



**la vecchia quercia**

COOPERATIVA SOCIALE PER IL TERRITORIO

**Servizi Artimedia**

**CENTRO SOCIO EDUCATIVO 3**

Via A. Manzoni, 26 - 23880 Casatenovo (LC)

Tel. e fax 039 9202252

[cse.casatenovo@cooplvq.org](mailto:cse.casatenovo@cooplvq.org)

Carta dei servizi

OTTOBRE 2022

## 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. 18

# 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”.

Il Centro Socio Educativo 3 Artimedia di Casatenovo ha il suo riferimento normativo nella dgr. 7/20763 del 16 febbraio 2005 “Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l’autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali 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	SFA Calolziocorte	SFA Oggiono
n. 30 posti	n. 30 posti	Casatenovo	n. 35 progetti	n. 35 progetti
		n. 30 posti		

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.

Pertanto le attività di gruppo dello SFA si svolgono in parte all'interno degli spazi della sede del servizio, di spazi alternativi tramite specifici accordi di progetto, oppure in contesti esterni al servizio presso realtà e soggetti del territorio.

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.

La dimensione progettuale dei Servizi Artimedia guarda infatti alla complessità del problema dell'integrazione sociale del 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 ricollochhi 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.

Il servizio accoglie persone con Progetti individuali di cui agli "Orientamenti territoriali nell'area dei Servizi e degli interventi rivolti alle persone con disabilità. Proposta sperimentale" (ai sensi della Legge 328/2000; Legge regionale 3/2008 - D.G.R. 1254/2010 - D.G.R. 116/2013 - DGR 4155/2015, DGR 7631/2017) Ufficio Coordinamento Sindaci del Distretto di Lecco 03.12.2018.

### **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;"><b>Servizi Artimedia</b> <b>Centro Socio Educativo 3 di Casatenovo</b></p>
---

## 2. Obiettivi generali

Il Centro Socio Educativo 3 è un servizio diurno a carattere continuativo, rivolto a soggetti con disabilità di livello medio, che svolge la propria attività in collaborazione con la famiglia e in collegamento con tutti gli altri servizi specifici per la disabilità presenti nel territorio. Ente titolare del Servizio è la Cooperativa Sociale La Vecchia Quercia.

L'attività del servizio è finalizzata alla realizzazione di percorsi di integrazione per quei soggetti non collocabili al lavoro, ma caratterizzati da una rappresentazione di sé come adulto, con l'attenzione a promuovere il benessere psico-fisico della persona e la realizzazione del sé, declinando azioni ed interventi educativi personalizzati.

Le attività di laboratorio hanno la finalità di offrire uno spazio di condivisione e partecipazione ove i soggetti possano riconoscersi come persone adulte ed essere valorizzate per le loro risorse e capacità, favorendo l'identificazione con un ruolo adulto. Favorendo in ognuno l'assunzione di un ruolo specifico che lo individui all'interno dell'intera organizzazione e al contempo, rispettando le diverse fragilità presenti, s'intende garantire un adeguato sostegno che accompagni verso una sempre maggiore autonomia e integrazione socio/lavorativa.

Il CSE 3 quindi sviluppa un progetto che coniuga una pluralità di livelli:

- offerta di un ambiente di vita strutturato che promuove una costante socializzazione-integrazione;
- attività di natura socio-occupazionale in cui sono ancora presenti la dimensione formativa, educativa e (ri)abilitativa per garantire un processo di costante investimento sulle qualità e potenzialità residue della persona;
- sostegno all'autonomia personale e sociale e al mantenimento delle dimensioni relazionali e di rapporto con la realtà;
- sostegno, riferimento e collaborazione alle famiglie nella condivisione di un progetto personale.

## 3. Destinatari

Il Servizio si rivolge a persone con disabilità dai 18 ai 65 anni. Esso si caratterizza per un'utenza con disabilità di livello medio; pur mantenendosi come luogo di attività operative sul modello socio-lavorativo, offre anche attività rivolte alla socializzazione ed all'espressione del sé, adatto a persone adulte con problematiche e deficit legati alla sfera intellettiva, psichica sensoriale e /o motoria tali da recare al soggetto un disagio esistenziale e/o difficoltà ad integrarsi nella società secondo un ruolo consono all'età e alla naturale inclinazione.

## 4. Organizzazione

### Sede e ricettività

La sede del Servizio è situata al terzo piano di un edificio in Via Manzoni 26 a Casatenovo, in cui sono presenti anche la RSA Maria Monzini e la CSS per disabili adulti "La Mia Casa". Ha una superficie di circa 500 mq e può disporre di una ricettività, secondo la normativa, di n.

30 posti. La struttura è caratterizzata da ampi spazi multifunzionali, dotati di attrezzature e materiali idonei a svolgere diverse tipologie di lavori di tipo artigianale, espressivo e ricreativo.

La progettazione dell'ambiente è stata pensata per garantire l'abbattimento di tutte le barriere architettoniche e nel rispetto della normativa vigente. L'ubicazione nella zona centrale di Casatenovo permette di essere in una posizione strategica rispetto alle linee degli autobus. Il servizio è collocato in una zona ricca di esercizi pubblici e commerciali.

### **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'offerta settimanale di 35 ore.

Il Servizio è aperto, di norma; il lunedì 8.30-16 il martedì, giovedì e venerdì dalle 8.30 alle 15.45 e il mercoledì dalle 8.30 alle 14.15. Da una lettura attenta dei bisogni dell'utenza e delle famiglie, il CSE 3 struttura proposte personalizzate in orari differenti, o dando la possibilità di prolungare la permanenza al servizio in alcuni giorni della settimana, o realizzando attività straordinarie nei fine settimana o nell'orario serale, in risposta al bisogno dell'utenza e agli obiettivi da raggiungere. In alcune occasioni il Servizio partecipa, con il coinvolgimento degli utenti, a fiere e iniziative promozionali.

### **Articolazione organizzativa**

Il servizio declina le proprie attività in tre differenti tipologie:

1. Attività da remoto
  - ✓ Supervisione e supporto nei momenti di socializzazione per le persone con disabilità, attivati durante il lockdown dalle figure educative e proseguiti in autonomia.
  - ✓ Monitoraggio e verifica del corretto utilizzo dei software, delle applicazioni di messaggistica, chiamate e videochiamate.
  - ✓ Attivazione di collegamenti da remoto in caso di assenza o chiusura programmata e non, al di fuori degli orari di apertura del Servizio, per interventi individualizzati.
  - ✓ Momenti di confronto e socializzazione con le famiglie
  
2. Supporto a domicilio
  - ✓ Al momento non sono necessari interventi presso il domicilio. Si monitorano però le situazioni più fragili programmando eventuali interventi in itinere.
  - ✓ Consegna dei kit di lavoro da svolgere al domicilio
  
3. Attività presso il centro o in spazi alternativi
  - ✓ Presso il centro: attività operative (candele, oggettistica, decoro, cucito, espressive/artistiche, informatiche, e di sostegno alle autonomie (utilizzo della lavatrice, stiraggio, preparazione e pulizia della propria postazione di lavoro...))
  - ✓ Presso spazi alternativi: quartiere Colombina (Spazio Cicogna, teatro, Fiabe animate, manutenzione spazi interni ed esterni, socializzazione); Appartamenti di Bevera e Bulciago (autonomie, manutenzione spazi interni ed esterni, socializzazione)

Il momento del pasto si svolge dalle 12 alle 13; presso la sede viene consumato ognuno al proprio posto usufruendo di un carrello scaldavivande preparato dalla mensa interna della RSA Maria Monzini e distribuito dagli operatori formati HACCP. I pasti presso le sedi esterne possono essere o al sacco o utilizzando il servizio d'asporto di gastronomie e ristoranti vicini.

Tutte le attività terranno conto delle normative sulla sicurezza vigenti si svolgono nel rispetto dei Protocolli anti-Covid in essere.

### **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 attraverso un'analisi attenta dei bisogni e delle potenzialità della persona, in condivisione con i familiari. Il CSE 3, in considerazione del tipo di utenza che vi è inserita, caratterizza la propria proposta con interventi di tipo socio-occupazionale, socio-educativo e, in alcuni casi, anche socio-assistenziale. Quest'ultimo percorso, inoltre, accoglie utenti che, pur possedendo i prerequisiti di accesso agli altri percorsi, hanno ancora bisogno di tempo per rafforzare la propria fragilità emotiva e sedare il livello di ansia rispetto alla richiesta lavorativa.

### **Metodologia di intervento**

La metodologia dell'intervento è basata sul lavoro di équipe che utilizza specifici strumenti quali le schede di osservazione e valutazione funzionale, la programmazione di laboratorio, il sostegno individualizzato, le tecniche di conduzione di attività di gruppo, la documentazione del lavoro svolto.

Il piano personalizzato viene elaborato congiuntamente dall'équipe e, quando opportuno, è sottoposto per la condivisione anche a figure specialistiche che hanno in carico l'utente. L'équipe di percorso si incontra settimanalmente per discutere della programmazione, dei casi particolari, delle attività, per le verifiche in itinere e finali, per l'organizzazione del servizio e di eventi particolari.

### **Personale e formazione**

La struttura organizzativa del Servizio prevede un coordinatore a tempo parziale e operatori con competenze tecniche ed educative.

L'équipe elabora in modo integrato il piano di lavoro e 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 che chiedono l'inserimento nella Rete dei Servizi Artimedia. 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.

## **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. 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 18 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 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.

Nel quadro attuale di epidemia da Corona Virus in atto, le osservazioni, inserimento avverranno nel rispetto delle disposizioni vigenti.

### **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"> <li>▪ La riunione di équipe viene realizzata ogni settimana.</li> <li>▪ All'équipe partecipano stabilmente il coordinatore e gli educatori.</li> <li>▪ 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.</li> </ul>
Tempi di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il servizio viene effettuato, di norma, dal lunedì al venerdì per 47 settimane l'anno (ad esclusione delle festività).</li> </ul>
Sostituzioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Viene garantita la continuità del Servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti, secondo le seguenti modalità:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>sostituzione su emergenza</i> mediante spostamenti di personale all'interno del servizio;</li> <li>– <i>sostituzione programmata</i>: sostituzione garantita all'interno dell'organizzazione del servizio;</li> <li>– <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.</li> </ul> </li> </ul>
Luoghi di erogazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Struttura: rispondente agli standard strutturali.</li> <li>▪ Strutture esterne: scelte con cura sul territorio, in base a criteri di efficienza e economicità, per poter differenziare i progetti.</li> </ul>
Mezzi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disponibilità di pullmini attrezzati, che garantiscano la fattibilità delle uscite nel territorio</li> <li>▪ attrezzature adeguate alla concretizzazione delle attività</li> </ul>

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

<i>Verifica e revisione del piano di intervento</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gli operatori comunicano tempestivamente all'equipe eventuali scostamenti tra il piano di intervento previsto e i reali bisogni dell'utente.</li> <li>▪ Si effettuano verifiche periodiche delle modalità di intervento, secondo le scadenze previste nel piano individuale.</li> </ul>
<i>Relazione con l'ospite</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> <li>▪ 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.</li> <li>▪ Vengono rispettati i tempi della persona e della sua famiglia.</li> <li>▪ Ove possibile, vengono stimulate l'autonomia dell'utente nelle azioni quotidiane e il mantenimento delle relazioni con le reti del territorio.</li> <li>▪ Si assicurano comportamenti e modalità relazionali che garantiscano il rispetto reciproco operatori e persone disabili.</li> </ul>
<i>Relazioni con le famiglie</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 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.</li> </ul>
<i>Relazioni con altri servizi ed enti del territorio</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il Servizio lavora costantemente in rete con altri servizi che si occupano di disabilità</li> <li>▪ Promuove la collaborazione con altri servizi ed enti del territorio (vicinato, parrocchie, associazioni, aziende, scuole e servizi pubblici).</li> </ul>

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

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

## **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.

## **ALLEGATO 1**

### **Estratto da “Procedure per l’inserimento nei servizi area formazione, adulti e disabilità – Piano di Zona Distretto di Lecco – anno 2021” approvato dal Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci della provincia di Lecco in data 15.04.2021**

L’inserimento nei Servizi dell’area disabilità avviene secondo le seguenti procedure:

- il Comune di residenza, accolta l’istanza della famiglia di inserimento in un Servizio diurno e/o di una progettazione individualizzata (ai sensi art. 14 L.328/2000), 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 la persona non inseribile nei Servizi previsti dalla programmazione territoriale, concorre 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 concorre alla formulazione di un’ipotesi da condividersi con il SSB e con il Servizio identificato come maggiormente idoneo alla presa in carico della persona, 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 concordata con la persona e la famiglia.

Il passaggio di una persona da un Servizio ad un altro della rete, così come 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 dello 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 semestralmente una graduatoria da parte dell’equipe pluriprofessionale presente al servizio, sulla base dei criteri stabiliti con specifico documento.

#### **CONTRATTO DI INGRESSO**

L’inserimento presso i CDD, 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 alla gestione Associata di riferimento e decorre dalla data di protocollo della richiesta scritta.

### **CENTRI SOCIO-EDUCATIVI (CSE) E SERVIZI DI FORMAZIONE ALLE AUTONOMIE (SFA)**

Dal 1° settembre 2022 il costo standard riconosciuto sarà riparametrato al valore annuo di €10.000 (oltre IVA se dovuta) per i CSE e di € 8.500 (oltre IVA se dovuta) per i SFA. La quota integrativa per il periodo settembre/dicembre 2022 viene interamente garantita dalle quote di solidarietà. Ai fini della determinazione dei vincoli di spesa verranno considerati gli iscritti effettivi al 30.06.2022. Alle persone iscritte successivamente verrà applicata la sola quota di partecipazione ai costi prevista per i comuni di residenza e le famiglie. La copertura del costo è garantita dalla compartecipazione a carico del comune di residenza, dalla compartecipazione a carico della famiglia e dalla quota di solidarietà erogata dagli Ambiti. Le quote di compartecipazione al costo dei servizi per la disabilità sono calcolate su base mensile per 11 mesi di frequenza. La quota integrativa di solidarietà verrà erogata in due tranche pari all'80% a titolo di acconto e 20% a conclusione dell'anno previa verifica dei dati di consuntivo.

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). Il costo del pasto è a carico delle famiglie in relazione all'effettivo consumo. Le quote di compartecipazione al costo sono comunque dovute anche in caso di assenza. La quota di compartecipazione mensile (a carico del comune e della famiglia) viene applicata al 50% nel caso di inserimento oltre la metà del mese o nel caso di dimissione prima della metà del mese. È facoltà dell'ente disporre condizioni di miglior favore alle famiglie con oneri a proprio carico, non rimborsabili dalla programmazione territoriale. Il mancato pagamento della quota di compartecipazione al costo del servizio da parte delle famiglie, per un periodo superiore a quattro mesi, comporta la dimissione dal servizio salvo accordi specifici con il Comune inviante. Non sono previsti interessi di mora per il ritardato pagamento della quota. Le quote di compartecipazione al costo del servizio a carico delle famiglie e il costo dei pasti dovranno essere versati direttamente all'ente gestore. La quota a carico dei Comuni sarà versata dagli stessi secondo le modalità indicate dalla gestione associata di riferimento. L'ente gestore dovrà stipulare un contratto di ingresso.

#### **Buoni Pasto**

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

## ALLEGATO 2

### QUESTIONARIO PER LA VALUTAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO EROGATI

#### Coinvolgimento e partecipazione dei familiari

<p><b>Domanda 1: Sono previsti incontri per la condivisione del Progetto individualizzato?</b></p> <p><input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 2: La conoscenza che lei ha del suo familiare viene utilizzata per la costruzione del Progetto Individualizzato?</b></p> <p><input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 3: Il Progetto Individualizzato risponde ai reali bisogni del suo familiare?</b></p> <p><input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 4: è soddisfatto del NUMERO di momenti di incontro Servizio/famiglia (colloqui, riunioni, occasioni di festa)?</b></p> <p><input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 5: è soddisfatto del QUALITA' dei momenti di incontro Servizio/famiglia (colloqui, riunioni, occasioni di festa)?</b></p> <p><input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Proposte e osservazioni</b></p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
--

#### Coinvolgimento e disponibilità degli operatori

<p><b>Domanda 6: Gli operatori riconoscono i bisogni del suo familiare e si dimostrano accoglienti nei suoi confronti?</b></p> <p><input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 7: Gli operatori sono disponibili al confronto e a fornire informazioni utili?</b></p> <p><input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Domanda 8: Ha fiducia nella professionalità degli operatori che lavorano con il suo familiare?</b></p> <p><input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p> <p><b>Proposte e osservazioni</b></p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p> <p>-----</p>
---

#### Qualità della proposta offerta

<p><b>Domanda 9: Ritieni che le attività proposte siano coerenti con il Progetto Individualizzato condiviso ad inizio anno?</b></p> <p><input type="checkbox"/> mai    <input type="checkbox"/> qualche volta    <input type="checkbox"/> sufficientemente    <input type="checkbox"/> abbastanza    <input type="checkbox"/> sempre</p>
--



**Domanda 10: Valuta adeguata la qualità delle attività proposte?**

mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 11: E' soddisfatto della qualità degli interventi di natura assistenziale (se previsti)?**

mai     qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 12: Valuta adeguato il NUMERO di proposte innovative (es. nuove attività, sperimentazione del prolungamento orario, iniziative sportive, periodi di residenzialità in comunità)?**

qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 13: Valuta adeguato la QUALITA' delle proposte innovative (es. nuove attività, sperimentazione del prolungamento orario, iniziative sportive, periodi di residenzialità in comunità)?**

qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Domanda 14: Ritiene positivo il lavoro in rete con gli altri servizi per la disabilità del territorio (es. comunità, laboratori con altri servizi della rete, rapporto con il servizio sociale di base)?**

qualche volta     sufficientemente     abbastanza     sempre

**Proposte o osservazioni**

-----  
-----  
-----  
-----

**Eventuali altre osservazioni, proposte, suggerimenti**

-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----  
-----

**Data:** \_\_\_\_\_

