



la vecchia quercia

COOPERATIVA SOCIALE PER IL TERRITORIO

Servizi Artimedia

SFA ARTIMEDIA STRISCIA GIALLA DI OGGIONO

Loc. Bersaglio, 6 – Oggiono

tel. 0341/260234

mail. sfa.oggiono@cooplvq.org

Carta dei servizi

Novembre 2021

Indice

1. Finalità e principi	p. 3
2. Obiettivi generali	p. 6
3. Destinatari	p. 6
4. Organizzazione	p. 7
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”.

Lo SFA Artimedia-Striscia Gialla di Oggiono 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	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 complementarietà 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 dello stesso, in parte in spazi alternativi tramite specifici accordi di progetto o ancora in contesti esterni ai servizi presso realtà e soggetti del territorio (Parrocchie, Associazioni, strutture ..).

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 a cui è stato riconosciuto a livello provinciale la titolarità ad un ruolo di coordinamento dell'area disabilità.

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 il 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 Elementari e medie inferiori, realtà del volontariato, dell'associazionismo e della Cooperazione Sociale).

<p style="text-align: center;">Servizi Artimedia SFA Artimedia “Striscia Gialla” - Oggiono</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.

SFA Artimedia-Striscia Gialla nasce nel 2010 da una realtà già esistente nel territorio quale L’associazione di Volontari Striscia Gialla e la Cooperativa il Grappolo di Oggiono. La collaborazione con questi soggetti ha permesso di disegnare un progetto di continuità tale da valorizzare le esperienze pregresse e capace di confrontarsi con le nuove letture del bisogno sociale emergente nel territorio dell’oggionese.

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

Con riferimento alla normativa vigente, lo SFA Artimedia-Striscia Gialla di Oggiono rivolge la sua offerta a:

- persone disabili di età compresa fra i 16 e i 35 anni;
- persone 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-Striscia Gialla si trova a Oggiono in località Bersaglio 6.

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. Non entrano nel conteggio i progetti relativi al modulo di monitoraggio.

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.

Il Servizio è aperto, di norma, da lunedì a venerdì, dalle 8.30 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, dando la possibilità di prolungare la permanenza al servizio in alcuni giorni della settimana, e 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, nelle modalità precisate all'interno del PIANO DI LAVORO del servizio.

Attività da remoto

- ♥ telefonate periodiche per colloqui di aggiornamento, sostegno e monitoraggio, valutazione del bisogno, suggerimenti, avvisi e accordi rispetto alle opportunità proposte dal servizio.
- ♦ Produzione di videoconferenze (incontri da remoto) per aggiornamento e confronto con le famiglie, SSB, servizi territoriali.
- ♥ consegna, con cadenza settimanale di kit di lavoro, da svolgere al domicilio.
- ♦ videochiamate singole e/o di piccolo gruppo per mantenere una relazione anche visiva fra operatori e ospiti e fra gli ospiti stessi, per far percepire una dimensione relazionale vitale.
- ♣ produzione e invio di materiali sonori e visivi, anche personalizzati, per sostenere la gestione del tempo domestico, accompagnare alcuni momenti di routine (es. sonno/riposo, rilassamento), occupare una parte del tempo con stimolazioni personalizzate, valorizzare le esperienze comuni, festeggiare un momento particolare.

La frequenza delle proposte da remoto viene calibrata a seconda degli obiettivi del progetto individuale condiviso con l'utente e la famiglia.

Supporto a domicilio

Fra le azioni rivolte alle persone che frequentano il Servizio sono previsti anche interventi di sostegno al domicilio sulla base della lettura dei bisogni della persona e della richiesta specifica della famiglia (interventi di supporto educativo e relazionale, sviluppo delle autonomie nell'ambiente di vita, uscite in prossimità dell'abitazione, facilitazione all'accesso

di opportunità locali anche ai fini dell'inclusione territoriale, ecc.) e in linea con gli obiettivi del PI.

A seconda delle esigenze individuali saranno strutturati interventi di natura educativa e/o occupazionale.

Gli interventi domiciliari sono descritti nel progetto individuale secondo un piano di lavoro settimanale, con contenuti e durata concordati tra Servizio e Famiglia, che potranno essere modificati sulla base di bisogni emergenti.

Gli interventi individuali a domicilio prevedono:

- attività legate alla sfera delle autonomie domestiche: cucinare, fare la spesa, collaborare nel prendersi cura dei propri spazi personali, pulire ecc... Le attività verranno calibrate sulla base delle richieste e delle competenze del singolo
- uscite nel territorio in prossimità del domicilio per favorire lo sviluppo delle autonomie nel proprio ambiente, creazione di agganci con le realtà locali, che consentano alla persona di frequentare in autonomia le proposte offerte dal proprio territorio
- attività artistiche, espressive e laboratoriali con consegna di kit tutto il materiale necessario a svolgere una o più fasi di lavoro in autonomia.
- attività di tutoraggio per l'acquisizione di competenze nell'uso dei device (smartphone e pc)

Le attività presso il domicilio prevedono idonea valutazione del rischio e l'assunzione di tutte le garanzie di tutela e prevenzione specifiche, l'adozione di eventuali attrezzature specifiche sanificate prima dell'uso, con aggiornamento del Documento di Valutazione Rischi.

Attività presso il centro o in spazi alternativi

Sede del servizio

La sede del Servizio ospiterà gli utenti, a seconda del loro progetto, nel rispetto delle regole di distanziamento dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30.

Il momento del pasto si svolge dalle 12 alle 13, ogni persona porta con sé il pranzo al sacco e lo consuma presso la propria postazione di lavoro, che viene igienizzata dopo ogni utilizzo.

Spazi alternativi

Lo SFA ordinariamente ha nella propria programmazione un'ampia area di attività organizzate nel territorio e in altri contesti, non di servizio strutturato, per promuovere opportunità e relazioni volte all'inclusione sociale.

In collaborazione con alcune realtà territoriali, possono essere attivate delle progettualità specifiche nel corso dell'anno.

Tutte le attività terranno conto delle normative sulla sicurezza vigente e 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 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.

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 programmatoria 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 equipe. 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 in accordo con l'utente, la famiglia, con i servizi sociali di base e, quando opportuno, anche con le 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 la valutazione 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 il piano di lavoro, 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, CSS, Scuole Elementari, 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.

Tutte queste proposte vengono organizzate compatibilmente con la situazione epidemiologica Covid 19.

Possono essere organizzate possibili aperture straordinarie o proposte individualizzate ad hoc.

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 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 ri-orientativa 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"> ▪ 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 dei dati personali</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.

18/11/2021