ITACA
cooperativa sociale

SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA

CARTA DEI SERVIZI

AGGIORNAMENTO: marzo 2023

Sommario

1.LA COOPERATIVA 3
1.1 LA MISSION 3
1.2 CERTIFICAZIONE ED ADESIONI 4
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI 4
3. DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI 5
3.1 DIRITTI 5
3.2 DOVERI 6
3.3 LO SCAMBIO D'INFORMAZIONI 6
4. SUGGERIMENTI – RECLAMI 6
5. RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE 7
6. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA 7
6.1 PERSONE AUTORIZZATE AD ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA 7
6.2 MODALITÀ DI RICHIESTA E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA 8
6.2.1 RICHIESTA 8
6.2.2 PRESA VISIONE DOCUMENTAZIONE 9
6.2.3 RITIRO DOCUMENTAZIONE 9
6.2.4 TARIFFE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO 9
7. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO 10
7.1 OBIETTIVI GENERALI 10
7.2 OBIETTIVI SPECIFICI 10
8. ORGANIZZAZIONE 12
8.1 SETTIMANA TIPO 12
8.2 PROFESSIONALITA' 16
9. METODOLOGIA E PROGETTO PER L'UTENTE 16
10. STANDARD DI QUALITA' 18

11. COME ACCEDERE 19
12. CONTATTACI 20
ALLEGATO 1 – Mod. REC – INOLTRO RECLAMO - SEGNALAZIONE 1
ALLEGATO 2 - RETTA E SERVIZI OFFERTI 2
ALLEGATO 3 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA 3

1.LA COOPERATIVA

ITACA Società Cooperativa Sociale è stata costituita nel Marzo del 1993.

Itaca, sin dalla sua costituzione, ha scelto come territorio di appartenenza, la bassa pianura bergamasca. In esso ha implementato le proprie capacità progettuali, professionali ed imprenditoriali, realizzando e/o gestendo, prevalentemente in collaborazione con gli Enti Pubblici, servizi rivolti a persone in difficoltà, in particolare: disabili, minori e pazienti psichiatrici.

Negli anni la cooperativa è cresciuta, sviluppando progetti e servizi mirati (tempo libero, servizi domiciliari, laboratori ergo terapici), creando offerte residenziali (comunità Nausicaa, comunità Argo, appartamenti protetti) e promuovendo attività di sostegno al disagio.

L'impostazione di Itaca nell'affrontare sempre secondo criteri di massima qualità i progetti e gli incarichi è stata sancita anche dall'ottenimento della certificazione di qualità (UNI EN ISO 9001:2015).

La base sociale è costituita da soci ordinari, fruitori, volontari sovventori distinti in persone fisiche e giuridiche.

Nei servizi gestiti dalla cooperativa sono impiegate diverse professionalità: educatori professionali, ASA, psicologa, psichiatra, addette ai servizi, infermieri, impiegati, direttore sanitario.

1.1 LA MISSION

La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce.

Questi principi sono: la solidarietà, la democraticità, la collaborazione, la mutualità, la proprietà collettiva, l'impegno, l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

"Itaca promuove il benessere e il sostegno delle persone attraverso una filiera di servizi e progetti. Offre e co-progetta interventi socio-sanitari, educativi, culturali attraverso la promozione di partecipazione della cittadinanza e attivazione di reti sociali per generare opportunità, accrescere l'inclusione e sviluppare nuove forme di abitare"

1.2 CERTIFICAZIONE ED ADESIONI

Itaca è certificata conformemente alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 per la gestione di servizi Diurni per disabili.

In relazione a quanto previsto dal Decreto Legislativo n.231 dell'8 giugno 2001, recante la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società, Itaca ha adottato un apposito Modello Organizzativo e ha emanato un Codice Etico contenente i principi comportamentali cui devono attenersi tutti coloro che operano per conto della Cooperativa.

La Cooperativa Itaca come da Decreto Regionale n. 17257 del 13/12/2021 è stata riconosciuta come Ente Unico per le seguenti unità di offerta sociosanitarie accreditate:

– CDD CUDES 001335 - LA ROSA DEI VENTI, via Oleandri 23, Verdellino (BG)

– CDD CUDES 001340 – ARCOBALENO, via Papa Giovanni XXIII 9, Spirano (BG)

– CDD CUDES 001377 - IL GIRASOLE, via Vezzoli 6, Calcio (BG)

– CSS CUDES 001271 – NAUSICAA, via Torquato Tasso snc, Morengo (BG)

La Cooperativa Itaca è associata ai seguenti organismi: Consorzio territoriale CUM SORTIS come socio fondatore, Confcooperative e Federsolidarietà.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Nello stilare la Carta dei Servizi si sono riconosciuti i principi fondamentali, fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994.

EGUAGLIANZA	I servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti , senza nessun tipo di preferenza o discriminazione, anche se i servizi devono essere progettati in modo personale tenendo conto delle esigenze, nei limiti delle competenze, tenendo conto delle necessità di ogni singolo ospite/utente/cliente.
IMPARZIALITA'	Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità, obiettività e di giustizia. A tutti gli utenti deve essere assicurata la privacy al fine di rispettarne la dignità;

PARTECIPAZIONE La Cooperativa Itaca nella gestione delle singole attività, siano esse di tipo diurno, residenziale, sociale ha come obiettivo di perseguire il miglioramento continuo, si impegna a raccogliere in modo positivo reclami/suggerimenti/perplessità/momenti di riflessione, sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe delle decisioni, cercando di soddisfare sempre, nel migliore dei modi, le richieste degli stessi;

EFFICIENZA ED EFFICACIA I servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui si dispone, secondo criteri di efficienza e efficacia.

3. DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI

3.1 DIRITTI

Il Cliente ha diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche, politiche e religiose.
Il Cliente ha diritto al rispetto del proprio ambiente di vita da parte degli operatori.
Il Cliente ha diritto ad essere tempestivamente informato (tramite comunicazioni scritte o telefoniche) relativamente a variazioni degli orari settimanali, degli operatori e relativamente ad altre variazioni nell'erogazione del servizio che potrebbero verificarsi.
Il Cliente ha diritto di ottenere tutte le informazioni relative al servizio, alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso a quest'ultimo.
Il Cliente ha diritto alla riservatezza del trattamento dei propri dati personali
(informativa sulla privacy ex art. 13 D.lgs. 196/2003 e relativo consenso informato, da sottoscrivere all'inserimento dell'utente)
Il Cliente ha diritto a formulare osservazioni e suggerimenti che possano migliorare la qualità del servizio.
Il Cliente ha diritto a presentare reclami. Al Cliente verrà comunicato tempestivamente l'esito del reclamo inoltrato .

Il Cliente ha diritto di essere periodicamente intervistato sul proprio grado di soddisfazione relativamente al servizio offerto da Itaca.

3.2 DOVERI

Il Cliente ha il dovere di rispettare la dignità del personale presente.
Il Cliente ha il dovere di informare tempestivamente il Responsabile del servizio relativamente alla propria intenzione di rinunciare ai servizi ed alle prestazioni programmate al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

3.3 LO SCAMBIO D'INFORMAZIONI

Sono favoriti tutti i momenti informali di scambio e richiesta di informazioni, al fine di garantire trasparenza e trasmettere conoscenza e fiducia circa l'operato della Cooperativa in generale e di ogni operatore in particolare.
I Clienti sono convocati con lo scopo di fornire un quadro generale dell'intervento, lasciando spazio a domande di chiarimento e ad interventi dei clienti stessi.

4. SUGGERIMENTI – 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) predisposta ed allegata alla presente Carta dei Servizi, e disponibile anche nella sede del singolo servizio. Il reclamo può essere inserito nella apposita cassetta, o inviato alla cooperativa, la quale provvederà a dare risposta al reclamo, entro 15 giorni, oltre che ad attivarsi per risolvere la situazione segnalata.
Nel caso in cui l'assistito, il legale rappresentante e i familiari non trovino riscontri soddisfacenti alle proprie richieste di miglioramento nell'erogazione del servizio, possono rivolgersi all'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) dell'ATS di Bergamo (le segnalazioni, oltre che di persona, presso la sede di Via Gallicciolli 4 – Bergamo; possono essere effettuate telefonicamente al n. 035.385.296, oppure via mail al seguente indirizzo di posta elettronica upt@ats-bg.it).

5. RACCOLTA DELLA SODDISFAZIONE

Nell'ottica del miglioramento continuo e dell'offerta adeguata ai bisogni/diritti del cliente e per consentire anche una valutazione da parte degli utenti, la cooperativa adotta strumenti di rilevazione della soddisfazione ed elabora, sulla base degli elementi salienti emersi, politiche o azioni di miglioramento.

In particolare viene misurata annualmente la soddisfazione del nucleo famigliare dell'utente.

Il testo tipo del questionario di soddisfazione del nucleo famigliare è in allegato 3.

6. ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Le modalità di esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi/sanitari sono in conformità a quanto stabilito: **nel capo V della legge 7 agosto 1990; legge n. 241 e s.m.i - legge Regione Lombardia n. 1/2012**.

6.1 PERSONE AUTORIZZATE AD ACCEDERE ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA

Oltre all'utente o persona da questo delegata la documentazione può essere regolarmente richiesta da:

L'esercente la patria potestà o il tutore, nel caso in cui l'interessato non abbia raggiunto la maggiore età (18 anni) o non risulti emancipato. La documentazione necessaria sarà lo stato di famiglia o la sentenza dell'autorità giudiziaria, o in alternativa è possibile redigere una autocertificazione.

Il genitore affidatario, nel caso di minore in affidamento.

I genitori adottivi, nel caso di minore adottato. In questo caso si dovrà porre particolare attenzione che la documentazione non riporti la paternità o maternità originaria salvo specifica autorizzazione dell'autorità giudiziaria.

Il tutore o il curatore: lo stato di interdizione o di inabilitazione possono essere verificate dalla copia integrale dell'atto di nascita o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno anche le indicazioni del tutore o del curatore.

Gli eredi legittimi e gli eredi testamentari, nel caso di un decesso. Sono eredi legittimi, il coniuge, i figli legittimi , i figli naturali. In mancanza di questi gli ascendenti. Copia di documentazione di un defunto minorenne può essere richiesta dai genitori. La richiesta dovrà essere presentata allegando una dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà oppure una autocertificazione attestante la qualifica di legittimo successore e la relazione di parentela esistente con il defunto.
Il medico curante o le strutture sanitarie pubbliche o private, esclusivamente per finalità istituzionali attinenti alla tutela della salute dell'interessato.
L'Autorità Giudiziaria, in via autonoma o con delega alla Polizia Giudiziaria o ai consulenti tecnici da essa nominati.

6.2 MODALITÀ DI RICHIESTA E ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA E SOCIO-SANITARIA

6.2.1 RICHIESTA

La richiesta motivata di copia di documentazione amministrativa e socio-sanitaria deve essere indirizzata alla Direzione di ITACA Società Cooperativa Sociale utilizzando l'apposito modulo allegato al presente regolamento:
Direttamente: consegna presso la sede della cooperativa o presso i servizi**;**
per posta (raccomandata AR): la richiesta deve essere intestata a **ITACA Società Cooperativa Sociale, Via Colleoni, 30 24050 ROMANO DI LOMARDIA (BG),** accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica;
via posta elettronica: la richiesta deve essere inviata all'indirizzo **info@cooperativaitaca.it,** accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.
La data di avvio del procedimento coincide con la data di effettiva ricezione della richiesta presso gli uffici o il servizio di riferimento, l'evidenza è rintracciabile attraverso: timbro protocollo, ricevuta raccomandata, riscontro trasmissione mail.
La Direzione della Cooperativa è responsabile di valutare le richieste di accesso agli atti pervenute e definire la risposta sulla base del presente regolamento.

La richiesta di accesso alla documentazione può essere rifiutata entro 30 giorni lavorativi con comunicazione scritta delle motivazioni da parte della Direzione della Cooperativa.

6.2.2 PRESA VISIONE DOCUMENTAZIONE

La documentazione richiesta può essere visionata:

presso il **Servizio di riferimento dell'utente**, in giornate lavorative dal lunedi a venerdi dalle 9.00 alle 17.00 previo appuntamento telefonico alla presenza del Coordinatore o di altra figura Responsabile.

6.2.3 RITIRO DOCUMENTAZIONE

La documentazione viene rilasciata, messa a disposizione per presa visione **entro 30 giorni lavorativi** dal momento del ricevimento della richiesta da parte dell'avente diritto. Non fanno eccezione alla presente regola le cartelle di utenti dimessi, che vengono rilasciate **entro 30 giorni lavorativi.** La cooperativa s'impegna a conservare la documentazione per dieci anni dalla data di dimissione. In ogni caso il ritiro delle copie o la visione degli atti deve avvenire entro 30 giorni dalla comunicazione di accoglimento dell'istanza di accesso. Trascorso tale termine il procedimento viene archiviato e l'interessato deve eventualmente presentare una nuova istanza per poter ottenere l'accesso.

La documentazione richiesta può essere ritirata **da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta**. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile.

Il ritiro deve essere effettuato:

presso gli uffici della Cooperativa Itaca in **Via Colleoni, 30 Romano di Lombardia (Bg)** in giornate lavorative dal lunedi a venerdi dalle 9.00 alle 17.00 previo appuntamento telefonico;

presso il servizio di riferimento dell'utente, in giornate di apertura previo appuntamento telefonico.

6.2.4 TARIFFE PER IL RILASCIO DEI DOCUMENTI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura della documentazione.

Tariffa per il ritiro di copia conforme all'originale: € 0.20 + IVA per ogni pagina.

Condizioni di pagamento: in contanti direttamente alla consegna dietro emissione di regolare fattura.

7. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

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")*

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

7.1 OBIETTIVI GENERALI

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

8 area sociale
9 area familiare
10 area lavorativa

7.2 OBIETTIVI SPECIFICI

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'ambito occupazionale, in collaborazione con la cooperativa di tipo B "BERAKAH" è attivo **il laboratorio socio occupazione.**

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.

8. ORGANIZZAZIONE

Il servizio SFA. è attivo dal lunedì al venerdì, per 47 settimane 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 territori, 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).

8.1 SETTIMANA TIPO

STRUTTURAZIONE SETTIMANA: 15 ORE

LUNEDI 9.00/12.30	**MARTEDI**	**MERCOLEDI 13.30/17.00**	**GIOVEDI 9.00/12.30**	**VENERDI 9.00/13.30**
Laboratorio di falegnameria (Berakah)			Attività computer Attività ufficio	Attività territoriali Attività cucina
				Pranzo e riordino
		Laboratorio socio occupazionale (Berakah)		

STRUTTURAZIONE SETTIMANA: 30 ORE

LUNEDI 9.00/12.30	**MARTEDI 9.00712.30**	**MERCOLEDI 13.30/17.00**	**GIOVEDI 9.00/12.30**	**VENERDI 9.00/13.30**
Laboratorio di falegameria	Laboratorio socio occupazionale (Berakah)		Attività computer Attività ufficio	Attività territoriali Attività cucina
				Pranzo e riordino
		Laboratorio socio occupazionale (Berakah)		

ATTIVITA'

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.
Lo SFA prevede lo svolgimento di attività sia all'INTERNO del servizio sia di USCITA sul territorio insieme all'educatore e con 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. 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, riassettare 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 cartonaggio / 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: 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.
3. Laboratorio di falegnameria.

8.2 PROFESSIONALITA'

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, musico terapista…) 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.

9. METODOLOGIA E PROGETTO PER L'UTENTE

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 èquipe degli operatori condotti dal coordinatore e supervisionati dal pedagogista presente nel servizio;
Tale proposta progettuale viene condivisa, valutata e applicata in stretta collaborazione con i tecnici del servizio inviante, la famiglia e l'utente.

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

MODULO FORMATIVO -massimo 36 mesi- comprende:

- 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.

- Fase progettuale (3 mesi)

1. costruzione, stesura e sottoscrizione progetto (3 mese)

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

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

2. 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.

10. STANDARD DI QUALITA'

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

11. COME ACCEDERE

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. Indirizza successivamente la famiglia all'UO disabili dell'ASC Solidalia. Quest'ultima valuta l'ammissibilità dell'utente nel servizio SFA , propone al comune l'inserimento e propone alla famiglia la lista degli enti gestori accreditati.

La famiglia contatta l'ente gestore e definiscono i tempi e le modalità di inserimento

Il progetto individualizzato e le successive verifiche vengono concordate e condivise con la famiglia, UO disabili e servizio sociale.

I tempi d'inserimento della persona variano in funzione del tempo necessario per realizzare i passaggi al fine di garantire il miglior inserimento nel servizio.

12. CONTATTACI

	Itaca Società Cooperativa Sociale
dove siamo	Via Colleoni, 30 – 24058 Romano di Lombardia
quando ci trovi	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00
con chi puoi parlare	**Giuseppe Bugada,** Direttore – **Agata Cristina Faccialà**, Presidente
per contattarci	☎0363 960881 🖷0363 959469 💻info@cooperativaitaca.it
per saperne di più	sito web: *www.cooperativaitaca.it*

	Servizio Formazione Autonomia
dove siamo	Sede operativa Pagazzano (BG), in via della Lira Italiana,
come raggiungerci	Da Bergamo prendere la SS 591, superare i comuni di Zanica, Urgnano, Cologno al Serio, proseguire per Morengo e Pagazzano.
quando ci trovi	Dal lunedì al venerdì dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00
con chi puoi parlare	**Giuseppe Bugada,** Direttore - **Emanuela Dozzi**, Coordinatore SFA
per contattarci	☎🖷 0363960881 💻info@cooperativaitaca.it

ALLEGATO 1 – MOD. REC – INOLTRO RECLAMO - SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione del Coordinatore del Servizio:

GENERALITA' DI CHI SCRIVE

Nome e Cognome _____

In qualità di _____

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

GENERALITA' DELL'OSPITE

Nome e Cognome _____

OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE

- ❒ SUGGERIMENTO
- ❒ SEGNALAZIONE
- ❒ RECLAMO
- ❒ ALTRO

BREVE DESCRIZIONE _____

_____

_____

_____

In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Data _____ Firma _____

La Cooperativa Itaca s'impegna a rispondere al presente reclamo entro quindici giorni dalla ricezione della presente.

A cura del Referente Qualità:

- La segnalazione origina una non conformità si no
- Viene inviata una risposta al segnalante in data _____ n° protocollo _____

ALLEGATO 2 - RETTA E SERVIZI OFFERTI

Per la frequenza al servizio si ipotizzano i seguenti costi che vengono applicati a tutti e tre i moduli:

1. Frequenza part-time 15 ore settimanali
   Costo mensile € 350 + i.v.a.
2. Frequenza full-time 30 ore settimanali
   Costo mensile € 550 + i.v.a.

Pranzo

Nelle rette indicate è compreso un pranzo settimanale, è possibile attivare pranzi supplementari ad un costo aggiuntivo di € 6 a pranzo

Trasporto

Il servizio garantisce il trasporto dalla sede operativa del servizio di Romano di Lombardia alle sedi delle attività occupazionali ad un costo aggiuntivo di € 20 al mese

ALLEGATO 3 - QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA

ANNO 2023

Servizio di riferimento: ☐ SFA

Il Questionario è:

☐ Anonimo

☐ Firmato Famiglia

…… ……

NOTE ALLA COMPILAZIONE:

- SI PRENDA IN CONSIDERAZIONE L'ULTIMO ANNO DI PERMANENZA DEL VOSTRO FAMILIARE NEL SERVIZIO;
- IL QUESTIONARIO VA COMPILATO IN TUTTE LE SUE PARTI. PER OGNI DOMANDA BISOGNA FORNIRE UN'UNICA RISPOSTA (BARRARE CON UNA CROCETTA LA RISPOSTA SCELTA) RISPONDENDO CON IL GRADO DI SODDISFAZIONE RISPETTO AL QUESITO POSTO. E' PRESENTE LA POSSIBILITÀ DI NON RISPONDERE (BARRANDO "NON SO") LADDOVE NON SI RITENGA DI DISPORRE DEGLI ELEMENTI NECESSARI DI OSSERVAZIONE E CONOSCENZA;
- SE CI SONO SPIEGAZIONI O COMMENTI AGGIUNTIVI ALLA VALUTAZIONE SI PUÒ UTILIZZARE LA RIGA "COMMENTO";
- SE VI FOSSERO SUGGERIMENTI O SEGNALAZIONI ULTERIORI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO O RELATIVI AL QUESTIONARIO CHE SI STA COMPILANDO, SI PUÒ UTILIZZARE IL CAMPO FINALE "SUGGERIMENTI / SEGNALAZIONI".

1. E' soddisfatto del clima che percepisce quando entra nel servizio?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente

commento:

……

……..

2. E' soddisfatto del progetto individuale messo a punto per il suo famigliare?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente

commento:

……

……..

3. E' soddisfatto del tipo di attività proposte al suo famigliare?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente

commento:

……

……..

4. E' soddisfatto dell'ascolto e della comunicazione garantiti dagli operatori del servizio?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente

commento:

……

……..

5. Le informazioni ricevute dal servizio sono chiare e complete?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente

commento:

……

……..

6. Ritiene che la struttura (ambienti, spazi, arredi) sia rispondente alle necessità di vita del suo familiare?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente

commento:

……

……..

7. E' soddisfatto del servizio trasporti?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente

commento:

……

……..

8. E' soddisfatto del servizio mensa?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente

commento:

……

……..

9. E' soddisfatto dal servizio offerto dall'area amministrativa della cooperativa?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente

commento:

……

……..

10. Ritiene che l'organizzazione nel corso della pandemia abbia adottato interventi di tutela e sicurezza per le persone che frequentano il servizio?

Non so	Per niente	poco	abbastanza	molto	pienamente

commento:

……

……..

HA SUGGERIMENTI O SEGNALAZIONI PER MIGLIORARE INSIEME IL SERVIZIO OFFERTO?

……

……

……

……

HA ULTERIORI BISOGNI, RICHIESTE CHE COME FAMIGLIA VORREBBE METTERE ALL'ATTENZIONE DELLA COOPERATIVA ITACA E CHE LE PIACEREBBE VENISSERO ASCOLTATI?

……

……

……

…..……

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!