



## CARTA DEI SERVIZI A FAVORE DEI SOGGETTI DIVERSAMENTE ABILI





*La realizzazione della Carta dei Servizi ha utilizzato la metodologia della ricerca, del confronto, della condivisione partecipata, attraverso un lavoro di gruppo, tra diversi interlocutori coinvolti, che si è svolto nel corso del 2004.*

*Questa scelta ha richiesto un'attenzione particolare nel riconoscere e tenere in relazione punti di vista e focalizzazioni diverse, comportando un significativo impegno per il gruppo di lavoro.*

*Hanno partecipato attivamente alla stesura della Carta:*

*Per il Comune di Bergamo:*

- la Responsabile Dr.ssa Paola Morandini e gli Educatori Professionali Angelo Gotti e Giuseppe Birolini dell'Unità Operativa Handicap;*
- la Responsabile Dr.ssa Nella Bontempelli, del Servizio Servizi Scolastici e Scuole Civiche;*
- il Coordinatore Dr. Fabrizio Persico e l'Educatore Professionale Marco Dierico, del Centro socio-educativo di via Presolana;*
- la Responsabile Dr.ssa Stefania Ferrari e le Assistenti Sociali A.S. Cristina Trussardi e Dr.ssa Silvia Dell'Orto del Servizio Sociale di Base.*

*Per il privato-sociale:*

- il Responsabile della Cooperativa che gestisce, tramite convenzione con l'Amministrazione, il Servizio Territoriale Handicap, Educatore Professionale Danilo Bettani;*
- il Coordinatore della Cooperativa che gestisce, tramite convenzione con l'Amministrazione, gli interventi socio-occupazionali, di formazione e di inserimento lavorativo, Sig.ra Morena Pala.*

*Per gli utenti:*

- due genitori in rappresentanza delle famiglie degli utenti che usufruiscono dei servizi, Sig.ra Loredana Zambetti e Sig.ra Annamaria Perre.*

*Il percorso di elaborazione e di stesura della Carta è stato accompagnato da un consulente dell'Unità Operativa Handicap del Settore Servizi Sociali, Dr. Maurizio Colleoni.*



## LA CARTA DEI SERVIZI A FAVORE DEI DISABILI DEL COMUNE DI BERGAMO: PRINCIPI ISPIRATORI E RAGIONI DI FONDO

La Carta dei Servizi è uno degli strumenti previsti dalla legislazione, attraverso i quali le organizzazioni che erogano servizi alla persona, esplicitano i contenuti delle proprie attività, le modalità con le quali vengono svolte, i dispositivi attraverso i quali i destinatari utenti possono esprimere una propria opinione attorno all'efficacia delle varie attività realizzate.

Inoltre, più recentemente, la L. 328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" all'art. 13 afferma che "l'adozione della Carta dei Servizi da parte degli enti erogatori delle prestazioni e dei servizi sociali costituisce requisito necessario ai fini dell'accreditamento".

La Carta dei Servizi richiama i principi cui deve essere uniformata l'erogazione dei servizi pubblici:

- uguaglianza ed imparzialità: le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso ai servizi devono essere uguali per tutti; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche;
- continuità e regolarità: l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni; i casi di irregolare funzionamento o interruzione devono essere espressamente regolati dalla normativa e i soggetti erogatori devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- diritto di scelta: l'utente, ove consentito dalla legislazione, ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- partecipazione: la partecipazione deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione;
- efficienza ed efficacia: il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia;
- chiarezza e cortesia: il Comune, ritenendo di dover prestare particolare attenzione alla semplicità e comprensibilità del linguaggio utilizzato, si impegna ad adeguare costantemente le modalità di informazione degli utenti e dei cittadini.

Oltre a ciò, va detto che il Comune di Bergamo ha inteso predisporre questo documento anche per altre ragioni. In particolare tre appaiono centrali.

Vi è una ragione legata alla necessità di trasparenza informativa, nei confronti delle famiglie con figli disabili, delle realtà organizzate che operano con la disabilità, dei diversi livelli istituzionali e organizzativi del territorio, della cittadinanza in senso lato, rispetto ad una complessa rete di azioni, progetti e servizi, rivolti a persone disabili, che è cresciuta in modo significativo negli ultimi anni. Sotto questo profilo, un primo obiettivo della Carta è esplicitare, in maniera chiara e comprensibile, i riferimenti di fondo che orientano le progettualità, i servizi accessibili alle persone disabili, le prospettive che si stanno delineando per il futuro (Carta dei Servizi come strumento di informazione).

Va considerata poi una seconda ragione, di tipo più gestionale: di fronte ad una ricca, ma anche complessa realtà organizzativa ed operativa, appare necessario condividere in maniera sostanziale metodologie e scelte operative tra operatori che, pur intervenendo sul territorio cittadino, appartengono a realtà diverse, in modo da garantire una reale responsabilizzazione rispetto al perseguimento di determinati standard di qualità e di volume di servizi erogati alle persone disabili. In questo senso, la Carta è un'occasione per precisare, dettagliare e condividere aspetti di fondo che strutturano il tipo di intervento garantito alla città (Carta dei Servizi come strumento di gestione).

Infine, una terza ragione riguarda la necessità di dialogo tra l'Amministrazione e la cittadinanza in ordine agli orizzonti culturali ed alle scelte operative relative agli interventi da attuare nell'ambito della disabilità. Come è evidente, infatti, le possibilità di crescita e di evoluzione dei servizi presenti in

questa area sono legate non solo alle competenze degli operatori ed alle scelte gestionali dell'Amministrazione, ma anche alla possibilità di ascolto del punto di vista delle famiglie con figli disabili, innanzitutto, ma anche delle molte altre realtà vive e attive sul territorio.

Sotto questo profilo, la Carta è una modalità attraverso la quale mantenere aperta una possibilità reale di comunicazione tra Amministrazione e territorio cittadino (Carta dei Servizi come strumento di dialogo).

Questi tre obiettivi, pur rilevanti di per sé, costituiscono anche una declinazione di una finalità più programmatica che caratterizza questo documento: quella di stabilire un accordo tra l'Amministrazione e la città attorno alle strategie ed alle scelte operative per operare nell'area della disabilità. Ecco allora che la Carta costituisce anche una sorta di "patto" tra l'Amministrazione e la città di Bergamo, per la salvaguardia ed il miglioramento di adeguati livelli di qualità nella elaborazione e nella realizzazione di interventi e servizi adeguati ai bisogni che le persone con disabilità e le loro famiglie esprimono.

Pertanto, all'interno di questo documento sono stati precisati i riferimenti di fondo che guidano la progettazione e l'azione educativa e sociale, i bisogni diritto assunti ed i servizi erogati, le caratteristiche organizzative ed i fattori di qualità delle varie iniziative che vengono realizzate sul territorio.

Tenendo presenti questi obiettivi di fondo si può capire meglio la scelta metodologica attuata dall'Amministrazione nella stesura della Carta dei Servizi: quella di coinvolgere diversi livelli di elaborazione e di gestione dei servizi erogati alla cittadinanza.

Inoltre, per la prima volta, l'Amministrazione comunale ha ritenuto indispensabile coinvolgere in modo attivo una rappresentanza dei genitori degli utenti che usufruiscono dei servizi, che ha partecipato a tutte le fasi di messa a punto del documento conclusivo.

Nel primo capitolo del documento vengono descritti gli elementi fondamentali, di carattere culturale e scientifico, che consentono di capire quale è la progettualità rivolta alla disabilità, per come si è evoluta negli ultimi anni e per l'assetto che ha oggi.

Nel secondo capitolo, vengono presentate le diverse unità d'offerta ed iniziative dell'Amministrazione comunale.

All'interno di questa parte si è utilizzato uno schema unitario, in modo da rendere più comprensibile e confrontabile il contenuto delle varie azioni realizzate.

Vi sono naturalmente differenze nello stile espositivo e nelle sottolineature tematiche che caratterizzano le diverse progettualità, ma ciò appare un elemento di ricchezza in quanto rivelatore della pluralità di sguardi e di modi di agire che compongono il mosaico delle azioni educative, sociali, formative, professionalizzanti, di una città di medie dimensioni.

I contenuti di questa sezione non esauriscono tutte le azioni rivolte a persone con disabilità residenti nella città di Bergamo: vi sono, infatti, aree di intervento, in particolare per quanto riguarda gli interventi di tipo medico sanitario, di formazione e di inserimento lavorativo, che fanno riferimento ad altri livelli istituzionali, quali l'A.S.L., l'Azienda Ospedaliera e la Provincia.

Nel terzo capitolo, si evidenziano le modalità di partecipazione e di coinvolgimento dell'utenza, le procedure di reclamo e gli strumenti posti in essere per la verifica della qualità del servizio e per garantire la soddisfazione degli utenti.

La Carta dei Servizi verrà sottoposta ad un processo di verifica e valutazione che parte dal singolo servizio e che coinvolge tutti gli attori sociali, attraverso i loro rappresentanti, in riunioni mirate a stilare un bilancio del lavoro svolto, ad introdurre modifiche nel servizio e nella Carta sulla base di sistematiche analisi dell'esistente. Tale processo di verifica prevede almeno un momento di confronto all'anno con una relazione riassuntiva, da consegnare all'Amministrazione comunale, che metta a fuoco gli aspetti positivi e negativi della fase di attuazione della Carta dei Servizi.

## **1 I SERVIZI PER I DISABILI DEL COMUNE DI BERGAMO**

### **1.1. I RIFERIMENTI DI FONDO**

L'implementazione e lo sviluppo dei servizi cittadini sono caratterizzati da alcuni riferimenti di fondo di tipo culturale e scientifico, trasversali alle diverse azioni concrete.

Questi riferimenti sono i seguenti:

#### **Rispetto al rapporto con le persone disabili**

L'Amministrazione cittadina riconosce e accosta il disabile come una persona con una propria storia biografica; con bisogni, risorse e potenzialità specifiche e distintive; con una sfera relazionale significativa all'interno della quale si possono allacciare legami e reciprocità intense; con un proprio mondo vitale nel quale si possono intrecciare percorsi di crescita e di miglioramento del proprio benessere.

#### **Rispetto al significato dell'intervento rivolto a persone disabili ed alle metodologie che si impiegano**

L'Amministrazione cittadina sente il dovere di garantire alle persone con disabilità i propri diritti, costruendo progetti individualizzati e cercando così di condividere, unitamente al contesto relazionale del disabile, un senso nell'orientamento della vita.

Quindi si impegna a continuare il processo educativo già iniziato in famiglia e proseguito a scuola, integrandolo sempre di più mediante interventi che salvaguardino non solo il principio di unitarietà e specificità della persona, ma anche la dignità di ciascun individuo.

Si impegna a rendere possibili, attraverso strategie adeguate, percorsi che consentano di evidenziare e sviluppare le capacità soggettive e di accrescere le autonomie individuali permettendo a ciascuno l'accesso a ruoli sociali e lavorativi, ove possibile, significativi, che incrementino altresì le relazioni interpersonali.

Si impegna a monitorare costantemente ed eventualmente correggere i percorsi suddetti qualora fosse necessario.

La stimolazione contemporanea e sinergica in più ambiti permette di conseguire grossi risultati nell'azione socio-educativa e produttiva delle persone in situazione di disabilità che, se è necessaria fin dalla prima infanzia, diventa indispensabile dall'adolescenza in poi.

Infatti molti di queste persone hanno potenzialità tali che, se adeguatamente sviluppate, potrebbero essere messe a disposizione del mondo del lavoro in maniera vantaggiosa per loro stessi e per gli altri.

Questi obiettivi verranno perseguiti tramite esperienze concrete ed incontri interpersonali in parte attuati all'interno dei Servizi strutturati che l'Amministrazione garantisce, in parte avviati in collaborazione con il tessuto sociale della città.

#### **Rispetto al rapporto con le famiglie**

L'Amministrazione cittadina riconosce l'importanza dell'opera educativa che svolge la famiglia e con essa elabora e modifica progetti educativi attraverso un'azione di collaborazione e di responsabilità in funzione del diverso ruolo di ciascuno.

Inoltre l'Amministrazione è attenta alle necessità di ascolto, di comprensione, di vicinanza emotiva, di supporto ed orientamento, che le famiglie presentano, per consentire ai genitori di gestire meglio il rapporto con il proprio figlio nel rispetto dei mutamenti di ciascuno.

Così come è attenta al contributo che la famiglia può offrire in termini di suggerimenti, indicazioni, osservazioni, sottolineature critiche che costituiscono input importanti per le possibilità di miglioramento della qualità dei diversi progetti.

Infine, ritiene la famiglia un soggetto potenzialmente attivo all'interno del tessuto sociale, in grado di partecipare e contribuire ai processi di sviluppo comunitario che alimentano condizioni migliori di reciprocità per il proprio figlio/congiunto e, di conseguenza, è disponibile ad accompagnarla e sostenerla nell'assumere e nell'interpretare questo ruolo.

### **Rispetto alle risorse che vengono impiegate nell' ideazione e realizzazione dei diversi servizi**

L'Amministrazione cittadina, dopo aver valutato le necessità e le potenzialità di ogni utente con disabilità, cerca di mettere a disposizione dell'utente stesso e della sua famiglia, il massimo delle risorse possibili, per accompagnarlo al meglio nel percorso di crescita.

L'Amministrazione cittadina fa ricorso innanzitutto a risorse di tipo professionale, appartenenti alle diverse unità d'offerta presenti sul territorio cittadino, così come a risorse di tipo strutturale, organizzativo ed economico, che rendono praticabile una progettualità flessibile ed articolata, attraverso un progetto unitario, predisposto e condiviso da tutti i soggetti coinvolti.

Considerati gli orientamenti di fondo che caratterizzano l'attività dell'Amministrazione, risultano preziose anche risorse di altro genere non necessariamente di tipo economico e legate ad una professionalità specifica, ma presenti all'interno dei tessuti sociali della città e dei mondi vitali delle persone con disabilità, come ad esempio gruppi ed associazioni, realtà di tipo vocazionale ed imprenditoriale, opportunità e spazi di tipo relazionale, ma anche opportunità offerte da cittadini disponibili ad entrare in rapporto con gli utenti del servizio nell'ambito di progetti definiti in accordo con gli operatori.

Queste risorse dovranno rispondere ad una esigenza di armonizzazione tra i progetti ipotizzati, le condizioni di lavoro e le attese dei diretti interessati; inoltre, verranno curate le condizioni di tipo organizzativo e metodologico affinché persone, gruppi, realtà strutturate possano accrescere le proprie capacità di lettura e decodifica, le proprie capacità progettuali ed operative, per poter agire in maniera consapevole ed adeguata.

Pertanto verranno garantite attività di formazione, di monitoraggio e di supporto mirato.

### **Rispetto al rapporto tra gli interventi dell'area della disabilità ed il territorio cittadino**

L'Amministrazione cittadina ricerca e sperimenta concretamente modalità e strumenti operativi per la costruzione ed il mantenimento nel tempo di scambi, connessioni e reticoli con soggetti del contesto, organizzati o meno, con obiettivi diversi e con diversi livelli di relazione e coinvolgimento, al fine di allestire e mantenere nel tempo delle reti sociali attorno a progetti di vita autentici per le persone con disabilità e le loro famiglie.

Così come l'Amministrazione mantiene stretti rapporti di connessione ed interazione con altri livelli istituzionali del territorio (Ufficio Scolastico Regionale-Centro Servizi Amministrativi di Bergamo, A.S.L. della Provincia di Bergamo, Amministrazione Provinciale e Ospedali Riuniti di Bergamo) al fine di garantire le sinergie necessarie alla messa in atto di risposte complesse, basate sul coinvolgimento di più soggetti, con differenti responsabilità e ambiti di azione.



## 1.2. LA STORIA

Si può parlare di una rete di servizi a favore degli utenti disabili in senso stretto a partire dal 1998, anno in cui viene promossa dall'Amministrazione comunale l'Unità Operativa Handicap quale struttura organizzativa avente come scopo il raccordo, la promozione e lo sviluppo delle politiche sociali a favore della disabilità.

Tuttavia, l'impegno dell'Amministrazione comunale nei confronti delle persone con disabilità psico-fisica prende avvio negli anni '80.

In particolare in quegli anni si avvia un nucleo di attività rivolto a persone con disabilità medio-grave che, in breve tempo, dà origine al Centro socio-educativo (C.S.E.); va sottolineato, a questo proposito, il fatto che il C.S.E. della città di Bergamo è stato il primo ad essere attivato nel territorio provinciale. La struttura rispondeva in modo indifferenziato ai bisogni di tipo educativo ed assistenziale delle persone disabili che avevano concluso il percorso formativo, attraverso una progettualità prevalentemente orientata su interventi di tipo socio-educativo erogati all'interno della struttura.

A partire da questa prima unità d'offerta hanno assunto un peso progressivamente sempre maggiore nella politica sociale dell'Amministrazione l'integrazione scolastica e quella socio-lavorativa, anche grazie alle norme progressivamente emanate, ma anche sulla base del contributo attivo e responsabile di molti altri attori del nostro territorio: le istituzioni scolastiche, la formazione professionale, gli operatori sociali, le realtà di volontariato e di impegno sociale, e le famiglie, sempre più consapevoli della necessità di costruire dei percorsi di vita a favore dei figli disabili.

In merito agli interventi di integrazione scolastica, va ricordato che nel 1977 lo Stato emana la legge n. 517 che agli artt. 1 e 7 indica come compito della scuola l'integrazione degli alunni portatori di handicap e a tal fine indica negli insegnanti specializzati i promotori di questa integrazione; inoltre, evidenzia anche che gli Enti Locali devono mettere in atto le necessarie risorse per favorire la reale integrazione.

Nel 1980 la Regione Lombardia emana la legge relativa al diritto allo studio, Legge 31 del 20 marzo 1980, ove si afferma che gli interventi rivolti agli alunni handicappati devono assumere carattere prioritario rispetto alle iniziative previste in materia di diritto allo studio. In quell'anno il Comune di Bergamo sceglie di appaltare il servizio di assistenza a Cooperative sociali specializzate nel settore. Dal 1998 l'Amministrazione ricorre, per l'affidamento del servizio stesso, all'appalto-concorso valorizzando in tal modo la progettualità del prestatore di servizi.

La pura e semplice assistenza intesa come "accudimento" diviene un nuovo modo di "fare insieme": l'assistente educatore partecipa al progetto educativo della scuola e insieme ad essa accompagna l'alunno nel suo percorso.

Contemporaneamente, a partire dai primi anni '90, accanto alle esperienze di integrazione scolastica, si avviano progetti di tipo socio-occupazionale, rivolti a persone disabili con discrete capacità comunicazionali e adattive, finalizzati a realizzare opportunità di presenza in ambiti occupazionali "normali" attraverso un lavoro di mediazione e di monitoraggio garantito dagli operatori del servizio.

Inoltre, mediante l'attivazione dell'Unità Operativa Handicap, si costituisce un'articolazione organizzativa interna dedicata specificamente a questo ambito di bisogno sociale con il compito di ricondurre a sintesi le diverse progettualità presenti sul territorio a partire dai diversi enti che si occupano di disabilità, di favorire la crescita e la diversificazione degli interventi in relazione all'evoluzione dei bisogni sociali e delle potenzialità che emergono sul territorio, di garantire stabilità ed efficacia alle connessioni tra Amministrazione ed altri soggetti istituzionali e non del territorio.

In questi anni si assiste poi, oltre che all'irrobustimento delle risorse organizzative interne, alla messa in atto di alcune iniziative significative che hanno consentito di prendere in considerazione e tematizzare nuovi ambiti di bisogno sociale, di diversificare ed articolare le proposte ed i progetti, di innovare le modalità di lavoro educativo e sociale con persone disabili.

In questo periodo, infatti, si avvia il progetto "Mappatura disabili", con l'obiettivo di conoscere in modo più approfondito i bisogni dei disabili, qualificarne e quantificarne la tipologia collegando le effettive esigenze con proposte operative collocate all'interno della rete degli interventi. Inoltre, si realizza una ricerca-intervento denominata "Oltre il cortile di casa" - Tempo libero e disabili a Bergamo: opportunità e desideri per un progetto con la città -, che ha coinvolto i disabili inseriti nei servizi comunali e le loro famiglie, volta ad esplorare i bisogni nel tempo libero, al fine di mettere a punto un progetto operativo relativo a quest'area, avviando nel contempo un dialogo con le risorse della città per la messa a punto di ipotesi d'azione.

Viene altresì avviata un'azione di riqualificazione del C.S.E. di via Presolana nella prospettiva della realizzazione di un progetto sulle persone adulte con disabilità particolarmente invalidanti orientata verso le seguenti finalità: miglioramento della qualità degli interventi socio-educativi ed assistenziali, valorizzando il progetto educativo individualizzato, messa in rete della struttura con gli altri servizi dell'area handicap e le agenzie del territorio al fine di favorire la qualità dei progetti e il percorso di continuità tra i servizi, la promozione del coinvolgimento delle famiglie nei progetti dei figli e nella vita del servizio e la maggiore apertura della struttura ai bisogni in continua evoluzione.

Questo sforzo, teso a qualificare e a rendere più articolata la capacità di risposta dell'Amministrazione alle esigenze legate alla disabilità, si traduce anche in scelte di tipo gestionale; nel 1998 viene aggiudicato al Consorzio "Sol.Co." a seguito di appalto-concorso, il Servizio Territoriale Handicap.

A partire dal 2001 l'attenzione dell'Unità Operativa Handicap è rivolta a mettere a punto nuove proposte, in grado di intercettare ambiti di bisogno fino a quel momento poco assunti, sia ad innovare le metodologie e gli strumenti di lavoro, oltre che a migliorare le condizioni di tipo organizzativo e le interconnessioni con l'esterno.

Dal punto di vista delle proposte da un versante si focalizzano i bisogni dei disabili minori e si attivano due progetti di integrazione sociale nel periodo estivo, l'uno con un'Associazione del territorio e l'altro con la Diocesi di Bergamo.

Inoltre, rispetto alla rete degli interventi previsti all'interno dei servizi a favore dei disabili, viene posto sempre più al centro della progettazione il progetto globale a favore della persona e il sostegno alla famiglia e da ciò ne consegue l'attivazione di unità d'offerta differenziate al fine di rispondere ai diversi bisogni della persona nelle diverse fasi del ciclo di vita.

Dal 1998 il Servizio Territoriale Handicap si struttura in tre ambiti di intervento in interazione tra loro:

- progetti mirati occupazionali (P.M.O.) con l'obiettivo di favorire la valorizzazione delle capacità del disabile, attraverso attività occupazionali socialmente utili, svolte in normali contesti di lavoro;
- progetti territoriali ricreativi (P.T.R.) con l'obiettivo di favorire l'integrazione sociale in ambiti ricreativi, sportivi, culturali ed espressivi attivati a livello cittadino;
- progetti in ambito educativo domiciliare (A.D.E.H.) al fine di migliorare la qualità del rapporto tra genitori e figli, fornendo supporto alla famiglia in momenti di particolare difficoltà sia per cause relazionali che per problemi organizzativi e per promuovere processi di integrazione dei disabili nel tessuto sociale d'appartenenza.

All'interno del medesimo progetto, nel 2001 viene attivato un laboratorio ergoterapico, che ha sede in uno spazio comunale adiacente al Centro socio-educativo di via Presolana. Tale servizio ha l'obiettivo di favorire il mantenimento e lo sviluppo dell'autonomia personale del disabile

maggiormente compromesso, non inseribile nei progetti mirati occupazionali, attraverso interventi in ambito parzialmente protetto.

Inoltre, assumono sempre più rilevanza nelle politiche sociali e scolastiche a favore della disabilità i raccordi con gli enti territoriali, in particolar modo con la Provincia, per le iniziative di formazione agli operatori e ai volontari dei gruppi e delle Associazioni della città, l'Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia - Direzione Generale Centro Servizi Amministrativi di Bergamo per tutte le iniziative legate all'orientamento degli alunni disabili e l'Azienda Ospedaliera di Bergamo per quel che concerne la presa in carico terapeutica dei disabili in età minore.

Va ricordato, inoltre, che in data 5 aprile 2004 è stato sottoscritto l'Accordo di Programma, ai sensi dell'art. 13 della Legge 104/92 "Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate", relativo alla programmazione coordinata degli interventi rivolti ai disabili nel territorio provinciale.

I firmatari dell'Accordo sono: l'Ufficio Scolastico Regionale - Centro Servizi Amministrativi di Bergamo, il Comune di Bergamo, l'A.S.L della Provincia di Bergamo, le Aziende Ospedaliere, Ospedali Riuniti di Bergamo, Treviglio-Caravaggio e Bolognini di Seriate.

Nello specifico l'Accordo di Programma regola i rapporti interistituzionali in ordine alla programmazione coordinata delle attività formative, sanitarie, riabilitative, socio-assistenziali, culturali e sportive nell'ambito della Provincia di Bergamo per gli alunni portatori di handicap.

Dal 2002 ad oggi si sono consolidati e sviluppati i servizi attraverso:

- l'implementazione del lavoro di rete tra i servizi interni ed esterni all'Amministrazione mediante diversi percorsi formativi, in particolare la realizzazione del progetto unico e la cartella individuale del Servizio Sociale di Base;
- l'incremento dell'impegno rivolto alle famiglie con la realizzazione di momenti di confronto in gruppo con la conduzione della psicologa consulente, inerenti la verifica e lo sviluppo dei servizi, nonché l'analisi dei bisogni delle famiglie stesse;
- la realizzazione di percorsi formativi rivolti ai gruppi ed alle associazioni della città facenti parte della mappatura realizzata dall'Assessorato alle Politiche Sociali, con la finalità di promuovere una cultura dell'integrazione dei disabili nei gruppi e nelle associazioni del territorio di Bergamo interessate a collaborare con l'Amministrazione ed a realizzare concreti interventi di inserimento sociale dei disabili supervisionati dagli operatori dei servizi;
- la collaborazione con gli oratori cittadini, che ha favorito la realizzazione di progetti ed interventi di integrazione dei disabili negli oratori stessi;
- l'aggiornamento dei progetti "Mappatura Disabili" e "Mappatura dei Gruppi e delle Associazioni della città".

Per quanto concerne invece le attività di riferimento alla Divisione Servizi Scolastici, nascono in questi ultimi anni alcuni progetti specifici che affiancano ed integrano quelli più storici: lo "Spazio Autismo", le attività integrative finalizzate ad un qualificato inserimento ed a un potenziamento delle possibilità di ogni soggetto (acquaticità, ippoterapia, musicoterapia, teatro, ecc).

### 1.3.L'ORGANIZZAZIONE GENERALE DELL'AREA DISABILITÀ

Al fine di rispondere in modo globale ai bisogni delle persone disabili e delle loro famiglie l'Amministrazione ha messo in atto negli anni una struttura organizzativa in grado di assumere e dare risposte concrete ai diversi bisogni delle persone disabili, attraverso progetti individualizzati supportati da un lavoro in rete delle singole unità d'offerta.

Per lo sviluppo di queste progettualità l'Amministrazione si avvale delle risorse afferenti agli Assessorati all'Istruzione e alle Politiche Sociali, attraverso la professionalità degli operatori dell'Unità Operativa Handicap, del Servizio Sociale di Base e del Servizio Servizi Scolastici e Scuole Civiche, che si occupano di:

- **orientamento:** individuazione e definizione di specifici percorsi a favore dei cittadini disabili in uscita dalla scuola dell'obbligo per la costruzione di un progetto di vita attuabile all'interno del territorio cittadino;
- **progettazione:** messa a punto dei progetti individualizzati, in collaborazione con i gestori delle diverse unità d'offerta e mantenimento nel tempo della responsabilità sui singoli percorsi;
- **programmazione:** prefigurazione delle condizioni di tipo organizzativo e metodologico per l'attuazione dei progetti individualizzati;
- **coordinamento:** tenuta delle interconnessioni organizzative relative alle risorse interne all'Amministrazione ed esterne;
- **promozione:** ricerca di nuove possibilità di azione e di pensiero attorno alle progettualità rivolte a persone disabili;
- **formazione:** supporto finalizzato al miglioramento dell'azione educativa svolta da operatori e da volontari.

Nello specifico l'Assessorato all'Istruzione si occupa del diritto di ogni studente disabile ad accedere alle diverse opportunità di crescita culturale presenti sul territorio cittadino, realizzate da istituzioni pubbliche e private.

L'Assessorato alle Politiche Sociali si occupa delle politiche di integrazione sociale e di promozione del benessere delle persone con disabilità nonché del sostegno alla famiglia.

L'organizzazione dell'Assessorato alle Politiche Sociali prevede i seguenti ambiti di lavoro:

- l'Unità Operativa Handicap, con compiti di programmazione generale, tenuta delle reti sociali ed organizzative, affiancamento alle varie unità d'offerta, elaborazione di nuove progettualità, realizzazione di azioni di ricerca, monitoraggio e formazione a supporto delle varie azioni concrete;
- il Servizio Sociale di Base con compiti di prima accoglienza della domanda, analisi del bisogno, presa in carico dell'utenza, orientamento del bisogno nei servizi, collaborazione con le varie risorse per la realizzazione di interventi individuali e di comunità;
- le diverse unità d'offerta dell'area disabilità, con compiti di progettazione, realizzazione e valutazione dei progetti individuali. Attualmente fanno parte dell'area disabilità le seguenti unità d'offerta:
  - il Centro socio-educativo;
  - il Servizio territoriale handicap che si struttura in:
    - progetti mirati occupazionali (P.M.O.)
    - laboratorio ergoterapico
    - interventi di assistenza educativa domiciliare handicap (A.E.D.H.)
    - progetti territoriali ricreativi (P.T.R.)
  - gli interventi socio-occupazionali, di formazione ed inserimento lavorativo.

Il Centro socio-educativo opera prevalentemente con personale dell'Amministrazione Comunale, mentre tutte le altre unità d'offerta sono gestite da Cooperative sociali del territorio, che operano in stretta collaborazione con l'Amministrazione comunale, attraverso convenzioni specifiche.

## 1.4 I RIFERIMENTI PER L'UTENZA

Comune di Bergamo  
[www.comune.bg.it](http://www.comune.bg.it)

Assessorato all'Istruzione  
Assessore: *Prof.ssa Silvana Nespoli*

### Staff

Dirigente *Dr. Gaspare Passanante*  
Responsabile Servizio Servizi Scolastici e Scuole Civiche *Dr.ssa Nella Bontempelli*  
Via Tasso, 2            24100 Bergamo  
☎ 035 399210        ☎ 035 399271        📠 035 233162  
E-mail: [nbontempelli@comune.bg.it](mailto:nbontempelli@comune.bg.it)

### Enti gestori singole Unità d'Offerta

Assistenza Scolastica: Consorzio Sociale "Ribes"  
con sede legale in via S. Bernardino, 59 - 24122 Bergamo  
☎ 035 223110

Assessorato alle Politiche Sociali  
Assessore: *Sig.ra Elena Carnevali*

Centro Socio Educativo  
Via Presolana, 7        24100 Bergamo  
☎ 035 399382        ☎ 035 361716        📠 035 361716  
E-mail: [csecomunedibergamo@tiscali.it](mailto:csecomunedibergamo@tiscali.it)

### Staff

Dirigente *Dr. Gaspare Passanante*  
Responsabile Servizio Sociale Centrale *Dr.ssa Elena Lazzari*  
Responsabile UU.OO. Handicap e C.S.E. *Dr.ssa Paola Morandini*  
Educatore Professionale *Angelo Gotti*  
Educatore Professionale *Giuseppe Birolini*  
Educatori ed assistenti del Centro socio-educativo di via Presolana

Via San Lazzaro, 3    24100 Bergamo  
☎ 035 399822        ☎ 035 399835        📠 035 399844  
E-mail: [pmorandi@comune.bg.it](mailto:pmorandi@comune.bg.it)  
E-mail: [agotti@comune.bg.it](mailto:agotti@comune.bg.it)

### Enti gestori delle unità d'Offerta

Servizio Territoriale Handicap:  
Consorzio "Sol.Co. Città Aperta"  
con sede in Bergamo, via Coghetti , 46 - Tel. 035/25.03.42

Interventi socio- occupazionali, di formazione e di inserimento lavorativo:  
Cooperativa Sociale "Bergamo Lavoro" a r.l.  
con sede a Bergamo in via Borgo Palazzo n. 130 – Tel. 035/23.01.48

## Servizio Sociale di Base

	Circoscrizioni ed Assistenti Sociali	Orario apertura al pubblico	
		Lunedì	Mercoledì
<b>1^ Circoscrizione</b>	Centro – Pignolo – S. Leonardo – Borgo Palazzo Via San Lazzaro, 3  A.S. Castellana Enza (Minori) ☎ 035 399899 A.S. Berardi Sonia (Minori) ☎ 035 399839 A.S. Valsecchi Antonella (Adulti/Anziani) ☎ 035 399819	14.30 – 17.00	9.00 – 12.00
<b>2^ Circoscrizione</b>	Longuelo – Loreto – S. Lucia – S. Paolo Largo Roentgen, 3  A.S. Santini Angela (Minori) ☎ 035 4326827 A.S. Colombo Nicoletta (Minori) ☎ 035 259570 A.S. Manzoni Annamaria (Adulti/Anziani) ☎ 035 261669	14.30 – 17.00	9.00 – 12.00
<b>3^ Circoscrizione</b>	Città Alta – Colli Via S. Agata, 23  A.S. Berardi Sonia (Minori) ☎ 035 217390 A.S. Moroni Cinzia (Adulti/Anziani) ☎ 035 217390	14.30 – 17.00	9.00 – 12.00
<b>4^ Circoscrizione</b>	Monterosso – Valtesse – S. Colombano – Valverde - Conca Fiorita Piazzale Goisis, 6  A.S. Dr.ssa Signorelli Marina (Minori) ☎ 035 4227353 A.S. Rinaldi Carla (Minori) ☎ 035 4227354 A.S. Rapis Maria Teresa (Adulti/Anziani) ☎ 035 222165	14.30 – 17.00	9.00 – 12.00
<b>5^ Circoscrizione</b>	B. go S. Caterina – Redona Via Tito Legrenzi, 31  A.S. Daldos Desirè (Minori) ☎ 035 344385 A.S. Trussardi Cristina (Adulti/Anziani) ☎ 035 345064	14.30 – 17.00	9.00 – 12.00
<b>6^ Circoscrizione</b>	Celadina Via Pizzo Tre Signori, 4  A.S. Dr. ssa Piccioli Anna (Adulti/Anziani) ☎ 035 296968		9.00 – 12.00
<b>6° Circoscrizione</b>	Malpensata – Boccaleone – Campagnola Via Furietti, 21  A.S. Visciglio Laura (Minori) ☎ 035 318002 A.S. Dr.ssa Scotti Elena (Minori) ☎ 035 313164 A.S. Dr.ssa Piccioli Anna (Adulti/Anziani) ☎ 035 4247561	14.30 – 17.00	9.00 – 12.00
<b>7° Circoscrizione</b>	Carnovali – Villaggio degli Sposi Via Rampinelli, 4  A.S. Licini Antonella (Minori) ☎ 035 3842440 A.S. Dr.ssa Riccardi Emanuela (Minori) ☎ 035 311259 A.S. Rizzi Elena (Minori) ☎ 035 311259 A.S. Dr.ssa Dell'Orto Silvia (Adulti) ☎ 035 3842441 A.S. Dr.ssa Consonni Paola (Anziani) ☎ 035 3842441	14.30 – 17.00	9.00 – 12.00

### Ufficio del Difensore Civico

Dott. Giancarlo Pesce

Palazzo Frizzoni, Piazza Matteotti, 27

24100 Bergamo

☎ 035 399190

E-mail: [difensorecivico@comune.bergamo.it](mailto:difensorecivico@comune.bergamo.it)

## **LE SINGOLE UNITÀ D'OFFERTA**

### **2.1. L'OFFERTA DELL'ASSESSORATO ALLA PUBBLICA ISTRUZIONE**

#### **2.1.1. L'ASSISTENZA SOCIO-PSICO-PEDAGOGICA NELLE SCUOLE**

##### **Presentazione del servizio**

Le caratteristiche dell'offerta dei Servizi Scolastici si inquadrano in un concetto di diritto allo studio inteso come intervento volto a favorire la funzionalità educativa di tutte le scuole e rimuovere quegli ostacoli che possono determinare evasione all'obbligo, ripetenze, disadattamento, emarginazione, difficoltà di apprendimento e scarso rendimento.

Iniziato come un intervento di semplice assistenza alle difficoltà fisiche di alcuni alunni, il servizio si è via ampliato assumendo un aspetto educativo rivolto alla totalità della vita scolastica dell'alunno disabile partecipando alla definizione del profilo dinamico funzionale e al programma globale di intervento.

Anche l'acquisizione del servizio ha subito delle modifiche passando dall'affidamento di incarichi a personale non particolarmente specialistico ad appalti concorso all'interno dei quali viene premiata la progettualità del prestatore di servizi, la professionalità e la specificità degli operatori.

##### **Destinatari**

Il Servizio di assistenza educativa è rivolto agli studenti disabili che frequentano la scuola dalla materna alle superiori residenti sul territorio della città di Bergamo.

##### **Obiettivi del servizio**

- Incremento delle autonomie di base e mantenimento e sviluppo di capacità e abilità funzionali ad una adeguata gestione di sé;
- miglioramento delle capacità di autonomia sociale e di presenza congruente con le caratteristiche dell'ambiente scolastico;
- affiancamento e supporto nello svolgimento di attività legate all'attuazione del Progetto Educativo Individuale (P.E.I.);
- affiancamento e supporto rispetto alla realizzazione di percorsi di riabilitazione e recupero funzionale;
- garanzia di presenza e di aiuto in caso di malori, infortuni, situazioni di emergenza.

##### **Attività svolte**

Il Servizio di assistenza agli studenti è costituito dal complesso di prestazioni di natura educativo-assistenziale prestato presso le scuole materne, elementari e medie di primo e secondo grado statale e paritarie.

Il Servizio di assistenza educativa comprende le seguenti azioni:

- a) aiuto all'alunno disabile, in classe, dove necessita di un supporto di tipo pratico/funzionale per poter eseguire le indicazioni fornite dall'insegnante, integrando la propria azione con quella dell'insegnante nella realizzazione del progetto formativo;
- b) assistenza personale durante i momenti di recupero funzionale, alla presenza dei terapisti, anche per interventi semplici che devono poi essere correttamente mantenuti nell'ambiente scolastico (Se richiesto dal Servizio di neuropsichiatria degli OO.RR di Bergamo);
- c) assistenza personale nell'area dell'autonomia e dell'autosufficienza di base, quindi anche per tutte le esigenze di carattere fisiologico o connesso con particolari situazioni patologiche;

- d) assistenza durante momenti della vita extrascolastica, organizzati comunque dalla scuola (gite di istruzione, mensa, trasporto, ecc.) volta a favorire l'inserimento nel territorio e l'orientamento lavorativo;
- e) contenimento di comportamenti aggressivi, violenti e comunque costituenti motivi di rischio per l'incolumità per gli stessi soggetti assistiti e per terzi;
- f) aiuto durante i momenti della refezione per la corretta assunzione dei cibi;
- g) assistenza nell'utilizzo dei servizi igienici per la pulizia corporale;
- h) assistenza nello svolgimento di attività ludiche, di laboratorio, di conoscenza dell'ambiente circostante la scuola purché inserite nel P.E.I., cui l'assistente educatore partecipa ad elaborare con il personale scolastico, e concordate con i Servizi Scolastici del Comune;
- i) collaborazione con il personale docente nei programmi di intervento di recupero funzionale, di apprendimento delle abilità trasversali e di socializzazione;
- l) in caso di malori, infortuni o altro, accompagnamento ad un centro di pronto soccorso, in accordo con il Capo d'Istituto e con i Servizi Scolastici del Comune.

<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
Grado di formazione e qualificazione degli operatori esplicitato nel capitolato d'appalto	Livello adeguato dell'intervento di assistenza
Congruità del numero di ore di assistenza concordato tra Neuropsichiatria OO.RR., C.S.A. e Servizi scolastici del Comune	Qualità di programmazione (maggio precedente anno scolastico) verifica intermedia ( Dicembre) e finale (giugno) tra Neuropsichiatria OO.RR., C.S.A. e Servizi scolastici del Comune
Relazione del coordinamento dei soggetti coinvolti	

### **Riferimenti logistici ed organizzativi**

Attualmente il Servizio si rivolge a n. 133 studenti così suddivisi:

			2003/2004
Assistiti materne			17
Assistiti elementare			44
Assistiti media inferiore			23
Assistiti media sup.			32
Assistiti fuori Comune			6
Assistiti scuole non statali			11



## 2.1.2. IL PROGETTO “SCUOLA POTENZIATA”

### Descrizione del servizio

La Scuola Potenziata è un servizio avviato dal 1984 per migliorare le possibilità di intervento educativo nei confronti di alunni disabili con condizioni individuali particolarmente segnate da gravi situazioni di deficit.

### Destinatari del servizio

Il Servizio è rivolto ad un numero massimo di 7 allievi, di età compresa tra 6 e 15 anni, residenti sul territorio della Città di Bergamo, gravemente compromessi sul piano fisico e mentale.

### Obiettivi del servizio

- Prendersi cura del benessere psico-fisico di ciascun alunno;
- produrre attività educative e riabilitative capaci di favorire la graduale conquista di autonomie personali (controllo sfinterico, alimentazione, igiene personale, prassie di abbigliamento), di attività occupazionali e di comunicazione intenzionale;
- stimolare residue potenzialità fisiche e relazionali per rendere visibili, valorizzare e consolidare modalità di comunicazione attraverso linguaggi comportamentali, oggettuali e figurativi;
- proporre esperienze di integrazione con gli alunni normodotati della scuola materna, elementare, media e del territorio;
- aiutare le famiglie a capire meglio i bisogni e le risorse dei loro figli, condividendo le difficoltà e le fatiche per costruire insieme percorsi educativi e progetti di vita.

### Attività svolte

- Interventi individualizzati di tipo educativo volti a potenziare le risorse e le capacità dei singoli allievi, realizzati attraverso l'impiego di percorsi differenziati;
- attività di integrazione all'interno della struttura scolastica;
- attività integrative a quelle educative (idroterapia, ippoterapia, alfabetizzazione artistica...), realizzate in collaborazione con i Servizi Scolastici del Comune di Bergamo;
- attività di orientamento nel territorio.

### Riferimenti logistici ed organizzativi

La sezione potenziata è aperta da lunedì a venerdì dalle 8.45 alle 16.00, ed è collocata presso la scuola elementare “Locatelli” facente parte dell'Istituto Comprensivo Donadoni e si trova in via Pradello, 3.

La sezione accoglie 7 alunni in situazione di handicap psico-fisico grave e opera per lo sviluppo delle potenzialità e ridurre il grado di disabilità.

Le famiglie degli utenti possono fruire del **servizio di trasporto gratuito** utilizzando un pulmino attrezzato sul quale prestano servizio oltre all'autista un accompagnatore e due assistenti educatori

La scuola fruisce di un **servizio di mensa gratuita interno** con menù personalizzato stabilito dall'ASL e controllato dalle assistenti sanitarie del territorio.

<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
Relazioni dei soggetti professionali coinvolti	Individuazione di percorsi personalizzati di inserimento e sviluppo di progetti personalizzati
Grado di formazione e qualificazione degli operatori esplicitato nel capitolato d'appalto	Aggiornamento liste di attesa
Congruità del numero di ore di assistenza concordato tra Neuropsichiatria OO.RR., C.S.A. e Servizi scolastici del Comune	Qualità della programmazione (maggio precedente anno scolastico) con verifica intermedia (dicembre) e finale (giugno) tra Neuropsichiatria OO.RR., C.S.A. e Servizi scolastici del Comune
	Acquisizione di potenzialità da parte dei disabili ammessi

### 2.1.3. IL PROGETTO “SPAZIO AUTISMO”

#### Descrizione del servizio

Lo “Spazio Autismo” è un servizio specifico finalizzato all’elaborazione ed all’attuazione di interventi educativi specifici per alunni caratterizzati da una situazione di autismo.

#### Destinatari del servizio

Il Servizio è rivolto ad alunni, residenti sul territorio del Comune di Bergamo, caratterizzati dalla presenza di problematiche connesse all’autismo, in età compresa tra 6 e 15 anni.

#### Obiettivi del servizio

- Entrare in contatto con gli alunni affetti da autismo oltre il normale orario scolastico attraverso attività educative specialistiche secondo il metodo Teacch;
- rendere conoscibile alle famiglie la sindrome autistica e le soluzioni per migliorare la qualità della vita.

#### Attività svolte

- Attività di studio e formazione per docenti che vogliono affrontare lo studio dell’autismo e che hanno presenza di alunni autistici nelle classi;
- attività strutturate secondo il metodo Teacch per alunni affetti da sindrome autistica da svolgersi oltre il normale orario scolastico;
- attività strutturate dedicate al tempo libero dei minori;
- momenti di sollievo per le famiglie degli alunni affetti da autismo con l’organizzazione di periodi (giornate, fine settimana, ecc) in cui il soggetto autistico resta allo centro;
- interventi presso il Centro e a domicilio per consulenza, supporto aiuto alle famiglie nell’organizzazione delle attività quotidiane.

#### Riferimenti logistici ed organizzativi

L’attività del Centro si articola secondo il progetto e secondo le regole stabilite dal regolamento di gestione:

- **il Comune di Bergamo**, in qualità di ente che rappresenta la propria comunità, ne cura gli interessi e ne propone lo sviluppo;
- **l’Ufficio Scolastico Provinciale - Area 2 Sostegno alla persona** in qualità di ente preposto al coordinamento degli Istituti Scolastici per l’integrazione degli alunni in situazione di handicap, ne cura la formazione del personale docente e non docente con l’obiettivo di realizzare l’integrazione scolastica;
- **la Cooperativa che fornisce l’assistenza nelle scuole**, quale soggetto a cui il Comune di Bergamo ha affidato tramite appalto-concorso l’assistenza educativa agli alunni disabili residenti nella città e frequentanti le scuole materne, dell’obbligo, superiori e i Centri di formazione professionale, cura l’assistenza ai disabili.

Sono ammessi al Centro gli alunni residenti in Bergamo, frequentanti le scuole materne, dell’obbligo e superiori. Qualora vi siano posti liberi è consentita l’ammissione anche a non residenti e in tal caso il Coordinatore Tecnico-Scientifico dovrà segnalare semestralmente la presenza di non residenti.

L’ammissione al Centro è decisa dal Coordinatore Tecnico-Scientifico previa segnalazione del Servizio di neuropsichiatria infantile degli Ospedali Riuniti di Bergamo e verificata la disponibilità di operatori qualificati in grado di garantire adeguata assistenza.

La frequenza al Centro è vincolata al versamento di €. 50 quale contributo delle famiglie alle spese di gestione e funzionamento; il Centro si trova a Bergamo in via Ruggeri Da Stabello, 34.

<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD DI QUALITA'</b>
Rispetto protocolli intesa Comune e CSA	
Relazioni sulla Qualità del progetto educativo	Individuazione di percorsi personalizzati di inserimento e sviluppo di progetti personalizzati
Grado di formazione e qualificazione degli operatori esplicitato nel capitolato d'appalto	Acquisizione di potenzialità dei soggetti ammessi alla spazio
Coinvolgimento del volontariato e dell'Associazione Autismo	
Collaborazione con le famiglie	

## **2.1.4. I PROGETTI ED INTERVENTI INTEGRATIVI**

### **Lo Spazio “Autismo estate”**

L'iniziativa dello Spazio “Autismo Estate” si propone di:

- offrire una dimensione ricreativa ai bambini e ai ragazzi, che difficilmente vengono accolti nei CRE, sviluppando le attività da essi preferite;
- offrire momenti di sollievo alle famiglie;
- dare continuità al lavoro di apprendimento sviluppato durante l'anno scolastico.

### **I tempi:**

L'attività inizia con la chiusura delle scuole e si protrae per tutta la prima settimana di luglio dalle 8.00 alle 17.30 compreso il pranzo.

### **Gli spazi:**

Le attività si svolgono presso lo Spazio “Autismo” di Bergamo che dispone di un ampio giardino, palestra e spazio attrezzato in comune con la scuola materna.

### **Gli utenti:**

- i bambini e i ragazzi che hanno già frequentato lo Spazio “Autismo” durante l'anno scolastico e le cui famiglie hanno chiesto il prolungamento;
- sono inoltre valutate le esigenze di gestione della famiglia e la complessità a livello comunicativo, comportamentale e sociale.

### **Gli operatori:**

- gli stessi che svolgono l'attività durante l'anno per cui conoscono perfettamente i minori; il rapporto è 1:1;
- sono inoltre presenti alcuni volontari e alcuni “stagisti”.

### **Il Progetto “Teatro Handicap”**

Con la finalità dell'integrazione e “del fare insieme” alunni normodotati e alunni disabili da sei anni partecipano al progetto “Teatro Handicap” organizzato dall'Ufficio Scolastico Provinciale con il contributo dei Servizi Scolastici del Comune di Bergamo: la scommessa di utilizzare il linguaggio teatrale come modalità per valorizzare l'handicap ha fatto in modo che si creassero percorsi didattici e artistici all'interno delle programmazioni annuali delle scuole partecipanti.

Il gioco, la fantasia, la creatività, la narrazione, l'affabulazione hanno acquistato un valore particolare grazie all'unicità delle differenze.

A questa iniziativa, sempre in crescita, quest'anno scolastico (2003\04), partecipano 21 scuole elementari con circa 450 alunni di cui 40 disabili.

### **Obiettivi**

- Comprensione e condivisione delle regole di gruppo in un clima ludico/relazionale;
- favorire l'esplorazione e dare espressione alle potenzialità creative di ciascuno in uno spazio/tempo di conquista e di rispetto;
- acquisizione delle capacità di "ascolto" dell'altro, intesa come attenzione e riconoscimento dei tempi, degli spazi e delle individualità di ciascun bambino partecipante all'attività.

### **Metodologia**

Il progetto si articola in tre momenti:

1. conoscenza e formazione del gruppo attraverso i presupposti e i fondamenti dell'animazione teatrale. Grande importanza viene data alla costruzione di rapporti di gioco e di aiuto reciproco tra i bambini;
2. conoscenza della fiaba attraverso il racconto dell'attore-animatore e visione del film d'animazione della storia;
3. lavoro di laboratorio delle idee su stimoli offerti dalla fiaba con il fine di creare quadri scenici che andranno a formare due spettacoli.

### **Il Progetto "Handicap ed Arte"**

Da alcuni anni l'Assessorato all'Istruzione e alcuni Istituti Comprensivi hanno intrapreso una proficua collaborazione con la Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea finalizzata all'attuazione di progetti che aiutano gli alunni in difficoltà a trovare nell'espressione non verbale una via facilitata per esprimere le proprie emozioni e i propri sentimenti.

Questo percorso ha trovato attuazione sia nella Scuola potenziata che in altre realtà coinvolgendo utenti disabili, a rischio di emarginazione e normodotati.

### **Obiettivi**

- Sviluppare la manualità e potenziare la coordinazione motoria;
- avviare all'utilizzo di nuove tecniche espressive riproducibili dagli alunni nel modo più autonomo possibile nel tempo libero;
- favorire l'utilizzo di una strumentazione specifica all'intervento;
- verificare e potenziare eventuali abilità grafico-pittoriche e mnemoniche possedute dall'utente;
- scoprire e sviluppare nuove abilità che favoriscono l'integrazione degli alunni con il gruppo.

### **Modalità e tempi**

1. Incontri per l'elaborazione del progetto  
Si prevede un incontro preventivo con educatori e familiari degli alunni al fine di presentare un'ipotesi di intervento e definire nel modo più chiaro possibile gli obiettivi che si intendono raggiungere. Sono previsti anche due incontri con gli alunni per verificare le reali possibilità al fine di elaborare un progetto strutturato sulle reali capacità dei partecipanti.
2. Laboratorio  
Sono previsti 4\5 gruppi laboratorio al termine dei quali verrà prodotto e compiuto un elaborato artistico (es.: riproduzione/rielaborazione di un dipinto della collezione permanente della GAMeC o di un'opera appartenente ad una mostra).
3. Verifica  
E' prevista una verifica finale del lavoro svolto con gli alunni, gli educatori, gli insegnanti e i familiari coinvolti nel progetto.

Gli incontri hanno cadenza settimanale, della durata di almeno 2 ore, prevedendo per gli alunni portatori di handicap un'alternanza tra attività artistica e ricreativa.

## **I Contenuti**

1. Un incontro di progettazione con docenti ed educatori nel corso del quale vengono acquisite tutte le informazioni utili a stabilire la scansione degli interventi;
2. due incontri con gli alunni disabili. Nel caso gli alunni abbiano una soglia di attenzione limitata si aumenteranno gli incontri diminuendo il tempo di permanenza in aula;
3. definizione del concetto di collezionismo e di spazio museale. Scelta di un'opera artistica ed analisi della stessa: definizioni del lavoro di gruppo;
4. laboratorio: la fase del laboratorio è sempre accompagnata da una serie di indicazioni atte alla migliore comprensione dell'opera in esame. La classe non sarà impegnata in una "riproduzione" dell'opera stessa, ma in una rielaborazione che ha come punto di partenza necessario da un lato l'acquisizione degli elementi atti a collocare l'opera in un contesto storico\artistico\culturale, dall'altro la messa in gioco della propria biografia e del proprio vissuto all'interno del laboratorio;
5. incontri di approfondimento e potenziamento del progetto;
6. conclusione dell'elaborato;
7. progettazione ed allestimento mostra.

## **Le esperienze motorie, sensoriali e musicali**

L'Assessorato all'Istruzione organizza ogni anno alcune esperienze motorie, sensoriali e musicali che rivolge agli alunni delle scuole. In particolare questi progetti sono rivolti agli alunni disabili o con difficoltà relazionali che attraverso queste attività riescono a trovare una migliore espressione alla propria interiorità.

## **Le motivazioni del progetto**

Le motivazioni del progetto nascono dalla consapevolezza di prendere in carico con sensibilità e partecipazione le situazioni più gravi e complesse presenti nella comunità educativa e scolastica del territorio di riferimento, scuola elementare e media, cercando di trovare adeguate risposte ai bisogni e ai diritti fondamentali degli alunni.

## **A chi si rivolge il progetto**

Il progetto è rivolto ad alunni portatori di handicap la cui gravità è tale da richiedere interventi mirati, molto coinvolgenti al fine di sollecitare positive reazioni emotive-affettive-relazionali e facilitare, in questo modo gli apprendimenti.

## **Le modalità di realizzazione**

Le attività proposte si svolgono durante l'anno scolastico all'interno del normale orario settimanale; ogni attività avrà la durata di un'ora, a cui va aggiunto il tempo per il trasporto presso le varie strutture.

I docenti e gli assistenti educatori costituiranno la guida e il supporto in tutte le fasi delle tre attività:

- preparazione in classe, saluto ai compagni;
- incontro sul pulmino con gli altri compagni componenti del gruppo provenienti da altre classi e dai vari plessi della scuola;
- cogestione delle attività specifiche con gli istruttori e gli esperti;
- preparazione al rientro, cura delle cose e delle persone;
- viaggio di rientro a scuola;
- rielaborazione dell'esperienza e condivisione con la classe;

Per ciascuna attività viene elaborata una programmazione specifica, con relativa verifica e valutazione degli interventi.

Le famiglie degli alunni vengono periodicamente invitate ad assistere alle attività presso le sedi di svolgimento per condividere le esperienze e rilevare di persona i progressi del proprio figlio.

## **L'ippoterapia**

### **Che cosa è**

L'ippoterapia o "riabilitazione equestre" consiste in un complesso di tecniche rieducative che mirano ad ottenere il superamento del danno sensoriale, motorio, cognitivo e comportamentale attraverso l'uso del cavallo come strumento terapeutico.

È una terapia molto stimolante per la straordinaria quantità di stimolazioni sensoriali che il cavallo è in grado di assicurare.

### **Obiettivi specifici**

- Legame uomo-animale: il contatto corporeo ed il rapporto che si instaura con il cavallo sono importanti canali emozionali attraverso cui il bambino acquisisce controllo e fiducia in se;
- esercizio fisico: l'attività equestre coinvolge diversi muscoli e sollecita più sensi;
- equilibrio statico e dinamico: il movimento del cavallo, determinando continui spostamenti del baricentro del cavaliere, stimola il senso dell'equilibrio;
- Stimolazione neuro muscolare: il bambino riceve stimoli neuro-muscolari efficaci al rilassamento fisico e mentale.

## **La Musicoterapia**

### **Che cosa è**

La musicoterapia è una forma di trattamento in cui si instaura un mutuo rapporto tra soggetto e terapeuta: la musica è un mondo di esperienza, un mezzo di intercomunicazione ed una base per l'attività nella quale i soggetti handicappati possono scoprire diversi gradi di libertà per sopperire alle disfunzioni che limitano la loro vita.

### **Obiettivi specifici**

- Manipolare gli strumenti musicali selezionati;
- stimolare alla partecipazione attiva;
- accrescere il tempo di attenzione;
- liberare le emozioni, contenerle e canalizzarle attraverso le improvvisazioni musicali;
- far percepire una sensazione immediata di successo, dando un significato musicale a ciascuna produzione;
- accrescere il rapporto dell'individuo con l'ambiente esterno attraverso stimoli musicali.

## **2.2. L'OFFERTA DELL'ASSESSORATO ALLE POLITICHE SOCIALI**

### **2.2.1. IL SERVIZIO SOCIALE DI BASE**

#### **Presentazione del servizio**

Il Servizio Sociale di Base è l'articolazione territoriale del Comune di Bergamo per i Servizi diretti alla persona ed alla famiglia nel suo complesso.

E' un servizio di primo livello e di prima accoglienza per le istanze della popolazione della città.

Nella predisposizione e realizzazione degli interventi costituisce un elemento di continuità dei progetti elaborati e rappresenta una componente centrale nella rete dei Servizi.

#### **Destinatari**

Il Servizio Sociale di Base è un servizio comunale di primo livello al quale si può rivolgere tutta la popolazione residente nelle sette Circoscrizioni della città senza distinzione di età, razza, lingua, religione, condizione personale, sociale e lavorativa.

Gli interessati si devono rivolgere presso la Circoscrizione di residenza.

I destinatari del Servizio possono essere le famiglie e/o i singoli soggetti che nel corso della loro storia incontrano ostacoli di ordine economico e sociale, con disabilità acquisite ed accertate o in fase di accertamento.

### **Bisogni e diritti assunti**

Nello specifico, le richieste che pervengono al Servizio Sociale di Base si possono collocare in 3 aree:

- **area informativa:** necessità di avere informazioni circa i propri diritti/doveri di cittadino, circa le prestazioni offerte dall'Ente e dai Servizi esterni, orientamento per la risoluzione delle problematiche espresse, aiuto per l'accesso ai servizi e per la predisposizione delle procedure burocratiche per la fruizione delle prestazioni richieste;
- **area relazionale:** necessità di ascolto della propria storia personale e sociale, di essere messo in contatto con altri, come pure di avere dei punti di riferimento stabili nel tempo;
- **area economica:** necessità di aiuto nel rimuovere ostacoli di ordine economico, mediante la fruizione di prestazioni ed interventi di tale natura.

### **Servizi offerti**

I servizi attualmente offerti sono:

- segretariato sociale;
- ascolto e accompagnamento;
- collaborazione al progetto individualizzato;
- facilitazione nei rapporti con l'esterno;

### **Organizzazione attuale**

In ogni Circoscrizione del Comune di Bergamo sono presenti almeno due assistenti sociali, che si occupano del bisogno relativo a due aree distinte: minori (famiglie con la presenza di figli minori) ed adulti/anziani (famiglie con la presenza di adulti, dopo i 18 anni).

Pertanto, l'utenza disabile, si rivolge all'Assistente Sociale d'area, in base all'età di riferimento.

Nelle Circoscrizioni sono previsti due momenti settimanali di apertura al pubblico per le segnalazioni delle situazioni di bisogno, mentre le persone già conosciute possono contattare direttamente l'assistente sociale di riferimento.

Le assistenti sociali si avvalgono della collaborazione dell'Unità Operativa Handicap e delle varie unità d'offerta dell'area disabili per l'elaborazione, realizzazione e gestione degli interventi individualizzati rivolti ai singoli ed alle loro famiglie.

### **Fattori di qualità**

Gli aspetti di qualità si riferiscono sia a fattori professionali, legati all'operatore sociale, che a fattori di tipo organizzativo ed istituzionale.

Tra i fattori professionali si possono citare: la capacità di ascolto, la capacità di avviare progettazioni individualizzate, di monitorare e verificare gli interventi attuati, la capacità di mettersi in connessione con le risorse interne ed esterne attivando la metodologia del "lavoro di rete".

Nei fattori di tipo organizzativo si rilevano: la messa in rete delle risorse istituzionali, la corretta tenuta della documentazione, l'accesso per l'operatore ad una formazione/aggiornamento permanente (sia individuale che collettiva) organizzata dall'Ente stesso o da altre Istituzioni, la possibilità di utilizzare adeguati strumenti operativi e di accedere ad un sistema informativo interno all'Ente.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
Tempi di risposta alla richiesta di ammissione al servizio.	Risposta scritta entro quindici giorni dall'inoltro della richiesta.
Valutazione e ascolto delle esigenze della famiglia.	Effettuazione di almeno due colloqui l'anno con la famiglia.
Verifica in rete del progetto individualizzato.	Effettuazione di almeno due incontri l'anno con gli operatori e la famiglia.
Qualificazione operatori.	Effettuazione di una giornata di formazione almeno una volta l'anno.
Gestione della lista d'attesa.	Effettuazione di un aggiornamento trimestrale della lista d'attesa degli utenti.
Partecipazione a progetti in rete con risorse esterne.	Partecipare ad almeno un progetto all'anno.

### **Prospettive**

Le prospettive auspicabili sono legate al raggiungimento dei fattori di qualità già citati.

Diversi sono gli ambiti nei quali intervenire: la messa in rete delle informazioni e delle risorse interne al Comune, l'implementazione dei rapporti con le risorse esterne, l'attenzione ad un aggiornamento costante sia dal punto di vista tecnico-professionale che dal punto di vista organizzativo-gestionale, l'introduzione e la sperimentazione di una nuova cartella individuale, relativa ad ogni soggetto in carico, in stretta connessione con il sistema informativo centralizzato.

## **2.2.2. LE ATTIVITÀ DEL CENTRO SOCIO-EDUCATIVO**

### **Presentazione del servizio**

Il Centro socio-educativo (C.S.E.) è un servizio diurno d'appoggio alla vita familiare con specifici spazi educativi e ricreativi.

Le finalità del Servizio puntano alla crescita evolutiva del soggetto inserito, allo sviluppo delle capacità residue, al mantenimento di quelle acquisite, offrendo assistenza e interventi socio-educativi mirati.

Il C.S.E. offre la possibilità di vivere uno spazio vitale che favorisca possibilità maturative inespresse delle persone e delle relazioni tra esse, ricercando un metodo di lavoro che si avvicini il più possibile ai bisogni degli utenti del Servizio, al loro modo di "stare" in un ambiente, al loro modo di comunicare.

L'azione educativa si qualifica dunque nel coinvolgere attivamente i soggetti nella vita del Centro, da un lato, e dall'altro, nel coinvolgere il nucleo familiare del soggetto per renderlo partecipe del progetto educativo.

### **Destinatari**

L'utenza è formata da soggetti che hanno terminato l'obbligo scolastico, compromessi nell'autonomia delle funzioni elementari, bisognosi d'assistenza continuativa e per i quali non è stato possibile l'inserimento lavorativo normale.



## **Bisogni e diritti assunti**

I bisogni di cui il C.S.E. si fa carico sono preidentificati a livello di politiche sociali dell'Assessorato alle Politiche Sociali, ma sono reinterpreteati dagli operatori del Centro alla luce di ogni singola situazione.

I bisogni sono costituiti dall'esistenza di una condizione non sufficiente per permettere a ciascun individuo di vivere e muoversi nella normalità; sono i bisogni fisiologici e di autonomia, di sicurezza, di appartenenza e di realizzazione.

Nello specifico i bisogni e i diritti assunti sono:

- raggiungimento del massimo benessere possibile del gruppo (utenti ed operatori);
- sviluppo d'apprendimenti e competenze funzionali alla motricità, all'organizzazione spaziale e temporale, alla nutrizione, all'igiene personale;
- approfondimento dei linguaggi verbali e non verbali, ricerca di codici verbali che facilitino la comunicazione;
- avviamento d'attività socio-occupazionali interne, quando sia possibile anche esterne;
- possibilità per la persona disabile di permanere nel proprio ambiente familiare-sociale, di trovare giusta collocazione nel territorio di appartenenza, di sviluppare al massimo le proprie capacità e potenzialità personali.

## **Servizi**

- Una struttura ampiamente attrezzata con laboratori, palestre e spazi ricreativi, collocata in quartiere periferico, ma con facile accesso al centro cittadino.
- Presenza di un modello progettuale e di una struttura operativa entro la quale i vari interventi sono dosati, collocati, motivati. Infatti il Centro opera attraverso: il Progetto educativo del servizio, il sistema di programmazione e verifica delle iniziative ed il progetto educativo individualizzato);
- collegamento con i servizi esterni al C.S.E ed in particolare con gli altri progetti dell'area handicap, al fine di favorire la promozione di progetti individualizzati in rete;
- presenza dell'Associazione "Genitori Presolana Acca" , Onlus, alla quale il servizio fornisce anche la sede e che collabora con il Centro nella programmazione e gestione di attività della struttura
- collaborazioni con diversi interlocutori esterni per la promozione e realizzazione di interventi, tra i principali: la Soc. Coop. "Teatro Prova", lo "Spazio Autismo", il Club Alpino Italiano, la Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea;
- organizzazione e realizzazione di soggiorni vacanza con la duplice finalità di offrire sollievo alla famiglia e di aggregare i disabili in contesti diversi da quelli abituali;
- completamento della risposta educativa con altri servizi ad esempio con il Laboratorio Ergoterapico "Le Officine";
- supporto familiare nella gestione delle emergenze.

## **Fattori di qualità**

Il C.S.E di Bergamo è un servizio "storico" (avviato nel 1982) che ha esplorato, sperimentato e superato i diversi modelli organizzativi ed educativi che di volta in volta si sono avvicinati nell'evoluzione dei servizi alla persona.

Il passaggio da una risposta di tipo custodialistico ed assistenzialistico ad una concezione del servizio che vede il momento umano come momento centrale per il processo di riabilitazione è l'elemento a cui riferirsi attualmente per leggere l'intervento degli operatori.

Il C.S.E di Bergamo è dotato di un'organizzazione e di una programmazione tali da favorire una risposta differenziata e mirata ai bisogni eterogenei espressi dai soggetti inseriti, mantenendo una flessibilità organizzativa del servizio.

Il modello organizzativo delle relazioni tiene insieme percorsi di crescita individuale dei singoli con opportunità di confronto e di integrazione di gruppo in modo da offrire possibilità ricche e

diversificate ai propri utenti garantendo la continuità dell'azione educativa, per un verso, e la varietà e la ricchezza di relazione e di opportunità tra utenti e tra utenti ed educatori, per un altro.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
Apertura del servizio.	Viene garantita l'apertura tutto l'anno, ad eccezione della chiusura per le festività previste e per la programmazione annuale delle attività del Centro, nella misura massima di sei giorni.
Tempi di risposta alla richiesta di ammissione al C.S.E.	Dare risposta entro quindici giorni dal momento dell'inoltro della richiesta di inserimento al C.S.E.
Effettuazione di una fase di osservazione e valutazione dell'utente ai fini dell'inserimento nel servizio.	Svolgimento della fase di osservazione per ogni nuovo utente inserito.
Progetto individualizzato.	Predisposizione annuale del progetto individualizzato e monitoraggio in itinere.
Programmazione delle attività educative del servizio.	Predisposizione annuale e monitoraggio in itinere.
Svolgimento di attività socio-educative interne (es. laboratori creativi).	Svolgimento di almeno tre attività interne.
Svolgimento di attività socio-educative esterne (es. gite, escursioni, connessioni con realtà esterne).	Svolgimento di almeno cinque attività esterne.
Qualificazione operatori.	Effettuazione di almeno una giornata di formazione all'anno.
Gestione della lista d'attesa in collaborazione con l'U.O. Handicap.	Effettuazione di un aggiornamento mensile della lista di attesa degli utenti.
Collaborazione con le famiglie.	Effettuazione di almeno due riunioni all'anno rivolte a tutte le famiglie.
Coinvolgimento volontari.	Svolgimento di almeno un'attività esterna all'anno (es. C.A.I.). Svolgimento di almeno un'attività interna all'anno (es. laboratorio composizione di fiori).
Sviluppo di nuove progettualità.	Effettuazione di due progetti all'anno (es. progetto sollievo per famiglie con minori gravissimi, tirocinii, corsi computer ecc).

### **Prospettive**

- Valorizzazione di una cultura dei percorsi, (ammissione, programmazione, dimissioni);
- managerialità verso l'esterno, intesa come attivazione di percorsi progettuali volti a promuovere la socializzazione e l'integrazione dei soggetti nel contesto esterno di vita quotidiana;
- collaborazione con specialisti dell'educazione e della terapia;
- supervisione ed aggiornamento degli operatori;
- connessione del servizio con altre agenzie educative, affinché l'azione educativa sia più coordinata ed efficace;
- rafforzamento delle opportunità di rete con risposte interne ed esterne di moltiplicazione delle opportunità.

### **Riferimenti logistici ed organizzativi**

Attualmente il centro accoglie 33 soggetti di cui 17 femmine e 16 maschi di età compresa tra i 17 ed i 50 anni.

La capacità ricettiva attuale è di 33 utenti.

IL C.S.E. è aperto tutto l'anno dal lunedì al venerdì dalle 8.45 alle 16.15, il mercoledì dalle 8.45 alle 14.00.

Il costo della retta è gratuito, così come il costo del trasporto, il costo della mensa è a carico della famiglia.

## **2.2.3. LE ATTIVITÀ DEL SERVIZIO TERRITORIALE HANDICAP**

### **I PROGETTI MIRATI OCCUPAZIONALI**

#### **Presentazione del servizio**

Il Servizio denominato Progetti mirati occupazionali (P.M.O.), nato nel 1994, si propone di creare percorsi educativi individualizzati in grado di offrire situazioni di integrazione in normali contesti di lavoro.

Per la maggior parte degli utenti questi progetti occupazionali diventano un'importante occasione per la sperimentazione di un ruolo lavorativo. Per alcuni possono rappresentare un momento in cui vengono rafforzate le autonomie personali, relazionali e lavorative ai fini di un'assunzione in ambito lavorativo tramite chiamata dell'Ufficio del Collocamento Mirato da parte di ditte e attraverso il supporto del servizio stesso.

Questo progetto è collegato al Servizio del tempo libero ed interagisce con esso nell'ottica del miglioramento della qualità dell'utenza in carico.

#### **Destinatari**

Il Servizio è rivolto a disabili medio-lievi che abbiano assolto e concluso l'obbligo scolastico oltreché l'iter formativo e che evidenzino potenzialità da poter sviluppare attraverso un progetto condiviso tra l'Amministrazione comunale, l'équipe educativa e la famiglia.

#### **Bisogni e diritti assunti**

Il servizio risponde in modo positivo ai bisogni, alle aspettative, agli interessi ed ai diritti di ciascuna persona diversamente abile nel rispetto della sua totalità, complessità e dignità.

L'inserimento in un ambito socio-lavorativo:

- sostiene il processo di crescita e quindi il percorso di maturazione e responsabilizzazione;
- soddisfa i bisogni di autonomia e relazione;
- può gratificare poiché fa aumentare nella persona l'autostima;
- aiuta a mantenere le capacità acquisite (sia lavorative sia sociali) e pertanto aiuta a non regredire.

Al contempo i progetti mirano a diffondere una crescita della comunità locale, che si esprime in una maggiore apertura e disponibilità verso il mondo della disabilità.

#### **Servizi offerti**

Questi progetti offrono una pluralità di opportunità calibrate sulle diverse capacità, potenzialità e bisogni individuali: percorsi che integrano quelli educativi già iniziati in precedenza, favorendo così nel disabile il processo per il raggiungimento del meglio di sé e la sua piena integrazione sociale.

Tali interventi vengono realizzati in normali contesti lavorativi quali: biblioteche, mense scolastiche, bidellerie di scuole pubbliche, oratori, associazioni di volontariato e ditte private.

Il servizio:

- individua ambiti lavorativi idonei per tipologie di mansioni e per disponibilità all'accoglienza ed alla relazione da parte dei referenti lavorativi;

- realizza progetti che permettano al disabile di assumere un ruolo lavorativo ed uno spirito di appartenenza ad un ambiente sociale (altrimenti precluso), base indispensabile per sperimentare contesti ed identità adulti;
- accompagna il disabile nell'acquisizione di abilità operative, sociali e relazionali necessarie per una reale integrazione nel contesto lavorativo;
- supporta i referenti lavorativi e condivide con essi le modalità educative e gli obiettivi del progetto, creando in tal modo coerenza e sintonia nella gestione del singolo. Inoltre li sostiene affinché siano in grado di offrire un aiuto che permetta all'utente di sentirsi accolto, valorizzato e motivato verso il lavoro stesso;
- cura, dopo che l'utente ha acquisito determinate capacità e competenze, la garanzia di aumentare gli spazi di autonomia all'interno del contesto socio-occupazionale, mantenendo un costante controllo a distanza;
- condivide con la famiglia l'iter per la realizzazione del progetto.

### **Fattori di qualità**

- Sviluppo, potenziamento e mantenimento delle abilità personali nelle aree dell'autonomia e delle relazioni, e nelle aree cognitive e lavorativa;
- gradualità, flessibilità, complementarietà e sinergia degli interventi;
- presenza di personale educativo qualificato e formazione costante dello stesso;
- organizzazione interna, basata su équipe educative, in grado di garantire la realizzazione del lavoro educativo, supportandolo dal punto di vista organizzativo e qualificandolo dal punto di vista pedagogico educativo;
- esperienza di anni nella progettazione, conduzione e verifica di progetti educativi socio-occupazionali e ricreativi con persone disabili;
- creazione di una sempre più valida connessione con le altre unità d'offerta del Servizio Territoriale Handicap in modo da condividere e dare coerenza alla complessità del progetto individualizzato;
- utilizzo di risorse professionali, istituzionali, imprenditoriali, volontarie, associative e religiose disponibili a condividere un progetto e collaborare per il buon fine dello stesso;
- monitoraggio costante degli interventi ed eventuali correzioni necessarie anche in relazione all'evolversi della persona ed ai bisogni del momento;
- ascolto ed accompagnamento della famiglia (anche con un eventuale supporto psicologico); la stessa è coinvolta dal Servizio nella costruzione di percorsi significativi e nella loro attuazione e successivamente nelle verifiche, valutazioni ed in ogni cambiamento od adeguamento che si ritenga necessario apportare nel progetto.

### **Prospettive**

Si mira ad una sempre maggiore integrazione del disabile nel tessuto sociale che, ci si augura, divenga sempre più sensibile verso la tematica.

Pertanto le prospettive del Servizio si orientano verso:

- la ricerca di spazi occupazionali idonei;
- l'aumento della rete territoriale: creare una più ampia collaborazione con ditte private ed associazioni di volontariato in grado di accogliere persone disabili come risorse;
- il rapporto collaborativo più organico tra servizi e risorse del territorio in modo che possano diventare un mezzo stabile in grado di rispondere ai bisogni di integrazione e socializzazione delle persone con disabilità.

Il sostegno al disabile può favorire l'assunzione di un ruolo sociale attivo per sé stesso, per la famiglia, per i servizi e per il gruppo sociale di appartenenza.

### **Riferimenti logistici ed organizzativi**

Al servizio, che si svolge prevalentemente la mattina dal lunedì al venerdì con orari differenziati in relazione al progetto educativo individualizzato, accedono le persone disabili residenti nel Comune di Bergamo.

## **L'ASSISTENZA DOMICILIARE EDUCATIVA HANDICAP**

### **Presentazione del servizio**

Il servizio di assistenza domiciliare educativa handicap (A.D.E.H.), è l'unità d'offerta del Servizio Territoriale Handicap che si propone come risposta a situazioni di bisogno particolarmente complessi e che richiedono, per questo motivo, un rapporto educativo individualizzato.

Si tratta di progetti che utilizzano delle modalità di intervento differenziate tra loro, ma che hanno come caratteristica peculiare la cura del "quotidiano" attraverso la mediazione mirata dell'educatore nei confronti della persona disabile, la famiglia della stessa ed il contesto territoriale di appartenenza.

### **Destinatari**

Il servizio si rivolge a persone disabili, sia in età scolare sia in età giovane/adulta, portatrici di domande complesse e con la necessità di essere decodificate e prese in carico nel modo più adeguato e globale.

### **Bisogni e diritti assunti**

Il servizio assume a pieno titolo il diritto fondamentale dell'attenzione alla centralità della persona, offrendo la possibilità di percorsi individualizzati che consentono di non ridurre i bisogni delle persone dentro risposte preconfezionate.

Inoltre il servizio di A.D.E.H. si propone come strumento utile alla costruzione del bisogno/diritto di ogni persona ad un progetto di vita e all'aiuto nella gestione delle fasi di transizione che ogni persona attraversa nel percorso evolutivo.

### **Servizi offerti**

Le situazioni prese in carico dal servizio di A.D.E.H. sono molto eterogenee e, quindi, il Servizio offerto si struttura partendo dai bisogni espressi dalle singole famiglie. Generalizzando si possono individuare tre tipi di servizi offerti:

- supporto alla famiglia, nei casi in cui i familiari sono particolarmente provati dall'impegno richiesto dalla cura rivolta al figlio disabile, il servizio si propone di lavorare con la famiglia sull'individuazione di modalità di cura e/o possibilità di aiuto che migliorino il benessere dell'intero nucleo familiare;
- mediazione con il territorio, spesso le persone disabili, soprattutto se minori, vivono come totalizzanti le realtà familiare e scolastica, da ciò la necessità ad operare per l'arricchimento dell'esperienza di vita puntando sulle potenzialità del territorio di appartenenza e la valorizzazione della quotidianità (fare la spesa, giocare in oratorio, frequentare la biblioteca...);
- orientamento e accompagnamento, le fasi di transizione sono momenti particolarmente delicati della vita di tutte le persone e riguardano quelle situazioni legate ai percorsi di crescita (termine della scuola dell'obbligo, passaggio da un servizio ad un altro) oppure conseguenti ad una malattia o una lunga ospedalizzazione, per le quali le persone necessitano di un processo di individuazione di nuove opportunità o di reinserimento nel tessuto sociale.

### **Fattori di qualità**

La cura degli aspetti di costruzione e gestione dei progetti educativi individualizzati rappresenta un elemento fondamentale del lavoro del servizio. I modi attraverso i quali si persegue questo obiettivo sono:

- la supervisione educativa che comprende:
  - incontri singoli, mensili o al bisogno, tra educatore e coordinatore;
  - équipe educativa settimanale. Luogo del confronto tra colleghi, dove il gruppo supporta, critica ed orienta il lavoro del singolo; inoltre luogo in cui si costruisce un'identità del Servizio facendo sì che ogni singolo intervento si contestualizzi all'interno di un pensiero, di una filosofia di intervento condivisa;

- due giornate residenziali all'anno con tutti gli educatori e coordinatori del servizio Servizio Territoriale Handicap che consente un confronto sugli aspetti pedagogici trasversali ad ogni singolo ambito.
- la rete di connessioni tra gli altri ambiti del S.T.H. di Bergamo, con la possibilità conseguente di usufruire in modo mirato di possibilità già strutturate e anche di agganci territoriali già attivati.

Inoltre la costruzione condivisa con le famiglie del progetto educativo individualizzato, e quindi del percorso che si intende realizzare, consente ai protagonisti del progetto (persona disabile, famiglia e servizio educativo) di camminare insieme e in questo modo di concorrere alla realizzazione della dignità della persona e del suo progetto di vita.

### **Prospettive**

Il miglioramento degli aspetti qualitativi, di efficacia e di efficienza, del servizio di A.D.E.H. è uno dei temi importanti in termini di prospettive del Servizio stesso. In questo senso si ritiene che sia possibile lo sviluppo del Servizio attraverso l'implementazione dei processi di possibile integrazione territoriale e delle capacità di collegamento con il complesso del sistema dei Servizi.

### **Riferimenti logistici ed organizzativi**

Al servizio, che si svolge con orari flessibili durante l'arco della giornata e nei giorni della settimana, in relazione al progetto educativo individualizzato, accedono le persone disabili residenti nel Comune di Bergamo.

## **LABORATORIO ERGOTERAPICO “LE OFFICINE”**

### **Presentazione del servizio**

Il laboratorio Ergoterapico “Le Officine” è attivo dal novembre del 2001. Si tratta di uno spazio, concesso in uso dal Comune di Bergamo alla Cooperativa che gestisce il servizio, nel quale alcune giovani persone disabili insieme agli educatori ed a alcuni volontari possono sperimentarsi in una situazione occupazionale carica di identificazioni adulte e molto vicina alla dimensione del lavoro.

La gestione delle attività e dei progetti educativi è curata da un'equipe, composta da tre educatori professionali e da un coordinatore, che lavora in modo integrato con il S.T.H. ed in stretto contatto con l'Unità Operativa Handicap.

### **Destinatari**

Il laboratorio si rivolge a persone disabili che hanno concluso il percorso scolastico e formativo con progetti che possono avere una durata variabile da pochi mesi, per un percorso di osservazione, a tempi medio-lunghi.

### **Bisogni e diritti assunti**

Il lavoro in questo contesto assume la funzione di uno strumento di trattamento sociale e relazionale con una valenza terapeutica, di riduzione delle disabilità attraverso la pratica costante di attività pratiche, manuali e cognitive orientate ad un risultato operativo concreto e visibile: un prodotto di lavoro che diventa “simbolo” espressivo della possibilità di essere “abili” al di là della situazione di disabilità.

I percorsi sono poi diversificati a seconda dei bisogni di ognuno, e possono variare dal raccordo con il mondo del lavoro vero e proprio verso percorsi evolutivi ulteriori, al mantenimento della frequenza all'interno del laboratorio seguiti da particolari attenzioni educative.

### **Servizi offerti**

- le attività occupazionali in ambiente protetto, che gli utenti del laboratorio svolgono con un buon grado di efficienza ed impegno; sono per la maggior parte lavori di assemblaggio di materiale vario, imbustaggio, inscatolamento e prevedono anche l'uso di strumenti specifici quali gli avvitatori elettrici e le saldatrici per sacchetti;

- le collaborazioni con le aziende del territorio avvengono anche tramite l'interessamento dei genitori, il passaparola, o ricerche mirate effettuate dagli educatori; il laboratorio inoltre collabora da sempre con l'analogo laboratorio ergoterapico della cooperativa sociale "Namastè" di Pedrengo, dal quale arriva parte del lavoro che viene svolto.
- Il laboratorio collabora con altri servizi come completamento della proposta educativa, es. il C.S.E.;
- l'interazione con il gruppo dei genitori si sta realizzando attraverso la creazione di scambi, sia formali sia informali, fra l'équipe educativa ed i genitori, e attraverso la possibilità di percorsi formativi da realizzare con i genitori.

### **Fattori di qualità**

Il riconoscimento sociale, per gli utenti del laboratorio, passa attraverso l'elemento produttivo; il lavoro gratifica, impegna, fa sentire utili, fa sentire parte di un gruppo e concorre, assieme ad altri fattori, a costruire una dimensione di benessere.

Il lavoro svolto è costituito da mansioni adulte e richiede sacrificio ed impegno; questa è la gratificazione per i disabili inseriti che porta loro l'impagabile consapevolezza di aver completato "il proprio dovere".

Il completamento dell'offerta sociale ed educativa, per alcune persone, avviene grazie al collegamento con le attività pomeridiane del Progetto tempo libero.

### **Prospettive**

Stiamo lavorando sulla collaborazione con il gruppo dei genitori e una delle priorità è la condivisione di alcuni compiti, per esempio il reperimento delle commesse lavorative che diano al laboratorio una programmazione stabile ed un lavoro continuo.

### **Riferimenti logistici ed organizzativi**

Al servizio accedono le persone disabili residenti nel Comune di Bergamo.

Il laboratorio è aperto 11 mesi all'anno (con chiusura nel mese di agosto) con il seguente orario settimanale: lunedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 12.30; martedì e giovedì dalle 9.00 alle 16.00.

## **IL PROGETTO TEMPO LIBERO**

### **Presentazione del servizio**

Il progetto tempo libero, chiamato anche progetto territoriale ricreativo, è l'offerta del S.T.H. che integra l'offerta di tipo occupazionale, completando con questa la realizzazione del Progetto educativo individualizzato, curando in particolare il versante ludico e ricreativo.

Questo progetto nasce da un percorso attento e approfondito sui bisogni di socialità delle persone disabili e si caratterizza per importanti aspetti di innovazione, sia nell'offerta sia nella sua organizzazione molto flessibile e integrata.

L'elemento territoriale del progetto indica che le modalità attuate per la sua realizzazione non si esauriscono con la ricerca di un'attività da svolgere, ma puntano sull'integrazione della persona all'interno del proprio contesto territoriale, sfruttando le risorse, strutturali ed umane, del territorio stesso, in particolare collaborando con gli ambiti delle comunità parrocchiali, attraverso gli oratori, e le associazioni ricreative e sportive.

La parte strutturata del servizio è costituita da:

Nucleo territoriale "Fritaim".

Presso l'oratorio di S. Paolo, da quattro anni funziona il gruppo Fritaim, formato da alcuni ragazzi disabili, da educatori e volontari provenienti da varie parti della città; nei due giorni di apertura si svolgono attività espressive e ricreative, dalle quali spiccano l'attività con il cavallo e la cena settimanale preparata dai ragazzi e consumata insieme ad alcuni amici dell'oratorio.

Nucleo territoriale "Tempo in libertà".

All'oratorio di Colognola, cinque ragazzi e volontari, tutti del quartiere, sono accompagnati dagli educatori in attività legate allo stare insieme, uscite estemporanee, interazioni con gruppi presenti sul territorio; durante l'anno è da sottolineare il corso di teatro che sfocia nella rappresentazione finale.

Nucleo territoriale "Oratorio di S. Anna".

La collaborazione in questo oratorio si concretizza in un supporto all'azione di un gruppo autonomo di volontari che organizza attività sporadiche con disabili del quartiere.

Attività di piscina.

Alla piscina partecipano ragazzi a prescindere dal loro inserimento in nuclei territoriali o altri interventi di tempo libero.

Interventi di tempo libero individualizzato

Per alcuni ragazzi si creano le condizioni utili per avviare collaborazioni con gruppi, associazioni, iniziative sportive, culturali e ricreative della città. In queste occasioni l'educatore accompagna con rapporto esclusivo l'utente nel gruppo fungendo da tramite fra la persona disabile e gli interlocutori. In alcuni casi questo rapporto diventa concreta collaborazione e la presa in carico passa dalle mani dell'educatore ad uno o più referenti del gruppo in questione; quando ciò avviene il servizio mantiene un monitoraggio sporadico.

Le attività estemporanee

Questo filone d'intervento si concretizza nella possibilità di partecipare a proposte ricreative e culturali e sportive che il territorio offre alla generalità dei cittadini.

## **Destinatari**

Il Servizio si rivolge a persone disabili ad integrazione degli altri interventi del Servizio, quali il progetto lavorativo, socio-occupazionale, formativo o di inserimento in altra realtà socio educativa, ma anche come singola offerta.

## **Bisogni e diritti assunti**

La risposta di questo ambito del Servizio fa riferimento al diritto di ogni persona di godere di momenti di svago e divertimento, liberi da occupazioni strutturate, come la scuola o il lavoro, facendosi carico delle difficoltà che le persone svantaggiate incontrano nell'organizzare e strutturare il proprio tempo libero.

Il diritto della persona disabile alla socializzazione, al divertimento e all'integrazione passa attraverso l'acquisizione di nuove esperienze: esperienze nuove, a contatto con persone esterne al proprio nucleo familiare, esperienze di gruppo che allenano la propria capacità di sperimentarsi, di accettare le regole, di decidere insieme, di esprimere dissenso o assenso rispetto ad ogni proposta.

Tutto ciò è orientato all'incremento della rete relazionale della persona e all'apertura relazionale del soggetto stesso nei confronti delle persone; la rete territoriale, inoltre, ha la possibilità di stimolare la famiglia coinvolgendola insieme al figlio in contesti nuovi e non immaginati.

## **Servizi offerti**

Le attività del Progetto tempo libero si possono sintetizzare in:

- realizzazione di percorsi di integrazione individuali;
- costruzione di percorsi di socializzazione di gruppo;



- collegamento e collaborazione con altri servizi;
- accompagnamento alle famiglie;
- mappatura, collegamento e collaborazione con le risorse della città;
- formazione ai gruppi e alle associazioni del territorio.

### **Fattori di qualità**

Negli ambiti territoriali la dimensione del gruppo è spesso l'elemento decisivo. Gli utenti hanno la possibilità del confronto con altri disabili, con i volontari e gli educatori; questo incontro produce solitamente una forte apertura relazionale: la partecipazione ad un gruppo misto consente ai ragazzi disabili di investire sull'amicizia dei compagni, anche aiutandosi e stimolandosi reciprocamente.

La presenza degli educatori professionali può "leggere" la qualità del gruppo ed evitare di costituire un ambito chiuso; la presenza dei volontari porta entusiasmo e freschezza e richiama, in alcuni casi, una forte appartenenza territoriale, specie nei non pochi casi in cui la persona disabile ed il volontario si conoscono fin dall'infanzia.

La presenza dei ragazzi disabili nel territorio incontra spesso reazioni di sorpresa, stupore, paura, pietà, curiosità...con il tempo, però, queste reazioni istintive scompaiono nelle persone che il disabile incontra più di frequente; questo consente di sviluppare la cultura dell'integrazione. In particolare le attività estemporanee ci consentono, in tal senso, di frequentare luoghi non protetti, in cui la persona disabile ha il diritto di accedere e divertirsi.

Alcune famiglie, unite dal fatto di abitare nello stesso quartiere, si sono ritrovate partecipanti al servizio; tra loro è nata una prima rete spontanea che li unisce a partire da semplici bisogni e piccoli piaceri; la fiducia da parte delle famiglie, frutto anche del lavoro degli educatori, porta un beneficio concreto alla gestione delle attività e, di riflesso, anche all'intervento sui propri figli.

L'attenzione alla centralità dell'individuo e la conseguente differenziazione della risposta, costruita nel Progetto educativo individualizzato, porta il Servizio ad avere un'articolazione molto complessa che ha bisogno di una forte cura organizzativa, per la quale il lavoro di collegamento e di coordinamento realizzati dall'équipe educativa e dall'Unità Operativa Handicap sono indispensabili.

### **Prospettive**

Lo sviluppo del volontariato è una delle priorità del progetto; volontariato che si realizza sia con l'impegno di persone che partecipano alle attività dei gruppi, sia con la disponibilità manifestata da un gruppo ad accogliere al suo interno uno o più persone disabili.

Inoltre, intorno ai nuclei territoriali, si auspica lo sviluppo dell'aggregazione di gruppi di genitori e, dove già questo esiste, si lavorerà per aumentarne la partecipazione, le possibilità di scambio e di comunicazione ed il livello propositivo.

Infine si sta lavorando affinché il servizio consolidi il radicamento nel tessuto comunitario della città che si sta realizzando attraverso l'attivazione di équipe territoriali che siano in grado di dare ulteriore sviluppo alla capacità di pensiero e all'attenzione alla disabilità.

### **Riferimenti logistici ed organizzativi**

Per le sue caratteristiche il servizio ha un orario settimanale sia strutturato sia flessibile, che prevalentemente occupa i pomeriggi e le sere, con la possibilità di utilizzo anche dei fine settimana per specifiche attività.

## INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO TERRITORIALE HANDICAP

<i><b>INDICATORI DI QUALITÀ</b></i>	<i><b>STANDARD DI QUALITÀ</b></i>
Apertura dei servizi.	Viene garantita l'apertura tutto l'anno, ad eccezione della chiusura per le festività.
Tempi di risposta alla richiesta di inserimento nel S.T.H.	Dare risposta entro quindici giorni dal momento dell'inoltro della richiesta di inserimento nel S.T.H.
Effettuazione di una fase di osservazione e valutazione dell'utente ai fini dell'inserimento nel servizio.	Svolgimento della fase di osservazione per ogni nuovo utente.
Progetto individualizzato.	Predisposizione annuale del progetto individualizzato e monitoraggio in itinere da parte del Servizio Comunale.
Progettazione delle attività educative del servizio territoriale handicap.	Predisposizione annuale e verifiche in itinere da parte del Servizio Comunale.
Qualificazione operatori.	Effettuazione di almeno due giornate di formazione all'anno.
Gestione della lista di attesa.	Effettuazione di un aggiornamento mensile della lista di attesa degli utenti.
Collaborazione con le famiglie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• sul progetto individualizzato;</li> <li>• sulle singole Unità d'offerta;</li> <li>• sul servizio.</li> </ul>	Effettuazione di almeno un incontro l'anno. Effettuazione di almeno un incontro l'anno. Effettuazione di almeno un incontro annuo.
Coinvolgimento volontari.	Svolgimento di almeno cinque attività esterne.
Collaborazione tra i servizi che si occupano di disabilità (Servizio Sociale di Base, Centro socio-educativo, Servizio di Neuropsichiatria Infantile, Cooperative Sociali, ecc.) per la definizione e attuazione dei progetti.	Svolgimento di almeno due incontri l'anno.
Rapporto con i referenti del territorio (Presidenti di Associazioni, Oratori cittadini, referenti ambiti socio-lavorativi ecc.).	Svolgimento di almeno due incontri l'anno.

## **2.2.4. GLI INTERVENTI SOCIO-OCCUPAZIONALI, DI FORMAZIONE E DI INSERIMENTO LAVORATIVO**

### **Presentazione del Servizio**

Il Servizio di formazione e accompagnamento lavorativo si occupa della domanda di valorizzazione delle capacità residue dei disabili e fornisce un supporto per l'inserimento lavorativo; questi obiettivi vengono realizzati attraverso due progetti distinti.

- progetto di formazione e inserimento lavorativo: si realizza attraverso percorsi di tipo individualizzato il cui obiettivo è l'ingresso nel mondo del lavoro di persone disabili che hanno potenzialità tali da poter essere inseriti in aziende del territorio. Si rende necessaria quindi, all'interno di questo progetto, l'iscrizione all'ufficio di collocamento obbligatorio in quanto è attraverso la Legge 68/99 (ex D. Legislativo 469/97). Il progetto individualizzato si avvia all'interno dei laboratori della Cooperativa con un periodo di osservazione (variabile da 1 a 3 mesi) e prosegue con un percorso formativo nel quale il soggetto acquisisce abilità lavorative e produttive ed impara a "vivere" in un ambiente di lavoro rispettando tempi e regole.
- progetto socio-occupazionale: rivolge l'attenzione a persone disabili medio-gravi che utilizzano il contesto lavorativo protetto come mezzo per migliorare la capacità di essere un "IO" adulto e lavoratore. Il tempo di permanenza in questo progetto è variabile da persona a persona, a volte tale progetto può diventare la vera e propria occupazione principale, integrato da attività di tempo libero sul territorio. Anche l'intensità della presenza giornaliera nei laboratori può subire aumenti o diminuzioni in relazione alle necessità del soggetto.

### **Destinatari del servizio**

Il progetto "formativo e di inserimento lavorativo" è indirizzato a persone disabili con buone potenzialità produttive, con l'obiettivo di imparare a relazionarsi e a inserirsi in un contesto lavorativo aziendale affinando le capacità di relazione, il rispetto di tempi e regole e responsabilità lavorative.

Il progetto "socio-occupazionale" è indirizzato a persone disabili con residue abilità occupazionali-lavorative; il contesto è organizzato in laboratori dove l'attenzione educativa è rivolta principalmente alla capacità di sostenere minime mansioni lavorative e relazionali.

### **Bisogni e diritti assunti**

1. Migliorare l'immagine di sé e l'autostima personale esprimendo risorse e potenzialità attraverso il rapporto con il lavoro;
2. costruire la capacità di stare dentro un'organizzazione strutturata rispettando regole e modalità del contesto;
3. ottimizzare la capacità di esprimere le proprie risorse, affinarle e diversificarle e nel contempo acquisirne di nuove;
4. accompagnamento graduale e di supporto nel migliorare il proprio rapporto di adeguamento ad un contesto lavorativo.

### **Servizi offerti**

- Laboratori adeguatamente attrezzati e con lavorazioni specifiche e diversificate a seconda dei livelli di capacità;
- la realizzazione di progetti, stage e valutazione di percorsi individuali e personalizzati che variano con la crescita di ogni soggetto. Sono previste inoltre fasi di tirocinio e percorsi di avviamento in azienda quando esistono le condizioni in cui possano essere realizzati;
- garanzia di continuità e consolidamento nel tempo per il progetto di tipo socio-occupazionale e di un percorso continuo e compiuto per gli utenti inseriti all'interno del progetto formativo;
- percorso di arteterapia: attraverso il linguaggio non verbale (disegno); l'arteterapia è un mezzo integrativo nella prevenzione e nella cura del disagio.

## Fattori di qualità

1. Molti anni di esperienza nelle attività di formazione ed accompagnamento al lavoro, nella stesura e conduzione di progetti socio-occupazionali e in tutti gli aspetti caratteristici dell'ambito cooperativistico in generale;
2. organizzazione interna di attrezzature, ambienti e attività varia ed articolata, curata nei dettagli per renderla ottimale ed adeguata a tutte le necessità relative ai bisogni delle persone e alla complessità delle lavorazioni;
3. rete di connessioni con realtà aziendali e servizi del territorio che la cooperativa ha costruito nel tempo e continua a mantenere, sfruttando al meglio le occasioni di interazione e di collaborazione che si presentano;
4. presenza qualificata e costante di risorse esterne volontarie che non solo supportano la Cooperativa da un punto di vista produttivo, ma utilizzano la loro esperienza lavorativa per progettare attrezzature in grado di semplificare le varie fasi dei processi di lavorazione; inoltre forniscono occasioni relazionali a tutti gli utenti con cui si trovano ad interagire.

<b>INDICATORI DI QUALITÀ</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ</b>
Apertura del servizio.	Viene garantita l'apertura del servizio per undici mesi l'anno ad eccezione della chiusura per le festività ed il mese di agosto.
Tempi di risposta alla richiesta di inserimento nel servizio.	Dare risposta entro quindici giorni dal momento dell'inoltro della richiesta di inserimento nel servizio.
Effettuazione di una fase di osservazione e valutazione dell'utente ai fini dell'inserimento nel servizio.	Svolgimento della fase di osservazione per ogni nuovo utente.
Progetto individualizzato.	Predisposizione annuale del progetto individualizzato e monitoraggio in itinere da parte del servizio comunale.
Programmazione del progetto educativo del servizio.	Predisposizione annuale e verifiche in itinere da parte del servizio comunale.
Realizzazione di inserimenti lavorativi di disabili in ditte esterne.	Svolgimento di almeno un inserimento lavorativo all'anno, mediante assunzione del soggetto disabile.
Qualificazione operatori.	Effettuazione di almeno due giornate di formazione all'anno.
Gestione dalle lista di attesa.	Effettuazione di un aggiornamento mensile della lista di attesa degli utenti.
Collaborazione con le famiglie: <ul style="list-style-type: none"><li>• sul progetto individualizzato;</li><li>• sul servizio.</li></ul>	Svolgimento di almeno un incontro all'anno. Svolgimento di almeno un incontro all'anno.
Coinvolgimento volontari.	I volontari sono presenti con continuità nei laboratori con frequenza calendarizzata. Svolgimento di almeno due giornate di aggiornamento dei volontari all'anno.

## **Prospettive**

1. Maggiore integrazione sul territorio infittendo la rete di collaborazioni con i vari servizi pubblici, necessaria per rendere più efficaci e ad ampio spettro i progetti educativi sui singoli utenti;
2. infittimento delle relazioni di rete che portano le varie realtà cooperative presenti sul territorio bergamasco ad interagire tra loro, scambiandosi risorse, competenze e ambienti per aumentare e rendere "educativamente più sicure" le possibilità di integrazione dei progetti con attività extra laboratorio;
3. costruzione di una rete ampia di aziende come ventaglio disponibile per tirocini e/o inserimenti mirati dove poter collocare o sperimentare gli utenti qualora le capacità lo consentano;
4. analisi delle opportunità del territorio in merito al bisogno dell'utenza da inserire.

## **Riferimenti logistico ed organizzativi**

Il Servizio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 con orario continuato e viene fornito il servizio mensa.

Il progetto socio occupazionale coinvolge attualmente 5 utenti residenti nel Comune di Bergamo.

Per la realizzazione dei progetti dell'area socio-occupazionale la Cooperativa utilizza la sede a Bergamo in via Borgo Palazzo, 130.

Il progetto di formazione e di inserimento lavorativo coinvolge attualmente 4 utenti residenti nel Comune di Bergamo.

Per la realizzazione dei progetti di tale area formativa la Cooperativa utilizza la sede situata a Pedrengo (BG) in via Colleoni, 4.

## **2.2.5. I PROGETTI ED INTERVENTI INTEGRATIVI**

Accanto alle diverse aree di azione più strutturate, vanno segnalati alcuni interventi meno consistenti e stabili nel tempo, ma ugualmente significativi rispetto alla ricerca ed alla messa in atto di opportunità diversificate e dinamiche nei confronti delle persone con disabilità.

### **Progetti di integrazione sociale dei minori disabili nel periodo estivo**

Le famiglie dei disabili, in particolare nel periodo estivo, si trovano ad affrontare notevoli difficoltà nel garantire l'assistenza e l'integrazione dei figli in ambiti socio-ricreativi, a causa della sospensione delle attività scolastiche e degli inderogabili impegni lavorativi dei genitori.

Una parte delle domande viene soddisfatta dagli Oratori cittadini che organizzano nelle Parrocchie nel periodo giugno-luglio una rete di centri ricreativi estivi rivolti ai minori del territorio.

Al fine di garantire tale assistenza anche ai minori disabili che non sono inseriti in tali progetti, l'Amministrazione comunale promuove e sostiene le seguenti iniziative:

1. Realizzazione di un Centro ricreativo estivo diurno in collaborazione con le Parrocchie cittadine nel mese di agosto, all'interno del quale viene garantito l'inserimento di un numero massimo di n. 10 minori disabili. L'Unità Operativa Handicap collabora con la Parrocchia individuata fornendo il supporto organizzativo e formativo per favorire un idoneo inserimento dei minori disabili all'interno del Centro;
2. convenzione con l'Associazione "Giochincorso" di Bergamo per la realizzazione del progetto finalizzato all'integrazione di minori disabili gravi e gravissimi all'interno dei Centri ricreativi estivi realizzati dall'Associazione stessa nelle strutture scolastiche cittadine nel periodo di luglio – agosto;
3. progetto di sollievo alle famiglie con figli disabili di età superiore ai 14 anni; il Servizio si rivolge ai disabili gravi e gravissimi e alle loro famiglie, non inseribili negli ambiti precedentemente citati per la tipologia di disabilità e per le caratteristiche organizzative dei Centri stessi. Il Progetto di accoglienza è realizzato presso il Centro socio-educativo di via

Presolana e prevede l'affiancamento di figure socio-assistenziali e si integra con le attività realizzate dal Centro nel periodo considerato (luglio-agosto).

## **PROGETTI FORMATIVI**

### **Corsi base di computer**

L'Amministrazione comunale ha sostenuto e promosso percorsi di formazione base di informatica, attraverso il Fondo Sociale Europeo, rivolti a disabili psico-fisici che intendono inserirsi nel mondo del lavoro.

Le finalità dei percorsi formativi è quella di aumentare il grado di occupabilità delle categorie svantaggiate, garantendone l'accesso ai progetti di inserimento e reinserimento lavorativo.

In particolare i cerca di:

- “offrire la possibilità ai soggetti a rischio di esclusione sociale e/o in condizione di particolare svantaggio di poter fruire di servizi di informazione e supporto;
- “attuare interventi mirati ad accrescere l'occupabilità e l'inclusione sociale;
- “attuare politiche di Welfare, per migliorare l'integrazione culturale, sociale e produttiva delle persone svantaggiate.

Con i corsi si intende fornire agli allievi, attraverso un adeguato percorso formativo, nuove competenze di base, trasversali e specifiche, nel campo dell'informatica.

In particolare fornire una capacità di autonomia di gestione ed utilizzo delle tecnologie e dei programmi in genere utilizzati in ambiti lavorativi d'ufficio.

Inoltre, si intende migliorare l'autonomia personale quale elemento essenziale per l'inserimento lavorativo.

### **Corso Minipack: addetto alla gestione dei servizi di supporto**

L'Amministrazione comunale ha sostenuto e promosso un corso formativo quadriennale per il periodo 2003/2007 (FLAD) rivolto ad adolescenti e giovani con disabilità fisiche o psichiche medio-gravi in continuità con il percorso scolastico effettuato dai disabili.

Il percorso, finanziato dalla Provincia di Bergamo attraverso il Fondo Sociale Europeo e di titolarità della Società “Impresa e Persona Scarl”, intende sviluppare le competenze del disabile e facilitare le relazioni con il territorio per favorire l'inserimento lavorativo dei soggetti coinvolti.

## **ALTRE INIZIATIVE**

### **Corso di alfabetizzazione all'arte in collaborazione con la G.A.M.eC.**

L'Amministrazione comunale ha promosso alcuni percorsi di alfabetizzazione all'Arte in collaborazione con la Galleria d'Arte Moderna e Contemporanea di Bergamo con la finalità di far sperimentare ai ragazzi disabili occasioni importanti per mettere in gioco le proprie personalità e capacità comunicative in ambiti nuovi e stimolanti, in relazione con i compagni e gli operatori coinvolti.

I progetti sono stati orientati a facilitare l'integrazione attraverso la conoscenza del mondo dell'Arte, inteso come una dimensione della realtà sociale nella quale il soggetto può determinare il suo stile di vita.

Gli obiettivi sono stati quelli di:

- favorire il contatto con la realtà museale della Galleria d'arte moderna e contemporanea, al fine di far scoprire e conoscere l'Istituzione Museo e, più in generale, il concetto di museo;
- promuovere la conoscenza dei diversi ruoli e funzioni delle figure dell'artista e del collezionista, a partire dal vissuto e dalle esperienze personali dei disabili;

- scoprire e conoscere la G.A.M.eC. anche attraverso l'esplorazione e la percezione dell'ambiente;
- suscitare negli utenti disabili un primo approccio all'arte contemporanea, per recuperare alcune dimensioni legate alla quotidianità: emozioni, colori, suoni;
- favorire un incremento delle capacità di osservazione e confronto;
- favorire la scoperta dell'oggetto artistico nelle sue varie componenti;
- sviluppare la manualità attraverso la sperimentazione di materiali diversi;
- stimolare un coinvolgimento emotivo sia nelle ore dedicate al progetto, che al di fuori di esse.

Elemento di rilievo per ogni percorso progettuale è la volontà di cooperazione e di condivisione degli obiettivi e delle modalità attuative tra gli operatori dell'Assessorato alle Politiche Sociali e gli operatori della G.A.M.eC., che si è tradotta nella definizione di progetti specifici articolati in sequenziali fasi di lavoro.

### **Collaborazione tra il Centro socio-educativo di via Presolana e i volontari del Club Alpino Italiano della Sezione di Bergamo**

Nell'ambito della mappatura dei gruppi ed associazioni della Città di Bergamo che si sono rese disponibili a collaborare con l'Assessorato alle Politiche Sociali per la realizzazione di progetti di integrazione sociale di cittadini disabili, gli operatori del Centro socio-educativo hanno realizzato da qualche tempo un'interessante collaborazione con il C.A.I., sezione di Bergamo.

Nello specifico vengono individuate e realizzate con i volontari del C.A.I. escursioni montane che settimanalmente coinvolgono un gruppo di disabili del Centro socio-educativo e gli operatori della struttura stessa.

Il progetto permette di: ampliare la rete relazionale dei disabili coinvolti, avvicinare gli stessi ad ambienti naturali inusuali, sperimentare nuove capacità motorie e sviluppare una significativa collaborazione con il C.A.I..

### **Progetto di laboratorio teatrale**

L'utilizzo dell'animazione e del linguaggio teatrale è veicolo per costruire processi di crescita e di evoluzione delle persone con disabilità; alcuni ospiti del Centro socio-educativo di via Presolana hanno aderito con gli operatori ad un percorso teatrale che, promosso dal C.R.H. di Bergamo, ha progressivamente coinvolto diverse realtà all'interno dei Servizi, altri Centri socio-educativi provinciali, e scuole del territorio oltre che altri soggetti istituzionali e del privato-sociale del territorio di Bergamo.

Il percorso che è stato condotto dall'Attrice e formatrice del Teatro Prova di Bergamo, Giusy Marchesi si è strutturato in una serie di incontri di laboratorio teatrale che sono sfociati nella realizzazione annuale del Festival "Non voglio perdere la meraviglia", organizzata in collaborazione con l'Associazione "In Oltre".

## **3. MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE DELL'UTENZA - VERIFICA DELLA QUALITÀ**

### **3.1. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI**

L'ammissione ai servizi erogati dall'Assessorato all'Istruzione a favore dei disabili inseriti nelle scuole avviene su segnalazione del Servizio di Neuropsichiatria Infantile degli Ospedali Riuniti di Bergamo e viene concordata con l'Ufficio Scolastico Regionale Servizi Amministrativi (C.S.A.) di Bergamo.

L'ammissione ai servizi erogati dall'Assessorato alle Politiche Sociali avviene a seguito di presentazione di richiesta, mediante apposita modulistica, da inoltrare all'Assistente Sociale della

Circoscrizione di riferimento, che provvederà ad analizzare il bisogno con la famiglia e a predisporre un'ipotesi progettuale.

Le singole richieste, corredate dall'ipotesi progettuale, vengono valutate da un'équipe mista composta, in relazione alla tipologia di servizio richiesto, dal Coordinatore e dagli educatori professionali delle UU.OO. Handicap e C.S.E., e dall'Assistente Sociale del territorio.

L'équipe viene integrata dagli operatori del Servizio di Neuropsichiatria Infantile degli OO.RR. di Bergamo, in caso di minori, oppure dai Servizi Specialistici nel caso di adulti.

Definito l'orientamento, viene successivamente coinvolto il coordinatore del servizio individuato e la famiglia del disabile.

Nel caso in cui il Servizio individuato non sia disponibile, la situazione viene inserita in una lista d'attesa depositata presso il Servizio sociale di base e l'Unità operativa handicap.

### **3.2. LA PARTECIPAZIONE ALLE DIVERSE PROGETTUALITÀ**

L'Amministrazione comunale si impegna a garantire il coinvolgimento degli utenti e delle loro famiglie in merito:

1. alla definizione di un progetto d'intervento individualizzato che tenga conto dei diversi bisogni che la persona esprime in modo unitario e globale, predisposto dagli operatori e condiviso con la famiglia, nei momenti di progettazione e verifica proposti dal servizio;

L'Amministrazione comunale si impegna a proporre alle famiglie almeno due incontri annui: il primo per la presentazione del progetto educativo individualizzato ed il secondo per la verifica dell'esperienza. Inoltre, il servizio è a disposizione delle famiglie e degli utenti per qualsiasi segnalazione di disfunzioni o per proposte di miglioramento.

2. Alla definizione delle singole unità d'offerta, attraverso incontri di informazione e di verifica sull'andamento degli interventi.

L'Amministrazione comunale si impegna a proporre tali incontri in riferimento a specifiche necessità e/o bisogni ed in particolare in relazione alla presentazione di nuove unità d'offerta o alla verifica dell'andamento dei servizi in atto, da compiersi almeno una volta all'anno.

3. All'andamento generale dei progetti e delle iniziative dell'area disabili, attraverso incontri di formazione-informazione e di verifica inerenti il monitoraggio degli interventi.

L'Amministrazione si impegna a promuovere almeno un incontro annuo rivolto a tutte le famiglie degli utenti che utilizzano i servizi al fine di illustrare le finalità degli interventi, la strutturazione degli stessi ed accogliere eventuali segnalazioni da parte delle famiglie stesse.

### **3.3 PROCEDURA PER I RECLAMI E MODALITÀ DI ACCESSO AGLI ATTI PUBBLICI ED ALLE INFORMAZIONI IN POSSESSO DEL COMUNE.**

L'accesso agli atti pubblici e alle informazioni in possesso del Comune è disciplinato dal Regolamento comunale della partecipazione adottato dal Consiglio Comunale e da ultimo modificato con deliberazione n. 107/I15228 P.G. nelle sedute del 2.07.2001 e del 9.07.2001.

Tutti gli attori sociali che si relazionano con il servizio possono sottoporre all'Amministrazione reclami motivati e sottoscritti indicando nome, cognome, indirizzo, reperibilità del soggetto che intende mettere in discussione qualche aspetto del servizio stesso.

Il reclamo assume rilevanza sotto due aspetti:

- esterno, di tutela e di comunicazione con gli utenti;
- interno, di raccolta e analisi dei suggerimenti, delle proteste pervenute e della conseguente attivazione di iniziative rivolte alla soluzione sia dello specifico problema evidenziato sia del problema più generale relativo all'erogazione del servizio.

Il reclamo aiuta a colmare il vuoto di comunicazione che spesso si presenta con l'utente, consentendo una più chiara informazione circa la qualità dei servizi fruibili ed offrendo un canale di



dialogo: esso costituisce una risorsa, uno “specchio critico” sulla qualità dei servizi erogati e sulla percezione che ne hanno gli utenti.

I reclami vanno indirizzati al Dirigente del Settore di riferimento (Settore Servizi Sociali o Settore Servizi Educativi), che provvederà a contattare gli operatori competenti nell'assicurare adeguata risposta.

L'Amministrazione, nel rispetto della Legge sulla tutela della privacy, si impegna a rispondere in forma scritta a tutti i reclami pervenuti entro il termine massimo di 20 giorni dal ricevimento dello stesso, dopo un opportuno confronto con gli operatori coinvolti, al fine di trovare, laddove sia possibile, una tempestiva soluzione agli eventuali problemi.

Ai sensi dell'art. 68 dello Statuto comunale di Bergamo è, altresì, istituito l'ufficio del Difensore Civico, quale garante dell'imparzialità e del buon andamento della pubblica amministrazione. I soggetti interessati ad un procedimento amministrativo di qualsiasi genere in corso presso il Comune, possono chiedere l'intervento del difensore civico qualora siano trascorsi i termini stabiliti dalle norme sul procedimento amministrativo senza che sia pervenuta la risposta ovvero la risposta sia considerata insoddisfacente.

### **3.4. VERIFICA DELLA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI E DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

L'Amministrazione si impegna a garantire tramite il coordinamento degli interventi e la verifica delle prestazioni fornite, realizzati dai propri operatori, il raggiungimento degli obiettivi collegati alla progettazione generale, alle singole unità d'offerta e alle progettazioni individualizzate.

In particolare, in relazione alle modalità gestionali adottate per l'attuazione degli interventi, l'Amministrazione si impegna a realizzare incontri di verifica con le Cooperative convenzionate, oltre a richiedere alle stesse relazioni di monitoraggio delle attività, con l'obiettivo di garantire la corretta esecuzione delle prestazioni, risolvere problemi comuni, effettuare controlli sull'andamento dei servizi e promuovere lo sviluppo operativo degli stessi.

L'Amministrazione si impegna a promuovere il processo di valutazione del servizio coinvolgendo tutti gli attori sociali che hanno a che fare con esso e secondo modalità e strumenti di comprovata affidabilità scientifica.

In particolare, in riferimento ai fruitori dei servizi, l'Amministrazione si impegna ad operare una verifica annua del grado di soddisfazione del servizio erogato attraverso la somministrazione di un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie.

L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza (la cosiddetta “customer satisfaction”) è uno degli strumenti per rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita di un determinato servizio e le aspettative che il cliente/utente aveva in relazione al soddisfacimento di un dato bisogno, prima di accedere a quel dato servizio.

Gli obiettivi che si deve dare l'indagine di customer satisfaction sono:

- identificare le aree di miglioramento del servizio;
- individuare servizi complementari o integrativi in modo da ridurre o eliminare particolari fattori di insoddisfazione;
- identificare i segmenti di utenza a cui il servizio genera un livello più alto di soddisfazione o insoddisfazione;
- individuare la soddisfazione/insoddisfazione per gli aspetti comunicativi dell'erogazione del servizio.

Il questionario dovrà porsi finalità precise e delimitate e non dovrà essere eccessivamente lungo; le domande dovranno poter essere analizzate nella loro singolarità, ma la struttura complessiva delle stesse dovrà consentire di ricondurre l'intero questionario all'unitarietà. Il

questionario inoltre dovrà essere caratterizzato da una facilità di navigazione e lettura, ovvero da una struttura leggera di domande poste in sequenza logica che faciliti la compilazione. Le domande infine dovranno per lo più riferirsi a comportamenti, piuttosto che ad atteggiamenti o giudizi generici, poiché l'analisi dei comportamenti risulta più agevole e questi sono empiricamente osservabili.

Da ultimo, attraverso il programma di "Mappatura disabili", l'Amministrazione si impegna a verificare in modo dinamico, la rispondenza dei servizi con i bisogni dell'utenza e a rendere pubblici i dati conoscitivi rilevati.

### **3.5 COMMISSIONE CONSULTIVA MISTA A TUTELA DEGLI UTENTI**

Lo Statuto del Comune di Bergamo prevede all'art. 62 "Organismi di partecipazione" la possibilità della "promozione di organismi di partecipazione quali comitati, per specifiche iniziative di livello cittadino, osservatori, per l'acquisizione di particolari conoscenze ed elementi di valutazione, e consulte, per la realizzazione di un permanente collegamento con categorie o con soggetti aventi comuni interessi".

A seguito dell'approvazione della Carta dei Servizi verrà costituita una Commissione consultiva mista quale supporto e riferimento per i servizi svolti dall'Amministrazione Comunale a favore dei disabili, i cui componenti saranno nominati con provvedimento della Giunta comunale.

Le funzioni di questo organismo sono le seguenti:

- mantenere un raccordo stabile tra soggetti diversi presenti e attivi sul territorio cittadino nei confronti delle problematiche legate alle situazioni di disabilità, in modo da rendere più efficace e funzionale la comunicazione, lo scambio, il confronto tra realtà diverse che operano sullo stesso territorio;
- garantire un supporto ed una elaborazione orientative alle progettualità di tipo educativo e sociale rivolte a persone con disabilità ed alle loro famiglie, attraverso il confronto tra soggetti diversi, la messa a punto di ipotesi, la elaborazione di proposte, la individuazione di nodi critici sui quali mantenere l'attenzione;
- accompagnare e sostenere la ricerca e la riflessione di tipo metodologico, scientifico e culturale rispetto alle politiche educative e sociali rivolte alla disabilità, ed in particolare nei confronti dei temi problema assunti, delle prassi messe a punto per affrontarli, delle metodologie elaborate, delle acquisizioni raggiunte;
- fare il punto rispetto agli eventuali reclami pervenuti, al fine di coadiuvare l'Amministrazione nel garantire la massima qualità del servizio prestato ed il massimo soddisfacimento dei bisogni espressi dall'utenza.

I componenti della Commissione potranno, pertanto, essere i soggetti di seguito indicati:

- per il Comune di Bergamo un rappresentante per ogni servizio coinvolto ( Unità Operativa Handicap e Centro socio-educativo, Servizio Servizi Educativi, Servizio Sociale di Base);
- un rappresentante per ogni unità d'offerta rivolta alla disabilità;
- due rappresentanti delle famiglie;
- un rappresentante delle associazioni delle famiglie;
- un rappresentante delle associazioni dei disabili.

## INDICE CARTA DEI SERVIZI

<b>La Carta dei Servizi a favore dei disabili del Comune di Bergamo</b>	p.	4
<b>1 I Servizi per i disabili del Comune di Bergamo</b>		
1.1 I riferimenti di fondo	p.	6
1.2. La storia	p.	8
1.3. L'organizzazione generale dell'area disabilità	p.	11
1.4 I riferimenti per l'utenza	p.	12
<b>2. Le singole Unità d'offerta</b>		
2.1. L'offerta dell'Assessorato all' Istruzione		
2.1.1. L'assistenza socio-psico-pedagogica nelle scuole	p.	14
2.1.2. Il progetto "Scuola Potenziata"	p.	16
2.1.3. Il progetto "Spazio Autismo"	p.	17
2.1.4. I progetti ed interventi integrativi	p.	18
2.2. L'offerta dell'Assessorato alle Politiche Sociali:		
2.2.1. Il Servizio Sociale di Base	p.	21
2.2.2. Le attività del Centro socio educativo	p.	23
2.2.3. Le attività del Servizio Territoriale Handicap (S.T.H.):		
- I progetti mirati occupazionali (P.M.O.)	p.	26
- L'assistenza educativa domiciliare handicap (A.E.D.H.)	p.	28
- Il laboratorio ergoterapico "Le Officine"	p.	29
- Il progetto tempo libero (P.T.R.)	p.	30
2.2.4. Gli interventi socio-occupazionali, di formazione ed inserimento lavorativo	p.	34
2.2.5. I progetti ed interventi integrativi	p.	36
<b>3. Modalità di consultazione e di partecipazione dell'utenza</b>		
3.1. Modalità di accesso ai servizi	p.	38
3.2. La partecipazione alle diverse progettualità	p.	39
3.3. Accesso agli atti pubblici e alle informazioni - procedure per i reclami	p.	39
3.4. Verifica della qualità degli interventi e della soddisfazione degli utenti	p.	40
3.5. Commissione consultiva mista a tutela degli utenti	p.	41