



CARTA DEI SERVIZI SFA «ALBERO MAESTRO»

SERVIZIO SFORMAZIONE AUTONOMIA



S.F.A. ALBERO MAESTRO

INDICE

Cliccando sui titoli dell'indice è possibile accedere direttamente alla sezione desiderata

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..... 3

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

3. CARTA D'IDENTITÀ' DEL SERVIZIO C.S.E. TANGRAM..... 6

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

4. IL PROCESSO DI LAVORO..... 11

- 4.a Modalità di organizzazione: monitoraggio e verifica.....

5. PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI..... 12

- 5.a Gestione risorse Umane.....
- 5.b Modalità relativa al trattamento dati.....

6. GLI STANDARD DI QUALITÀ..... 13

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

7. INFORMAZIONE E TUTELA..... 15

- 7a. Diritto all'informazione.....
- 7b. La partecipazione: diritti e doveri degli utenti.....
- 7c. 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 tutte le persone che usufruiscono dei servizi della cooperativa. La carta dei servizi è sempre consultabile presso la sede della Cooperativa Fili Intrecciati Fa.

IB. LA NOSTRA MISSION

Ogni persona ha diritto a realizzare il proprio progetto di vita.

La Cooperativa si propone di promuovere con ogni mezzo l'educazione globale sia dei minori a rischio che delle persone con disabilità; di prevenire il disadattamento e la devianza; di sensibilizzare persone e strutture ai bisogni psico-sociali dei minori privi di idonee cure familiari; di favorire le condizioni di inclusione di ogni personale al di là delle proprie fragilità. Si riaffermano, a fondamento delle proprie attività, la centralità della persona nel pieno rispetto delle diversità individuali, l'accoglienza, la famiglia, la tutela dei minori e delle loro famiglie.



IC. 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.
- garantire la libertà d'accesso degli utenti ai servizi senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.

2. CHI SIAMO

La cooperativa Fili Intrecciati Fa è impegnata nel settore dei minori, della disabilità e del disagio attraverso la gestione dei servizi per la cura e l'accompagnamento dei minori e delle persone disabili, ponendo attenzione al percorso di vita delle stesse. 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 e 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
- Servizi di Asilo Nido;
- servizi per la prima infanzia;
- squadra di basket;

Ogni servizio è monitorato dal coordinatore che attraverso lo strumento dell'équipe, formata da educatori professionali, 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
- 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 al Piano di Zona del territorio di Treviglio e paesi limitrofi;



2B. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

La sede legale della cooperativa è a Brignano Gera d'Adda, via Spirano 34/36.

LA SEDE OPERATIVA DEL SERVIZIO È

Villaggio Solidale Lurano, Via dei Boschi

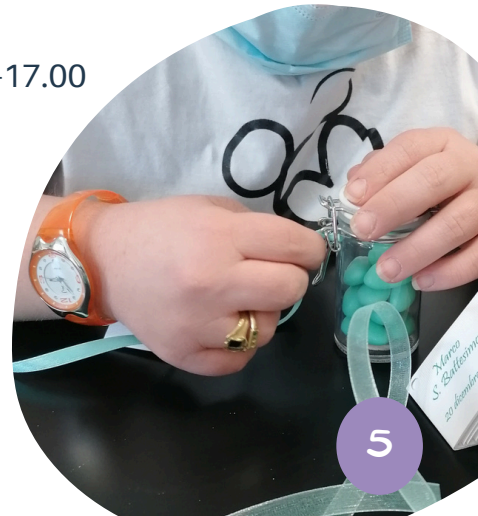
PRESSO LA SEDE LEGALE DI BRIGNANO

dal lunedì al venerdì è attivo il servizio di segreteria delle 9.00-17.00

Tel. 0363 382353

mail : info@filiintrecciatifa.it

www.consorziofa.it



3. CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO SFA

3A. DESCRIZIONE PROPOSTA

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano 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. E' caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia. ("tratto dalla delibera Regionale n° VIII/007285 seduta del 19 maggio 2008")

La finalità del servizio è valorizzare il soggetto come persona e come cittadino che abita il proprio territorio favorendone l'inclusione sociale.



3B. AMBITI D'INTERVENTO

Gli obiettivi del servizio sono raggruppati in tre macro-aree:

- area sociale
- area familiare
- area lavorativa

Nello specifico gli obiettivi del servizio garantiscono la realizzazione di progetti individualizzati che consentono alla persona di:

A. acquisire **competenze sociali** quali:

- muoversi autonomamente nel territorio;
- organizzare il proprio tempo;
- avere cura di sé, con particolare riferimento all'igiene personale, all'abbigliamento, all'immagine di sé, all'alimentazione;
- uso del denaro ;
- intessere relazioni sociali;
- adattamento del comportamento ai diversi contesti sociali;
- utilizzo dei mezzi di trasporto;
- utilizzo di luoghi e uffici pubblici;

b. acquisire/ riacquisire il proprio **ruolo nella famiglia** o emanciparsi dalla famiglia attraverso:

- apprendimento/riapprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari;
- riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali (saper ascoltare, rispettare i turni, saper chiedere aiuto, saper rispettare ed aiutare i compagni, saper condividere, riordinare il materiale proprio e comune ...).

c. acquisire prerequisiti per un **inserimento/reinserimento lavorativo**, attraverso:

- potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive;
- potenziamento delle abilità funzionali residue;
- riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro.

In merito all'area lavorativa la cooperativa ha attivato il **laboratorio socio occupazione "Opportunity Job"** con sede sempre presso il Villaggio Solidale a Lurano.

Le Persone coinvolte devono essere in possesso di adeguate autonomie cognitive e relazionali ed esprimere la volontà, il desiderio e la motivazione ad auto-realizzarsi attraverso il lavoro, che rappresenta il bisogno primario di ciascun individuo. La prospettiva delle persone frequentanti il laboratorio è quella di un inserimento/reinserimento nel mercato del lavoro oppure di permanenza presso il servizio stesso, inseriti in un sistema che rispecchia, seppure in ambiente protetto, le caratteristiche, i tempi, i ritmi e le regole dell'ambiente lavoro.

Lo SFA prevede lo svolgimento di **attività** sia all'interno del servizio sia di uscita sul territorio insieme all'educatore o a i volontari, (a piedi o con mezzi della cooperativa o propri dell'educatore).

Le attività interne riguardano interventi rivolti a consolidare, mantenere o recuperare competenze e abilità riferibili all'area sociale, personale, cognitiva e tecnico-manipolativa:

ATTIVITÀ DI SVILUPPO E ACQUISIZIONE COMPETENZE SOCIALI

Attività volte a consolidare nei soggetti disabili la capacità di cura del sé, della conoscenza della propria persona, di organizzazione del proprio tempo, di creazione di relazioni sociali.

1. organizzazione del proprio tempo:

Intese come attività capaci di "includere" il soggetto disabile all'interno di attività rivolte alla generalità delle persone, utilizzando spazi aggregativi già presenti: attività ludiche (bowling, calcetto, carte); attività sportive (palestra, calcio, pallavolo, basket, nuoto, ginnastica, ippoterapia); animazione musicale, canto e ballo; teatro; attività ricreative e tempo libero (vacanze invernali ed estive, gite, pizzate, feste di compleanno ecc.).



2. muoversi autonomamente nel proprio territorio:

Uso dei servizi (mezzi di trasporto, posta, banca, biblioteca ecc.); conoscenza valore economico dei beni; utilizzo del denaro (acquisto di generi alimentari e altro); conoscenze segnali e insegne pubbliche;

3. avere cura del sé:

Igiene personale e cura abbigliamento; animazione musicale, canto e ballo; orientamento negli spazi conosciuti e non conosciuti.

4. creare relazioni sociali:

Intese come attività capaci di sviluppare le abilità dell'utente di stabilire relazioni con gli altri, sia all'interno che all'esterno del servizio: sviluppo delle capacità di comunicazione; collaborazione eventi sul territorio.

RIDEFINIRE IL PROPRIO RUOLO NELLA FAMIGLIA E/O EMANCIPARSI DALLA FAMIGLIA:

Attività volte a consolidare nei soggetti disabili la capacità di apprendere e mantenere abilità domestiche specifiche allo scopo di crearsi un ruolo attivo e propositivo all'interno della famiglia.

1. Apprendimento di abilità:

cucinare, apparecchiare, riassetare la casa;

2. Riconoscimento e rispetto regole familiari;

ACQUISIRE PREREQUISITI PER UN INSERIMENTO LAVORATIVO:

Intese come attività nelle quali il disabile possa sperimentare processi di inserimento in realtà produttive, con lo scopo di verificare un possibile inserimento, in forme da definire, in processi lavorativi normali

Attività di base - attività laboratoriali presso il servizio SFA

Intese come attività capaci di consolidare, attraverso un "uso funzionale", le abilità scolastiche acquisite precedentemente: scrittura, lettura, attività logico-matematiche, nozioni di cultura generale (anche tramite utilizzo di Personal Computer); laboratorio espressivo; apprendimento principi di informatica e di utilizzo di programmi di videoscrittura (Word) e di calcolo (Excel) e di applicazioni specifiche che favoriscano la promozione dell'autonomia e dell'apprendimento ; utilizzo di internet.

Attività metodologiche:

laboratorio di cartongaggio / creatività (per la produzione di beni da vendere: quaderni, biglietti, oggettistica); calendario; cucito; laboratorio falegnameria; laboratorio di creta.

Attività a contenuto occupazionale - presso il laboratorio socio occupazionale

Attività intese all' apprendimento di metodologie di lavoro, all'incremento delle capacità lavorative residue attraverso una fase di sperimentazione "lavorativa protetta", che permetta ai ragazzi di poter sperimentare tempi, ritmi, impegni, regole lavorative prima di essere inseriti nel mondo del lavoro.

All'interno del laboratorio, si realizzeranno diverse attività produttive sia per proporre attività diversificate ai ragazzi, sia perché la differente tipologia permette di dare risposta alle diverse necessità dei ragazzi:

1. Laboratorio oggettistica e grafica: per la realizzazione di biglietti, partecipazioni, bomboniere. La realizzazione di questi prodotti artistici permette di offrire ai ragazzi mansioni diversificate che consentono lo sviluppo di diverse competenze. I ritmi lavorativo- occupazionali sono leggermente più alti ed anche la complessità del compito affidato è superiore.
2. Laboratorio di assemblaggio si riferisce a processi assemblativi di base che richiedono minime capacità fino-motorie. I tempi di lavoro e le abilità richieste sono più alte e molto simili al reale ambiente lavorativo.



3C. DESTINATARI E CAPACITÀ RICETTIVA

Il servizio accoglie persone di età compresa tra i 16 anni e i 35 anni, e le persone di età superiore ai 35 anni con esiti da traumi o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario necessitano , per una loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali.

Non possono accedere ai servizi persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanza.

La massima capacità progettuale è di 35 progetti full-time e/o part-time

3D. GIORNATA TIPO

Il servizio s.f.a. è attivo dal lunedì al venerdì, per tutto l'anno con la sola sospensione di cinque settimane nel corso dell'anno (Natale, Pasqua e periodo estivo) e delle festività; inoltre il servizio è attivo in alcuni fine settimane per attività specifiche nel territorio.

I tempi e la distribuzione della frequenza per ogni singola persona variano in base al progetto individualizzato concordato; la frequenza è organizzata a pacchetti di 3 ore ciascuno, in questi incontri si partecipa ad attività di gruppo, attività singole, laboratori ed esperienze ricreative e animative nel territorio, programmando anche attività serali.

La durata di ogni singolo progetto è conseguente al perseguimento degli obiettivi e non può superare di norma l'arco di tre anni (modulo formativo). E' prevista la possibilità di avviare un percorso di ulteriori due anni allo scopo di completare il progetto individualizzato (modulo di consolidamento).



SETTIMANA TIPO

LUNEDÌ

APERTURA DALLE 9.00 ALLE 12.00
LABORATORIO SOCIO OCCUPAZIONALE

APERTURA DALLE 14.00 ALLE 17.00
ATTIVITA' DOMESTICA/MUSICALE

MARTEDÌ

APERTURA DALLE 9.00 ALLE 16.00
LABORATORIO SOCIO OCCUPAZIONALE

ATTIVITA' CUCINA E PRANZO

ATTIVITA' TERRITORIALI/ATTIVITA' SPORTIVA

MERCOLEDÌ

APERTURA DALLE 9.00 ALLE 12.00
LABORATORIO SOCIO OCCUPAZIONALE

GIOVEDÌ

APERTURA DALLE 9.00 ALLE 16.00
LABORATORIO SOCIO OCCUPAZIONALE

ATTIVITA' CUCINA E PRANZO

ATTIVITA' COGNITIVE/TERRITORIALI

VENERDÌ

APERTURA DALLE 9.00 ALLE 12.00
LABORATORIO SOCIO OCCUPAZIONALE

La attività qui sopra schematizzate possono essere modificate o ripetute in altri momenti della settimana in base ai singoli progetti educativi.

Durante le giornate di frequenza di ciascun ragazzo, vengono proposte anche “attività” quotidiane comuni a tutti i ragazzi del servizio altrettanto importanti per il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Nello specifico:

Momento dell’accoglienza: dedicato all’arrivo dei ragazzi e come momento di dialogo e confronto fra di essi, mediato dalla figura educativa;

Momento libero: dedicato alla possibilità di sviluppare la capacità di scelta dei ragazzi in base agli interessi di ciascuno e al mantenimento delle competenze cognitive;

Attività cognitive: finalizzate al mantenimento e dove possibile l’incremento di abilità quali la scrittura la lettura e rielaborazione, la memorizzazione, la comprensione di concetti anche astratti e non ultima la capacità di esprimere desideri e scelte.





3E. SPAZI E AMBIENTE

Il servizio SFA Albero Maestro si trova a Lurano presso il Villaggio Solidale in Via Dei Boschi 16.
Per lo svolgimento delle attività educative il servizio SFA si muove sul territorio anche in paesi limitrofi a Lurano.

3F. COSTI

- frequenza tempo pieno € 30 giornaliera (escluso il costo del pasto)
- frequenza part-time € 20 giornaliera

I costi sono sostenuti in parte dalla famiglia e in parte dal servizio comunale di residenza dell'utente, il quale stabilisce una modalità di contributo da chiedere alla famiglia.

3G. MODALITÀ E TEMPI D'INSERIMENTO, E DIMISSIONE

Per accedere al servizio, la famiglia, deve contattare l'assistente sociale del proprio comune di residenza, la quale valuta la pertinenza all'inserimento dell'utente nel servizio.

I tempi d'inserimento della persona variano in base alla lista d'attesa del servizio e il tempo necessario per il servizio d'incontrare il servizio inviante, la famiglia e l'utente per costruire la modalità e i temi di frequenza dell'utente.

Le dimissioni dal servizio SFA avvengono in seguito al raggiungimento degli obiettivi progettuali previsti sulla persona. I tempi di dimissione vengono concordati con la famiglia e con i servizi sociali.



4. IL PROCESSO DI LAVORO

4.A MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE: MONITORAGGIO E VERIFICA

La Cooperativa si propone di attuare un approccio educativo /pedagogico che ha la finalità di promuovere la qualità della vita dell'utente dando valore alle reti formali ed informali dello stesso.

La qualità del servizio viene misurata partendo dall'utilizzo di alcuni indicatori quali:

- la scelta e la cura degli ambienti di vita in cui è praticata l'attività educativa;
- la qualità e quantità di training per l'incremento delle autonomia personale, dell'uso del denaro, delle abilità sociali, ecc.
- la qualità e quantità degli interventi che si realizzano al di fuori dei servizi e delle istituzioni e che in modo esplicito si propongono la modificazione degli ambienti di provenienza delle persone disabili;
- l'importanza attribuita alle abilità sociali, perché è intorno a esse che si fonda la possibilità di articolare i programmi riabilitativi effettivamente finalizzati al reinserimento e all'integrazione;
- la centralità del ruolo della famiglia sia nella costruzione del progetto educativo che nell'accompagnamento delle acquisizioni di emancipazione del familiare.

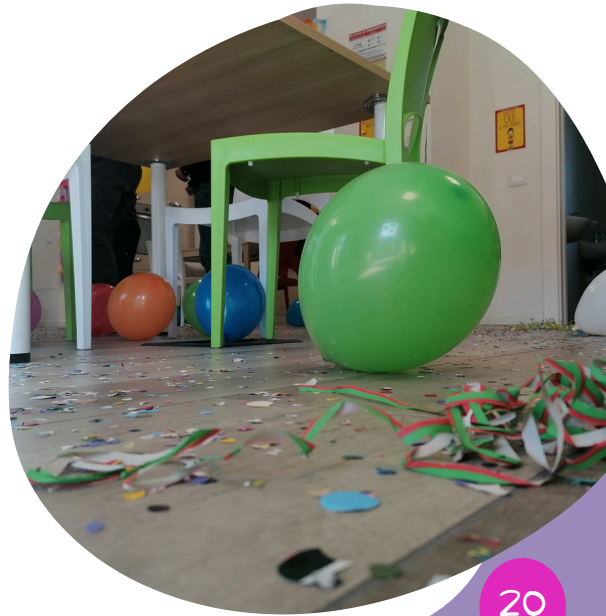


Il lavoro che si svolge nel servizio, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati, parte dalla progettazione individualizzata, attraverso un'attenta analisi di partenza delle abilità dell'utente, fino alla declinazione di finalità e obiettivi raggiungibili. Il tutto declinando le attività per la realizzazione degli stessi, i tempi, e il metodo di lavoro.

Per fare ciò è essenziale un lavoro in équipe degli operatori condotti dal coordinatore e supervisionati dal pedagogo presente nel servizio.

Per accedere al servizio, la famiglia, deve contattare l'assistente sociale del proprio comune di residenza, la quale valuta la pertinenza all'inserimento dell'utente nel servizio.

I tempi d'inserimento della persona variano in base alla lista d'attesa del servizio e il tempo necessario per il servizio d'incontrare il servizio inviante, la famiglia e l'utente per costruire la modalità e i temi di frequenza dell'utente.



LA PROGETTAZIONE

La progettazione è strutturata in moduli, come previsto dalla regione e precisamente:

MODULO FORMATIVO -massimo 36 mesi- comprende:

1. Fase osservazione (3 mesi)

Nella fase iniziale d'osservazione l'utente frequenta il servizio per un tempo che varia dalle 9 alle 15 ore settimanali.

La fase d'osservazione termina con l'avvio di un programma educativo all'interno del percorso sfa o una dimissione ad altro servizio più idoneo all'utente.

2. Fase progettuale (33 mesi)

costruzione, stesura e sottoscrizione progetto (3 mese)

Individuazione obiettivo globale e condivisione linee guida dell'intervento tra il servizi (coordinatore e consulente pedagogico), il servizio inviante e la famiglia;

- Sottoscrizione Progetto Educativo tra servizio, servizio inviante e famiglia;

attuazione progettuale (28 mesi)

- Incontri periodici dell'educatore e coordinatore con il servizio inviante e la famiglia per aggiornamento e condivisione sviluppo del programma.



3. Fase orientamento- dimissione (4 mesi)

- Incontro tra l'équipe del servizio, il servizio inviante e la famiglia per la restituzione finale del percorso e presa accordi per la dimissione del soggetto.

La dimissione può avvenire in base:

non raggiungimento degli obiettivi e impossibilità a proseguire il progetto:

orientamento in altri servizi; in base al servizio individuato verrà costruito con lo stesso il percorso di avvicinamento alla nuova unità d'offerta.

raggiungimento degli obiettivi:

- orientamento verso vita autonoma;
- verso inserimento lavorativo o formazione professionale;
- attivazione stage;

MODULO CONSOLIDAMENTO - massimo 24 mesi-

Si riformula il progetto al fine di favorire il raggiungimento completo degli obiettivi, attraverso le stesse modalità operative sopra descritte, con una graduale riduzione dell'intervento.

MODULO DI MONITORAGGIO

Questo modulo è riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che necessitano di interventi di sostegno temporaneo per affrontare nuove situazioni di vita o di crisi. Nel caso di sostegno temporaneo il servizio inviante può essere il comune di provenienza o l'ufficio di Piano.

Anche per questo modulo la condivisione linee di programma, individuazione degli obiettivi e piano d'intervento seguiranno le modalità sopra descritte.

4.B OPERATORI PRESENTI NEL SERVIZIO

Il servizio si avvale della presenza di una psicologa, di un coordinatore, di educatori e di alcuni esperti nelle attività, di collaboratori e volontari, tutti adeguatamente formati sulle attività oggetto del Servizio Formativo all'Autonomia.

Esperti di attività: (grafico, musicista, terapeuta...) garantiscono il buon funzionamento delle varie attività, fornendo il loro apporto specifico di competenza professionale.

Contribuiscono, per la parte di loro competenza, all'osservazione, alla verifica e al rilancio degli obiettivi progettuali.

Volontari: affiancano l'educatore nel compito educativo e formativo, nonché nella gestione ordinaria e quotidiana delle attività.



5. PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI

5.A GESTIONE RISORSE UMANE

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, da parte del Referente Risorse Umane e dal coordinatore del Servizio, la selezione l'accompagnamento e la valutazione periodica degli operatori.

Al fine di garantire un buon lavoro progettuale, ogni operatore ha a disposizione tre ore settimanale d'équipe con il proprio coordinatore e l'attivazione del supervisore per situazioni di particolare necessità. Inoltre sono garantiti percorsi formativi a tutti gli operatori in riferimento al servizio e al proprio ruolo.

5.B MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO DATI.

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 QUALITA'

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.

Contesto 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 tre mesi (periodo di osservazione)	slittamento massimo di una settimana.
Realizzazione progetto educativo	90% delle attività previste (a livello mensile)	10% a causa di imprevisti
Tempo per adeguamento progetto a seguito verifiche	entro 15 giorni dall'effettuazione della verifica	slittamento massimo di una settimana
Condivisione del progetto individuale con la famiglia	Almeno una volta all' anno	Nessuna
Questionario annuale sulla soddisfazione della famiglia	Raccolta dati, discussione con la famiglia degli esiti.	Nessuna

7. INFORMAZIONE E TUTELA

7A. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Sono favoriti tutti i momenti informali di scambio e richiesta di informazioni, sia con il comune 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. Le famiglie e i referenti comunali sono convocate in assemblea una volta all'anno, con lo scopo di fornire un quadro generale delle attività e dell'organizzazione interna, lasciando spazio a domande di chiarimento e ad interventi. Il coordinatore e l'educatore di riferimento sono comunque sempre disponibili ad incontrare la famiglia 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

7C. GESTIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI

Qualsiasi **suggerimento**, anche verbale, viene discusso dagli operatori per valutare le possibili ricadute sul servizio; per inoltrare invece un **reclamo** è possibile utilizzare la modulistica (Allegato 1) appositamente predisposta ed allegata alla presente Carta dei Servizi, disponibile anche presso la sede della Cooperativa, da consegnare al coordinatore, il quale provvederà a dare risposta al reclamo, oltre che ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata.



ALLEGATO 1

MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALEZIONE

ALLEGATO 1: MODULO INOLTRO RECLAMO / SEGNALEZIONE

Alla cortese attenzione
del Coordinatore del Servizio _____
del Responsabile della Cooperativa _____

GENERALITÀ
Nome e Cognome _____

In qualità di _____

(specificare funzione di riferimento; tutore legale; amministratore di sostegno; altro)

GENERALITÀ DELL'UTENTE
Nome e Cognome _____

Oggetto della comunicazione

- ☐ SUGGERIMENTO
- ☐ SEGNALEZIONE
- ☐ RECLAMO
- ☐ ALTRO

Breve descrizione

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Data _____ Firma _____

Conferma ricevuta e ricevuta di avvenuta consegna presso punti clienti della retezione del servizio

A cura del Referente Qualità:

La segnalazione origina una non conformità

☐ SI ☐ NO

di _____

Viene inviata una risposta al segnalante in data _____ protocollo _____

Alla cortese attenzione del Responsabile della Cooperativa F&B Intercoati Fa:

Referente dell'ente richiedente (nome e ruolo) _____

Tel. _____ fax _____

ALLEGATO 2

SCHEDA SODDISFAZIONE FAMIGLIE

ALLEGATO 2: SCHEDA SODDISFAZIONE FAMIGLIE

Il Consorzio F&B, nell'ambito della gestione del proprio Sistema Qualità, volendo monitorare costantemente il grado di soddisfazione dei propri diversi clienti per poter intraprendere le azioni per il miglioramento necessarie, volendo garantire sempre una maggior qualità nell'erogazione dei propri servizi, ha deciso di voler esprimere un suo giudizio sul servizio offerto.

Qualità della comunicazione con il Servizio	1	2	3	4	5
Competenza, capacità progettuale e gestionale nel dare risposte adeguate ai bisogni rilevati	1	2	3	4	5
Professionalità, attenzione e cura nella gestione dei progetti personali per i singoli utenti	1	2	3	4	5
Professionalità negli operatori	1	2	3	4	5
Chiarezza delle spiegazioni	1	2	3	4	5
Gratuito complessivo	1	2	3	4	5

Legenda: 1 Insufficiente 2 Scarso 3 Sufficiente 4 Buono 5 Ottimo

Data _____ Firma _____

Tipologia del cliente _____

Operatore _____

CONTATTI

SFA ALBERO MAESTRO

Villaggio Solidale

Via dei boschi, 16

Lurano (BG)

Tel. Ufficio 0363/382353

Fax 0363/381541

Mail: info@filiintrecciati.it

Sito: www.filiintrecciatifa.it

Responsabile area disabilità: Maria Cadeo

Coordinatore del servizio: Bonomi Lucia





Redatta a cura del Responsabile Area
Verificata e approvata dalla Direzione

ULTIMO AGGIORNAMENTO:
MARZO 2026