



PROGETTO LIVE

STRAORDINARIA QUOTIDIANITA'

PROGETTI DI CONVIVENZA ABITATIVA RIVOLTA

AI GIOVANI E ADULTI CON DISABILITA'

GRUPPO APPARTAMENTO

- PROGETTO CHE COGLIE LE INDICAZIONI DELLE LEGGE N° 112/2016 "DOPO DI NOI"-

INDICE



1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI..... 1

- 1a. Cos'è la carta dei servizi.....
- 1b. La nostra mission.....
- 1c. I principi fondamentali della carta dei servizi.....

2. CHI SIAMO..... 4

- 2a. Partecipazioni, collaborazioni e presenza nel territorio.....
- 2b. Dove siamo.....
- 2c. Certificazione di qualità.....

3. CARTA D'IDENTITA' DEL PROGETTO LIVE..... 7

- 3a. Descrizione proposta.....
- 3b. Ambiti d'intervento.....
- 3c. Destinatari.....
- 3d. Giornata tipo.....
- 3e. Spazi e ambiente.....
- 3f. Costi.....

4. IL PROCESSO DI LAVORO..... 17

- 4.a Modalità di organizzazione: monitoraggio e verifica

5. PROGETTO QUALITA': IMPEGNI..... 18

- 5.a Gestione risorse umane.....
- 5.b Modalità relative al trattamento dati.....

6. GLI STANDARD DI QUALITA'..... 20

- 6.a Strumenti per la valutazione della qualità percepita.....
- 6.b Standard di qualità relativi all'utente.....

7. INFORMAZIONI E TUTELA..... 22

- 7.a Diritto all'informazione.....
- 7.b La percezione: diritti e doveri degli utenti.....
- 7.c Gestione suggerimenti e reclami.....

I. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

IA. COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta l'impegno scritto che la cooperativa prende con i propri utenti, ed è uno strumento di tutela per tutti gli stessi che usufruiscono dei servizi della cooperativa. Attraverso questo strumento intendiamo illustrare, in modo accessibile e trasparente, le attività, i fattori di qualità, gli standard di erogazione dei servizi e rendere note all'utente le modalità di tutela previste.

Una copia della carta viene consegnata a tutti gli utenti, alle loro famiglie al momento della presa in carico, agli Enti committenti ed a chiunque ne faccia richiesta. La carta dei servizi è sempre consultabile presso la sede di Fili Intrecciati Fa.

La carta tiene conto del progetto complessivo di erogazione del servizio e prevede il coinvolgimento periodico degli utenti e/o dei familiari nella misurazione della soddisfazione e nella presentazione dei risultati annuali. La verifica delle prestazioni avviene sotto il controllo del Responsabile del Servizio ed è basata su rilevazioni periodiche, somministrazione di questionari, anomalie riscontrate ed eventuali reclami pervenuti.



IB. LA NOSTRA MISSION



La cooperativa attiva nel territorio della bassa Bergamasca dal 2002 si occupa in particolare di progettazione e servizi a favore delle persone con disabilità sia all'interno dei contesti scolastici, in servizi domiciliari, servizio formazione autonomia, centro socio educativo, progetti a favore di utenti con spettro autistico e sport integrato. La cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce: la solidarietà, la democraticità, la mutualità interna e allargata rappresentano i principi di riferimento fondamentali. In particolare siamo attivi nei comuni del distretto di Treviglio/Caravaggio Dalmine e dei paesi limitrofi, per attivare servizi a favore di persone disabili.

La cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. In particolare la solidarietà, la democraticità, la mutualità interna e allargata rappresentano i principi di riferimento fondamentali.

In particolare diamo valore ad alcuni aspetti:

- la cultura della persona e la cultura dell'organizzazione;
- il legame con il territorio e l'apertura all'innovazione;
- la partecipazione e la corresponsabilità;

I principi etici fondanti la nostra mission sono il risultato della riflessione ed elaborazione del "CODICE ETICO" di Federsolidarietà di Confcooperative.

10. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI



Con la presente Carta dei Servizi, Fili Intrecciati Fa intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento della cooperativa ai quali si ispira il nostro agire;
- far conoscere i propri progetti e servizi alle persone che intendono avvalersene;
- informare sulle modalità di erogazione dei servizi;
- impegnarsi al conseguimento degli specifici obiettivi di qualità;
- adoperarsi affinché l'erogazione dei servizi sia improntata su criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza e riservatezza.

2. CHI SIAMO

La cooperativa Fili Fa è impegnata nel settore della disabilità, del disagio e dei minori attraverso la gestione dei servizi per la cura e l'accompagnamento della persona disabile e minore, ponendo attenzione al percorso di vita della stessa. L'intervento educativo proposto si basa sulla valorizzazione della relazione-incontro tra l'operatore e l'utenza, con le famiglie e la committenza pubblica e privata.

L'accoglienza e la disponibilità, la cura e l'ascolto, diventano per noi, strumenti di valorizzazione della persona nella sua complessità, affinché sia risorsa nella sua diversità.

- Ponendo particolare attenzione alla progettualità, la cooperativa opera nei seguenti ambiti: ·servizi di assistenza scolastica handicap - disagio;
- S.F.A. servizi formativi all'autonomia;
- Servizio CSE;
- Progetto LIVE
- Servizi domiciliari per minori e disabili;
- atelier per disabili;
- Servizi residenziali, semi residenziali, diurno per minori;
- gestione dei nidi
- servizi per la prima infanzia;
- squadra di basket.

Ogni servizio è monitorato dal coordinatore che attraverso lo strumento dell'équipe, formata da educatori professionale, educatori in formazione, e assistenti educatori, monitora e orienta i servizi.

2A. PARTECIPAZIONI, COLLABORAZIONI E PRESENZA NEL TERRITORIO



La Cooperativa Fili Fa è associata ai seguenti organismi:

- Consorzio Fa.
- Consorzio territoriale Cum Sortis come socio-fondatore e, in virtù di questa adesione, al Consorzio di scopo nazionale "Comunità Solidali di Welfare Italia.
- ConfCooperative - Federsolidarietà

La cooperativa nel corso degli anni ha fatto nascere rapporti di fiducia e collaborazione con diversi soggetti tra cui le amministrazioni comunali e associazioni.

Partecipa con propri rappresentanti a:

- Piani di Zona del territorio di Treviglio, Romano di Lombardia, Dalmine;



2B. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

La nostra sede è a Brignano Gera d'Adda, via Spirano 34/36, usufruiamo per le nostre attività di strutture del territorio quali le scuole, spazi messi a disposizione dai comuni.

Presso la sede operativa di Brignano è attivo il servizio di segreteria delle 9.00-17.00 dal lunedì al venerdì

Tel. 0363 382353 Fax. 0363 381541

mail: info@filiintrecciatifa.it ; www.consorziofa.it

Referente disabilità: maria.cadeo@consorziofa.it

2C. CERTIFICAZIONE UNI-EN ISO 9001:2000

La cooperativa è certificata secondo il sistema qualità dal mese di maggio 2010 e in particolare ha ottenuto la certificazione per i processi interni alla cooperativa quali: la gestione risorse umane, formazione, fornitori e committenti e inoltre è certificata per la progettazione ed erogazione del servizio di assistenza scolastica ad alunni disabili e disagio sociale e le comunità residenziali per minori.

3. CARTA D'IDENTITA' DEL PROGETTO LIVE

3A. DESCRIZIONE DELLA PROPOSTA

Il "PROGETTO LIVE" nasce dalla convinzione, maturata in questi anni di esperienza, che ogni persona ha diritto a realizzare il proprio progetto di vita; per poter perseguire, a fianco delle famiglie, questo obiettivo la cooperativa all'interno dei suoi servizi si impegna a realizzare il progetto individualizzato accompagnando la persona al raggiungimento di autonomie fondamentali per il proprio futuro.

L'équipe degli operatori lavora a fianco della persona per garantire l'acquisizione di quelle autonomie relazionali, emotive, sociali, e di vita quotidiana fondamentali per il proprio percorso di vita.

Da qui il percorso della persona, una volta raggiunta la maggior età, mira a poter "spendere" le autonomie anche in un contesto abitativo autonomo da quello familiare, mantenendo uno stretto legame con i propri genitori ma autonomo e di adultità. Il progetto garantisce un inserimento continuativo e mirato della persona con disabilità in un **gruppo appartamento** che accoglie fino a un massimo 5 persone, attraverso modelli organizzativi di vita autonoma innovativi attenti ai bisogni, alle aspirazioni e ai desideri dei ragazzi coinvolti.

3B. FINALITÀ

Il gruppo appartamento si connota come unità d'offerta finalizzata alla promozione e/o al mantenimento dell'autonomia e delle abilità di ogni singolo utente, in relazione ai suoi contesti di vita.

Nello specifico l'intervento si sviluppa intorno a questi assi:

- **asse della domiciliarità:** gestione del quotidiano in appartamento;
- **asse del tempo occupato:** sia esso tempo lavorativo/socio occupazionale che tempo di servizio;
- **asse del tempo libero:** come mantenimento delle relazioni in essere e sviluppo di nuove relazioni;
- **asse della famiglia d'origine:** mantenimento del rapporto in essere e individuazione di altre forme di relazione e di accompagnamento della famiglia e della persona disabile al "distacco".

3B. OBIETTIVI SPECIFICI

Possiamo individuare sinteticamente tre aree di obiettivi:

1. *Area della persona:*

- Favorire l'autosufficienza psicofisica e l'autonomia del soggetto;
- Fornire prestazioni educative ed assistenziali adeguate alla situazione di autonomia esistente, sostenendole in modo adeguato
- Promuovere l'autonomia della persona e l'esercizio della capacità di scelta favorendo per quanto possibile il recupero delle funzioni compromesse;
- Promuovere una buona qualità della vita attraverso il supporto, sostegno;
- Aiuto per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche;



2. Area della famiglia:

- favorire l'autosufficienza psicofisica e l'autonomia del soggetto;
- fornire prestazioni educative ed assistenziali adeguate alla situazione di autonomia esistente, sostenendole in modo adeguato;
- promuovere l'autonomia della persona e l'esercizio della capacità di scelta favorendo per quanto possibile il recupero delle funzioni compromesse;
- promuovere una buona qualità della vita attraverso il supporto, sostegno;
- aiuto per il governo dell'alloggio e per le attività domestiche;

3. Area del territorio

- Promuovere l'integrazione territoriale del servizio, favorendo la conoscenza e la familiarità del territorio con il servizio stesso;
- Promuovere un lavoro di rete con servizi, associazioni, soggetti presenti nell'ottica dell'integrazione degli interventi.

3C. DESTINATARI E UBICAZIONE

Il progetto LIVE accoglierà negli appartamenti giovani adulti disabili dai 18 anni compiuti.

L'inserimento verrà valutato dall'equipe multidisciplinare, con i servizi sociali di riferimento dell'utente e il coordinatore del servizio.

L'inserimento potrà avvenire anche con un contratto diretto con la famiglia.

L'appartamento è collocato all'interno del Villaggio Solidale in via dei Boschi a Lurano.

La collocazione dell'appartamento viene considerata un elemento altamente significativo la definizione della qualità del programma socio-assistenziale e educativo: la casa si colloca all'interno del Villaggio Solidale, nelle immediate vicinanze di tutti i principali servizi presenti nel paese. I principali negozi sono raggiungibili a piedi e le fermate dell'autobus è poco distante. La persona viene accolta in un contesto abitativo che strutturalmente è teso ad offrire spazi di vita comune e spazi di vita privati.



3D. DESTINATARI E UBICAZIONE

- **7.00-9.00** Risveglio, cura e igiene della persona, colazione, vestizione
- **9.00-12.30** Attività legate alla conduzione domestica: la spesa, preparazione pranzo, pulizia generale. Attività esterne, laboratori, attività lavorative
- **12.30-13.30** Pranzo
- **13.30-14.30** Il dopo pranzo prevede un momento di tranquillità, di socializzazione informale tra operatori e ospiti.
- **14.30-18.30** Attività legate alla conduzione domestica, alla ricreazione, alle attività laboratoriali esterne
- **18.30-19.30** Cena.
- **19.30-22.00** Socializzazione di gruppo e preparazione per la notte.



Per i ragazzi che frequentano i servizi diurni SFA, CSE, verrà garantita la continuità nella frequenza dei servizi durante l'intera settimana, garantendo il trasporto sia d'andata che di ritorno.

Tutti i ragazzi intervengono nella gestione del Gruppo Appartamento: a seconda delle loro capacità e con l'appoggio degli operatori, si occupano della preparazione dei pasti, della cura del loro spazio, nella spesa, nel lavaggio dei propri indumenti.

Per il FINE SETTIMANA possono essere previsti rientri in famiglia e visite ad amici o parenti. Per chi rimane in Gruppo Appartamento sono organizzate delle attività da svolgere o il giorno o la sera e la domenica (spettacoli musicali, pranzi o cene fuori, passeggiate, gite fuori porta ecc.).

LE ATTIVITÀ

L'avvio alla vita indipendente prevede la realizzazione di un percorso di distacco dai genitori e di contestuale ambientamento all'interno di una dimensione abitativa nuova, diversa da quella vissuta in famiglia.

Gli ospiti, già in grado di far fronte ai bisogni primari quotidiani, faranno esperienza di vita autonoma imparando con gli operatori a gestire le relazioni sociali, gli aspetti economici della vita quotidiana, la gestione domestica del proprio appartamento, il tempo e gli imprevisti della vita quotidiana, le fatiche emotive.

Nel progetto di gruppo appartamento, al fine di promuovere una maggiore autonomia dei ragazzi coinvolti, potrà non essere garantita la presenza nelle 24 ore di una figura educativa /assistenziale.

In base alle necessità degli ospiti si valuterà il tipo di supporto educativo e/o assistenziale da garantire al singolo ospite nel corso della giornata.

3E. SPAZI E AMBIENTE

I requisiti strutturali dell'appartamento sono quelli previsti dalle norme per le case di civile abitazione

Sono rispettate le misure di sicurezza e di prevenzione dei rischi, sono garantiti i requisiti per l'accessibilità e la mobilità interna è promosso l'utilizzo di nuove tecnologie per migliorare l'autonomia delle persone disabili, in particolare di tipo domotico, assistivo, di ambient assisted living e di connettività sociale gli spazi sono organizzati in maniera tale da riprodurre le condizioni abitative e relazionali garantendo spazi adeguati per la quotidianità e il tempo libero gli spazi sono organizzati a tutela della riservatezza.

Nello specifico l'appartamento destinato all'autonomia abitativa e sollievo si articola su un unico piano, a piano terra, privo di barriere architettoniche, composto da:

n° 1 camere da letto singola dell'operatore;

n° 3 camere da letto a due letti ciascuna

n° 3 bagno ad uso comune

n° 1 salotto

n° 1 cucina

L'appartamento è dotato di una cucina attrezzata per garantire la preparazione autonoma dei pasti. Sulla base delle esigenze della persona inserita nell'alloggio, è possibile individuare una diversa modalità di erogazione dei pasti prevedendo l'attivazione di consegna pasti da parte della cucina del servizio pasti, presente all'interno del Villaggio Solidale e gestito dal54la Cooperativa Cascina Paradiso. Per permettere il lavaggio in autonomia dei panni e della biancheria i ragazzi possono usufruire della lavanderia in comune situata all'interno del Villaggio Solidale. Tuttavia, come per il vitto, in base alle differenti esigenze, è possibile prevedere un servizio di lavanderia settimanale da parte delle figure ausiliarie.



3F. COSTI

Il costo, per l'inserimento presso l'appartamento, variano dai **45 € + iva 5% ai 65 € + iva 5% giornalieri**, in base alle esigenze ed ai bisogni di ciascun ragazzo.

I costi per eventuali altre opzioni di inserimento saranno concordati. Di questo costo una parte può essere sostenuta attraverso l'attivazione dei contributi del bando DOPO DI NOI. Il costo comprende il vitto, l'alloggio, le spese di pulizia e il trasporto dei ragazzi presso i servizi diurni gestiti direttamente dalla Cooperativa. Dalla retta base sono **escluse**:

- **le rette di frequenza dei servizi diurni;** (è possibile prevedere delle rette agevolate per i ragazzi frequentanti il progetto LIVE - Gruppo Appartamento)
- **le spese personali** (vestiti, farmaci, tempo libero ecc...) ed eventuali spese straordinarie per prestazioni specialistiche (come ad esempio visite mediche, interventi dentistici, oculistici, acquisto di ecc.).

4. IL PROCESSO DI LAVORO



Per meglio garantire l'efficacia dell'intervento educativo, la cooperativa identifica gli obiettivi la metodologia e i tempi di realizzazione del progetto educativo. A tale lavoro viene preposto il lavoro dell'équipe formato dagli operatori e coordinatore del servizio supervisionati periodicamente da un pedagogo/psicologo. L'équipe ha il compito di definire il Progetto Educativo Individualizzato per ogni utente inserito nell'appartamento e stabilire i tempi e le modalità di esecuzione e verifica.

Tale proposta progettuale viene condivisa, valutata e applicata in stretta collaborazione con gli l'équipe multidisciplinare.

5. PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI

5A. GESTIONE RISORSE UMANE

Per quanto riguarda la gestione e l'organizzazione del personale, la cooperativa Fili Intrecciati Fa attua le modalità indicate nella procedura di gestione delle risorse umane per la quale ha una certificazione di qualità. Le modalità indicate vengono applicate a tutti i dipendenti. Gli operatori sono presenti in modo da garantire la presenza di una figura educativa / assistenziale, a seconda degli accordi in ingresso e delle esigenze di ciascun ospite. All'interno del servizio, la cooperativa garantisce la presenza di un coordinatore. Il coordinatore è reperibile durante la giornata per qualsiasi necessità dell'operatore e dell'ospite stesso.

Per tutto il personale dipendente la cooperativa applica il contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali e tutte le sue periodiche revisioni. Per quanto riguarda la cura delle risorse umane è garantita la selezione l'accompagnamento e la valutazione periodica degli operatori in servizio.

Al fine di garantire una presa in carico globale della persona nella direzione di un approccio interdisciplinare, ogni operatore ha a disposizione un monte ore annuo d'équipe con il proprio coordinatore e l'attivazione del supervisore per situazioni di particolare necessità.

Ogni anno vengono proposti agli operatori specifici percorsi formativi.

5B. MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO



Tutta la documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate.

I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy,

secondo quanto previsto dal GDPR 679/16 così come integrato dal D.Lgs. 101/2018.

In qualità di Titolare del Trattamento per i servizi a titolarità della Cooperativa o, ove previsto, in qualità di Responsabile del Trattamento per quei servizi affidati in gestione alla Cooperativa da enti terzi, Fili FA ha provveduto ad effettuare un'analisi di impatto,

ha predisposto un registro dei trattamenti, ha elaborato le necessarie linee guida, conserva un registro data breach

e ha nominato Responsabili interni e addetti al trattamento dei dati.

Ad ogni utente dei nostri servizi viene consegnata l'informativa sul trattamento dei dati e vengono fatte firmare, ove necessario e nelle modalità stabilite dalla legge, i consensi e le liberatorie previste.

6. GLI STANDARD DI QUALITÀ

6A. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La rilevazione della qualità del servizio percepita dal Cliente (e/o dai suoi familiari) è il questionario di soddisfazione, somministrato annualmente ai diretti interessati ed ai loro familiari.

Anche agli Operatori del servizio viene somministrato un questionario di soddisfazione in modo da poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità anche dal punto di vista interno del servizio. Grazie a questo duplice percorso è possibile confrontare le percezioni del Cliente e quelle degli Operatori coinvolti nell'erogazione del servizio in modo da poter valutare le discrepanze, i tratti comuni e le specificità.

Fili Intrecciati valuta i professionisti tramite strumenti di auto/etero valutazione ed annualmente elabora un piano formativo.

6B. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALL'UTENTE

La Cooperativa prevede un sistema di monitoraggio costante degli interventi, al fine di una continua verifica del corretto svolgimento del servizio; in particolare gli standard di qualità dichiarati per i quali il Servizio si impegna al costante rispetto sono:

aspetto	standard	tolleranza
Formulazione progetto educativo	Dopo due mesi (periodo di osservazione)	slittamento massimo di una settimana
Realizzazione progetto educativo	90% delle attività previste (a livello mensile)	10% a causa di imprevisti
Condivisione progetto con equipe multidisciplinare	Almeno due volte anno	Nessuna
Condivisione del progetto individuale con l'utente e la famiglia	Almeno due volte anno	Nessuna
Somministrazione questionario annuale soddisfazione all'utente o famiglia	Raccolta dati, gli esiti sono discussi con famiglia stessa	Nessuna

7. INFORMAZIONE E TUTELA



7A. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Sono favoriti tutti i momenti informali di scambio e richiesta di informazioni, sia con l'ente inviante che con la famiglia, al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza e fiducia circa l'operato della Cooperativa in generale e di ogni operatore in particolare. Il coordinatore e l'educatore di riferimento sono comunque sempre disponibili ad incontrare la famiglia e i servizi referenti del progetto su richiesta della stessa o qualora se ne ravvisi la necessità.

7B. LA PARTECIPAZIONE: DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

Gli utenti hanno diritto:

- alla libera scelta del servizio
- alla conoscenza del funzionamento del servizio
- alla conoscenza delle funzioni e ruoli degli operatori
- alla condivisione e contrattazione del progetto educativo, partecipando agli incontri di monitoraggio e verifica
- al diritto di continuità dell'intervento
- al diritto alla privacy

I doveri fondamentali dell'utente:

- rispetto del personale operante in una dimensione costante di collaborazione
- comunicare agli operatori eventuali cambi di orari o particolari condizioni che potrebbero inficiare il lavoro dell'operatore

CONTATTI

FILI INTRECCIATI FA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Via Spirano 34/36, 24053

Brignano Gera d'Adda

Tel. Ufficio 0363/382353

Fax 0363/381541

Mail: info@filiintrecciati.it

www.filiintrecciati.it

Referente Progettuale:

Maria Cadeo 340/3471821





Redatta a cura del Responsabile Area
Verificata e approvata dalla Direzione

ULTIMO AGGIORNAMENTO:
FEBBRAIO 2025