORI

- **Uguaglianza:** tutti i servizi di Aeris Cooperativa Sociale rispettano il principio di uguaglianza sancito dall'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale i cittadini hanno pari dignità, senza distinzione di razza, etnia, sesso, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche ed economiche. Il nostro obiettivo è rispondere in modo individualizzato ai bisogni complessivi e diversificati, con servizi accessibili a tutti, senza distinzioni.
- **Imparzialità:** Aeris Cooperativa Sociale agisce secondo i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo la regolarità adottando tutte le misure per prevenire e limitare l'eventuale interruzione o il funzionamento irregolare dei servizi.
- **Partecipazione:** i servizi sono stati creati secondo una modalità di co-progettazione, che rimane un valore fondante. Utenti, servizi invianti e

famiglie sono coinvolti a vario livello in un’ottica di reale partecipazione durante lo svolgimento dei processi.

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

Chi siamo

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

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

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

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

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

Gli interventi oggetto della presente Carta dei Servizi sono garantiti dall'**Area Strategica INCLUSIONE E AUTONOMIA**.

A chi ci rivolgiamo

Numero Zero si rivolge a persone adulte con disabilità residenti nel territorio dell'Isola Bergamasca – Bassa Valle San Martino, di età compresa tra i 18 e i 64 anni. Nello specifico:

- persone con disabilità grave, riconosciuta e certificata ai sensi dell'art. 3, comma 3, della Legge 104/1992, con necessità di sostegno intensivo;
- persone con disabilità ai sensi dell'art. 3, comma 1, della Legge 104/1992, senza riconoscimento della condizione di gravità, che tuttavia non possono usufruire della misura "Dopo di Noi".

L'equipe di valutazione multidisciplinare, composta dalla coordinatrice del servizio, dalla referente dell'Area progettazione di Azienda Isola e dall'Assistente sociale comunale, riceve le istanze pervenute tramite cartella sociale informatizzata.

L'equipe si riserva di valutare anche le istanze pervenute da servizi sociali per cittadini residenti fuori ambito.

Le Modalità di accesso

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

ACCESSO ALLA STRUTTURA IN FORMA RESIDENZIALE

L'accesso alla struttura residenziale avviene previa presentazione di apposita candidatura, da formalizzarsi in accordo e con il supporto dei Servizi Sociali del Comune di residenza e compatibilmente con le disponibilità di posti della struttura.

Per i cittadini che intendono accedere agli interventi e alle misure previste dalla Legge n. 112/2016 - Dopo di Noi (DDN), la domanda deve essere obbligatoriamente compilata con l'assistenza dei Servizi Sociali territorialmente competenti, mediante la Cartella Sociale Informatizzata dell'Ambito.

L'ammissione alla struttura è subordinata all'approvazione del Progetto Individuale da parte dell'Equipe di Valutazione Multidisciplinare, alla quale partecipa un referente di ASST Bergamo Ovest, nonché alla disponibilità delle risorse economiche della Misura DDN per i beneficiari.

Per coloro che intendono accedere alla residenzialità senza Fondi pubblici, la procedura di istanza avverrà con apposito modulo su Cartella Sociale Informatizzata, previa condivisione con il servizio sociale di riferimento.

ESPERIENZE DI SOLLIEVO E SPERIMENTAZIONI DI AUTONOMIA

I criteri di accesso alle esperienze di sollievo, all'alloggio palestra e alle altre sperimentazioni di autonomia sono definiti nella presente Carta dei Servizi secondo differenti modalità.

Nel caso in cui l'accesso a tali esperienze preveda il ricorso ai fondi della Legge n. 112/2016, la procedura di candidatura, valutazione e ammissione segue le medesime modalità previste per l'inserimento in struttura residenziale, con il coinvolgimento dei Servizi Sociali competenti e dell'Equipe di Valutazione Multidisciplinare.

Qualora, invece, l'accesso alle esperienze di sollievo o alle sperimentazioni di autonomia sia a carico dell'utente/famiglia, gli interessati possono prendere direttamente contatto con l'Ente Gestore e/o con i Servizi Sociali del Comune di residenza per l'avvio delle pratiche di candidatura. La candidatura verrà formalizzata dal servizio sociale tramite la compilazione del modulo corrispondente su Cartella Sociale Informatizzata.

PRONTO INTERVENTO/ SOLLIEVO

L'accesso alla struttura in situazioni di pronto intervento è subordinato a una segnalazione tempestiva ai Servizi Sociali competenti che provvedono all'attivazione della procedura prevista, inclusa la richiesta del contributo di cui alla Legge n. 112/2016, tramite la compilazione dell'apposito modulo all'interno della Cartella Sociale Informatizzata.

La Procedura di inserimento

L'inserimento prevede le seguenti fasi:

- Primo contatto tra l'interessato, i Referenti di Azienda Isola, il Responsabile della struttura e i servizi sociali per conoscere la struttura e i servizi;
- Incontro con il potenziale beneficiario e la famiglia e momento di reciproca conoscenza della struttura e della progettualità;
- Compilazione della modulistica necessaria all'inserimento e raccolta della documentazione cartacea aggiornata, nonché delle informazioni pratiche utili alla conoscenza della persona. E' possibile visitare l'appartamento Numero Zero rivolgendosi alla responsabile, Alessia Poli, che provvederà a individuare il momento più opportuno.
- Osservazione iniziale e stesura del PEI: è previsto un periodo iniziale di prova e osservazione della durata di 30 giorni, finalizzato a valutare la compatibilità della persona con il gruppo e con la rispondenza del servizio con le esigenze individuali. Al termine di tale periodo, in caso di esito positivo, verrà elaborato il Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

Nel percorso è inoltre previsto un monitoraggio con periodicità legata al suo andamento, che coinvolge tutti gli attori interessati.

Qualora non vi siano disponibilità immediate di inserimento, la persona potrà essere collocata in **lista d'attesa**, nella quale saranno registrate tutte le domande di ammissione pervenute. L'inserimento in lista d'attesa non comporta automaticamente l'accesso al servizio, ma consente la valutazione della domanda in relazione alle disponibilità e all'appropriatezza dell'inserimento.

L'eventuale accesso al servizio avverrà sulla base dei seguenti criteri di priorità:

- residenza nell'Ambito;
- ordine cronologico di presentazione della domanda;
- compatibilità della persona con gli obiettivi e le finalità dell'appartamento, nonché con i gruppi in essere;
- valutazione complessiva della situazione personale e del nucleo familiare.

A ogni famiglia richiedente viene fornita un'informazione chiara sullo stato della propria domanda e sulle tempistiche presumibili.

Cosa offriamo

L'Appartamento Numero Zero si inserisce nella rete delle Unità Di Offerta sociale per persone adulte con disabilità, configurandosi come struttura residenziale. La gestione dell'alloggio avverrà in regime di media intensità, con copertura a ciclo continuo (h24) per l'intero anno, così da garantire l'accoglienza stabile dei profili inseriti in forma di residenzialità prolungata, senza interruzioni né periodi di chiusura.

La struttura è organizzata secondo la formula dei gruppi appartamento, che riproducono le condizioni abitative e relazionali della casa familiare. Ogni gruppo può ospitare fino a cinque progetti individuali, con percorsi personalizzati di autonomia abitativa. In totale, l'organizzazione prevede due gruppi appartamento, integrati tra loro, che consentono la realizzazione di diverse forme di accoglienza all'interno dello stesso contesto abitativo.

A livello strutturale:

- Piano primo: due gruppi appartamento da quattro posti letto ciascuno, per un totale di otto persone;
- Piano secondo: un ambiente destinato a due posti per pronto intervento o sollievo, con una camera aggiuntiva, per un totale complessivo di dieci posti letto.

Questa configurazione garantisce la possibilità di articolare i servizi in modo flessibile, secondo quanto previsto dalla normativa regionale di riferimento, assicurando al contempo percorsi individualizzati e un ambiente che favorisca relazioni significative tra gli ospiti.

All'interno dei gruppi appartamento sono previste diverse modalità di accoglienza, pensate per rispondere a bisogni differenti e accompagnare gradualmente le persone nello sviluppo delle autonomie:

RESIDENZIALITÀ PROLUNGATA

Offre una sistemazione abitativa stabile a persone che necessitano di un percorso di medio o lungo periodo. La vita settimanale combina momenti di quotidianità in appartamento, attività sul territorio e, quando previsto, la frequenza di servizi diurni o occupazionali.

RESIDENZIALITÀ TEMPORANEA

Pensata per rispondere a bisogni diversificati di autonomia, propone interventi che consentono di sperimentare gradualmente la vita autonoma, supportare le famiglie nel ruolo di caregiver e favorire l'accompagnamento personalizzato della persona verso il raggiungimento degli obiettivi del proprio Progetto di Vita.

La residenzialità temporanea si articola in diverse modalità, tutte in raccordo con il Progetto di Vita della persona e con gli eventuali servizi già frequentati:

- **Sperimentazioni di autonomia**

Percorsi focalizzati sull'acquisizione di specifiche abilità (uso dei mezzi pubblici, gestione del denaro, organizzazione della giornata, autonomie domestiche), in linea con i progetti “Dopo di Noi” - fase 1.

- **Alloggio “palestra”**

Inserimenti a tempo definito pensati per allenare le competenze della vita quotidiana (gestione degli spazi, preparazione dei pasti, autonomie domestiche, gestione dell'igiene personale, uso del denaro, spostamenti). Questi percorsi favoriscono una graduale esperienza di autonomia e accompagnano il distacco dal contesto familiare, in linea con i progetti “Dopo di Noi” - fase 2.

- **Pronto intervento/sollievo**

Inserimenti programmati di sollievo al caregiver che permettono alla famiglia di avere un periodo di alleggerimento, garantendo al contempo continuità educativa e benessere alla persona accolta. È inoltre prevista un'accoglienza di Pronto intervento, attivata in situazioni urgenti o impreviste, in cui venga temporaneamente a mancare il sostegno del familiare o del caregiver, secondo procedure definite dal servizio.

L’Organizzazione del servizio

Numero Zero è un servizio di tipo residenziale, aperto 24 ore su 24, per 365 giorni l’anno. L’organizzazione dei turni prevede:

- copertura mattutina e pomeridiana con la presenza combinata di figure educative e sociosanitarie, in particolare nelle fasce critiche (risveglio, rientro da servizi diurni, pasti principali);
- copertura serale con prevalenza di figure educative/OSS per la gestione di attività, pasti, momenti di socialità e preparazione al riposo;
- presenza notturna del custode sociale, con reperibilità dell’équipe e procedure di emergenza codificate.

GIORNATA TIPO

07:00 – 09:00 | Alzata e colazione

Sveglia, colazione condivisa nell’area comune, igiene personale e preparazione per la giornata.

09:00 – 12:00 | Attività educative, formative o ricreative

Svolgimento di attività interne all’appartamento (laboratori domestici, gestione degli spazi, cucina, pulizie) o uscite presso attività o servizi esterni (centri diurni, tirocini, attività sportive ecc.), sulla base del progetto individualizzato.

12:00 – 15:00 | Pranzo e relax

Preparazione e consumo del pranzo comunitario nell’appartamento, seguito da un breve momento di riposo o relax secondo le esigenze individuali.

15:00 – 18:00 | Attività di autonomia e merenda

Prosecuzione di attività interne o esterne finalizzate allo sviluppo di competenze personali e relazionali.

18:00 – 20:00 | Cena

Preparazione e consumo della cena condivisa, con coinvolgimento attivo nella cucina e nella gestione del pasto, così come della pulizia del riordino e degli spazi

20:00 - 22:00 | Momento serale di relax

Attività leggere in comune o individuali, secondo le preferenze di ciascun ospite. Igiene serale e routine di chiusura della giornata, con supporto degli operatori secondo le necessità individuali. Ritiro nelle proprie camere per la notte.

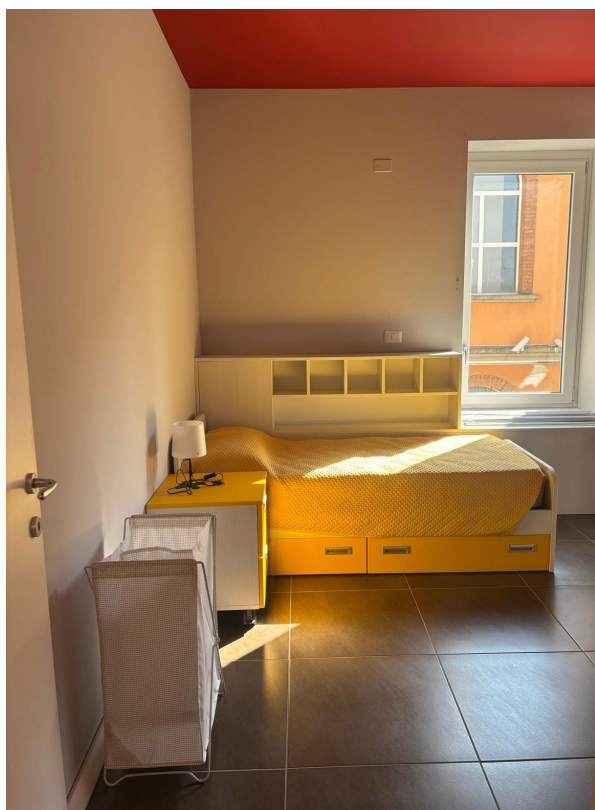
La Sede

I percorsi di autonomia abitativa vengono realizzati presso l'unità immobiliare in Madone (BG), Viale Rimembranze. La struttura si colloca nella zona centrale del paese, adiacente a importanti servizi - Municipio, Chiesa, Oratorio - e nelle immediate vicinanze dei poli scolastici.



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





L'appartamento Numero Zero è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che pubblici:

- in auto: la struttura si trova in una via pedonale ma di facile collegamento diretto con le principali vie di comunicazione, con possibilità di parcheggio nelle vicinanze;
- in autobus: le fermate si trovano a pochi minuti di distanza dall'appartamento e permettono collegamenti con i comuni limitrofi.

Le Finalità

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

- Convivenza positiva in regime di parziale autonomia, in *cohousing* con altri beneficiari;
- Partecipazione attiva del destinatario e della famiglia, nonché coinvolgimento del territorio d'appartenenza e di crescita;
- Mantenimento in essere delle progettualità positive già avviate e che fanno parte del Progetto di Vita dell'inquilino;
- Inclusione nel territorio.

L'Accompagnamento e la Partecipazione

CO-COSTRUZIONE PROGETTO DI VITA DI QUALITÀ

Ingaggio diretto del beneficiario e della famiglia nella definizione del Progetto di Vita, quali soggetti coinvolti in progettualità dalla duplice valenza: promuovere l'indipendenza e, al contempo, facilitare un distacco graduale, che si sviluppa sotto forma di accompagnamento.

AUTONOMIA E CONDIVISIONE

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

VITA INDIPENDENTE E INCLUSIONE

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

Le Dimissioni

Le dimissioni dell'utente dalla struttura possono avvenire per:

- Scelta dell'utente o suoi tutori / familiari;
- Problematiche che pregiudicano la normale convivenza con gli altri ospiti della struttura;
- Peggioramento significativo del quadro clinico sanitario dell'utente, per il quale la struttura non si configura più come servizio idoneo;
- Scelta di altra tipologia di abitazione, co-housing o altra fattispecie, meglio rispondente al grado di autonomia della persona.

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

In caso di trasferimento ad altra struttura, nella fase preliminare vengono fornite tutte le informazioni necessarie relative alle condizioni di salute della persona, alla situazione complessiva e ai bisogni di carattere sanitario, socioeducativo e assistenziale.

Il Personale

FIGURA PROFESSIONALE	REQUISITI	MANSIONI
Educatore	• Laurea Scienze dell'educazione o equipollente; • Possesso patente B; • Preferibile esperienza nella gestione della relazione con persone adulte con disabilità e i loro familiari e con la committenza e consigliabile la conoscenza del territorio.	• Gestione di attività diurne (in fascia pomeridiana o nel fine settimana) in piccolo gruppo presso l'appartamento o sul territorio, da concordare in equipe; • Organizzazione e gestione di attività socializzanti all'interno e all'esterno dell'appartamento in piccolo gruppo, anche in orario serale o nei fine settimana; • Creazione e mantenimento di una rete con le realtà associative del territorio; • Possibili spostamenti sul territorio, con mezzo aziendale.
Personale ASA	• Attestato qualifica professionale; • Preferibile possesso patente B; • Consigliabile esperienza nella gestione della relazione con persone adulte con disabilità, in piccolo gruppo.	• Supporto nell'igiene personale e cura del sé dei residenti; • Supporto nella gestione della pulizia degli spazi; • Supporto nella preparazione e nella somministrazione dei pasti; • Possibili spostamenti sul territorio, con mezzo aziendale.
Personale OSS	• Attestato qualifica professionale; • Preferibile possesso patente B; • Consigliabile esperienza nella gestione della relazione con persone adulte con disabilità, in piccolo gruppo.	• Supporto nell'igiene personale e cura del sé dei residenti; • Supporto nella preparazione e nella somministrazione dei pasti; • Monitoraggio condizioni di salute dei residenti e somministrazione farmaci. • Possibili spostamenti sul territorio, con mezzo aziendale.
Operatore notturno	• Non è richiesta qualifica specifica; • Almeno minima esperienza nella gestione della relazione con persone adulte con disabilità, in piccolo gruppo, anche a titolo volontario.	• Supervisione, accoglienza e assistenza agli ospiti prima di coricarsi; • Assistenza immediata, se necessario, agli ospiti in difficoltà; • Registrazione degli eventi significativi che si verificano durante la notte, per la documentazione e la comunicazione con il personale diurno; • Azione in sinergia e accordo con la propria equipe e confronto con il coordinatore in caso di difficoltà.

Coordinatore	• Laurea triennale Scienze dell'Educazione o Scienze e Tecniche Psicologiche • Esperienza nel coordinamento di servizi per persone adulte con disabilità.	• Facilitazione tra i diversi attori coinvolti, attraverso attività di coordinamento sia sul versante interno (operatori, utenti, famiglie), che su quello esterno (associazioni ed enti territoriali, esperti, servizi sociali, professionisti, aziende e attività artigianali, privati cittadini...); • Cura e supporto nella creazione di una équipe motivata, valorizzando le singole peculiarità e caratteristiche personali e professionali, in grado di arricchire l'offerta e la realizzazione del progetto; • Monitoraggio quotidiano degli aspetti gestionali e organizzativi del servizio.
Psicologo	• Laurea magistrale in Psicologia o Laurea quinquennale vecchio ordinamento ex D.M. 509/99 • Esperienza in consulenza psicopedagogica • Almeno minima esperienza con persone adulte con disabilità	• Supervisione dell'équipe; • Sostegno alla relazione con persone e famiglie; • Supporto nelle situazioni di crisi e nei passaggi delicati (inserimenti, dimissioni, lutti, cambiamenti di rete familiare).

Rilevazione della soddisfazione e tutela beneficiari

Per rilevare e misurare come il servizio viene vissuto da ospiti, famiglie e committenti, sono previsti i seguenti strumenti:

- **Questionario di soddisfazione** anonimo, calibrato sulla capacità espressiva degli ospiti, che permette di valutare: relazione educativa, clima dell'alloggio, gestione quotidiana, percezione di sicurezza e benessere; possibilità di esprimere osservazioni personali, che vengono analizzate come indicatori qualitativi.
- **Questionario destinato al committente**, somministrato annualmente e/o al termine del servizio, che indaga: tempestività, coerenza progettuale, qualità della comunicazione e dell'integrazione territoriale.

È previsto inoltre il **reclamo**, inteso come uno strumento di dialogo e tutela, utile a raccogliere segnalazioni, apprezzamenti o criticità, favorendo interventi sia sul singolo caso sia su aspetti generali del servizio. I moduli per segnalazioni possono essere reperiti presso contenitori dedicati all'ingresso dell'appartamento e consegnati in busta chiusa.

In base all'esame delle informazioni raccolte fatto dal coordinatore responsabile, insieme all'équipe, vengono valutate le strategie più adeguate per migliorare il servizio in base ai bisogni e alle necessità emerse e fornito un riscontro tempestivo.

A garanzia della tutela dei diritti delle persone beneficiarie del servizio, l'équipe di lavoro nell'operare quotidiano, rispetta i valori illustrati nella sezione dedicata e più in generale gli intenti e principi contenuti nella Carta dei Valori di AERIS, in cui la cooperativa si riconosce (<https://tinyurl.com/3dbj828j>).

Le Tariffe

La **retta residenziale individuale** è pari a **€ 35.892,00 annui** (IVA compresa), corrispondenti a una **retta mensile di € 2.991,00**.

Per le persone che possono accedere alla Misura DDN, una parte della retta può essere coperta tramite un contributo economico (voucher), da richiedere a cura dei beneficiari. In tale evenienza, la retta mensile individuale si suddivide come segue:

- € 1.791,00 a carico della persona accolta/famiglia, con l'eventuale supporto dei servizi comunali
- € 1.200,00 coperto dal contributo della Misura DDN

Per le persone che non beneficiano della Misura DDN, la retta mensile di € 2.991,00 resta interamente a carico della persona accolta/famiglie e dei servizi comunali, secondo le modalità previste.

Per i **cittadini residenti** nel comune di Madone è previsto una **riduzione del 5%** sulla parte della retta a carico di utenti/famiglie e servizi comunali.

La retta comprende tutti i servizi connessi alla vita comunitaria, in particolare:

- vitto;
- pulizia degli spazi a uso privato e comune;
- servizio di lavanderia;
- supporto nel disbrigo delle pratiche burocratiche;
- tutti gli interventi di natura assistenziale, educativa e/o sociosanitaria previsti e definiti nel Piano Educativo Individualizzato (PEI) di ciascun ospite.

Sono escluse dalla retta:

- spese di carattere personale dell'ospite, quali, a titolo esemplificativo, acquisto di abbigliamento, ricorso a servizi esterni (es. parrucchiere), visite mediche, acquisto di farmaci, uscite o gite straordinarie organizzate dal servizio, trasporti straordinari, piccoli acquisti personali;
- ogni altra spesa non ricompresa nei servizi sopra indicati.

Su richiesta, viene fornita la certificazione del pagamento corrisposto, prevista ai fini fiscali, nei tempi utili per la dichiarazione dei redditi.

ESPERIENZE DI AUTONOMIA

È possibile attivare, su richiesta, **esperienze e interventi aggiuntivi non compresi nella retta**. Le relative tariffe (IVA compresa) sono riportate nella tabella a seguire. Le attività possono essere **eventualmente finanziate tramite Fondi DDN**, per le persone in possesso dei requisiti.

TIPOLOGIA PERMANENZA	FASCIA ORARIA IPOTETICA	TARIFFA (IVA inclusa)
Mezza giornata giorno feriale	Ore 12:00-18:00 con pranzo oppure Ore 15:00-21:00 con cena	€ 55,00
Mezza giornata giorno festivo (domenica o festività nazionali)	Ore 12:00-18:00 con pranzo oppure Ore 15:00-21:00 con cena	€ 65,00
Giornata intera feriale	Ore 9:00 – 18:00	€ 75,00
Giornata intera festiva	Ore 9:00 – 18:00	€ 85,00
Weekend/alloggio palestra (2 giorni)	Dalle ore 12:00 del primo giorno alle ore 18:00 del successivo	€ 130,00
Prime esperienze di autonomia	Orari da concordare (circa 3h)	€ 30,00
Pronto intervento/ Sollievo	H 24	€ 160,00

Eventuali ulteriori richieste di modulazione oraria o servizi aggiuntivi, compresi trasporti, vengono esaminate dal servizio e ove possibile accolte e soddisfatte.

I Contatti

COORDINATRICE Alessia Poli Tel. 348 6348077 alessiapoli@coopaeris.it	RESPONSABILE PROGETTI AUTONOMIA Paola Orso Tel. 338 4726282 paolaorso@coopaeris.it
COOPERATIVA SOCIALE AERIS Via J. F. Kennedy, 19 20871 Vimercate (MB) Tel. 039 6612211 - Fax 039 6918941 Facebook: aeriscoopsociale	
AZIENDA ISOLA Via G. Bravi, 16 24030 Terno d'Isola (BG) Tel. 035 19911165	
APPARTAMENTO NUMERO ZERO Viale Rimembranze, 1 24040 Madone (BG) Tel. 342 5237892 numerozero@coopaeris.it	

Alloggio protetto Numero Zero

Viale Rimembranze, 1 | Madone (BG)

Codice struttura Dopo di noi 50004DDN0111
Assegnato da ATS Bergamo

Carta dei Servizi Ed. 02/2026

ENTE GESTORE



ENTE APPALTANTE

