



la vecchia quercia

COOPERATIVA SOCIALE PER IL TERRITORIO

Servizi Artimedia

SFA ARTIMEDIA DI CALOLZIOCORTE

Via Vitalba n° 40 - Calolziocorte

tel. 0341/630909

sfa.calolziocorte@cooplvq.org

Carta dei servizi

Luglio 2019

Indice

1. Finalità e principi	p. 3
2. Obiettivi generali	p. 6
3. Destinatari	p. 6
4. Organizzazione	p. 6
5. Standard di Qualità	p. 11
4. Sistema di valutazione della soddisfazione	p. 13
Allegato 1	p. 14
Allegato 2	p. 16
Allegato 3	p. 19

1. Finalità e principi

Normativa di riferimento

I Servizi Artimedia articolano la propria offerta nel quadro della legislazione nazionale e regionale vigente in materia di servizi alla persona, aderendo al principio ispiratore che pone rilievo alla partecipazione attiva del cittadino ai servizi pubblici, e ponendosi come strumento di tutela e protezione sociale delle persone disabili, anche attraverso il lavoro di integrazione e di rete con gli altri Servizi presenti sul territorio.

La legge nazionale 8 dicembre 2000 n. 328 “ Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” fissa come principi generali e finalità (art.1) “l’impegno ad assicurare alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi, promuovere interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, prevenire, eliminare o ridurre le condizioni di disabilità, bisogno e di disagio individuale e familiare, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione Italiana”.

Lo SFA Artimedia di Calolziocorte ha il suo riferimento normativo nella dgr. 7433 del 13 giugno 2008 “Definizione dei requisiti minimi per il funzionamento delle unità d’offerta sociale servizio di formazione all’autonomia per le persone disabili”.

Storia, evoluzione e finalità dei Servizi Artimedia

Dalla fine degli anni '90 si è evidenziata sul territorio del Comune di Lecco un’area scoperta in termini di opportunità e servizi, rappresentata da soggetti adulti, portatori di disabilità medio-grave, non in grado di accedere ad un lavoro ma in grado di esprimere residue capacità operative e con una rappresentazione di sé come adulto-lavoratore.

Grazie ad una costante attenzione a leggere la domanda sociale, insieme ad un’elaborazione continua di proposte ed esperienze, si è arrivati nel 1998 alla definizione di una risposta strutturata, in grado di porsi in una logica di organizzazione e programmazione di interventi territoriali. E’ nato così il **Laboratorio Artimedia**, di titolarità comunale, con la gestione da parte di Cooperative afferenti al Consorzio Consolida di Lecco. Tale esperienza, rivolta a persone disabili della città di Lecco ma anche del circondario, si sviluppava come proposta successiva a percorsi di formazione erogati dal Centro Servizi Formativi del Comune di Lecco, e differenziava le proprie attività in tre percorsi: un percorso lavorativo ed uno socio-relazionale collocati a Lecco, ed un percorso addestrativo collocato a Calolziocorte.

Con i cambiamenti e le possibilità introdotte dalla normativa regionale, nell’anno 2008 il Laboratorio Artimedia ha convertito la propria attività in servizi formalmente riconosciuti e con una strutturazione definita, con la creazione di un modello trasferito anche ad altre zone del territorio provinciale, ed arrivando ad una definizione di servizi articolata e complessa. Ad oggi questa è la fotografia della rete dei Servizi Artimedia:

SERVIZI ARTIMEDIA				
CSE 1 Lecco	CSE 2 Lecco	CSE 3 Casatenovo	SFA Calolziocorte	SFA Oggiono
n. 30 posti	n. 30 posti	n. 30 posti	n. 35 progetti	n. 35 progetti

I **Servizi Artimedia** articolano quindi la propria offerta, oltre che nei due CSE con titolarità del Comune di Lecco e a gestione del Consorzio Consolida tramite rapporto di coprogettazione, in due Servizi di formazione alle autonomie (SFA) ubicati in Calolziocorte ed Oggiono e in un altro CSE con sede a Casatenovo, a titolarità diretta della Cooperativa

Sociale La Vecchia Quercia di Calolziocorte.

Tale sistema, costruito a partire da un'integrazione delle programmazioni, consente di proporre all'utenza un'offerta diversificata, soprattutto grazie alla possibilità di percorsi integrati, garantendo dinamismo e complementarità tra le proposte, una flessibilità dell'offerta ed una razionalizzazione delle risorse, insieme alla mobilità degli utenti sui servizi in relazione alle caratteristiche e ai bisogni, con la creazione di percorsi personalizzati.

Questa modalità di intervento, nella logica delle indicazioni della DGR 116/2013, si realizza concretamente in una quotidiana dinamicità dei servizi, che prevede lo spostamento di gruppi di utenti ed operatori sulle diverse sedi dei Servizi Artimedia, per svolgere specifiche attività occupazionali, di utilità sociale, espressive, aggregative, ecc... coerentemente con il progetto individualizzato delle persone, e garantendo il più possibile una ricchezza della proposta educativa.

Pertanto le attività di gruppo dello SFA si svolgono in parte all'interno degli spazi dello stesso, in parte nelle altre sedi dei Servizi Artimedia e dei Servizi della Rete, o ancora in contesti esterni ai servizi presso realtà e soggetti del territorio (Parrocchie, Associazioni, strutture).

Allo stesso modo gli spazi del servizio sono a disposizione di gruppi di utenti ed operatori provenienti dalle altre sedi e da altri servizi, con l'obiettivo di consentirne l'utilizzo mirato in base agli obiettivi previsti dai progetti.

La realizzazione di tali attività e percorsi integrati sopra descritta, contribuisce a garantire una flessibilità degli interventi, nel tentativo di renderli maggiormente aderenti ai bisogni dell'utenza. Questo comporta l'assunzione di una maggior attenzione sul piano organizzativo, volta a monitorare il mantenimento dei requisiti strutturali e gestionali dei servizi richiesti dalla normativa.

La dimensione progettuale dei Servizi Artimedia guarda infatti alla complessità del problema dell'integrazione sociale della persona disabile, ponendo attenzione ai processi a sostegno dell'autonomia possibile e perseguibile. L'integrazione sociale deve essere dunque finalizzata a perseguire e a realizzare una dimensione di benessere della persona, all'interno della quale siano salvaguardati i diritti, i bisogni e le caratteristiche soggettive, nel rispetto dell'essere adulto, che richiede un'elaborazione continua dei percorsi proposti ed un lavoro di riconoscimento sociale e culturale che guardi alle abilità più che al deficit e ricollochi la persona disabile in un ruolo attivo per sé, per la propria famiglia e per il contesto di vita.

I Servizi Artimedia fanno riferimento, per la definizione degli orientamenti e delle linee generali di programmazione, allo staff di coordinamento dei Servizi Artimedia e allo staff della Rete dei Servizi per la disabilità del Comune di Lecco (di cui i CSE 1 e 2 fanno parte insieme al C.D.D. "La casa di Stefano", alla C.S.S. "Casa L'Orizzonte", al CFPP del Consorzio Consolida, all'Assistenza Educativa Scolastica del Settore Educazione del Comune di Lecco, e ai Servizi Sociali d'Ambito di Lecco).

I Servizi Artimedia partecipano attivamente all'elaborazione delle politiche territoriali a livello distrettuale e provinciale, riconoscendo al Comune di Lecco un ruolo di coordinamento del processo di consolidamento ed orientamento delle linee di indirizzo provinciali in quanto Ente Capofila dell'Accordo di Programma distrettuale per la realizzazione del Piano di Zona 2015-2017, e a cui è stato riconosciuto a livello provinciale la titolarità ad un ruolo di coordinamento dell'area disabilità.

Finalità della carta dei servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di conoscenza a disposizione dei cittadini, del territorio e di altri servizi, e rende espliciti i criteri attraverso i quali vengono progettati, pensati, organizzati e gestiti i Servizi Artimedia sul territorio provinciale. Per la natura evolutiva

propria di ogni intervento sociale, la carta viene periodicamente aggiornata e modificata in ragione dei cambiamenti che investono il Servizio.

I principi di erogazione del servizio

Il Servizio recepisce e fa propri i principi indicati dalla normativa che ha introdotto la Carta dei Servizi come strumento per la tutela dei diritti dei cittadini a usufruire di servizi di qualità.

Uguaglianza

I Servizi Artimedia garantiscono ai cittadini l'erogazione delle prestazioni previste senza distinzione di sesso, razza e religione.

Imparzialità

I Servizi Artimedia operano secondo criteri di obiettività, cercando di accogliere con uguale impegno e attenzione tutte le persone.

Continuità

I Servizi Artimedia garantiscono che le prestazioni vengono erogate in maniera continuativa, con l'impegno ad arrecare il minor disagio possibile a fronte di imprevisti o cause di forza maggiore, che potrebbero agire negativamente sull'erogazione del servizio.

Partecipazione

La famiglia dell'utente e, ove possibile, l'utente stesso vengono informati sulle modalità di funzionamento del servizio e coinvolti nell'elaborazione del Progetto personalizzato.

Professionalità

I Servizi Artimedia assicurano la presenza di operatori qualificati e impegnati in percorsi di formazione continua, che condividono strumenti e metodologie di lavoro.

Lavoro di rete con i servizi del territorio

I Servizi Artimedia lavorano promuovendo nelle persone la partecipazione e il coinvolgimento nella realizzazione del proprio progetto di vita, e pongono attenzione ai raccordi e alla collaborazione con i soggetti del territorio (altri servizi per la disabilità del territorio provinciale - CSE, SFA, CDD, CSS, RSD...-, i servizi sociali territoriali di riferimento per ciascuna persona, il Servizio Disabili dell'ASL della provincia di Lecco, il Centro Servizi Formativi del Consorzio Consolida, Scuole, realtà del volontariato, dell'associazionismo e della Cooperazione Sociale).

<p style="text-align: center;">Servizi Artimedia SFA Artimedia - Calolziocorte</p>
--

2. Obiettivi generali

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio sociale territoriale che si propone di promuovere la ricerca e lo sviluppo di percorsi di integrazione all'interno di contesti normali di vita, attivando interventi individualizzati a favore di persone con disabilità che possiedono discrete capacità relazionali e di comunicazione.

Tale utenza, per propria caratteristica, non necessita di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale.

Il servizio si caratterizza per l'offerta di percorsi socio-educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.

La finalità è favorire l'inclusione sociale della persona sviluppando e potenziando le sue autonomie personali. Il servizio contribuisce, inoltre, all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che dovrà avvenire in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

Lo SFA sviluppa un progetto che coniuga una pluralità di livelli:

- attività di natura socio-occupazionale in cui sono presenti la dimensione formativa, educativa e (ri)abilitativa per garantire un processo di costante investimento sulle qualità e potenzialità residue della persona oltre che a un percorso di mantenimento e/o potenziamento cognitivo;
- sostegno all'autonomia personale e sociale e al mantenimento delle dimensioni relazionali e di socializzazione;
- collaborazione con le famiglie nella condivisione di un progetto personale.

3. Destinatari

Lo SFA Artimedia-Calolzio rivolge quindi la sua offerta a:

- persone disabili di età compresa fra i 16 e i 35 anni;
- persone, anche di età superiore a 35 anni, con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio-sanitario necessitano, per la loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali;

Non possono accedere allo SFA persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.

4. Organizzazione

Sede e ricettività

Lo SFA Artimedia-Calolzio si trova a Calolziocorte in Via Vitalba,40.

La capacità ricettiva non si identifica con un numero di posti ma, basandosi il servizio sul progetto individualizzato, sul numero massimo di progetti contemporaneamente attivi. La massima capacità progettuale dello SFA è definita in 35 progetti.

Calendario delle attività

Il calendario del Servizio viene definito annualmente e prevede un'apertura di 47 settimane, con chiusure in occasione delle festività natalizie, pasquali e nazionali, ed un orario settimanale di 34 ore.

Il Servizio è aperto, di norma, da lunedì a venerdì, dalle 8.45 alle 15.30. Grazie ad una lettura attenta dei bisogni dell'utenza e delle famiglie, i Servizi Artimedia strutturano le proprie attività anche in orari differenti, prolungando la possibilità di permanenza al servizio in alcuni giorni della settimana, e realizzando attività straordinarie nei fine settimana o nell'orario serale. In alcune occasioni il Servizio partecipa, con il coinvolgimento degli utenti, a fiere e iniziative promozionali.

L'organizzazione prevede una scansione di proposte specifiche per i periodi settembre-maggio e giugno-luglio, caratterizzando maggiormente il periodo estivo con l'utilizzo di spazi esterni e con iniziative di tipo socio-ricreativo.

Articolazione organizzativa

La giornata- tipo prevede:

8.45 - 9.00 accoglienza

9.00 - 11.30 attività di laboratorio

11.45 - 12.45 pranzo, igiene personale

12.45 - 13.15 pausa caffè (attività per centri di interesse)

13.30 - 15.15 attività di laboratorio

15.30 uscita

Obiettivi specifici di intervento

Il Servizio sviluppa una programmazione per sottogruppi omogenei per caratteristiche, all'interno della quale viene posta cura alla personalizzazione del progetto educativo. Le proposte si declinano attraverso l'attivazione di progetti personalizzati costruiti a partire da un'analisi attenta dei bisogni e delle potenzialità della persona, e ove possibile in condivisione con i familiari.

Le proposte educative possono prevedere l'attivazione di tre differenti percorsi contemplati dalla normativa regionale, in particolare dalla D.g.r. n.8/7433 del 13 giugno 2008, in considerazione delle caratteristiche delle persone inserite:

- Modulo formativo

Ha una durata massima di tre anni, in esso vengono realizzati interventi ed attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nei progetti individualizzati. In tale modulo si mettono le basi pratiche ed operative per il raggiungimento delle abilità che permettono l'attivazione di un percorso di tirocinio esperienziale esterno.

- Modulo di consolidamento

Ha una durata massima di due anni, è previsto e riservato a coloro che, al termine del percorso relativo al modulo formativo, non hanno raggiunto pienamente gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo di consolidamento mira ad una graduale riduzione degli interventi dello SFA fino alla dimissione, che può avvenire per una raggiunta integrazione sociale e/o lavorativa, oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale o sanitaria.

- **Modulo di monitoraggio**

È un modulo riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio inviante, di interventi di sostegno temporaneo da parte dello SFA, per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi.

Le persone accolte in questo modulo sono escluse dal conteggio che determina la capacità ricettiva ma anche ad esse è garantito un proprio progetto individualizzato.

- **Progetto cerebrolesioni acquisite**

È un modulo riservato a persone con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio-sanitario necessitano, per la loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali. Lo Sfa si pone, all'interno del loro progetto di vita, come servizio che possa affiancarli nell'acquisizione e nel recupero di abilità, necessarie a favorire, per quanto possibile, la vita indipendente. Inoltre il servizio si pone come facilitatore per l'apertura e/o il rinforzo di relazioni con il territorio di provenienza o con un nuovo territorio che possa essere attore efficace e positivo nella vita delle singole persone.

Per ogni persona accolta presso il servizio viene definito un Progetto individualizzato, che viene conservato nel fascicolo personale ed è aggiornato secondo la tempistica definita nel progetto medesimo.

Il progetto dettaglia gli obiettivi individuali specifici, i tempi di realizzazione, le attività previste e gli strumenti adottati, la tempistica delle verifiche periodiche ed il loro esito, la valutazione finale che attesta gli obiettivi raggiunti e la conseguente dimissione o necessità di un ulteriore modulo di consolidamento. Tale progetto si raccorda con una programmazione generale del servizio che permette di declinare il progetto educativo in una azione programmatica mirata dei singoli laboratori. L'area educativa di attenzione del sé e sviluppo della personalità è un'area educativa trasversale agli obiettivi formativi e di apprendimento.

Metodologia di intervento

La metodologia dell'intervento è basata sul lavoro di équipe. Gli operatori socio-educativi utilizzano specifici strumenti quali le schede di osservazione e valutazione funzionale, la programmazione formativa, di laboratorio, le tecniche di conduzione di attività di gruppo, la documentazione del lavoro svolto.

Il progetto individualizzato viene elaborato congiuntamente dall'équipe e, quando opportuno, è sottoposto per la condivisione anche alle figure specialistiche che hanno in carico l'utente.

L'équipe si incontra settimanalmente per discutere della programmazione dei casi particolari, delle attività, per le verifiche in itinere e finali, per l'organizzazione di eventi particolari. Sono previste delle riunioni plenarie delle diverse équipe dei servizi Artimedia al fine di valutare l'andamento complessivo del sistema Artimedia, condividere le valutazioni dei singoli servizi e favorire lo scambio di informazioni.

Personale e formazione

La struttura organizzativa del servizio prevede un Coordinatore e operatori con competenze tecniche, educative e formative.

L'équipe elabora in modo integrato la programmazione annuale, i progetti di gruppo e individuali, che vengono verificati in itinere e alla fine di ogni anno formativo. L'apporto specifico di ogni figura professionale permette una visione complessiva della persona, che guarda agli aspetti educativi, formativi e relazionali. Gli operatori si confrontano e definiscono le proposte, declinano gli obiettivi individuali, di gruppo e relativi ad ogni attività.

Piano della formazione

Viene stabilito annualmente un piano della formazione degli operatori dei Servizi Artimedia, al fine di garantire la qualificazione professionale degli operatori e un costante aggiornamento. Sono previste due modalità formative dell'équipe:

- percorsi di formazione interni all'équipe o grazie al contributo di altri operatori dei Servizi Artimedia e dei servizi per la disabilità territoriali facenti capo al Consorzio Consolida, rispetto ai metodi e alle tecniche dell'intervento educativo e della conduzione dell'attività di laboratori
- percorsi di formazione condotti da esperti e consulenti su temi specifici.

Servizi complementari

Accanto alle prestazioni socio-educative, occupazionali e assistenziali sono articolate diverse tipologie di offerta:

Percorsi di osservazione: i Servizi Artimedia mettono a disposizione del territorio provinciale le proprie competenze per attività realizzate ai fini orientativi e di valutazione per persone non ancora inserite in servizi per la disabilità o che richiedano una rivalutazione del proprio progetto personalizzato. Il processo viene attivato su richiesta dei Servizi d'Ambito del distretto di Lecco, ed ha valenza provinciale, secondo gli accordi territoriali che definiscono il distretto di Lecco quale soggetto deputato al coordinamento delle politiche e delle azioni inerenti all'area disabilità.

Servizi integrativi: la programmazione prevede attività integrate con altre realtà di servizi del territorio (CDD, CSE, Scuole, Corsi di Formazione per disabili), oppure veri e propri progetti realizzati nell'integrazione con altri servizi per favorire l'apertura e l'incontro con altri e l'aggregazione per interesse (attività teatrali e sportive, soggiorni di vacanza, esperienza di autonomia abitativa, presenza a fiere artigianali, apertura e gestione dello spazio di vendita dei prodotti).

Per alcune situazioni viene valutata la possibilità di attivazione di tirocini esperienziali in strutture, servizi ed enti esterni.

Servizi complementari: lo SFA garantisce l'organizzazione e l'accompagnamento all'esterno della struttura per la refezione;

Ammissioni e dimissioni

Le ammissioni e le dimissioni avvengono secondo le procedure individuate a livello territoriale dalla gestione associata di riferimento. Il Comune di residenza invia ai Servizi d'ambito del distretto di Lecco richiesta di osservazione finalizzata all'individuazione della tipologia di servizio più idoneo all'inserimento. Al termine del periodo di osservazione il Servizio invia ai Servizi d'Ambito relazione descrittiva ed indicazione della tipologia di

Servizio oppure un'indicazione orientativa alternativa; successivamente i servizi d'ambito concordano con il Comune di residenza della persona disabile il Servizio nel quale la persona verrà effettivamente inserita.

Il Comune di residenza e la famiglia dovranno far pervenire al servizio copia del documento di identità, verbale di invalidità, codice fiscale e tessera sanitaria, eventuale documentazione relativa a percorsi precedenti, eventuale diagnosi funzionale ed ogni altra documentazione ritenuta utile ai fini di una prima conoscenza della situazione.

La fase di inserimento ha una durata di quattro mesi al termine della quale viene inviata al Servizio inviante una relazione di ingresso con l'ipotesi progettuale formulata nella quale vengono esplicitate le finalità dell'intervento specificandone gli obiettivi. Il progetto viene inoltre condiviso con la famiglia, ed è sottoposto a revisione periodica con una costante attenzione ai cambiamenti, all'evoluzione o involuzione del singolo.

- **criteri e modalità di inserimento e dimissione**

Per l'inserimento, salvo quanto disposto dalla normativa e da discipline territoriali, è richiesta la presenza dei seguenti requisiti:

- compimento del 16 anno di età;
- idoneità alla vita di tipo comunitario; un adeguato livello di autosufficienza nelle autonomie personali e sociali e l'assenza di problematiche sanitarie tali da richiedere la presenza di personale sanitario;

La dimissione può avvenire su richiesta della famiglia, del comune di residenza e/o e del servizio ospitante per il sopravvenire di problematiche personali e sanitarie che determinano una diversa collocazione dell'ospite. In ogni caso il Servizio è impegnato ad elaborare una proposta riorientativa da condividere con il Comune di residenza del soggetto.

Contribuzione

La partecipazione ai costi da parte dei Comuni e delle famiglie è normata annualmente dal Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci o dagli Accordi territoriali.

Si rimanda **all'allegato 1** per le indicazioni in merito alle rette a carico di famiglie e comuni.

In caso di variazioni in merito alla contribuzione, alle famiglie viene inviata comunicazione scritta con relativi aggiornamenti.

5. Standard di qualità

QUALITÀ ORGANIZZATIVA	
Dimensione di qualità	Standard
Équipe	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La riunione di équipe viene realizzata ogni settimana. ▪ All'équipe partecipano stabilmente il coordinatore e gli educatori. ▪ L'équipe rappresenta un momento di scambio e confronto, finalizzato all'elaborazione della programmazione annuale, dei Progetti Individuali e la loro costante valutazione e verifica. Per questo, se necessario, può essere presente periodicamente il consulente/supervisore.
Tempi di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il servizio viene effettuato, di norma, dal lunedì al venerdì per 47 settimane l'anno (ad esclusione delle festività).
Sostituzioni	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Viene garantita la continuità del Servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti, secondo le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> – <i>sostituzione su emergenza</i> mediante spostamenti di personale all'interno del servizio; – <i>sostituzione programmata</i>: sostituzione garantita all'interno dell'organizzazione del servizio; – <i>sostituzione per lunghi periodi</i>: si ricorre a personale esterno, privilegiando operatori che già conoscono il servizio e prevedendo momenti preliminari di conoscenza e affiancamento.
Luoghi di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Struttura: rispondente agli standard strutturali. ▪ Strutture esterne: scelte con cura sul territorio, in base a criteri di efficienza e economicità, per poter differenziare i progetti.
Mezzi	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilità di pullmini attrezzati, che garantiscano la fattibilità delle uscite nel territorio ▪ attrezzature adeguate alla concretizzazione delle attività

QUALITÀ DELL'INTERVENTO	
Dimensione di qualità	Standard
<i>Personalizzazione dell'intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A ogni persona disabile viene dedicata un'attenzione individualizzata: alle sue capacità e ai suoi limiti, ai bisogni che esprime e alle risorse da valorizzare. ▪ Si individuano obiettivi generali e specifici, declinati poi in attività e proposte di piccolo, medio e grande gruppo. ▪ Il progetto viene verificato e rivisto annualmente e condiviso con utente e famiglia.
<i>Omogeneità e continuità nell'intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il servizio opera attraverso linee guida condivise dagli operatori e dagli enti gestori. ▪ Le funzioni di supervisione e coordinamento costantemente garantiscono la connessione tra le diverse parti del Servizio, e con l'esterno. ▪ La condivisione delle informazioni tra operatori e la documentazione del lavoro avviene mediante strumenti adeguati (diario, verbali, ...)

<i>Verifica e revisione del piano di intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gli operatori comunicano tempestivamente all'equipe eventuali scostamenti tra il piano di intervento previsto e i reali bisogni dell'utente. ▪ Si effettuano verifiche periodiche delle modalità di intervento, secondo le scadenze previste nel piano individuale.
<i>Relazione con l'ospite</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nella vita del Servizio, l'aspetto di relazione è considerato il tessuto su cui si intreccia la trama delle attività. Nella relazione di cura questo significa connotare il rapporto da un reciproco riconoscimento, per trasmettere la propria presenza e disponibilità. La comunicazione non viene affidata solo al linguaggio verbale, ma attraverso la capacità di riconoscere i messaggi che arrivano dal corpo dell'altro. ▪ L'operatore cerca di accogliere il bisogno della persona attraverso l'ascolto; concretamente, questo è inteso come possibilità di ampliare l'azione e la partecipazione degli ospiti. ▪ Vengono rispettati i tempi della persona e della sua famiglia. ▪ Ove possibile, vengono stimulate l'autonomia dell'utente nelle azioni quotidiane e il mantenimento delle relazioni con le reti del territorio. ▪ Si assicurano comportamenti e modalità relazionali che garantiscano il rispetto reciproco operatori e persone disabili.
<i>Relazioni con le famiglie</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il Servizio, soprattutto attraverso l'educatore di riferimento e il coordinatore, si impegna a creare con la famiglia un rapporto di collaborazione, basato sul rispetto e sulla fiducia.
<i>Relazioni con altri servizi ed enti del territorio</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il Servizio lavora costantemente in rete con altri servizi che si occupano di disabilità ▪ Promuove la collaborazione con altri servizi ed enti del territorio (vicinato, parrocchie, associazioni, aziende, scuole e servizi pubblici).

QUALITÀ PROFESSIONALE	
Dimensione di qualità	Standard
<i>Titoli e qualifiche</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gli operatori sono in possesso di qualifiche specifiche, come previsto dalla normativa.
<i>Formazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ E' previsto per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale.
<i>Nuovo personale</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ I nuovi operatori sono accompagnati alla conoscenza del Servizio dal coordinatore; è previsto un periodo di affiancamento che prevede momenti di compresenza sulle attività.

QUALITÀ E SICUREZZA	
Dimensione di qualità	Standard
<i>Sicurezza e tutela</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Per gli operatori è stato adottato integralmente quanto previsto dalla legge 81/08 in materia di sicurezza. ▪ Tutti gli operatori sono forniti di materiale idoneo e di protezione, previsto per la mansione ricoperta. ▪ Per ogni persona in carico al servizio e per le loro famiglie, viene garantito il rispetto della privacy (D.lgs. 196/2003). ▪ Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale.

6. Il sistema di valutazione della soddisfazione delle famiglie, degli utenti e degli operatori

Il punto di vista delle famiglie e/o degli ospiti, degli operatori, la loro soddisfazione e percezione della qualità offerta dal Servizio, sono elementi importanti per realizzare efficaci valutazioni e quindi migliorare gli interventi.

A tale scopo, si propone annualmente alle famiglie e/o ai destinatari dell'intervento, agli operatori un questionario di soddisfazione, perché possano esprimere le loro opinioni in merito all'organizzazione del Servizio. Il questionario viene normalmente modulato ogni anno, a seconda degli aspetti dell'offerta che ci si prefigge di valutare. Vengono comunque sempre indagate le dimensioni della qualità dell'offerta, dell'accoglienza e della professionalità degli operatori. Si allega a tale documento il questionario di soddisfazione distribuito nell'ultimo anno (**allegato 2**).

La sintesi dei risultati dei questionari viene esposta in bacheca così da essere visibile agli attori coinvolti oppure, in alcuni casi, viene indetta una riunione specifica. Ne viene inoltre diffusa copia cartacea a tutte le famiglie.

Inoltre, in ogni momento, è possibile portare i propri rilievi e osservazioni critiche, compilando il modulo reclami (**allegato 3**) e inserendolo nell'apposita cassetta posta all'ingresso del Servizio, oppure rivolgendosi al coordinatore, che darà risposta entro 30 giorni.

Calolziocorte, 29 luglio 2019

ALLEGATO 1

Estratto da “Procedure per l’inserimento nei servizi area formazione, adulti e disabilità – Piano di Zona 2015-17 – anno 2016” approvato dal Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci della provincia di Lecco in data 1 giugno 2016

L’inserimento nei Servizi dell’area disabilità (**CDD, SFA, CSE**) avviene secondo le seguenti procedure:

- il Comune di residenza, accolta l’istanza della famiglia di inserimento in un Servizio diurno, la inoltra al SAI – Servizio di Aiuto all’Integrazione, presso i Servizi Sociali d’Ambito di Lecco e contestualmente alla Gestione Associata del proprio Ambito.

- Il SAI dispone l’osservazione orientativa finalizzata a valutare le caratteristiche, i bisogni e le aspettative della persona e della famiglia, al fine di identificare un’offerta, un Servizio o un progetto mirato; qualora il SAI ritenesse l’utente non inseribile nei Servizi previsti dalla programmazione territoriale, provvede alla formulazione di un’ipotesi alternativa da condividere con la famiglia e il SSB. Nella fase valutativa, è possibile che venga richiesta la collaborazione a un Servizio o a più Servizi della rete per un ulteriore approfondimento.

- A seguito della valutazione, il SAI formula un’ipotesi da condividersi con il Servizio identificato come maggiormente idoneo alla presa in carico della persona e, ottenuto parere positivo, contatta il SSB per valutare la sostenibilità generale della proposta. La proposta può anche prevedere o esitare in un progetto individualizzato a sostegno della domiciliarità, coinvolgendo gli stessi Servizi e le reti di prossimità.

- L’ipotesi progettuale viene successivamente concordata con la persona e la famiglia.

- Le richieste di rivalutazione e riorientamento di persone già inserite nella rete dei Servizi per la disabilità vengono valutate dal SAI a seguito di domanda da parte delle persone, delle loro famiglie, del SSB o della stesso Servizio ospitante. Il SAI promuove il raccordo tra le parti, per una prima condivisione. In un momento successivo, avvia il processo di valutazione, che può prevedere anche l’osservazione in situazione, come precedentemente descritto.

Eventuali liste di attesa – criteri di formazione e modalità di gestione

A seguito delle domande pervenute al SAI da parte dei SSB, qualora si registrasse la saturazione della rete dei Servizi, verrà redatta trimestralmente una graduatoria da una equipe formata da:

- Uno psicologo
- Un educatore professionale
- Un infermiere
- Un assistente sociale
- Referenti dell’area disabilità dei tre ambiti distrettuali

Sulla base dei seguenti criteri:

- Data di presentazione della domanda
- Valutazione del bisogno soggettivo e familiare, con particolare riferimento alla condizione di gravità
- Idoneità del singolo servizio a rispondere al bisogno in termini di appropriatezza dell’intervento
- Presenza/assenza di reti di supporto
- Provenienza territoriale
- Possibilità di aderire a progetti alternativi alla frequenza di un servizio diurno strutturato, coerenti con il bisogno personale

- Situazioni di particolare urgenza e gravità, potranno essere inserite in deroga ai seguenti criteri, previa valutazione da parte dell'equipe preposta.

CONTRATTO DI INGRESSO

L'inserimento presso i CSE e SFA prevede la stipula di un contratto di ingresso, strumento di impegno reciproco tra le parti.

MODALITA' DI INSERIMENTO

Le modalità vengono concordate tra la persona/famiglia, il Servizio e il Comune di residenza.

DEBITO INFORMATIVO

- Entro quattro mesi dall'inserimento, il Servizio ospitante dovrà produrre al Comune di residenza e al SAI una relazione di ingresso e le linee della programmazione individualizzata prevista nell'anno.

- Al termine di ogni annualità, dovrà essere inviata dal Servizio ospitante al Comune di residenza, documentazione di aggiornamento della situazione, contenente le valutazioni da parte del Servizio e l'ipotesi di intervento per l'anno successivo. Il Comune dovrà formalizzare il proprio assenso al progetto, garantendone gli oneri stabiliti dagli organismi territoriali.

- Il Servizio ospitante promuoverà, almeno una volta all'anno e all'occorrenza, un incontro con il Servizio Sociale del Comune di residenza dell'ospite per un aggiornamento sulla situazione e un confronto sull'ipotesi.

- La dimissione dal Servizio, anche ai fini amministrativi, dovrà essere formalizzata dal Comune di residenza all'ente gestore del Servizio e decorre dalla data di protocollo della richiesta scritta.

Estratto da "Partecipazione ai costi dei servizi area formazione, adulti e disabilità – piani di zona 2015-17 – anno 2016" approvato dal Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci della provincia di Lecco in data 1 luglio 2016

AREA DISABILITA': CENTRI SOCIO-EDUCATIVI E SERVIZI DI FORMAZIONE ALLE AUTONOMIE

RETTA INDIVIDUALE MENSILE A CARICO DEI COMUNI

Iscrizione a tempo pieno **€ 515**

Iscrizione a part-time **€ 300**

Costi annuali a carico dei Comuni fuori Provincia: **€ 9.500**

Le rette dei servizi per la disabilità sono calcolate su base mensile per 11 mesi di frequenza. L'iscrizione a part-time prevede una frequenza fino a un massimo di 17,5 ore settimanali articolate, secondo modalità concordate con il Servizio ospitante, sulla frequenza di mezza giornata (mattina o pomeriggio), o attraverso forme di part-time verticale su due giornate e mezza.


La retta a carico delle famiglie è fissata dal 1 gennaio al 31 luglio 2016 in €70/mese per gli utenti che percepiscono indennità di accompagnamento e in €60/mese per gli altri, indipendentemente dalla modalità di frequenza. Dal 1 settembre 2016 la retta a carico delle famiglie viene fissata a €100/mese per tutti. Le rette sono comunque dovute anche in caso di assenza. La retta mensile (a carico comune) viene applicata al 50% nel caso di inserimento oltre la metà del mese o nel caso di dimissione prima della metà del mese. Dal primo gennaio 2017 verrà applicato l'ISEE a tutti i servizi dell'area disabilità adottando una analoga modalità da parte di tutti i comuni secondo l'indicazione espressa dal CDR.

Il mancato pagamento della retta da parte delle famiglie, per un periodo superiore ai cinque mesi, comporta la dimissione dal servizio, salvo accordi specifici con il Comune inviante. Non sono previsti interessi di mora per il ritardato pagamento della retta.

Buoni Pasto

Il costo per l'acquisto di buoni pasto, dal 1 luglio 2014, è stato fissato in Euro 4,68 a buono.

ALLEGATO 2

	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI/FAMIGLIE SERVIZI
---	---

QUESTIONARIO PER LA SODDISFAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO EROGATI E PERCEPITI

Da quanto tempo usufruisce del servizio?

- da meno di 1 anno
- da 1 a 5 anni
- da 5 a 10 anni
- da più di 10 anni

solo per chi ha risposto “da meno di 1 anno” si chiede la compilazione del questionario specifico allegato

A. Valutazione generale del Servizio

<p>Domanda 1: Ritiene che la rilevazione dei bisogni e il Progetto Individualizzato siano coerenti con le reali necessità del suo familiare?</p> <p><input type="checkbox"/> mai <input type="checkbox"/> qualche volta <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> non saprei</p>
<p>Domanda 2: Valuta adeguata la qualità delle attività proposte?</p> <p><input type="checkbox"/> mai <input type="checkbox"/> qualche volta <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> non saprei</p>
<p>Domanda 3: E' soddisfatto degli aspetti assistenziali e della cura quotidiana dell'igiene (dove previsto)?</p> <p><input type="checkbox"/> mai <input type="checkbox"/> qualche volta <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> non saprei</p>
<p>Domanda 4: E' soddisfatto dell'assistenza sanitaria erogata (dove previsto)?</p> <p><input type="checkbox"/> mai <input type="checkbox"/> qualche volta <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> non saprei</p>
<p>Domanda 5: E' soddisfatto del servizio mensa (dove previsto)?</p> <p><input type="checkbox"/> mai <input type="checkbox"/> qualche volta <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> non saprei</p>
<p>Domanda 6: Ritiene funzionale la partecipazione del servizio ai progetti in rete (scuole, altri servizi, ...) e legati al territorio?</p> <p><input type="checkbox"/> mai <input type="checkbox"/> qualche volta <input type="checkbox"/> abbastanza <input type="checkbox"/> sempre <input type="checkbox"/> non saprei</p>

Domanda 7: Ritiene che gli ambienti siano puliti ed ordinati?

mai qualche volta abbastanza sempre non saprei

Proposte e osservazioni

B. Coinvolgimento e disponibilità degli operatori e del coordinatore

Domanda 1: Gli operatori riconoscono i bisogni del suo familiare e si dimostrano accoglienti nei suoi confronti?

mai qualche volta abbastanza sempre non saprei

Domanda 2: Gli operatori sono disponibili al confronto e a fornire informazioni utili?

mai qualche volta abbastanza sempre non saprei

Domanda 3: Ha fiducia nella professionalità degli operatori che lavorano con il suo familiare?

mai qualche volta abbastanza sempre non saprei

Domanda 4: L'operatore di riferimento (dove presente) rappresenta una figura di connessione tra famiglia e servizio?

mai qualche volta abbastanza sempre non saprei

Domanda 5: Il coordinatore è disponibile all'ascolto, al confronto e a fornire informazioni?

mai qualche volta abbastanza sempre non saprei

Domanda 7: Ha fiducia nella professionalità del coordinatore?

mai qualche volta abbastanza sempre non saprei

Proposte e osservazioni

C. Coinvolgimento e partecipazione dei familiari

Domanda 1: Sono previsti incontri per la condivisione del Progetto individualizzato del suo familiare?
 mai qualche volta abbastanza sempre

Domanda 2: L'utente del servizio o il suo familiare coinvolti nella costruzione del Progetto Individualizzato?
 mai qualche volta abbastanza sempre

Domanda 3: è soddisfatto dei momenti di incontro Servizio/utente-famiglia (colloqui, riunioni, occasioni di festa)?
 mai qualche volta abbastanza sempre

Domanda 5: Ritieni di essere considerato come risorsa all'interno del servizio?
 mai qualche volta abbastanza sempre non saprei

Proposte e osservazioni

Firma (non obbligatoria): _____

Data: _____

ALLEGATO 3

