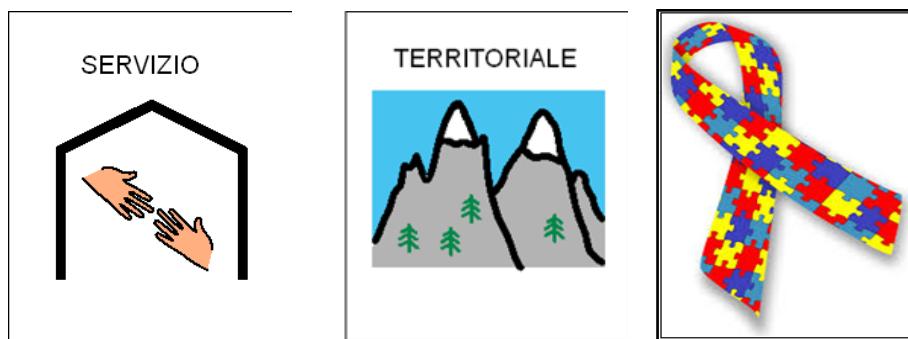




Carta dei servizi PASSO DOPO PASSO



Ente Gestore: **Comune di Clusone**

Ente Affidatario per le prestazioni e attività necessarie al funzionamento del Servizio:
Raggruppamento Temporaneo d'Impresa composto da Cooperativa Lavorare Insieme, (Capogruppo), San Martino – Progetto Autonomia Cooperativa Sociale, Cooperativa Sottosopra e Fondazione Sant'Andrea

Revisione del 29/08/2025



INDICE

INDICE	2
1. PARTE INTRODUTTIVA	4
1.1 PREMESSE	4
1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI	4
1.3 CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE CON AUTISMO	5
1.4 CENNI STORICI	6
1.5 ENTE GESTORE	7
2. L'UDO PASSO DOPO PASSO	8
2.1 OBIETTIVI	8
2.2 DESTINATARI	10
2.3 UBICAZIONE E ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA	10
2.4 COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	11
2.5 PERSONALE	11
2.6 FUNZIONAMENTO	13
2.7 GIORNATA TIPO	13
2.8 PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALIZZATO	14
3. LE PROPOSTE DEL PASSO DOPO PASSO	15
3.1 ATTIVITÀ	15
3.2 AREE DI INTERVENTO	17
3.3 L'APPROCCIO DEL SERVIZIO	21
3.4 SERVIZI OFFERTI	22
4. MODALITÀ DI ACCESSO E RAPPORTI CON L'UTENZA	23
4.1 VISITE GUIDATA	23
4.2 AMMISSIONE	23
4.3 PRESA IN CARICO E ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO	24
4.4 GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA	25
4.5 DIMISSIONI E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	25
4.6 RAPPORTO CON LE FAMIGLIE	26
4.7 RAPPORTO CON IL TERRITORIO	27
4.8 RETTA MENSILE APPLICATA AI FRUITORI	28
4.9 SERVIZI COMPRESI/NON COMPRESI NELLA RETTA	28
4.10 TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE	29
4.11 STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	30

5. ATTIVITÀ E PROGETTI CORRELATI	30
5.1 IL SERVIZIO TERRITORIALE AUTISMO	30
5.2 PROGETTO CASE MANAGEMENT	31
5.3 VOUCHER AUTISMO	33
6. ACCESSO AGLI ATTI E RILASCIO DI COPIE.....	34
7. CONTROVERSIE.....	34
8. A CHI RIVOLGERSI	35
9. ALLEGATI	35

1. PARTE INTRODUTTIVA

1.1 PREMESSE

Lo scopo principale della Carta dei Servizi è quello di *INFORMARE*; nella carta vengono presentati in dettaglio l'organizzazione della struttura, gli obiettivi, le modalità di funzionamento, i servizi erogati, l'ammontare della retta di inserimento, i sistemi di valutazione dell'attività.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di:

- Portare a conoscenza dei fruitori le caratteristiche e le modalità di lavoro applicate all'interno del servizio;
- Accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi erogati;
- Favorire la comunicazione ed il confronto con dei fruitori, le famiglie, le istituzioni e tutta la comunità locale;
- Favorire un continuo processo di miglioramento organizzativo tenendo al centro le esigenze di chi ne fruisce.

1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI

I principi ispiratori dell'attività quotidiana dello STA e del Passo dopo Passo sono riconducibili a quelli espressi dalla Costituzione Italiana all'art. 3 e 32, dall'art. 1 Legge 104/92 “*Legge quadro per l'assistenza e i diritti delle persone handicappate*” e dalla Carta dei Diritti della Persone Autistiche:

- Costituzione Italiana, art. 3: “*Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali [...]*”.
- Costituzione Italiana, art. 32: “*La Repubblica tutela la salute, come fondamentale interesse dell'individuo e interesse della comunità. Nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario [...]*”.
- Legge nazionale n. 104 del 05/02/1992, Legge quadro per l'assistenza e i diritti delle persone handicappate, art. 1: “*La Repubblica garantisce il pieno sviluppo della dignità umana ed i diritti di libertà ed autonomia [...], e ne promuove la piena integrazione nella famiglia, nella scuola, nel lavoro, nella società [...], persegue il recupero funzionale e sociale [...], assicura i servizi e le prestazioni per la prevenzione, la cura e la riabilitazione delle minorazioni*”.

1.3 CARTA DEI DIRITTI DELLE PERSONE CON AUTISMO

La Carta dei diritti delle persone autistiche è stata adottata come risoluzione formale dal Comitato per gli affari sociali del Parlamento Europeo nel 1993 e adottata dal Parlamento Europeo nel maggio 1996. Le persone autistiche devono poter godere degli stessi diritti e privilegi della popolazione europea nella misura delle proprie possibilità e del proprio miglior interesse. Questi diritti devono essere valorizzati, protetti e applicati in ogni stato attraverso una legislazione appropriata. Dovrebbero essere tenute in considerazione le dichiarazioni statunitensi sui Diritti dei Disabili Mentali (1971) e sui Diritti delle Persone Handicappate (1975), nonché le altre dichiarazioni dei Diritti dell'Uomo; in particolare, per quanto riguarda le persone autistiche, si dovrebbe includere quanto segue:

- 1) Il diritto per le persone autistiche a una vita piena e indipendente nella misura delle proprie possibilità.
- 2) Il diritto per le persone autistiche ad una diagnosi e ad una valutazione clinica precisa, accessibile e imparziale.
- 3) Il diritto per le persone autistiche ad una educazione accessibile e appropriata.
- 4) Il diritto per le persone autistiche o i propri rappresentanti a partecipare a ogni decisione riguardo al proprio futuro e - per quanto possibile - al riconoscimento e al rispetto dei propri desideri.
- 5) Il diritto per le persone autistiche ad una abitazione accessibile e appropriata.
- 6) Il diritto per le persone autistiche alle attrezzature, all'aiuto e alla presa in carico necessaria a condurre una vita pienamente produttiva, dignitosa ed indipendente.
- 7) Il diritto per le persone autistiche di un reddito o ad uno stipendio sufficiente a provvedere al proprio sostentamento.
- 8) Il diritto per le persone autistiche a partecipare, per quanto possibile, allo sviluppo e alla gestione dei servizi realizzati per il loro benessere.
- 9) Il diritto per le persone autistiche a consulenze e cure accessibili e appropriate per la propria salute mentale e fisica e per la propria vita spirituale, cioè a trattamenti e cure mediche accessibili, qualificate e somministrate soltanto a ragion veduta e con tutte le precauzioni del caso.
- 10) Il diritto per le persone autistiche ad una formazione corrispondente alle proprie aspirazioni e

ad un lavoro significativo senza discriminazione o pregiudizi; la formazione professionale ed il lavoro dovrebbero tener conto delle capacità e delle inclinazioni individuali.

- 11) Il diritto per le persone autistiche a mezzi di trasporto accessibili e alla libertà di movimento.
- 12) Il diritto per le persone autistiche ad aver accesso ad attività culturali, ricreative e sportive, e a goderne pienamente.
- 13) Il diritto per le persone autistiche a godere ed usufruire di tutte le risorse, i servizi e le attività a disposizione del resto della popolazione.
- 14) Il diritto per le persone autistiche ad avere relazioni sessuali, compreso il matrimonio, senza coercizione o sfruttamento.
- 15) Il diritto per le persone autistiche (o i propri rappresentanti) alla rappresentanza e all'assistenza giuridica e alla piena protezione dei propri diritti legali.
- 16) Il diritto per le persone autistiche a non dover subire la paura o lo minaccia di un internamento ingiustificato in ospedale psichiatrico o in qualunque altro istituto di reclusione.
- 17) Il diritto per le persone autistiche a non subire maltrattamenti fisici o abbandono terapeutico.
- 18) Il diritto per le persone autistiche a non ricevere trattamenti farmacologici inappropriati o eccessivi.
- 19) Il diritto per le persone autistiche, o i propri rappresentanti, all'accesso ad ogni documentazione personale in campo medico, psicologico, psichiatrico ed educativo.

1.4 CENNI STORICI

Per quanto riguarda l'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve, già nel 2006 le sollecitazioni delle famiglie coinvolte, la sensibilità politico-amministrativa, la collaborazione progettuale tra professionisti con differenti competenze ed un'efficace disponibilità da parte della Neuropsichiatria territoriale, hanno portato all'elaborazione di un progetto sperimentale, finalizzato a dare una prima risposta ai bisogni delle famiglie e dei ragazzi con certificazione afferente lo spettro autistico. Nel maggio 2007 ha preso avvio il servizio Home Autismo, promosso dal Comune di Clusone e realizzato in convenzione con la Comunità Montana Valle Seriana Superiore, la Comunità Montana di Scalve ed i Comuni dell'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve. Il servizio erogava interventi educativo-abilitativi nei confronti di minori ed adulti, sulla base di una progettazione individuale. Successivamente, ad agosto 2012, il

servizio Home Autismo è cessato, mentre si è avviata la sperimentazione denominata “Passo Dopo Passo”, un progetto finanziato da Regione Lombardia all’interno di percorsi sperimentali riabilitativi di tipo ambulatoriale per minori con autismo.

A ottobre 2013 Regione Lombardia ha emanato la D.G.R. 392 la quale metteva a disposizione delle famiglie con persone rientranti nello spettro autistico un *voucher*, spendibile presso enti accreditati/qualificati, che permettesse di usufruire di un servizio di orientamento, informazione, accesso alla rete delle opportunità territoriali, basato sull’attivazione della funzione di Case Management. Tra i soggetti erogatori del voucher per le funzioni di Case Management, nel territorio dell’Ambito Territoriale Sociale, si è proposta in prima istanza la Cooperativa Sociale Zefiro di Bergamo, e successivamente, nell’anno 2016, si è aggiunto tra gli Enti erogatori il Comune di Clusone – Servizi Sociali d’Ambito. A seguito della cessazione del servizio Home Autismo vi sono stati una serie di progetti, tra cui nel 2015 un progetto sperimentale chiamato “progetto Namastè ex legge 23” promosso e gestito dall’Associazione Seconda Luna ONLUS in collaborazione con il Comune di Clusone e con l’ausilio di Fondazione Sant’Andrea e Cooperativa Sottosopra. Il servizio mirava da un lato alla crescita evolutiva dei soggetti accolti, con l’obiettivo di sviluppare le capacità e l’adattamento, dall’altro di operare il mantenimento dei livelli acquisiti attraverso spazi educativi e ricreativi diversificati, sostenendo la famiglia nel difficile compito educativo e promuovendo l’inclusione della persona con autismo in contesti di vita. Il Comune di Clusone, al fine di completare e coordinare l’offerta di servizi abilitativi a favore di soggetti con autismo, sia maggiorenni che minorenni, ha istituito dal 01/01/2016 il Servizio Territoriale Autismo (STA); ad oggi, è istituito a livello di Ambito Territoriale Sociale presso una sede ad hoc dedicata sita a Clusone in via Fiorine 53 e al suo interno vengono ricondotti e coordinati anche gli interventi previsti dal progetto sperimentale “Passo dopo Passo” e le funzioni di Case Management.

1.5 ENTE GESTORE

L’Ente Gestore del servizio è il *Comune di Clusone* in qualità di Ente Capofila del Piano di Zona dell’Ambito n. 9.

L’Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve è costituito da 24 Comuni, di cui 20 (Ardesio, Castione Della Presolana, Cerete, Clusone, Fino Del Monte, Gandellino, Gorno, Gromo, Oltressenda Alta, Oneta, Onore, Parre, Piaro, Ponte Nossa, Premolo, Rovetta, Songavazzo, Valbondione, Valgoglio e Villa D’Ogna) appartenenti alla Valle Seriana Superiore e 4 (Azzone, Colere, Schilpario e Vilminore di Scalve) appartenenti alla Valle di Scalve.

La titolarità dello STA è del Comune di Clusone (BG) che ha affidato l'erogazione delle prestazioni e attività necessarie al funzionamento del Servizio per il periodo 01.01.2022 a 31.12.2026

A un ATI formato dalle cooperative: Lavorare Insieme, San Martino Progetto Autonomia, Sottosopra, Fondazione Sant'Andrea Onlus.

In attuazione della DGR 2569/2014 “Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle Unità d’Offerta Sociosanitarie si confermano quali valori di riferimento del proprio agire:

- La *promozione del benessere* delle persone e della comunità locale.
- Il *lavoro sociale in rete* con i diversi soggetti pubblici e privati, organizzati o informali, del territorio.
- La *trasparenza*, con l'esplicitazione dei requisiti soggettivi e organizzativi quale certezza di affidabilità.
- La *centralità della persona* e l'attenzione a gestire i servizi senza dimenticare il principio di umanità e di solidarietà.
- L'attenzione all'appropriatezza del percorso assistenziale, la finalizzazione della qualità dei servizi erogati alla miglior cura ed alla personalizzazione dell'intervento.
- Gli *interventi mirati alla promozione*, mantenimento e recupero del benessere e al pieno sviluppo delle persone.
- La *coerenza con i principi costituzionali* della solidarietà, della sussidiarietà, della partecipazione e del rispetto dei diritti umani.

2. L'UDO PASSO DOPO PASSO

2.1 OBIETTIVI

Le finalità del Servizio **Passo dopo Passo** sono:

per i minori e i giovani adulti:

- favorire il recupero ed il mantenimento dell'autonomia specificate in oggetto attraverso percorsi mirati e personalizzati;
- favorire e incrementare modalità comunicative comprensibili sia per la persona che per la società;
- favorire il grado di adattabilità al modo circostante;
- implementare le abilità legate alla sfera delle F.E (pianificazione – Problem solving-Inibizione...)

- favorire la socializzazione con processi di inclusione delle persone autistiche nella propria realtà territoriale;
- sviluppare e mantenere un adeguato livello culturale nel processo di crescita personale;
- sviluppare e mantenere abilità e competenze per l'integrazione della persona autistica negli ambiti sociali e socio-occupazionali;

per la famiglia:

- rispettare i tempi e l'organizzazione delle famiglie;
- sostenere la famiglia nell'impegno quotidiano della cura educativa;
- coinvolgere la famiglia nella definizione e monitoraggio del progetto riabilitativo individualizzato;

per il territorio:

- sensibilizzare il territorio cittadino promuovendo, attraverso diversificate iniziative a carattere ricreativo, sportivo, culturale ed espressivo, processi di inclusione sociale delle persone autistiche;
- formare e informare il territorio per creare una cultura inclusiva che sappia riconoscere e rispettare le specificità di ciascuno;
- Mantenere un buon grado di collaborazione con gli altri servizi per la disabilità ed in generale con la rete dei servizi territoriali;
- Attivare una rete di volontariato a sostegno del servizio.

Nello specifico il servizio ha l'obiettivo di favorire:

- l'inclusione sociale, migliorandola;
- la comunicazione, arricchendola;
- gli interessi e le attività, migliorando la flessibilità;
- il contenimento dei comportamenti problema, etero ed auto aggressivi che influiscono sulla qualità della vita della persona e sulla sua famiglia;
- l'avviamento a una formazione lavorativa o pseudo lavorativa idonea, laddove possibile, e all'integrazione con il territorio.

Tali obiettivi possono essere raggiunti con una presa in carico globale ed operando in rete con tutti gli interlocutori della persona autistica: la famiglia, gli Enti Locali e di volontariato, le imprese sociali, ecc.

La presa in carico globale si compone di due tipologie di interventi, entrambi importanti:

- l’aspetto terapeutico specifico per le persone autistiche;
- l’aspetto socio- integrativo-abilitativo per un loro reale inserimento nella vita sociale.

Ciò può realizzarsi attraverso:

- l’acquisizione di abilità comunicative;
- l’acquisizione di abilità cognitive;
- l’acquisizione di abilità di autonomia;
- l’acquisizione di abilità integranti;
- il mantenimento delle abilità acquisite;
- la costruzione di relazioni;
- la generalizzazione delle abilità di autogestione ambientale e personale;
- il sostegno alla famiglia.

In sintesi l’obiettivo del Servizio è ottenere il più alto standard possibile di qualità di vita per la persona autistica e la sua famiglia, attraverso l’attivazione delle strategie terapeutiche previste per l’autismo dalle linee guida nazionali/regionali e dei programmi individualizzati e di gruppo, multidisciplinari, integrati in rete con gli altri servizi pubblici e privati coinvolti.

Non rientrano nelle competenze del Servizio il trattamento farmacologico ed in generale tutto ciò che è afferente alla sfera prettamente sanitaria.

2.2 DESTINATARI

I destinatari del servizio sono bambini/ragazzi o persone con autismo in età compresa tra 0 e 17 anni compiuti.

Al servizio accedono prioritariamente i residenti nell’Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve.

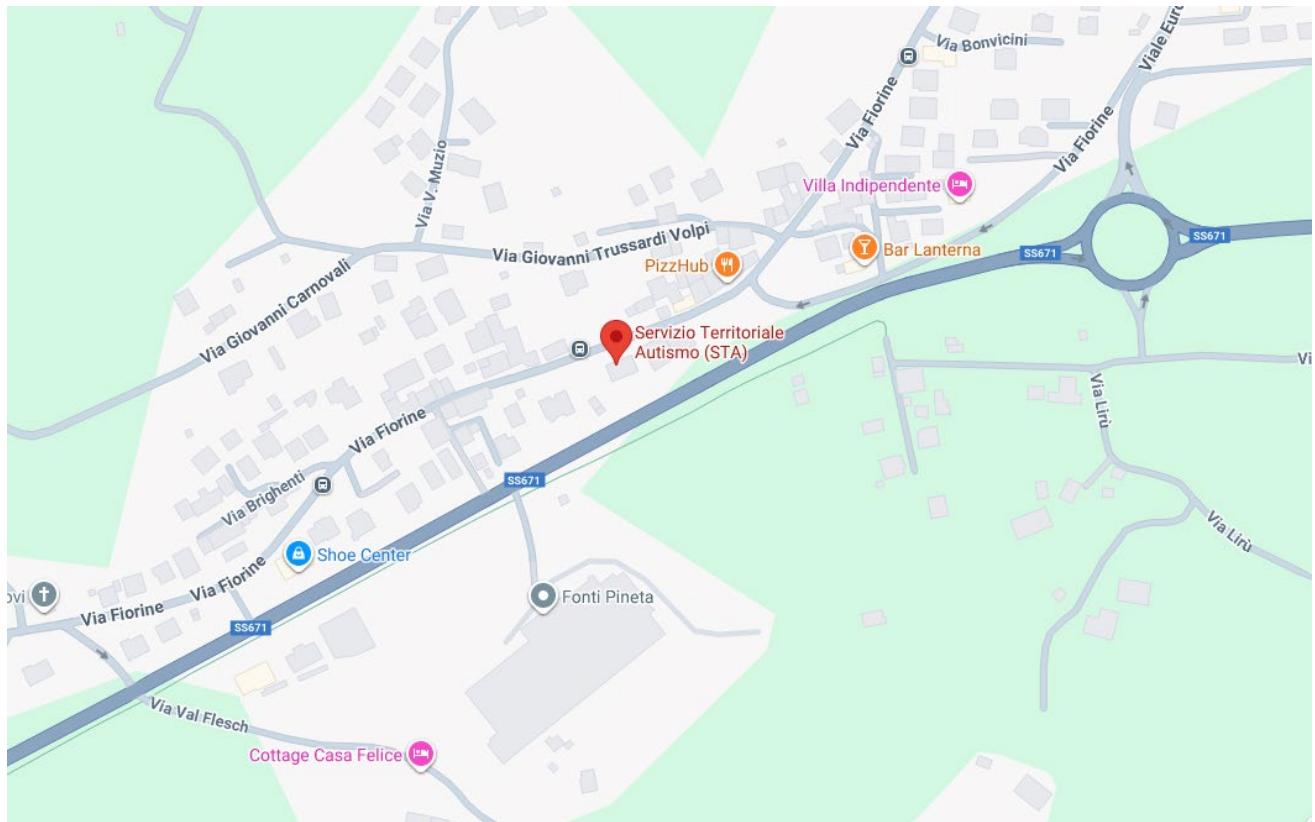
Lo stesso può accogliere anche soggetti non residenti sul territorio dell’Ambito Territoriale n. 9, compatibilmente con la disponibilità di posti nella struttura.

2.3 UBICAZIONE E ARTICOLAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Servizio **Passo dopo Passo** è ubicato alle in via Fiorine n. 53 in una ex scuola elementare. La struttura è sita in un unico piano e all’interno è così suddiviso: una cucina e sala da pranzo, bagno per

il personale, due uffici, ampio corridoio su cui si affacciano tre bagni per i fruitori, un laboratorio grande, un laboratorio piccolo, una sala pausa grande, una stanza asettica, una stanza dei giochi e un ripostiglio.

All'esterno si trova un ampio cortile cintato e adiacente un piccolo parco giochi da cui si accede esternamente. Nella via si trovano bar, pizzeria, panetteria, luoghi frequentati per piccoli momenti di pause con i frequentanti del Servizio.



2.4 COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Mezzi Pubblici

Autobus fermata Fiorine S.P. 35 (Bar Lanterna).

Auto

Strada Provinciale ex SS671 in direzione Clusone, alla rotonda prendere la terza uscita, proseguire diritto, alla rotonda prendere la terza uscita e tenere la destra in direzione Fiorine. Allo STOP l'edificio ubicato sulla sinistra è la sede del servizio Passo Dopo Passo.

2.5 PERSONALE

All'interno del Centro è strutturata un'équipe composta da varie figure professionali che collaborano in modo coordinato e integrato per garantire alla persona un intervento qualificato sotto il profilo

educativo e assistenziale in relazione al Progetto Individualizzato.

- **Responsabile di Servizio:** è responsabile della programmazione di tutte le attività del Centro e della loro organizzazione interna ed esterna, assicurandone la periodica verifica sia in termini educativi che tecnico-organizzativi. Concorda con le diverse agenzie del territorio eventuali nuovi progetti di collaborazione con il *Servizio Passo dopo Passo*.
- **Responsabile del Procedimento del Sistema Amministrativo e informatico:** cura la raccolta, l'elaborazione e l'archiviazione dei dati gestionali del Servizio. È responsabile inoltre dell'assolvimento del debito informativo regionale.
- **Assistente Sociale:** cura, insieme al servizio, la tenuta dei rapporti con i servizi sociali territoriali e con i progetti del territorio.
- **Legale Rappresentante della Cooperativa:** svolge ruolo di riferimento/garanzia del rispetto di quanto previsto nel contratto di affidamento.
- **Coordinatore:** progetta, programma, organizza e gestisce la quotidianità delle attività sia in interno che in esterno in accordo con il Responsabile del Servizio e l'équipe dello *Servizio Passo dopo Passo*; coordina l'équipe degli operatori e gli incontri periodici di programmazione e di verifica. Agevola eventuali nuovi progetti di collaborazione con le diverse agenzie del territorio. A lui compete di informare tempestivamente la famiglia circa le variazioni dell'organizzazione e del personale, in accordo con il gestore. Verifica inoltre l'applicazione dei protocolli e le procedure del Servizio. Partecipa inoltre ai momenti dedicati alla progettazione, verifica e organizzazione generale e dei progetti individuali. Inoltre valida i protocolli e le procedure del Servizio e svolge il ruolo di collegamento e riferimento rispetto ai fruitori, ai rappresentanti dei genitori, ai servizi dell'ASST ed ai servizi territoriali, si occupa della verifica della corretta conservazione della documentazione socio-sanitaria.
- **Educatori:** predisponde e realizza i Progetti Educativi Individualizzati (osservazione, programmazione e verifica) di concerto con l'équipe interna al Centro e si confronta, durante gli incontri programmati alla presenza anche del Coordinatore, con la famiglia dell'ospite e con l'Assistente Sociale di riferimento relativamente agli obiettivi che il Progetto Individualizzato si propone di raggiungere. Partecipa ai momenti dedicati alla progettazione, verifica e organizzazione generale e dei progetti individuali.
- **Psicologo:** effettua colloqui psicoterapeutici individuali o di gruppo e colloqui di sostegno psicologici con i fruitori; colloqui familiari e psicoterapia e conduzione gruppo familiari con la famiglia e partecipa alla riunione settimanale di équipe ed effettua la verifica dei progetti

individuali.

- **Ausiliario di pulizia:** si occupa di mantenere il Centro in condizioni igienico sanitarie idonee, attraverso interventi di pulizia programmati ordinari e straordinari.

2.6 FUNZIONAMENTO

Il Centro garantisce l'apertura per 5 giorni alla settimana. L'apertura del Servizio ai fruitori è di almeno 47 settimane annue per 235 giorni. Il Calendario con le interruzioni del Servizio viene approvato annualmente e concordato con i familiari.

L'orario settimanale di apertura è così distribuito (salvo diversa articolazione di orario giornaliero concordata in sede di programmazione):

GIORNO	ORARIO
LUNEDÌ	8.45-18.00
MARTEDÌ	8.45-18.00
MERCOLEDÌ	8.45-18.00
GIOVEDÌ	8.45-18.00
VENERDÌ	8.45-18.00

Oltre al normale orario di apertura saranno previsti momenti in fascia serale o durante i giorni festivi per partecipare ad attività o iniziative organizzate dal territorio e che sono particolarmente e gradite ai ragazzi e alle famiglie. A questi momenti saranno invitate anche le famiglie che liberamente sceglieranno di aderire.

Oltre alle giornate di apertura il Servizio effettua 4 giornate all'anno per la programmazione (senza la presenza dei fruitori) ed oltre le 235 giornate di apertura.

2.7 GIORNATA TIPO

La giornata al Servizio **Passo dopo Passo** è articolata in base alle esigenze di ogni fruitore, infatti le frequenze settimanali variano in base ai bisogni e disponibilità del bambino/ragazzo, la scansione dell'orario di frequenza si costruisce con la famiglia, valutando le esigenze educative di ogni singolo e dalle disponibilità del territorio per l'avviamento di progetti esterni, senza dimenticare l'importanza di non sostenere troppo a lungo rapporti esclusivamente individuali. Le attività e le proposte variano di giorno in giorno in base ad un orario settimanale che si modifica all'interno dell'anno

dipendentemente dalla presenza o meno delle attività scolastiche.

Esempio di articolazione della settimana (variabile in base alla programmazione):

LUNEDÌ				15:30-17:00 Attività al servizio	14:30-16:00 Attività al servizio
MARTEDÌ	12:00-14:00 Attività al servizio Con pranzo		14:30-17:00 Attività in piscina	15:30-17:00 Attività al servizio	
MERCOLEDÌ	8:15-9:45 Attività al servizio		14:30-17:00 Attività in piscina	15:30-17:00 Attività al servizio	
GIOVEDÌ	15:00-17:00 Attività al servizio			15:30-17:00 Attività al servizio	
VENERDÌ	15:00-17:00 Attività al servizio		14:30-17:00 Attività in piscina	15:30-17:00 Attività al servizio	

2.8 PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALIZZATO

In coerenza con le indicazioni metodologiche e le strategie sopra illustrate, il punto di vista privilegiato della progettazione è quello del percorso individuale. Questa scelta trova nel Progetto Riabilitativo Individualizzato (P.R.I.) lo strumento principale di traduzione operativa.

Il P.R.I. ha la funzione di:

- raccogliere e conservare le informazioni più importanti sulla storia della persona con disabilità/ autismo;
- definire obiettivi e contenuti dei progetti individuali delle singole annualità;
- consentire uno scambio di informazioni con la famiglia, i Servizi Sociali e altri servizi.

Il P.R.I. ha una prima parte con l'anamnesi della persona, una sua descrizione iniziale, ovvero un'esposizione il più oggettivo possibile della persona al momento della presa in carico del servizio. Il corpo centrale del Progetto è il nodo strategico intorno al quale ruotano le scelte organizzative e metodologiche del Centro, oltre che il punto di partenza della scelta delle attività individuali e di gruppo.

Esso è predisposto dall'equipe multidisciplinare utilizzando una prima fase di osservazione nella quale vengono identificati i bisogni e le capacità funzionali residue. A tal fine verranno utilizzate anche apposite scale di valutazione e osservazione. Dopo questa analisi, nel P.R.I. vengono individuate le finalità e gli obiettivi da perseguire nelle diverse aree riabilitative ed educative (area cognitiva, motoria, autonomia, motricità, logico-cognitiva, socio-relazionale, comunicazione e affettività, inclusione sociale), insieme alla definizione delle strategie educative, alla scelta degli strumenti e dei metodi da adottare. Il P.R.I. prevede, infine, anche i criteri minimi sulla base dei quali dichiarare raggiunti gli obiettivi, che possono essere di incremento, mantenimento in relazione a capacità, autonomie o decremento in riferimento a determinati comportamenti.

Il Progetto ha una durata annuale e rappresenta il riferimento costante per la lettura dei comportamenti delle persone e la delineazione delle prospettive. Viene rivalutato semestralmente o ad ogni modifica della progettualità a seconda dei bisogni rilevati dall'equipe multidisciplinare.

Dopo la redazione viene presentato alla famiglia per la sua condivisione e la sottoscrizione, costituendo in questo modo il documento di riferimento comune per le valutazioni sui programmi e sui risultati degli interventi.

3. LE PROPOSTE DEL PASSO DOPO PASSO

3.1 ATTIVITÀ

Le attività previste all'interno dello Servizio **Passo dopo Passo**, nel rispetto delle caratteristiche e dell'unicità di ogni ragazzo si articolano nell'ambito delle seguenti aree in funzione di progetti

educativi individualizzati:

- **Attività a prevalente contenuto riabilitativo:** Queste attività mirano a mantenere o potenziare le capacità psico-motorie delle persone, ad aumentare la percezione del sé e a facilitare il contatto fisico.
- **Attività a prevalente contenuto socio-riabilitativo:** le attività di questo gruppo hanno lo scopo di favorire-facilitare i processi di comunicazione fra le persone. Utilizzando dei “mediatori” (l’attività stessa, strumenti, animali) si cerca di far emergere o valorizzare le possibilità di relazionarsi e comunicare di tutti, in modo particolare di quanti non sono in grado di esprimersi utilizzando il linguaggio verbale. (Lab. espressivi, Pet Therapy, attività ludiche, uscite, ecc.).
- **Attività a prevalente contenuto educativo:** con queste attività si cerca di facilitare l’integrazione degli apprendimenti, valorizzando gli aspetti cognitivi, di attenzione e percezione della realtà. Anche gli oggetti prodotti assumono importanza e la loro realizzazione diventa gratificante per il gruppo. (lab. creativi, espressivi, serra, falegnameria, ecc.).
- **Attività a prevalente contenuto socio-occupazionale:** con queste attività si cerca di facilitare l’integrazione degli apprendimenti e delle abilità acquisite per poterle spendere all’esterno del servizio (biblioteca, assemblaggio, oratorio, asilo).

Le attività proposte sono finalizzate a stimolare, mantenere e rafforzare le abilità acquisite/residue e a ricercare canali di comunicazioni efficaci (per alcune persone è possibile solo la comunicazione non verbale).

Il **piccolo gruppo** è lo strumento educativo fondamentale per il Servizio. All’interno di questo spazio viene garantito il protagonismo ai singoli soggetti, ma viene ritenuto fondamentale un approccio che con la dovuta gradualità, porti il singolo ad accettare di diluire e diversificare la relazione con gli educatori di riferimento, evitando la costruzione di conoscenza della realtà includente sempre una persona a completa disposizione e attenzione; condizione che non può concretamente essere supportata nel tempo. Nel gruppo di riferimento si semplifica la complessità relazionale che viene richiesta nel grande gruppo, si definisce un contesto di appartenenza e si sperimenta attivamente una relazione sociale allargata.

È nel momento di osservazione nel piccolo gruppo che si predispongono i Progetti Individuali.

Il **rappporto individuale** (1:1) è lo strumento utilizzato per la specificità del funzionamento autistico. Bambini e ragazzi, infatti, hanno a volte bisogno di svolgere le attività in rapporto individuale. L’obiettivo è quello di far lavorare ogni ragazzo nel piccolo gruppo, spesso però ciò è possibile solo dopo un periodo di lavoro individuale in cui la persona acquisisce competenze e abilità che lo

facilitano nello stare in gruppo.

Al fine di favorire una reale integrazione con il territorio di appartenenza, il Servizio **Passo dopo Passo** prevede l'utilizzo di strutture esterne, presso cui articolare le diverse attività, favorendo il rapporto tra i ragazzi/e del servizio e le diverse agenzie presenti sul territorio.

Le attività vengono programmate e presentate alle famiglie durante gli incontri di revisione dei progetti individuali con le famiglie e le assistenti sociali comunali.

In caso di attività non previste nella programmazione annuale il coordinatore del servizio chiede l'autorizzazione alla famiglia, alla quale comunica inoltre, con almeno cinque giorni di anticipo, la modalità d'attuazione dell'attività e l'eventuale cambiamento d'orario di servizio.

Per valutare il raggiungimento degli obiettivi del programma annuale sono predisposti diversi momenti si verifica (equipe settimanale, incontro tra Comune e Cooperativa, incontro con genitori, incontro con operatori sociali territoriali) e, terminato l'anno, viene stilata una relazione consuntiva che ne esplicita i risultati, le criticità ove riscontrate e le azioni migliorative da mettere in atto l'anno successivo e che viene poi diffusa agli interessati. Tutto il personale è coinvolto in questa fase per dare una valutazione più omogenea del lavoro svolto e nel contempo essere valorizzato come parte attiva e propositiva rispetto agli obiettivi individuati.

3.2 AREE DI INTERVENTO

Il Servizio **Passo dopo Passo**, al fine di fornire una risposta qualificata ai bisogni delle persone con disturbi dello sviluppo afferenti allo spettro autistico, sviluppa le seguenti Aree di intervento:

- Area dell'autonomia personale;
- Area del potenziamento delle Funzioni Esecutive;
- Area della socializzazione;
- Area socio-occupazionale;
- Area della comunicazione.

Area dell'Autonomia personale

Lo sviluppo dell'autonomia personale è fondamentale per garantire una buona qualità di vita alle persone con disturbo dello spettro autistico diventando particolarmente significativo nell'età adolescenziale quando si conclude il periodo dell'infanzia, durante il quale la dipendenza dall'adulto è in ogni modo indispensabile. Maggiore sarà l'autonomia della persona autistica, maggiore sarà la

sua indipendenza e più alte saranno le possibilità d'essere protagonista della propria vita nel contesto sociale.

L'autismo è un disturbo pervasivo, generalizzato, una condizione che necessita di un intervento mirato e sistematico per tutto l'arco della vita, in modo che tutti gli apprendimenti acquisiti siano generalizzati in dimensioni di realtà.

L'obiettivo generale dell'Area Autonomia personale è quindi quello di migliorare e consolidare l'autonomia di ogni persona nella gestione della quotidiana cura di sé, sia in ambito domestico che sociale.

Per il raggiungimento del macro obiettivo descritto, si delineano i seguenti obiettivi specifici:

- Gestire in modo adeguato la cura di sé: vestirsi, svestirsi, utilizzare i servizi igienici, etc.;
- Imparare a relazionarsi e comportarsi in modo appropriato nelle diverse situazioni;
- Saper realizzare attività quotidiane connesse alla vita di casa (es.: apparecchiare, sparecchiare, riassettare una stanza, etc.);
- Preparare semplici cibi in modo autonomo;
- Saper organizzare una mattinata all'interno o all'esterno della casa (es.: semplici spese, compiti, etc.);
- Imparare ad utilizzare i mezzi pubblici.
- Poter accedere alle prestazioni sanitarie di base (prelievo del sangue, visite dentistiche, visite oculistiche, visite mediche generali e specifiche)

Tutti gli obiettivi specifici verranno insegnati attraverso attività specifiche, con la creazione di supporti visivi, con training e modeling in struttura e condivisi con la famiglia in modo che si possano trasferire le competenze acquisite nell'ambiente casa.

Area del potenziamento delle Funzioni Esecutive

Le funzioni esecutive sono quell'insieme di abilità che consentono all'individuo di adattarsi alle richieste ambientali nuove e/o insolite, in assenza di schemi di risposta automatici, ma che richiedono l'elaborazione di nuovi piani d'azione.

Rientrano tra le funzioni esecutive:

- la pianificazione, ossia la capacità di prevedere le conseguenze delle proprie azioni e di progettare la sequenza di componenti finalizzati al raggiungimento di un obiettivo;

- l'inibizione, ovvero la capacità di controllare gli stimoli interferenti rispetto al compito che si sta svolgendo, senza la quale saremmo continuamente in balia dei nostri impulsi e in preda alle continue sollecitazioni ambientali, che sottende la capacità di decidere in maniera autonoma senza farsi influenzare dal contesto;
- la Working Memory, ossia la capacità di tenere in mente le informazioni per il tempo necessario per poterle processare ed elaborare, abilità necessaria per il multitasking, ovvero saper svolgere più compiti contemporaneamente;
- la flessibilità cognitiva, ovvero la capacità di cambiare strategia di pensiero o d'azione per far fronte alle situazioni, che si traduce nella capacità di modificare il proprio comportamento quando è inefficace al raggiungimento di un obiettivo (in opposizione a rigidità e perseverazione);
- il giudizio, ossia la capacità di stimare e valutare una situazione in base alle proprie conoscenze, che sta alla base dell'abilità di fare corrette stime cognitive;
- l'attenzione, ovvero la capacità di direzionare le proprie risorse verso uno stimolo (attenzione selettiva), di portare a termine un compito (attenzione sostenuta), e di svolgere due compiti contemporaneamente (attenzione divisa).

Area della socializzazione

Considerato che le persone con autismo presentano difficoltà nella comunicazione, nella relazione interpersonale e nella capacità di esprimere interessi propri, l'intervento educativo-riabilitativo nell'area della socializzazione si pone come obiettivo generale quello di favorire occasioni di socialità attraverso attività strutturate al fine di avviare processi di integrazione e di inclusione delle persone disabili nella propria realtà territoriale e nella relazione con i propri coetanei.

Per il raggiungimento del macro obiettivo descritto, si delineano i seguenti obiettivi specifici:

- Favorire la nascita e l'espressione di interessi che possano essere utilizzati sia nella dimensione di auto intrattenimento che nella dimensione della socializzazione;
- Costruire una dimensione di comunicazione che faciliti l'integrazione e lo scambio con i propri coetanei;
- Favorire l'acquisizione di regole e di comportamenti che permettano una adeguata relazione con persone e un funzionale utilizzo di materiali ed attività;

- Favorire l'attività motoria anche in contesti esterni al Servizio;
- Favorire la collaborazione con associazioni di volontariato per organizzare e partecipare ad attività da queste proposte oltre che favorire la collaborazione dei volontari nelle attività del servizio.

Area socio-occupazionale

L'area socio-occupazionale si propone di attivare percorsi di sviluppo di competenze socio-occupazionali.

Le persone affette da autismo ed insufficienza mentale sono in grado di apprendere e svolgere mansioni operative a condizione che l'intervento formativo sia continuativo e che il contesto sia adattato alle caratteristiche funzionali della persona.

L'obiettivo generale di questa area è quello di attivare percorsi per il mantenimento e lo sviluppo di abilità e competenze socio-occupazionali.

Per il raggiungimento dell'obiettivo generale descritto, si delineano i seguenti obiettivi specifici:

- Realizzazione e gestione di laboratori stabili per la realizzazione di mansione a carattere sociooccupazionale (ad es. insacchettamento oggetti leggeri, imbustamento, etc.);
- Realizzazione di interventi socialmente utili a favore di persone anziane, disabili, etc. (ad es: attività di pronta consegna a domicilio, disbrigo di semplici commissioni, etc.).

Area della comunicazione

L'area della comunicazione rappresenta l'ambito prioritario e di maggiore rilevanza su cui intervenire nel lavoro con il bambino con disturbo dello spettro dell'autismo, al fine di favorire un'interazione efficace nei diversi contesti di vita. È fondamentale che venga riconosciuta e promossa l'intenzionalità comunicativa, intesa come la capacità del bambino di utilizzare atti comunicativi in modo volontario e finalizzato, per interagire con l'ambiente e le persone.

In funzione del raggiungimento dell'obiettivo generale sopra delineato, si individuano i seguenti obiettivi specifici:

- esprimere richieste per ottenere oggetti o azioni desiderate;
- comunicare bisogni personali in modo funzionale;
- manifestare consenso (approvazione) o dissenso (rifiuto);
- effettuare scelte tra opzioni proposte.

3.3 L'APPROCCIO DEL SERVIZIO

L'approccio utilizzato al Servizio **Passo dopo Passo** è cognitivo- comportamentale, promosso attraverso l'utilizzo di supporti visivi, storie sociali che accompagnano le persone coinvolte alla comprensione di comportamenti corretti e l'utilizzo delle tecniche comunicative alternative C.A.A, P.E.C.S, T.E.A.C.C.H.

Nella considerazione della globalità del soggetto la prassi metodologica attinge ad una pluralità d'approcci in grado di offrire risposte differenziate ai bisogni specifici:

- **L'interdipendenza tra soggetto e ambiente:** Il soggetto è interconnesso al proprio ambiente dal quale può essere distinto ma mai disgiunto poiché la conoscenza di ogni soggetto richiama la conoscenza delle sue interazioni con il proprio ambiente.
- **Il soggetto e le sue relazioni:** il soggetto è costituito dalle sue relazioni; nel lavoro educativo e riabilitativo assumono un'importanza fondamentale le dimensioni del “qui e ora”, la condivisione di esperienze significative, il mondo relazionale in cui è immerso il soggetto, compresa la relazione che l'educatore instaura con la persona disabile, strumento fondamentale per promuovere le potenzialità residue.
- **La relazione educativa:** si individua nella relazione educativa uno degli strumenti metodologici privilegiati per dare attuazione ai progetti educativi individuali. Con il termine relazione educativa si fa riferimento alla specifica modalità di rapporto che l'educatore costruisce con il soggetto allo scopo di promuovere in esso processi di presa di coscienza di sé e dei propri bisogni, di sviluppo delle potenzialità presenti nella prospettiva del raggiungimento degli obiettivi generali indicati in precedenza.
- **Il soggetto è portatore di bisogni:** il soggetto è portatore di bisogni prima ancora che di disabilità: compito primario dell'intervento educativo e riabilitativo è quello di favorire il processo di riconoscimento e di esplicitazione dei propri bisogni, punto di partenza per una procedura metodologicamente corretta che conduca alla definizione di obiettivi realmente rispondenti alle capacità, alle potenzialità, agli interessi ed alle necessità del singolo soggetto.
- **Educare significa operare sulle positività:** il lavoro educativo focalizza la propria azione sulle capacità effettive e potenziali del soggetto più che intervenire sulle carenze. Ciò significa porre l'accento sulle positività che ogni persona possiede, a prescindere dal tipo di disabilità che presenta.
- **Il lavoro d'équipe:** il presente progetto prevede la presenza di un'équipe multidisciplinare

nella quale ogni figura professionale il proprio intervento riabilitativo ed educativo il più possibile in modo collegiale ed a livelli differenti: esiste infatti il contesto del piccolo gruppo, il contesto delle attività trasversali e quello d'équipe.

- **Progettazione individuale:** consiste nella declinazione del progetto riabilitativo ed educativo di ogni persona da parte degli operatori di riferimento, con uno spazio di condivisione con l'équipe tutta.

Gli spazi delle progettazioni individuali vengono individuati all'interno dell'ora settimanale d'équipe e delle 2 giornate di programmazione.

3.4 SERVIZI OFFERTI

Prestazioni riabilitative, socio-riabilitative, educative

Per ogni ospite sono previste a seconda del proprio progetto individualizzato, attività funzionali che mirano allo sviluppo integrale della persona e alla promozione della sua qualità di vita (vedi paragrafo relativo alla tipologia di attività).

Mensa

È garantito il servizio mensa per mezzo di una ditta esterna (Pinzimonio FoodxLove, via Don A. Mazzucotelli,2 Gorle) co-gestito dalla cooperativa Sottosopra: il trasporto dei pasti dalla ditta allo Servizio Passo dopo Passo avviene con l'ausilio di contenitori termoriscaldati e la distribuzione viene effettuata dagli operatori.

Il menù è distribuito su quattro settimane ed è distinto tra estivo e invernale ed è inviata copia alla famiglia.

Il menù tipo comprende:

- un primo
- un secondo
- due contorni
- frutta di stagione.

È garantito il rispetto di diete particolari prescritte dal medico.

Gli operatori assistono le persone presenti nel rispetto delle “Linee guida per la somministrazione di alimenti e bevande”.

Presso il locale cucina è affissa copia del menù.

4. MODALITÀ DI ACCESSO E RAPPORTI CON L'UTENZA

4.1 VISITE GUIDATA

È prevista la possibilità di visite guidate alla struttura da parte dei possibili ospiti e dei loro familiari, previo appuntamento e nel rispetto dei tempi e delle modalità previste dal servizio.

La persona incaricata per le visite guidate nell'unità offerta è il coordinatore della struttura, supportato dalla Responsabile del Servizio oppure dall'Assistente Sociale.

4.2 AMMISSIONE

Per accedere allo Servizio **Passo dopo Passo** occorre rivolgersi, di norma, al Servizio Sociale di riferimento che fisserà un primo colloquio con l'Ente Gestore.

Il Responsabile dei Servizi Sociali del Comune di Clusone, referente dello Servizio **Passo dopo Passo** per l'Ente gestore, effettua un primo colloquio informativo e conoscitivo e illustra le procedure e i requisiti per l'ammissione.

La domanda presentata da parte dell'interessato o da chi lo rappresenta (genitori/tutore/curatore/amministratore di sostegno.), redatta mediante specifica modulistica, è da inviare ai Servizi Sociali d'Ambito del Comune di Clusone.

Alla domanda vanno allegati:

- verbale di invalidità civile e accertamento ai sensi della legge 104/92;
- documentazione sanitaria, diagnosi funzionale e relazioni cliniche aggiornate;
- relazioni inerenti altri servizi precedentemente frequentati;
- relazione sociale;
- attestazione relativa all'Indicatore della Situazione Economica Equivalente (ISEE) in corso di validità, ai fini del calcolo della retta. In caso di mancata presentazione di certificazione ISEE verrà applicata la retta massima prevista.

Per i **soggetti residenti** nell'Ambito territoriale, la richiesta di ammissione viene condivisa con l'Equipe di Valutazione Multidimensionale che definisce, per ogni soggetto, un percorso orientativo.

L'Equipe, in caso di più richieste, decide le priorità per i nuovi inserimenti, tenuto conto dei seguenti criteri, che verranno valutati congiuntamente:

- Condizione di gravità e caratteristiche della persona disabile;

- Condizione di fragilità del nucleo familiare;
- Urgenza sociale;
- Residenzialità territoriale;
- Data di presentazione della domanda.

Per i **soggetti non residenti** nell'Ambito Territoriale, le richieste vengono valutate da un'equipe composta da: Responsabile Servizi Sociali, Coordinatore del servizio, Servizio sociale di riferimento.

Successivamente alla presentazione della domanda, il Responsabile del servizio, il Coordinatore del Servizio **Passo dopo Passo** e l'Assistente Sociale di riferimento incontrano l'interessato e la sua famiglia per approfondire le motivazioni della richiesta e la situazione personale, clinica, familiare e sociale del soggetto.

Nel frattempo si raccolgono, se necessario e previa autorizzazione, ulteriori dati contattando i servizi che hanno in carico la situazione: Servizio di Neuropsichiatria Infantile (UONPIA), Scuola, Centri specialistici riabilitativi ecc.

I **posti** messi a disposizione della sperimentazione sono **6** e le età dei ragazzi spaziano dai 4 ai 17 anni. Viene garantita la presa in carico del minore ed il sostegno al suo contesto di vita (famiglia e rete sociale). Di norma, i progetti del Passo dopo Passo prevedono una frequenza *fino ad un massimo di 12 ore settimanali*.

Definisce criterio di priorità la particolare fragilità (*spettro dell'autismo livello 2/3, situazioni familiari complesse*), oltre che l'assenza di altri interventi a supporto (ad esempio percorso riabilitativo avviato presso la NPI).

4.3 PRESA IN CARICO E ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

Una volta pervenute le autorizzazioni all'inserimento, il coordinatore del servizio e la psicologa incontrano la famiglia ed il minore per avviare la presa in carico.

Si possono distinguere le seguenti fasi:

- ⇒ **Fase 1** – Accoglienza e analisi del bisogno: analisi del funzionamento della persona, rilevazione delle aspettative della famiglia, raccolta dati sulle reti formali e informali;
- ⇒ **Fase 2** - Conoscenza del minore ed osservazione in momenti strutturati (valutazione funzionale) e non (fase di paring);
- ⇒ **Fase 3** - Predisposizione del Progetto Individuale e condivisione con la famiglia: analisi dei

dati ottenuti durante la valutazione, definizione degli obiettivi, definizione della lista dei rinforzi. Mappatura delle risorse/opportunità del territorio e della possibilità del loro utilizzo, concertazione con le altre risorse già attivate, laddove sono presenti;

- ⇒ **Fase 4** - Attivazione del Progetto Individuale: realizzazione delle azioni definite nel progetto, condivisione delle strategie con la famiglia e le istituzioni in cui inserita la persona
- ⇒ **Fase 5** - Valutazione: verifica delle attività in essere in relazione agli obiettivi identificati.

Ogni progetto viene aggiornato almeno semestralmente. I principali strumenti di valutazione in uso sono:

- Valutazione funzionale: PEP 3, TTAP, VINELAND 2, ABAS II (Adaptive Behavior Assisment System), V-CAA, test che valutano le funzioni esecutive
- Costruzione di una Baseline in base ai dati raccolti e verifica dell'andamento dell'intervento
- Condivisione con la famiglia e il servizio specialistico di riferimento (NPI territoriale) della relazione con i punti di forza e di debolezza della persona
- Stesura del PEI e degli obiettivi
- Schede di rilevazione dell'attività e degli obiettivi raggiunti
- Schede di verifica.

4.4 GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

La lista d'attesa viene gestita direttamente dal Responsabile del Servizio dell'Ente gestore e seguirà i seguenti criteri:

- Condizione di gravità e caratteristiche della persona disabile;
- Condizione di fragilità del nucleo familiare;
- Urgenza sociale;
- Residenza nell'Ambito Territoriale;
- Data di presentazione della domanda.

4.5 DIMISSIONI E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE

La dimissione dal servizio avviene:

- su richiesta della persona, della famiglia, del tutore/curatore/amministratore di sostegno per sopravvenute nuove esigenze e deve esser data comunicazione scritta al Comune di Clusone e per conoscenza al coordinatore del servizio almeno 30 giorni prima;

- su proposta del servizio per conclusione e/o modifica del progetto individualizzato. In questo caso le dimissioni sono valutate dalla Commissione sopra descritta e successivamente discusse e concordate con la famiglia;
- a seguito di assenza ingiustificata da parte della famiglia per oltre trenta giorni;
- a seguito di assenza giustificata del fruitore per motivi di salute per oltre 6 mesi consecutivi, previa valutazione da parte della Commissione;
- per mancato pagamento della retta di frequenza;
- Per raggiungimento della maggiore età.

La continuità assistenziale è garantita in caso di urgenze o eventi imprevisti, in relazione alla tipologia e alla complessità assistenziale delle persone con disabilità. La necessità o meno di inviare le persone in PS è empiricamente valutata dal personale di servizio presente in struttura all'atto dell'evento critico. Dopo aver posto la persona in una condizione di sicurezza e/o toglierlo da eventuali imminenti pericoli di vita, gli operatori contattano il 112, contestualmente informano la famiglia e il responsabile di struttura se non presente.

La continuità assistenziale viene garantita anche in caso di trasferimento presso altre UDO, garantendo il passaggio di consegne, l'accompagnamento e la trasmissione di tutte le informazioni in possesso e della progettualità attuata così da garantire continuità negli interventi riabilitativi ed educativi.

4.6 RAPPORTO CON LE FAMIGLIE

Attenzione, ascolto, informazione e collaborazione sono gli obiettivi perseguiti nel rapporto con le famiglie dei bambini/ragazzi che frequentano il servizio.

Sono previsti colloqui periodici con la famiglia, per condividere strategie e obiettivi.

Il referente educativo è la figura di riferimento per informazioni relative alla quotidianità: organizzazione, funzionamento del servizio e segnalazione di disservizio. Per informazioni di carattere generale relative al proprio familiare e per informazioni in merito alle attività e al progetto individualizzato, in fasce orarie e giorni prestabiliti – previo appuntamento – è disponibile il referente educativo e lo psicologo del servizio.

- Colloqui informativi e di confronto: si effettuano almeno due colloqui all'anno, per la presentazione e la verifica del progetto educativo individualizzato.
- Ogni genitore può chiedere all'équipe dello STA incontri di verifica riguardo al proprio figlio

in caso di specifiche necessità.

- Assemblea dei genitori: viene convocata dal Responsabile del Servizio d'intesa con il Coordinatore, o su domanda motivata da parte dei genitori stessi o del loro rappresentante, almeno due volte all'anno. L'assemblea dei genitori viene informata sulla programmazione generale, sugli indirizzi e le attività del servizio.
- Organizzazione di momenti di socializzazione: durante l'anno vengono organizzati momenti di incontro e socializzazione tra le famiglie e gli operatori.

I familiari hanno libero accesso alla struttura previo contatto telefonico e possono chiedere di incontrare Coordinatore/educatore di riferimento in qualsiasi momento dell'anno per eventuali chiarimenti o per mettere al corrente il servizio di alcuni eventi problematici o di alcuni cambiamenti che possono influire sul normale benessere dell'utente. È importante che detti incontri siano calendarizzati mediante appuntamento, in modo da garantire il tempo e l'attenzione necessari.

4.7 RAPPORTO CON IL TERRITORIO

Il Servizio si vuole porre come NODO QUALITATIVO della rete territoriale, mettendo a disposizione esperienze, competenze e conoscenze per sensibilizzare e costruire con le comunità **comportamenti consapevoli** rispetto alle modalità di relazione e di coinvolgimento dei ragazzi con autismo, incentivando la costruzione di spazi concreti d'inserimento nelle comunità di appartenenza.

Il Servizio Territoriale Autismo COLLABORA sia con enti istituzionalizzati (Neuropsichiatria, Servizi Sociali comunali, Oratori) sia con enti non istituzionalizzati (associazioni di genitori, volontari, gruppi sportivi) ma soprattutto con le famiglie dei ragazzi.

Alla base del lavoro di rete vi è la CONVINZIONE che per ciascuna persona, indipendentemente dal livello di gravità, si possa e si debba non solo approntare un percorso abilitativo, ma anche un percorso di vita che miri il più possibile alla sua soddisfazione.

Sono molte le attività che si svolgono all'esterno del Servizio e questo avviene per la necessità di sfruttare spazi e opportunità e per concretizzare l'obiettivo della socializzazione:

- ✓ Collaborazioni che sono andate consolidandosi nel tempo e sono diventati appuntamenti fissi come la collaborazione con la scuola dell'infanzia Clara Maffei di Clusone, le scuole del comprensorio di Clusone, la biblioteca di Parre, i vari oratori dei nostri comuni, collaborazione con i Comuni (ristrutturazione delle panchine pubbliche, pulizia dei parchi

ecc.).

- ✓ Collaborazione con le scuole professionali/Istituti Superiori/Università per accogliere esperienze di tirocinio o di alternanza scuola lavoro.
- ✓ Sensibilizzazione e organizzazione di eventi la giornata del 2 APRILE giornata mondiale dell'autismo.
- ✓ Promozione e realizzazione di percorsi formativi verso organizzazioni e enti del territorio o confinanti.

4.8 RETTA MENSILE APPLICATA AI FRUITORI

La retta mensile applicata ai fruitori del servizio Passo Dopo Passo è pari a € 40,00.

In caso di assenza programmata e duratura dal Servizio, la famiglia è pregata di avvisare almeno con 7 giorni d'anticipo il Coordinatore del Servizio.

In caso di malattia o di assenza improvvisa i genitori devono avvisare il Coordinatore/operatori del servizio il prima possibile al fine di agevolare l'attività. Le ore/ giorni di assenza non verranno recuperate. In caso di assenza per l'intero mese, se preventivamente programmata, verrà decurtata la quota di partecipazione nella misura del 40%.

4.9 SERVIZI COMPRESI/NON COMPRESI NELLA RETTA

I servizi inclusi nella retta sono:

- tutte le attività educative strutturate in laboratori: attività indirizzate verso l'autonomia personale, attività con significato prevalentemente psicomotorio, attività affettivo-relazionali, attività con significato prevalentemente occupazionale, attività mirate al mantenimento del livello culturale/cognitivo raggiunto previste secondo il progetto individualizzato di ogni ospite;
- mensa: è garantito il servizio mensa come sopra illustrato;
- parco mezzi: disponibilità di mezzi per garantire i servizi di accompagnamento necessari per la realizzazione di attività territoriali.

Sono esclusi dalla retta, per cui sarà richiesta la partecipazione economica della famiglia i costi relativi a:

- in generale tutte le attività che prevedono costi aggiuntivi (ticket per ingressi, aperitivo al bar, ecc.);
- trasporti da e verso casa.
-

4.10 TUTELA DEI DIRITTI DELLE PERSONE

Questa amministrazione, esclusivamente per finalità istituzionali e per obbligo di legge e regolamento esegue svariati trattamenti di dati personali.

La titolarità di questi trattamenti è dell'Amministrazione Comunale. Ogni singolo trattamento sarà eseguito sotto la responsabilità diretta di soggetti, a ciò appositamente designati a mente dell'art. 2 quatordecies del Codice della Privacy italiano, come integrato dal D.lgs. 101/2018.

Questa amministrazione ha nominato Responsabile Comunale della Protezione dei Dati Personal, a cui gli interessati possono rivolgersi per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti derivanti dalla normativa nazionale e comunitaria in materia di protezione dei dati personali:

- Contatti: Benzoni Giacomo 3314306559 dpo-clusone@studio-sis.it

I dati personali – anche in formato di immagini o riprese audiovisive - sono trattati in modalità cartacea, quando sono raccolti in schedari debitamente custoditi, o Informatica, mediante memorizzazione in un apposito data-base, gestito con apposite procedure informatiche. In entrambi i casi l'acceso è riservato al solo personale appositamente designato del trattamento.

La raccolta di questi dati personali è per questa Amministrazione Comunale obbligatoria, in quanto trattasi di un trattamento di dati personali effettuato per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri a mente dell'art. 2-ter del Codice della Privacy italiano, come integrato dal D.lgs. 101/2018. Un eventuale rifiuto al conferimento volontario dell'interessato determina l'obbligo dell'acquisizione d'ufficio del dato.

I dati raccolti non possono essere ceduti, diffusi o comunicati a terzi, che non siano a loro volta una Pubblica Amministrazione, salvo le norme speciali in materia di certificazione ed accesso documentale o generalizzato. Per ogni comunicazione del dato a terzo che non sia oggetto di certificazione obbligatoria per legge o che non avvenga per finalità istituzionali nell'obbligatorio scambio di dati tra PA, l'interessato ha diritto a ricevere una notifica dell'istanza di accesso da parte di terzi e in merito alla stessa di controdedurre la sua eventuale contrarietà al trattamento.

Rispetto alla eventuale raccolta e all'archiviazione di dati personali appartenenti a particolari categorie (già definiti come "sensibili") o dati genetici e biometrici o dati relativi a condanne penali e reati (art. 9 e 10 del Reg. UE), dette operazioni saranno eseguite solo con la più stretta osservanza delle norme di riferimento.

A seguito della consultazione del sito istituzionale di questa amministrazione è possibile che avvenga la raccolta automatica di dati personali, ma mai questi dati potranno servire all'identificazione dei cittadini, senza il loro previo consenso espresso. Detti trattamenti automatizzati per mezzo dell'utilizzo del sito web istituzionale sono impliciti nell'uso dei protocolli di comunicazione di Internet.

4.11 STRUMENTI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

È prevista la rilevazione del grado di soddisfazione delle famiglie e degli operatori, attraverso la somministrazione di questionari appositamente predisposti. La rilevazione viene espletata con cadenza annuale.

Ogni famiglia riceve direttamente il questionario con allegate le informazioni sulle modalità di restituzione.

I risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari è presentata agli interessati attraverso appositi incontri.

È inoltre messa a disposizione, presso il servizio, una scheda per esprimere lamenti/apprezzamenti da parte dei familiari, che riceveranno risposta entro e non oltre 30 giorni dalla loro segnalazione.

L'introduzione di indagini sistematiche sul grado di soddisfazione di familiari e operatori è finalizzata alla raccolta di informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti agli utenti attraverso l'attivazione di azioni migliorative delle criticità emerse.

5. ATTIVITÀ E PROGETTI CORRELATI

5.1 IL SERVIZIO TERRITORIALE AUTISMO

Il Servizio Territoriale Autismo (STA) ha come obiettivo principale il miglioramento della qualità di vita delle persone con disturbo dello spettro autistico e delle loro famiglie. Attraverso un'équipe multidisciplinare, il servizio propone interventi personalizzati mirati a sviluppare autonomie personali, abilità sociali, cognitive e lavorative, promuovendo l'inclusione nella comunità. Il supporto si estende anche alla famiglia, coinvolta attivamente nella definizione e nel monitoraggio del progetto educativo individualizzato, e al territorio, attraverso iniziative volte alla sensibilizzazione e all'integrazione sociale. Le strategie utilizzate includono approcci cognitivo-comportamentali, l'uso di supporti visivi e la comunicazione aumentativa alternativa (CAA). Il servizio si rivolge prioritariamente ai residenti dell'Ambito Territoriale Sociale Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve, ma può accogliere anche persone provenienti da altri comuni su richiesta dei servizi competenti. Il **Servizio Territoriale Autismo (STA)** offre un'ampia gamma di interventi educativi,

abilitativi e sociali rivolti a bambini, ragazzi e adulti con diagnosi di disturbo dello spettro autistico. Le attività si svolgono in piccoli gruppi o in rapporto individuale, sulla base di progetti educativi personalizzati, e sono strutturate in diversi moduli di frequenza: per i minori fino ai 16 anni si prevedono attività pomeridiane prevalentemente in piccoli gruppi, mentre per adolescenti e adulti sono previsti percorsi a tempo pieno (30 ore settimanali) o part-time (14 ore settimanali). Il servizio propone anche training specifici tematici aperti anche a persone non iscritte allo STA, mirati allo sviluppo di abilità sociali, comunicative, occupazionali e di autonomia.

Le attività educative spaziano da laboratori di abilità sociali e autonomie personali, a percorsi socio-occupazionali, laboratori espressivi, sportivi e sul tempo libero, sempre condotti da personale qualificato. L'intervento educativo si basa su strategie evidence-based, tra cui approcci cognitivo-comportamentali, l'uso di supporti visivi e la comunicazione aumentativa alternativa (CAA). Ogni progetto è condiviso con la famiglia e il servizio sociale di riferimento, costantemente monitorato e aggiornato nel tempo.

L'accesso al servizio avviene tramite segnalazione del Servizio di Neuropsichiatria o del Servizio Sociale comunale, seguito da un percorso valutativo e da un incontro conoscitivo. È prevista una partecipazione ai costi modulata su base ISEE per i residenti nell'Ambito, mentre per i non residenti è possibile attivare convenzioni con i Comuni di residenza. Il rapporto con le famiglie è fondato su ascolto, confronto e collaborazione continua, con momenti strutturati di verifica e condivisione.

Lo STA opera inoltre in stretta rete con il territorio, collaborando con enti pubblici, scuole, associazioni e realtà locali, per promuovere l'inclusione e la partecipazione attiva delle persone con autismo alla vita della comunità. Particolare attenzione è riservata alla sensibilizzazione e alla creazione di contesti significativi e accoglienti, capaci di valorizzare le competenze e il potenziale di ciascuna persona.

5.2 PROGETTO CASE MANAGEMENT

Tra i servizi offerti all'interno della struttura, oltre al Progetto "Passo dopo Passo" e al Servizio Territoriale Autismo, si colloca anche il **Progetto di Case Management**, una misura introdotta da Regione Lombardia nel 2013 (DGR 392/13) e attuata sul territorio dell'ATS di Bergamo attraverso l'accreditamento del Comune di Clusone, in qualità di Ente Capofila dell'Ambito Valle Seriana Superiore e Valle di Scalve. Tale progetto nasce con l'obiettivo di supportare le famiglie che hanno al

proprio interno minori o adulti con diagnosi di disturbo dello spettro autistico, offrendo un accompagnamento concreto nella gestione quotidiana e nel coordinamento dei diversi servizi coinvolti.

Il Case Management si configura come un intervento trasversale, che non si limita a un solo ambito educativo o terapeutico, ma mira a costruire un quadro complessivo e condiviso degli interventi necessari per la persona e per la sua famiglia, mettendo in rete le risorse esistenti e valorizzando le competenze del territorio. Il progetto ha una durata annuale, corrispondente in linea generale all'anno solare, e prevede un articolato percorso di presa in carico suddiviso in fasi successive, che comprendono l'accoglienza e l'analisi del bisogno, la definizione del progetto individuale, la sua attuazione operativa e una fase finale di valutazione.

Fin dal primo contatto, l'equipe si concentra sull'ascolto delle famiglie, analizzando i bisogni specifici del nucleo, le risorse già attive, le reti formali e informali coinvolte e le criticità da affrontare. Sulla base di queste informazioni, viene costruito un progetto individualizzato che tiene conto non solo degli obiettivi abilitativi e assistenziali, ma anche della qualità della vita del soggetto e del suo contesto familiare. Il progetto così definito viene poi attivato attraverso un supporto concreto nella messa in rete degli interventi, nel monitoraggio dell'andamento e nel coordinamento con i servizi coinvolti, come scuola, servizi sociali, neuropsichiatria e realtà associative.

Durante tutto il percorso, le famiglie vengono accompagnate da un operatore con funzione di case manager, individuato all'interno del team del Servizio Territoriale Autismo, composto da un coordinatore, sei educatori e una psicologa. Gli interventi possono prevedere attività di consulenza per i genitori, momenti di confronto con la scuola e altri operatori della rete, percorsi di parent training, gruppi di mutuo aiuto, attività con fratelli o adolescenti, e un costante sostegno alla relazione familiare. Le azioni sono sempre orientate a rafforzare le capacità della famiglia di affrontare le difficoltà legate alla condizione del proprio familiare e a migliorarne l'autonomia, il benessere e l'inclusione sociale.

L'accesso al progetto avviene tramite presentazione di domanda da parte della famiglia, che può essere inoltrata all'Ambito o direttamente all'ATS. Una volta ottenuta l'autorizzazione, il servizio prende in carico la famiglia e avvia il percorso nei tempi previsti dalla normativa. Il finanziamento delle attività avviene attraverso voucher individuali, il cui importo è stabilito annualmente da ATS in base a criteri regionali. Non rientrano nel finanziamento attività di natura strettamente educativa,

sanitaria o riabilitativa, poiché il progetto è specificamente centrato sul supporto, la consulenza e il coordinamento della rete di intervento.

Il Progetto di Case Management rappresenta dunque uno strumento prezioso per offrire alle famiglie un punto di riferimento stabile e competente, capace di leggere i bisogni, orientare le scelte e costruire insieme percorsi realistici e sostenibili nel tempo. La sua attuazione sul territorio si fonda su una forte sinergia tra istituzioni, operatori e famiglie, con l'obiettivo comune di promuovere una migliore qualità della vita per le persone con autismo e per chi le accompagna quotidianamente.

5.3 VOUCHER AUTISMO

Il Comune di Clusone è ente accreditato da ATS Bergamo per l'erogazione del voucher autismo dal 2022 e nel 2024 ha gestito cinque domande, di cui quattro rinnovi e una nuova. La gestione degli interventi avviene in stretta collaborazione con le équipe multidisciplinari e tutti i servizi coinvolti sul territorio. Attraverso il Servizio Territoriale Autismo, il Comune opera anche nell'ambito della sperimentazione RIA Minori, e ha presentato la propria candidatura per continuare a erogare il voucher autismo in linea con le indicazioni regionali.

Per realizzare le attività previste, il Comune si avvale di operatori esterni selezionati tramite gara pubblica, attualmente coordinati dalla Cooperativa San Martino e da altre cooperative partner. Il Servizio Territoriale Autismo si rivolge a minori e giovani adulti con diagnosi di autismo e propone interventi educativi e abilitativi, laboratori creativi, attività socio-occupazionali e ludiche, organizzate sia individualmente che in piccoli gruppi, in base all'età e alle specifiche esigenze.

Il personale del servizio è composto da un responsabile, coordinatore, psicologo, educatori, assistente sociale, con la supervisione di un neuropsichiatra e, quando necessario, il coinvolgimento di esperti esterni come maestri d'arte o tecnici specializzati. Le prestazioni finanziate dal voucher vengono svolte all'interno della struttura dedicata al Servizio Territoriale Autismo, che dispone di ampi spazi organizzati in sale attività, uffici, cucina e servizi igienici, progettati per garantire la piena accessibilità anche ai mezzi di trasporto utilizzati dal servizio.

Gli spazi destinati agli interventi specifici del voucher sono due sale attività individuali, con condivisione di uffici e servizi comuni, e gli orari degli interventi vengono pianificati in modo coordinato con l'équipe per garantire la continuità delle attività ordinarie. La presenza costante della psicologa assicura il monitoraggio e il supporto continuo ai progetti.

L'accesso al servizio dà priorità alle famiglie residenti nell'Ambito Territoriale n. 9, mentre le richieste eccedenti vengono inserite in lista d'attesa e gestite secondo criteri di priorità basati sulla residenza e sull'ordine di arrivo. Gli interventi domiciliari e territoriali vengono invece garantiti esclusivamente nel territorio di riferimento.

Le modalità di erogazione degli interventi sono definite dall'équipe multidisciplinare di valutazione della ASST di residenza, che elabora un progetto individuale dettagliato. Questo progetto include la valutazione multidimensionale della persona, la descrizione degli interventi già attivi o da attivare nelle diverse aree di vita (salute, istruzione, socialità, mobilità, casa), e l'individuazione delle priorità e dei sostegni necessari, oltre alla nomina di un case manager che coordina il percorso di assistenza.

6. ACCESSO AGLI ATTI E RILASCIO DI COPIE

L'accesso agli atti pubblici e alle informazioni in possesso dell'Ente Gestore è disciplinato dal Regolamento per il diritto all'informazione e di accesso ai documenti amministrativi adottato dal Consiglio Comunale del Comune di Clusone nella seduta del 24/01/2005. La documentazione personale degli utenti può essere richiesta esclusivamente:

- dai familiari;
- dall'amministratore di sostegno;
- dal tutore;
- da chi ha un interesse diretto, concreto ed attuale.

Di norma, ogni richiesta scritta, se non comporta una ricerca complessa, completa di tutti gli elementi necessari per consentire all'Ufficio Servizi Sociali d'Ambito l'individuazione del documento, viene soddisfatta nel termine massimo di 30 giorni dal ricevimento calcolati a partire dal giorno di numerazione dell'istanza nel protocollo generale del Comune di Clusone. Una eventuale ricerca complessa porterà il predetto termine a 30 giorni. Nei tempi del procedimento bisogna tenere conto della comunicazione ai contro interessati.

Il rilascio di copie è disciplinato da Regolamento approvato con Delibera Consiliare e da tariffazioni definite da Deliberazione della Giunta Comunale

7. CONTROVERSIE

In caso di controversie non risolvibili con bonario accordo tra le parti è possibile richiedere l'intervento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ATS DI BERGAMO – Distretto di

competenza e dell’Ufficio di Pubblica Tutela ATS DI BERGAMO Via Gallicciolli n. 4 Tel. centralino ATS 035-385111.

8. A CHI RIVOLGERSI

Per eventuali informazioni:

- Referente del Comune di Clusone – via Somvico 2, Clusone

tel. **0346/89605**

e-mail: ambito@comune.clusone.bg.it

- Servizio Territoriale Autismo – Via Fiorine, 53 – Clusone 24023

cell: **3480909533**

e-mail: serviziotorritorialeautismoclusone@smartinocoop.com

- Coordinatore del Servizio Territoriale Autismo

cell: **3494135162**

e-mail: enrico.micheli@smartinocoop.com

- Assistente Sociale Comunale

9. ALLEGATI

Alla presente Carta dei Servizi si allegano le seguenti documentazioni:

⇒ Modulo apprezzamenti / lamentele

⇒ Questionario di soddisfazione

Presso l’Ente sarà invece disponibile la seguente documentazione, che verrà somministrata e raccolta secondo modalità e tempi definiti:

⇒ Domanda di ammissione

⇒ Modulo presa visione Carta dei Servizi

⇒ Modulo richiesta di dimissioni

PASSO DOPO PASSO

Spett.

Comune di Clusone

Ufficio Servizi Sociali Ambito

Territoriale n. 9 - Valle Seriana

Superiore e Valle di Scalve

Piazza S. Andrea 1

24023 Clusone

Scheda di comunicazione degli ospiti e/o familiari per esprimere apprezzamenti e/o lamentele

Il sottoscritto/a _____ nato/a a _____ il
_____ residente a _____ in via _____ tel. n°
_____ in qualità di _____ del/la sig./ra _____
nato/a il _____ a _____ residente a
_____ in via _____ n° _____
tel. n° _____

Oggetto della comunicazione

- Suggerimento
- Segnalazione
- Guasto
- Reclamo

Luogo e data

Firma

In relazione alla presente segnalazione è prevista una risposta da parte del servizio entro 15 gg.

PASSO DOPO PASSO

Questionario di Soddisfazione per le famiglie degli ospiti

Si chiede di esprimere, mettendo un segno sui numeri, un punteggio da 1 a 10, dove 1 rappresenta il valore più basso e 10 il valore più alto.

1. Siete soddisfatti della qualità delle comunicazioni con il coordinatore del servizio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

2. Siete soddisfatti della qualità delle comunicazioni con gli educatori del servizio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

3. Esiste la possibilità di parlare con il personale della vita quotidiana del servizio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

4. Esiste la possibilità di parlare delle attività programmate dal servizio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

5. Esiste la possibilità di parlare con il personale di esigenze particolari del proprio familiare?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

6. Siete soddisfatti delle informazioni ricevute rispetto al progetto individualizzato elaborato per il vostro familiare?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

7. Siete soddisfatti delle informazioni ricevute rispetto alla programmazione delle attività elaborata per il vostro familiare?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

8. Siete soddisfatti degli interventi educativi esercitati dal personale del servizio nei riguardi del vostro familiare?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

9. Siete soddisfatti delle attività programmate?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

10. Siete soddisfatti della pulizia e dell'ordine nel servizio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

11. Siete soddisfatti del servizio mensa offerto al servizio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

12. Siete soddisfatti del livello qualitativo generale delle prestazioni offerte al vostro familiare dal servizio?

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

Osservazioni _____

Elencate eventuali suggerimenti e osservazioni che a vostro parere potrebbero migliorare la qualità delle prestazioni offerte:

Data, _____