



Servizi Artimedia
SFA ARTIMEDIA STRISCIA GIALLA DI OGGIONO

Loc. Bersaglio, 6 – Oggiono
tel. 0341/260234
mail. sfa.oggiono@cooplvq.org

Carta dei servizi

Ottobre 2026

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
6. Sistema di valutazione della soddisfazione	p. 14
Allegato 1	
Allegato 2	
Allegato 3	

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. È 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 dell’Impresa Sociale Girasole, società mista pubblico/privato di cui fa parte la Cooperativa Sociale La Vecchia Quercia, 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 dei beneficiari 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 descritti, 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'inclusione sociale della persona con disabilità, ponendo attenzione ai processi a sostegno dell'autonomia possibile e perseguibile, nel riconoscimento del diritto all'autodeterminazione della persona stessa e mettendo in campo sostegni e facilitazioni in grado di agire sulle barriere fisiche e culturali presenti nei contesti di vita. L'inclusione 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 con disabilità 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", agli appartamenti per l'autonomia di "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, come previsto dal Piano di Zona unitario degli Ambiti di Bellano, Lecco e Merate.

Il servizio risponde anche ai bisogni di persone con Progetti individuali di cui agli "Orientamenti territoriali nell'area dei Servizi e degli interventi rivolti alle persone con disabilità" (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).

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 del beneficiario e, ove possibile, il beneficiario 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'ASST di Lecco e l'ATS della Brianza, il CFPP del Consorzio Consolida, le Scuole di ogni ordine e grado, realtà del volontariato, dell'associazionismo e della Cooperazione Sociale).

Servizi Artimedia SFA Artimedia Striscia Gialla - Oggiono
--

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 Volontariato 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 con disabilità 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, basando 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, ad esclusione del lunedì in cui il servizio chiude alle 12.30.

Grazie ad una lettura attenta dei bisogni dell'utenza e delle famiglie, i Servizi Artimedia strutturano le proprie attività anche in orari differenti, 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 dei beneficiari, 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 presso il centro o in spazi alternativi

Sede del servizio

La sede del Servizio ospiterà le persone iscritte, a seconda del loro progetto, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.30, escluso il lunedì fino alle 12.30.

Il momento del pasto si svolge dalle 12.30 alle 13.30, ogni persona porta con sé il pranzo al sacco. Il pranzo viene consumato presso gli spazi del Servizio.

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.

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.

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.

Tutte le tipologie di intervento terranno conto delle normative vigenti sulla sicurezza.

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 in condivisione con i familiari e i servizi sociali di riferimento.

Le proposte educative possono prevedere l'attivazione di tre differenti percorsi contemplati dalla normativa regionale, in particolare dalla D.g.r. 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 periodo 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.

Le proposte lavorano su quattro dimensioni chiavi:

- 1) **Area socio-lavorativa** – percorso volto alla assunzione di responsabilità nello svolgimento di compiti in ambito socio lavorativo che permetta l'assunzione di un ruolo qualificante e riconosciuto.
- 2) **Area delle autonomie personali e sociali** - promuovere, stimolare e sostenere la capacità di partecipare attivamente ai vari contesti di vita con i sostegni necessari.
- 3) **Area del benessere psico-fisico** – concerne le attività che valorizzano lo sviluppo personale del sé accolgono desideri e bisogni della persona.
- 4) **Area di promozione di una cultura inclusiva** – azione volte a promuovere una visione della Disabilità come parte integrante del vivere comune.

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 è il lavoro continuo di dialogo tra persona, famiglia, equipe del servizio, referente del SSB e viene redatto dall'equipe del servizio. In alcuni casi è previsto il coinvolgimento di altre figure specialistiche che hanno in carico la persona.

L'equipe 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 équipes 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 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 all'Impresa Sociale Girasole, 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 Servizio di Accompagnamento all’Inclusione e alla Vita Indipendente (SAI) degli Ambiti distrettuali 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 (Servizi, Associazioni, Scuole di ogni ordine e grado, Parrocchie, Circoli,), 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: 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.

La domanda viene presa in carico dal Servizio di Aiuto all’Inclusione e alla Vita Indipendente (SAI) che, a partire da un percorso di conoscenza dei bisogni e desideri della persona e della famiglia, e da una valutazione integrata, redige una relazione di invio e prende contatti con il servizio per concordare tempi e modalità di osservazione.

L’osservazione può avere una durata variabile, fino ad un massimo di 15 giorni (non necessariamente consecutivi). Successivamente, il Servizio invia al SAI una relazione descrittiva e orientativa; successivamente il SAI concorda con la persona, la sua famiglia e il Comune di residenza il servizio/progetto più adatto a rispondere ai bisogni e aspettative portate dalla persona e dal suo sistema familiare.

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 e del servizio ospitante per il sopravvenire di problematiche personali e sanitarie che determinano una diversa collocazione del beneficiario. 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	- 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	Il servizio viene effettuato, di norma, dal lunedì al venerdì per 47 settimane l'anno (ad esclusione delle festività).
Sostituzioni	- Viene garantita la continuità del Servizio attraverso la sostituzione degli operatori assenti, secondo le seguenti modalità: <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	- 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	- 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>	- A ogni persona con disabilità 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 la persona, la famiglia e i Servizi Sociali del Comune di residenza.
<i>Omogeneità e continuità nell'intervento</i>	- 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>	▪ Gli operatori comunicano tempestivamente all'equipe eventuali scostamenti tra il piano di intervento previsto e i reali bisogni del beneficiario ▪ Si effettuano verifiche periodiche delle modalità di intervento, secondo le scadenze previste nel piano individuale.
<i>Relazione con il beneficiario</i>	▪ 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 del beneficiario 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 con disabilità.
<i>Relazioni con le famiglie</i>	▪ 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>	▪ 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>	▪ Gli operatori sono in possesso di qualifiche specifiche, come previsto dalla normativa.
<i>Formazione</i>	▪ È previsto per tutti gli operatori un piano formativo e di aggiornamento annuale.
<i>Nuovo personale</i>	▪ 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>	▪ 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 (G.D.P.R. 679/2016). ▪ Tutti gli operatori hanno l'obbligo del segreto professionale.

6. Il sistema di valutazione della soddisfazione delle famiglie, dei beneficiari 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**).

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.

Oggiono, 08.10.2026

Coordinatore SFA ARTIMEDIA Striscia Gialla
Elena Mauri

ALLEGATO 1

Estratto da “Procedure per l’inserimento nei servizi area formazione, adulti e disabilità – Piano di Zona 2025-2027 – anno 2025” approvato dal Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci della provincia di Lecco in data 2 Luglio 2025

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- L.r.25/2022- D.lgs. 62/2024), la inoltra al SAI – Servizio di Aiuto all’Inclusione e alla Vita Indipendente, 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 esitare in un progetto individualizzato ai sensi della L. 328/2000 – D.Lgs 62/2024 a sostegno della domiciliarità e dell’inclusione territoriale, coinvolgendo gli stessi Servizi e le reti di prossimità.

- Qualsiasi ipotesi progettuale viene costruita con la persona e ove richiesto con 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 la conoscenza/osservazione in situazione, come precedentemente descritto. Al bisogno, viene attivata l’Unità di valutazione multidimensionale integrata (UVMI) presso l’ASST di Lecco.

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 pluri-professionale presente al servizio, sulla base dei criteri stabiliti con specifico documento. La lista d’attesa viene validata degli Uffici di Piano.

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. La definizione del progetto individuale/di vita firmato dalle parti assume valore contrattuale.

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 del beneficiario 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.

CAMBIO DI RESIDENZA

Nel caso di cambio di residenza nel corso dell'annualità, la quota di compartecipazione ai Servizi previsti dal presente documento viene assunta dal Comune/Ambito di nuovo insediamento per il periodo di competenza. Se il cambio di residenza è determinato dall'inserimento in una struttura residenziale - compresi gli alloggi di cui alla L.112/2016 - che preveda nel progetto individuale (ai sensi della L.328/2000-D.lgs. n.62/2024) anche la frequenza di un servizio diurno, la competenza economico/amministrativa rimane in capo al comune di residenza all'atto dell'inserimento.

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

Dal 1° settembre 2025 il costo standard riconosciuto sarà riparametrato al valore annuo di € 11.820 (oltre IVA se dovuta) per i CSE e di € 8.500 (oltre IVA se dovuta) per gli SFA. Ai fini della determinazione dei vincoli di spesa verranno considerati gli iscritti effettivi al 31.05.2024. Alle persone iscritte successivamente verrà applicata la sola quota di partecipazione ai costi prevista per i Comuni di residenza e le famiglie; a saldo dell'annualità, in presenza di disponibilità economiche, verrà eventualmente integrata una quota di solidarietà. 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 tranches 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.

Da Settembre 2025

TIPOLOGIA SERVIZIO	QUOTA DI COMPARTECIPAZIONE MENSILE DELLA FAMIGLIA AL COSTO DEL SERVIZIO*
Iscrizione a tempo pieno	Euro 120
Iscrizione a part-time	Euro 85

*costi si intendono al netto di IVA se dovuta

ALLEGATO 2



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE BENEFICIARI/FAMIGLIE SERVIZI

QUESTIONARIO PER LA SODDISFAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO EROGATI E PERCEPITI

Tipologia di iscrizione:

- ☐ Iscrizione standard al servizio
- ☐ Progetto individuale

A. Valutazione generale del Servizio

Domanda 1: Ritiene che il Progetto Individuale sia coerente con i bisogni e i desideri del suo familiare? Domanda 2: Le sembra che il suo familiare venga volentieri al servizio? Domanda 3: Le sembra che il suo familiare tragga dei benefici dalla partecipazione alle attività svolte/proposte?
Domanda 4: E' soddisfatto della gestione complessiva del servizio?
Proposte e osservazioni ----- ----- ----- ----- -----

B. Coinvolgimento e disponibilità degli operatori e del coordinatore

Domanda 1: Ritiene che gli operatori riconoscano i bisogni e i desideri del suo familiare? Domanda 2: Gli operatori sono disponibili al confronto e a fornire informazioni utili?
Domanda 3: Il coordinatore è disponibile all'ascolto, al confronto e a fornire informazioni?
Proposte e osservazioni ----- ----- ----- ----- -----

C. Coinvolgimento e partecipazione dei familiari

Domanda 1: Vi sentite partecipi nella condivisione del Progetto individuale?

Domanda 2: E’ soddisfatto dei momenti di incontro e scambio con il servizio?

Domanda 3: Quale modalità di incontro e/o scambio preferite con il servizio?

Colloqui individuali Assemblea Comunicazione scritta Comunicazione orale

Proposte e osservazioni

Firma (non obbligatoria):_____

Data:_____

ALLEGATO 3

**MODULO DI PRESENTAZIONE RECLAMO
SFA ARTIMEDIA “STRISCIA GIALLA” DI OGGIONO**

Cognome e nome.....

Telefono.....

In qualità di.....
(specificare se beneficiario, parente, volontario o visitatore)

Descrizione del reclamo:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Luogo e data_____

Firma_____