



Servizio Formazione all'Autonomia Carta del servizio

Data aggiornamento: Ottobre 2025

INDICE

1 . COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

1a. I principi fondamentali della carta dei servizi

2. CHI SIAMO

2a. La nostra mission

2b. Dove siamo e dove contattarci

3. CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO S.F.A.

3a. Definizione

3b. Obiettivi

3c. Destinatari e capacità ricettiva

3d. Funzionamento e durata

3e. Settimana tipo

3f. Modalità e tempi d'inserimento

3g. Pranzo

4. METODOLOGIA DEL SERVIZIO

4a. La progettazione

4b. Le attività

4c. Operatori presenti nel servizio

4d. Il processo di lavoro

5. GLI STANDARD DI QUALITA': IMPEGNI

6a. Gestione Risorse Umane

6b. Modalità relativa al trattamento dati

6c. Strumenti per la valutazione della qualità percepita

6d. Standard di qualità relativi all'utente

6. INFORMAZIONE E TUTELA

6a. Diritto all'informazione

6b. La partecipazione : diritti e doveri degli utenti

6c. Gestione suggerimenti e reclami

1. COS'È 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 Itaca.

1.a I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Carta dei Servizi, si 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

2a. LA NOSTRA MISSION

ITACA nel rispetto della legge n. 381, ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi, quindi definite in generale cooperative di tipo A.

I principi etici sono contenuti nel "CODICE ETICO" di Federsolidarietà di Confcooperative.

PRINCIPI PER L'IDENTITÀ DELLE COOPERATIVE

- Gestione democratica e partecipata
- Parità di condizioni tra i soci
- Trasparenza gestionale

INDIRIZZI E STRATEGIA IMPRENDITORIALE

- Radicamento territoriale : area corrispondente alla Bassa Bergamasca
- Specializzazione dell'intervento: servizi per minori e servizi per la disabilità

Itaca è una Cooperative Sociale radicata nel territorio della Bassa Bergamasca.

Con un'esperienza trentennale la cooperativa è impegnata in due settori:

- ✓ **servizi nell'area della disabilità e psichiatria**

Servizi di Assistenza Scolastica handicap – disagio: 15 paesi della Bassa Bergamasca;

S.F.A. servizi formativi all'autonomia / atelier a Romano di L.dia ;

Servizi domiciliari: progetti d'intervento a domicilio e nel territorio dell'utente;

Progetti autismo: gruppo di auto mutuo aiuto per familiari, interventi specifici e spazio autismo a Calcio e Romano di Lombardia;

Centri Diurni Disabili (CDD): Spirano, Verdellino e Calcio

Progetti Territoriali Disabili : Calcio

Comunità alloggio: Morengo

Appartamenti Dopo di Noi: Morengo

Comunità ed appartamenti per la psichiatria: Romano di Lombardia

✓ *servizi a favore di minori e giovani*

ADM

Prevenzione giovanile

Prevenzione gioco d'azzardo

La cooperativa per meglio operare in questi è associata a:

- ✓ Consorzio **CumSortis** di Treviglio;
- ✓ **ConfCooperative** - federsolidarietà

2b. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

ITACA ha sede a Romano di Lombardia in via Colleoni 30

Te. 0363.960881 mail: info@cooperativaitaca.it

Gli uffici sono aperti da lunedì a venerdì dalle 9.00/ 17.00

La *sede operativa del servizio SFA* è a Calcio in via Vezzoli 3, inoltre il servizio usufruisce di strutture presenti nel territorio.

La sede per le attività legate all'ambito OCCUPAZIONALE è a Pagazzano in Via Della Lira Italiana presso la sede della Cooperativa di tipo B: BERAKAH.

Referenti:

Coordinatore del Servizio S.F.A.: Dr.ssa Elvira Paoletta 335 670 9317

Responsabile progetto : Direttore Bugada Giuseppe 344 045 1782

Presidente Cooperativa Itaca: Dr.ssa Agata Faccialà 335 710 6188

3. CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO S.F.A.

3a. DEFINIZIONE

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio sociale territoriale rivolto a persone con disabilità 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. OBIETTIVI

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'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.

3c. DESTINATARI E CAPACITA' 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. FUNZIONAMENTO E DURATA

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 nei 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).

3e. 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 presso sede amministrativa Itaca	Attività territoriali Attività cucina
				Pranzo e riordino
		Laboratorio socio occupazionale (Berakah)		

STRUTTURAZIONE SETTIMANA: 20 ORE

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

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.

3f. MODALITA' 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. 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.

3g . COSTI

Per quanto riguarda la frequenza al servizio si applicano le rette definite dal disciplinare di accreditamento SFA di Solidalia a.s.c di Romano di Lombardia:

1. Frequenza part-time 15 ore settimanali
Costo mensile € 420,27 + i.v.a.
2. Frequenza full-time 20 ore settimanali
Costo mensile € 559,98 + 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

E' disponibile su richiesta un servizio di trasporto verso le sedi delle attività occupazionali ad un costo aggiuntivo che viene valutato in funzione delle esigenze dei destinatari.

4. METODOLOGIA DEL SERVIZIO

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 con disabilità;
- 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 pedagogista presente nel servizio;

4 a. LA PROGETTAZIONE

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.

4b . LE ATTIVITA'

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 nelle persone disabilità 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" la persona con disabilità 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 nelle persone con disabilità 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 la persona con disabilità 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.

4c. 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.

4d. 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'equipe formata dagli operatori e coordinatore del servizio supervisionati periodicamente da un pedagogo/ psicologo. L'equipe ha il compito di definire il Progetto educativo individualizzato per ogni utente inserito nel progetto dello SFA e stabilire i tempi e le modalità di esecuzione e verifica. Tale proposta progettuale viene condivisa, valutata e applicata in stretta collaborazione con i tecnici del servizio inviante, la famiglia e l'utente.

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 due 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

I dati relativi alle persone con disabilità in carico alla cooperativa sono conservate in appositi fascicoli nel servizio.

I dati riguardano sia la parte più anamnestica che il progetto dell'utente elaborato in sede progettuale e in collaborazione con tutti i tecnici.

5c. 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.

5d. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI AI DESTINATARI

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

6. INFORMAZIONE E TUTELA

6a. 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.

6b. LA PARTECIPAZIONE: DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

I destinatari 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

6c. 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 / SEGNALAZIONE

Alla cortese attenzione

del Coordinatore del Servizio

del Responsabile della Cooperativa

.....

GENERALITA'

Nome e Cognome

In qualità di

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

GENERALITA' DELL'UTENTE

Nome e Cognome

Oggetto della

comunicazione

SUGGERIMENTO

SEGNALAZIONE

RECLAMO

ALTRO

Breve descrizione

.....
.....
.....

.....
In attesa di vostro riscontro porgo distinti saluti.

Data

Firma

CONTESTO s'impegna a rispondere al presente reclamo entro quindici giorni dalla ricezione delle
presente.

A cura del Referente Qualità:

La segnalazione origina una non conformità SI NO

Viene inviata una risposta al segnalante in data n° protocollo

Alla cortese attenzione del Responsabile della Cooperativa Itaca
Referente dell'Ente richiedente (nome e ruolo):

Tel: fax

0363/960881
info@cooperativaitaca.it
www.cooperativaitaca.it

Sede operativa: Via Colleoni, 30 - 24058 Romano di Lombardia (BG)
Sede Legale: Via Sant'Agata, 14 - 24050 Morengo (BG)
P.I. 02231060167 - Albo Cooperative: A114213

Erogazione di servizi diurni e residenziali socio-sanitari ed educativi per personei (Centro Diurno Disabili e Comunità Socio Sanitarie) e servizi residenziali assistenziali sanitari e riabilitativi per pazienti psichiatrici (Comunità Alta Protezione).