

# **SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (SFA)**

**Bariano (BG)- Piazza Paganessi, 3**

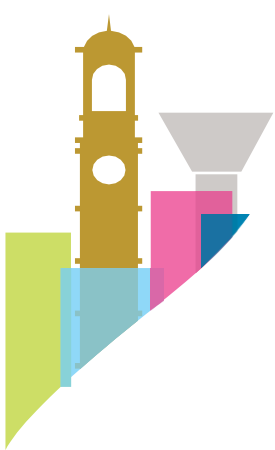
## **CARTA DEI SERVIZI**

**Gennaio 2025**



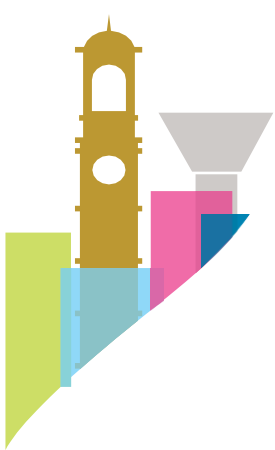
**Accli Servizi Cooperativa Sociale a.r.l.**  
Piazza Paganessi, 3  
24050 Bariano (BG)  
Tel. 0363 957411  
Fax 0363 959462

Cod. Fisc. e P.IVA 01570800167  
C.C.I.A.A. e R.E.A. n. 218584 Reg. Soc. 25466  
Albo Cooperative n. A121560  
[segreteria@coopacliservizi.it](mailto:segreteria@coopacliservizi.it)  
Cod. SDI: M5UXCR1



## **INDICE**

- 1. Introduzione**
- 2. Mission della cooperativa e rete dei servizi offerti**
- 3. Unità d'offerta**
- 4. Destinatari**
- 5. Sedi**
- 6. Apertura**
- 7. Personale**
- 8. Finalità e obiettivi**
- 9. Aree di Intervento ed Attività**
- 10. Principi e Metodologia**
- 11. Modalità di accesso/ attivazione/ dimissione del servizio**
- 12. Moduli di intervento e rette**
- 13. Modulistica**
- 14. Informazioni Utili**
- 15. Riferimenti**



## 1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il patto tra la struttura di Servizio ed i cittadini, secondo le seguenti indicazioni:

- imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definizione di standard ed assunzione di impegni rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

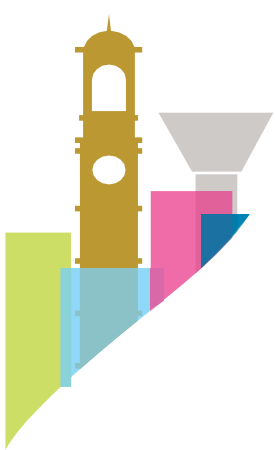
Lo scopo principale della Carta dei Servizi è quindi quello di presentare il modo in cui è organizzato il servizio, i moduli previsti, gli interventi offerti, gli orari di apertura, le modalità di accesso, le prestazioni erogate, l'ammontare delle rette in relazione ai differenti moduli

Nello specifico la Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

- fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- assicurare la tutela degli utenti e individuare gli obiettivi del Servizio.

Il Servizio rende pubblica la propria Carta dei Servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- l'ente che gestisce il Servizio;
- l'organizzazione del Servizio;
- le sue modalità di funzionamento;
- i servizi forniti;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente;
- la partecipazione dell'utente e della sua famiglia al miglioramento continuo del Servizio;
- le modalità di reclamo.



## 2. MISSION DELLA COOPERATIVA e RETE DEI SERVIZI OFFERTI

Nata nel 1984 a Bariano da un gruppo di volontari, Acli Servizi è una Cooperativa Sociale senza scopo di lucro la cui finalità, ai sensi dell'art.1 della legge 381/91, è quella di *"perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini"*.

Acli Servizi ha attraversato le evoluzioni sociali ed economiche di questi 35 anni mantenendo costantemente come orizzonte del proprio pensare e agire la solidarietà, la centralità della persona, lo sviluppo delle comunità locali.

Questa lunga esperienza e la coerenza della nostra storia ci hanno portati oggi ad essere un punto di riferimento nella bassa Bergamasca per persone e famiglie in situazioni di fragilità, oltre che un importante partner per enti e istituzioni locali.

La costante ricerca di soluzioni innovative ai problemi vecchi e nuovi delle persone e delle comunità è la rotta maestra della nostra azione sociale e imprenditoriale.

Acli Servizi è una cooperativa sociale mista, secondo le indicazioni della normativa sulla Disciplina delle cooperative sociali.

Nel nostro essere cooperativa sociale di Tipo A, gestiamo servizi alla persona lungo due direttrici strategiche:

- Educare. Progettare e gestire interventi a favore dell'infanzia e delle famiglie, dei minori con disabilità, di adolescenti e giovani in situazioni di fragilità.
- Curare. Progettare e gestire servizi domiciliari, diurni e residenziali per le persone disabili e le loro famiglie e per la popolazione anziana.

Nel nostro essere cooperativa sociale di Tipo B, svolgiamo attività varie, dall'assemblaggio alla gestione di servizi di portierato per aziende, con un obiettivo strategico:

- Lavorare. Ovvero creare concrete opportunità di inserimento lavorativo e sociale per persone svantaggiate nell'accesso al mondo del lavoro.

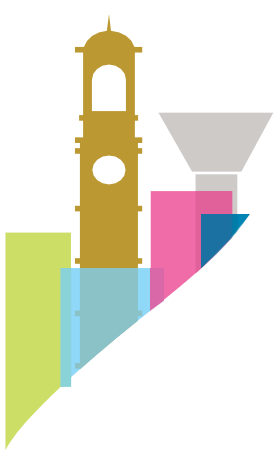
Nella filiera di servizi legati alla disabilità e fragilità sul territorio ci sono:

- ❖ Servizio di **Assistenza Educativa Scolastica** in accreditamento con Asc Solidalia e Risorsa Sociale; **Assistenza alla Comunicazione** in accreditamento con ATS Bergamo.
- ❖ **Progetto territoriale Disabili (P.T.D.)** – a Bariano in accreditamento con Asc Solidalia.
- ❖ **Centro Diurno Disabili** la Gabbianella – Caravaggio.
- ❖ **Di luogo in luogo** in accreditamento con Risorsa Sociale
- ❖ **"Casa Agenha"** appartamento palestra per il Dopo di Noi/Durante Noi.



**Acli Servizi Cooperativa Sociale a.r.l.**  
Piazza Paganessi, 3  
24050 Bariano (BG)  
Tel. 0363 957411  
Fax 0363 959462

Cod. Fisc. e P.IVA 01570800167  
C.C.I.A.A. e R.E.A. n. 218584 Reg. Soc. 25466  
Albo Cooperative n. A121560  
segreteria@coopacliservizi.it  
Cod. SDI: M5UXCR1



❖ **Area B** - servizi di inserimento lavorativo e tirocini in ambiente protetto nei settori: assemblaggio e confezionamenti, pulizie civili, trasporti, gestione portinerie/centralino. La cooperativa dispone di personale con esperienza pluriennale nella gestione dei servizi succitati.

### 3. UNITA' D'OFFERTA

Il Servizio di Formazione all'Autonomia per le persone disabili (SFA) è un servizio che fa parte della "Rete d'offerta diurna sociale per persone disabili" della Regione Lombardia.

La normativa di riferimento è la Delibera di Giunta Regionale n° 7433 del 18/06/2008, che ha definito i requisiti minimi per il funzionamento di questa unità d'offerta.

Rivolto a persone che non necessitano di servizi ad alta protezione, offre interventi di supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale.

È caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la persona disabile e la sua famiglia oltre che con il servizio sociale di riferimento (comunale o dell'Azienda Consortile/Ambito di riferimento).

### 4.

#### DESTINATARI

I destinatari del servizio sono:

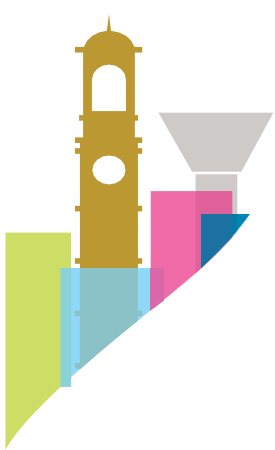
- persone di età compresa tra i 16 e i 35 anni;
- persone con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario necessitano, per una loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali.

Non possono accedere al servizio SFA persone con prevalenza di patologie psichiatriche o insituazione di dipendenza da sostanze.

Per le sue peculiarità, obiettivi ed attività in esso svolte, il servizio SFA non risulta essere adatto a persone che non siano in possesso e non siano in grado di raggiungere i seguenti requisiti minimi:

- capacità di relazione e comunicazione minimamente significativa col gruppo;
- autonomie minime quali controllo sfinterico, alimentazione e mobilità autonoma;
- certificazione di invalidità di grado medio e non attestante l'inabilità lavorativa

In previsione di un inserimento, la cooperativa collabora nella realizzazione di progetti ponte dalle scuole di provenienza, definendo tempi e attività propedeutici ad un ingresso graduale all'interno del servizio, in particolare per gli utenti con età compresa tra i 16 e i 18 anni.



Il Servizio di Formazione all'Autonomia (S.F.A.) accoglie persone su segnalazione dei servizi sociali territoriali, ed ha come bacino di riferimento primario i comuni dell'Ambito 13 di Treviglio e dell'Ambito 14 di Romano di Lombardia.

Il servizio è accreditato presso l'Azienda Speciale Consortile Solidalia di Romano di Lombardia.

## 5. SEDI

La cooperativa dispone di due diversi luoghi adibiti ai laboratori ed alle attività interne previste dal servizio SFA:

- L'Atelier "Officina Creativa", presso la sede della cooperativa, a Bariano in Piazza Paganessi n° 3. Si tratta di un ambiente composto da angolo cucina, sala da pranzo, angolo relax per sperimentare le autonomie domestiche; uno spazio con postazioni pc e per laboratori creativi.
- Lo spazio "L'Alveare", un immobile artigianale di circa 250 m<sup>2</sup> sito nella zona industriale di Bariano, in via Veneto 6, all'interno del quale vengono svolte le attività socio-occupazionali gestite dalla cooperativa (assemblaggi e confezionamenti per aziende per conto terzi), i laboratori pratici come il riciclo del legno ed è disponibile una postazione pc.

Accanto ai luoghi fisici sopra citati, lo SFA utilizza molteplici luoghi del territorio, pubblici (es. biblioteche, palestre, etc...) e privati (es. aziende e commercianti), in cui sperimentare la dimensione occupazionale- lavorativa.

## 6.

## APERTURA

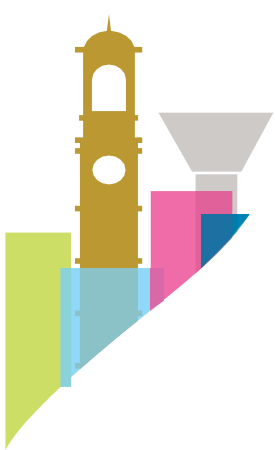
Gli orari di apertura del servizio sono i seguenti:

**Da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.**

La frequenza dei destinatari è flessibile in base alla programmazione individualizzata e di gruppo.

Si prevedono orari di apertura diversi (serali o nei fine settimana), legati alla partecipazione ad eventi particolari.

Il servizio è aperto 235 giorni all'anno, per un totale di 47 settimane. Il calendario dei periodi di chiusura viene stabilito di anno in anno.



## 7. PERSONALE

Nel servizio S.F.A. sono presenti le seguenti figure professionali:

1. Coordinatore pedagogico del Servizio, in possesso di laurea in ambito educativo e con esperienza educativa pluriennale;
2. Operatore socio-educativo (Educatore professionale, educatore con esperienza pluriennale; assistente educatore)
3. Figure volontarie.

## 8. FINALITÀ e OBIETTIVI

La finalità del servizio è quella di favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il servizio contribuisce e mira all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che dovrà avvenire in accordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

Gli obiettivi generali dello SFA sono:

### per gli utenti

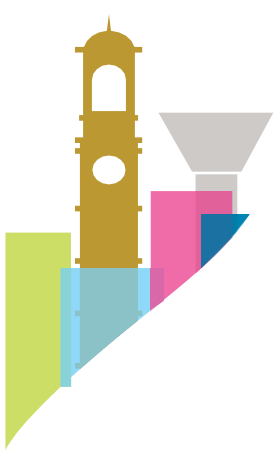
- sviluppare e consolidare una consapevolezza del proprio status di “adulto e lavoratore” favorendo l'acquisizione dei prerequisiti utili allo sviluppo di un percorso di inserimento/reinserimento lavorativo;
- sostenere la persona disabile nello sviluppare una propria autonomia dall'ambiente familiare, fornendo strumenti che incrementino sia il benessere generale (tempo libero) che l'apprendimento di abilità specifiche a livello domestico;
- accompagnare le persone all'acquisizione di competenze relazionali, comunicative e sociali in un'evoluzione che mira all'adulthood del singolo.

### per le famiglie

- realizzare interventi contrattati e partecipati, in quanto parte attiva nell'attuazione di un progetto d'autonomia dei propri figli, sviluppando relazioni di fiducia attraverso gli operatori.

### per il territorio





- coinvolgere nella co-costruzione di percorsi che garantiscano la presa in carico dei soggetti in termini di **Progetto di vita**, garantendo connessioni sia con la scuola, sia con progetti legati al “dopo di noi”;
- promuovere la cultura della diversità per valorizzare la persona disabile come risorsa all'interno della sua comunità di vita

## 9. AREE DI INTERVENTO e ATTIVITA'

All'interno di ogni modulo, in base all'orario che si andrà a costruire indicato nel P.I., è previsto lo svolgimento di attività riferibili a specifiche aree di intervento:

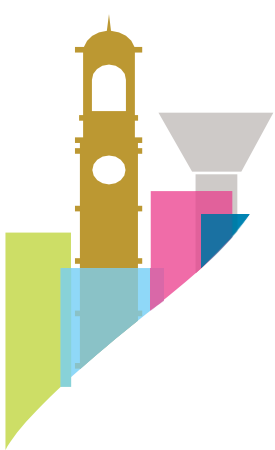
### ➤ AUTONOMIE

- autonomie legate alla quotidianità: utilizzo mezzi di trasporto, igiene e cura di sé, abilità domestiche....
- affettivo- relazionale: capacità di rielaborazione, espressione di sé, competenze sociali attraverso colloqui individuali e di gruppo;
- cognitiva: capacità di comprensione, rielaborazione, astrazioni (lavori al pc, simulazioni...)
- linguistico- comunicativa: capacità di espressione verbale e non, di comprensione, adeguatezza del registro linguistico... (lavoro nella quotidianità).
- operatività pratica: capacità pratico- manuali; rispetto tempi/ritmi/turni di lavoro... (laboratorio ergoterapico, del legno ecc...)

Trasversalmente si lavora nell'ambito tempo libero, di creatività ed espressività, motoria, ricreativo.

### ➤ OCCUPAZIONALE

La cooperativa rivolge una attenzione particolare allo sviluppo dell'ambito occupazionale, proponendo due tipologie di attività, alcune più formative e volte all'acquisizione dei prerequisiti (formazione-lavoro), altre più direttamente riconducibili ad una esperienza di lavoro vera e propria, attraversando la gradualità di ambienti protetti per poi aprirsi al territorio (inserimenti semi- lavorativi). Vengono quindi proposte attività in contesti protetti (presso l'Alveare: assemblaggio, piegatura...) ed esterni (tirocini in azienda), con accompagnamento e supervisione.



## 10. PRINCIPI E METODOLOGIA

L'ascolto, l'orientamento, l'accompagnamento, la promozione di sé sono alla base dell'intervento educativo.

La prima fase prevede la verifica dei pre-requisiti e delle potenzialità legate alla dimensione socio- occupazionale/lavorativa.

Verificati i prerequisiti si passa alla progettazione della attività specifiche, con sperimentazione sul territorio o in ambiente protetto e graduale affiancamento fino all'ideale raggiungimento dell'autonomia.

❖ Le azioni previste a tal fine possono essere:

- verifica dei prerequisiti
- svolgimento di attività mirate all'acquisizione di una mentalità lavorativa (IO-LAVORATORE)
- attivazione di una rete di sostegno sul territorio
- sperimentazioni in ambiente lavorativo protetto
- inserimenti in aziende convenzionate

❖ La rete territoriale

I Nuclei o Equipe Inserimenti Lavorativi (NI, EIL...), i comuni, le associazioni, le cooperative e le aziende del territorio, sono gli attori principali, insieme al lavoratore e alla sua famiglia, ai quali si chiede collaborazione al fine di favorire un inserimento ed un sostegno il più possibile coerenti con i bisogni espressi e le reali possibilità e opportunità che si vogliono creare.

❖ La cooperativa si avvale in questo della:

- collaborazione con le cooperative afferenti al consorzio Ribes;
- collaborazione sportello mestieri di Treviglio;
- collaborazione con patronato Acli;
- personale con esperienza pluriennale di inserimenti lavorativi attraverso i tavoli L13 degli ambiti di Romano e Treviglio in collaborazione con Mestieri e l'Azienda Bergamasca Formazione;
- area lavoro interna alla cooperativa (ex coop Le Api) con attività produttive in ambiente protetto;
- possibilità di attivare collaborazioni con attività commerciali e non che hanno aderito attraverso dichiarazione di intenti al progetto (biblioteche, oratori, supermercati, ecc...)

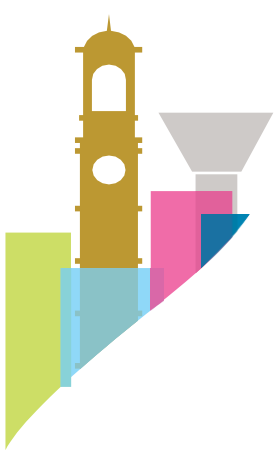
❖ Strumenti

Schede di osservazione e monitoraggio (vd allegata scheda di monitoraggio socio-occupazionale-all.to 2)

❖ Colloqui individuali

Simulazioni con materiali predisposti (compilazione fogli presenza, redazione del cv, ecc)

Le attività e le proposte educative nonché la strutturazione oraria sono organizzate in modo da rispondere alle esigenze di ogni singolo ragazzo ed in relazione anche alle esigenze familiari. Ciascuna



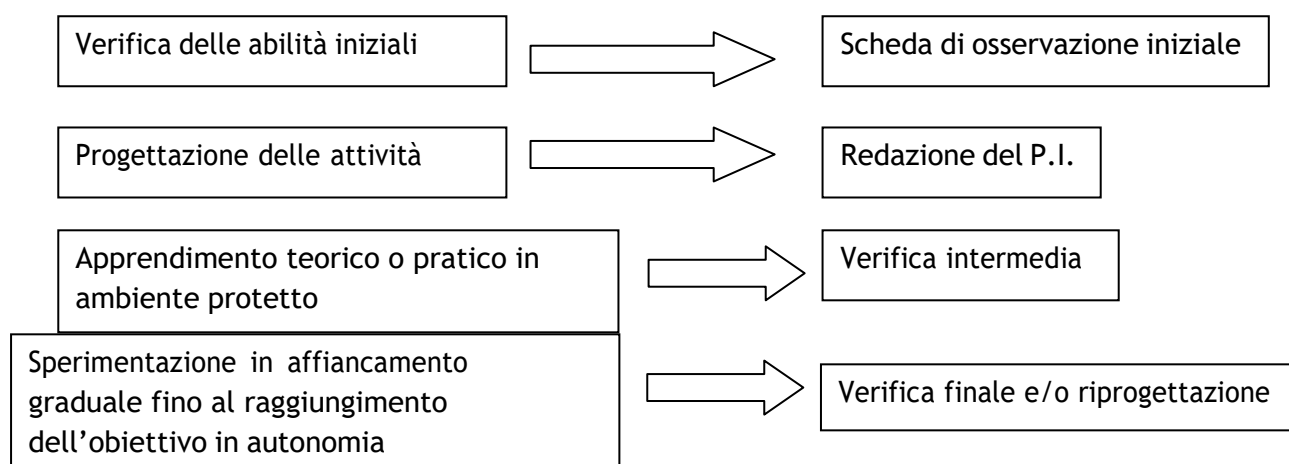
proposta viene diversificata a seconda del progetto individualizzato, per età, per interesse e per libera aggregazione, compatibilmente con il rapporto educativo previsto dal servizio. Flessibilità e propositività sono principi alla base della programmazione delle attività condivisa con l'equipe ogni anno, per promuovere la massima integrazione in autonomia.

### METODOLOGIA

Il servizio SFA si basa su percorsi modulari, individualizzati e a termine.

La raccolta di informazioni sull'utente, la sua conoscenza iniziale e il coinvolgimento attivo della famiglia sono fasi cruciali per definire in maniera precisa il modulo da attivare, le risorse disponibili, e gli obiettivi che si vogliono raggiungere e periodicamente verificare. Il tutto calato il più possibile nell'ambiente di riferimento della persona, con il coinvolgimento di risorse strutturali e strumentali presenti sul territorio e nel suo ambiente di vita che a lungo termine auspica ad una autonomia altrimenti non sempre sostenibile.

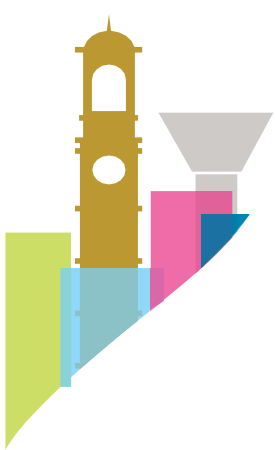
La **metodologia** applicata all'interno delle varie aree (di seguito descritte) prevede in linea generale i seguenti passaggi e strumenti applicati:



La relazione educativa si declina come relazione di aiuto, per facilitare la crescita e la maturità della persona capace di autodeterminazione e di autorealizzazione.

La dimensione del gruppo, inteso anche come spazio e momento di confronto, scambio e condivisione, è un altro presupposto fondamentale per il raggiungimento di obiettivi orientati allo sviluppo di abilità relazionali, sociali, comunicative e a far assumere, gradualmente, alla persona, un ruolo sempre più adulto ed autonomo, secondo le proprie potenzialità.

Propedeutica in quest'ottica, è la possibilità di sperimentare attività in contesti interni, protetti, ed altri esterni, territoriali.



Fanno parte degli strumenti metodologici:

- **Progetto Educativo Individualizzato:** strumento utile per identificare gli obiettivi individuali, le metodologie e le strategie educative attuabili per il perseguimento degli stessi. Sono previsti momenti in itinere di verifica e una valutazione generale al termine dell'annualità, viene redatta una verifica per valutare il raggiungimento degli obiettivi e l'adequatezza delle metodologie educative attuate. (all.to 1)
- **Lavoro di rete:** confronto periodico, al fine di monitorare il PEI, con l'Unità Operativa Disabili, i referenti dell'Amministrazione Comunale, gli specialisti che hanno in carico la persona nonché con gli altri Servizi Educativi e Associazioni presenti sul Territorio, rinforzando i rapporti di collaborazione già esistenti e cercandone di nuovi all'interno della Comunità di riferimento.
- **Lavoro sul/ col Territorio:** Il servizio favorisce le collaborazioni sul territorio, con le amministrazioni comunali, con realtà associative, con altri servizi per persone con fragilità e con soggetti privati. Vengono condivise progettualità con altri servizi della Cooperativa, in particolare con il Progetto Territoriale Disabili.  
Formulazione di apposite convenzioni con le diverse agenzie, per avviare attività di gruppo o individuali. L'azione preliminare consiste nell'individuare i possibili partner, valutate le diverse proposte, si formula un progetto con la definizione di contenuti, modalità e tempi dell'attività.

## 11. MODALITÀ DI ACCESSO/ ATTIVAZIONE/ DIMISSIONE DEL SERVIZIO

**L'ammissione al servizio può** avvenire secondo due modalità.

1- tramite segnalazione da parte dell'ente inviante ASC Solidalia presso cui la cooperativa è accreditata.

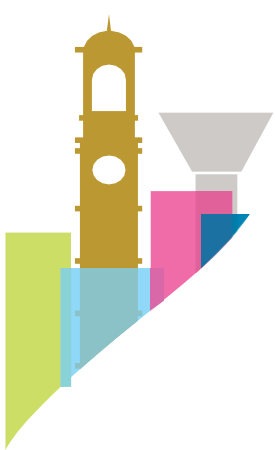
I Servizi Sociali comunali e il Nucleo Inserimenti Lavorativi dell'ASC Solidalia effettuano una prima valutazione del bisogno dell'utente e la sua idoneità al servizio. Una volta che il comune autorizza l'avvio del servizio (con impegno di spesa) la famiglia può scegliere la cooperativa Acli Servizi tra i soggetti accreditati all'erogazione.

2- tramite invio diretto da altri comuni o ambiti territoriali o accesso diretto della famiglia.

Effettuata la scelta e formalizzata la presa in carico, il coordinatore del servizio raccoglie i dati necessari ad una prima conoscenza dell'utente (scheda anamnestica, relazioni da servizi precedenti, documenti relativi all'invalidità e altro).

In accordo con la famiglia e le istituzioni coinvolte, vengono definiti tempi e modalità di erogazione, che possono prevedere un **periodo di osservazione** (della durata massima di un mese) propedeutico alla migliore definizione del Progetto Individualizzato.

Viene quindi redatto il Progetto Individualizzato (P.I. vd scheda) in cui sono definiti nel dettaglio:



- dati anamnestici di base
- modulo di inserimento
- aree di osservazione/intervento
- obiettivi
- attività
- tempi/orari
- strumenti e tempi di verifica
- valutazione finale a fine anno

Sono previste verifiche in supervisione con il servizio pubblico inviante e, se richieste, ulteriori verifiche periodiche da concordare direttamente con l'equipe.

**La dimissione dal servizio** può avvenire:

- al termine della frequenza dei moduli prevista dal Progetto Individualizzato
- su esplicita richiesta pervenuta da parte dell'utente o del tutore, o della famiglia o del legale rappresentante, o del servizio inviante o dell'ente gestore ASC Solidalia, con la richiesta di compilazione di un apposito modulo indicante i motivi della stessa
- su proposta motivata dell'equipe del servizio SFA (per incompatibilità con finalità e obiettivi del servizio o non rispetto di accordi previsti nel Progetto Individualizzato)
- in seguito a valutazioni congiunte da parte degli attori coinvolti (servizio, utente, famiglia, ente gestore)

## 12. MODULI DI INTERVENTO E RETTE

Il servizio prevede l'attivazione di tre moduli di intervento, accessibili in base all'esito della verifica dei prerequisiti di ciascun utente:

### 1. modulo **formativo**

della durata massima di 3 anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Progetto Individualizzato;

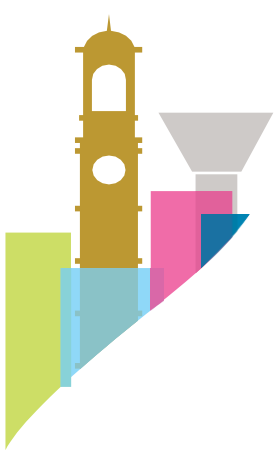
### 2. modulo di **consolidamento**

della durata massima di 2 anni, riservato a coloro che non hanno pienamente raggiunto gli obiettivi previsti dal Progetto Individualizzato durante il modulo formativo.

Esso mira alla graduale diminuzione dell'intervento SFA fino alla dimissione dal servizio.

Ciò può avvenire o grazie al raggiungimento degli obiettivi previsti o in caso contrario, con la necessità di attivare servizi di maggiore protezione sociale o socio-sanitaria. (vd la rete dei servizi gestiti dalla cooperativa)

### 3. modulo di **monitoraggio**



facoltativo e rivolto:

- a coloro che, terminati i moduli precedenti, necessitano di un distacco graduale dal servizio oppure
- a coloro che, pur non avendo frequentato alcun modulo necessitano, su richiesta di un ente inviante, di un intervento di sostegno e monitoraggio relativo ad una situazione di vita o lavorativa specifica

Il servizio è articolato su 5 giorni settimanali da lunedì a venerdì con **orario standard di apertura diurna dalle 9.00 alle 17.00** per 235 giorni all'anno (il calendario con le chiusure annuali previste viene condiviso con gli utenti e le famiglie ad inizio anno).

Giorni e orari di apertura sono da considerarsi indicativi in quanto il servizio garantisce la massima **flessibilità** sull'organizzazione delle attività in accordo con la progettualità definita nel P.I.

Tale impostazione è da sempre caratteristica distintiva dei servizi diurni gestiti dalla cooperativa Acli Servizi, orientati alla massima elasticità nell'accogliere le richieste di utenti e famiglie.

**La capacità ricettiva** non viene identificata con un numero di posti, ma si basa su progetti individualizzati e sul numero massimo di progetti contemporaneamente attivi. La capacità progettuale massima è definita in 35 progetti contemporaneamente attivi (esclusi dal conteggio i moduli di monitoraggio)

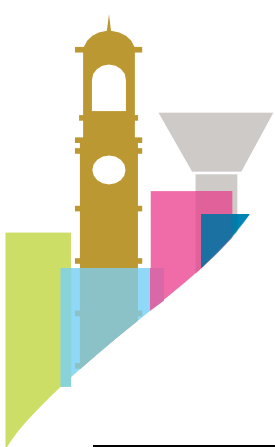
**Il rapporto educativo** previsto in ottemperanza della normativa vigente è di 1 operatore ogni 7 progetti attivi.

■

**LE RETTE** si orientano su diverse possibili proposte orarie:

#### Moduli Formazione

| Modulo | Costo mensile          | Servizi inclusi                                                                                                                              | Servizi accessori a pagamento                 |
|--------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| 20h    | 576,45€ (IVA compresa) | -la presa in carico dell'utente attraverso le procedure previste dal P.I<br>-lo svolgimento di tutte le attività previste all'interno del PI | -Pranzo<br>- trasporto casa/<br>sede attività |



|     |                        |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                |
|-----|------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
|     |                        | - il trasporto durante le attività<br>-il materiale di consumo utilizzato nei laboratori                                                                                                                                                 |                                                |
| 15h | 432,63€ (IVA compresa) | -la presa in carico dell'utente attraverso le procedure previste dal P.I<br>-lo svolgimento di tutte le attività previste all'interno del PI<br>- il trasporto durante le attività<br>-il materiale di consumo utilizzato nei laboratori | - Pranzo<br>- trasporto casa/<br>sede attività |

### Modulo consolidamento

Il modulo consolidamento prevede gli stessi moduli orari del modulo precedente, con una riduzione dei costi che verrà definita in base agli obiettivi di autonomia raggiunti e alla possibilità che l'utente frequenti con meno affiancamento educativo le strutture messe a disposizione dalla coop.

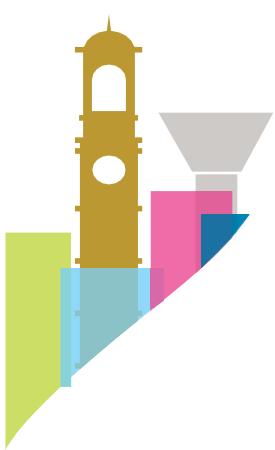
### Composizione settimanale (da lunedì a venerdì) possibile in base alle varie combinazioni

|                     |         |
|---------------------|---------|
| Attività mattino    | 2/3 ore |
| Pranzo              | 1h      |
| Attività pomeriggio | 2/3 ore |

La scelta della tipologia oraria di inserimento viene definita in base agli obiettivi concordati con il servizio sociale di riferimento, utente e famiglia e dettagliati nel Progetto Individualizzato.

Sono **esclusi dalla retta**, e perciò a carico dell'utente o dei familiari:

- eventuali soggiorni estivi o invernali
- eventuali costi relativi alle attività nel tempo libero (ingressi spettacoli, uscite serali, corsi specifici.)
- il trasporto da e per l'abitazione (da valutare se attivabile a pagamento, su richiesta)



- pasto (da valutare se attivabile a pagamento su richiesta attraverso catering, mensa, bar convenzionati)

Per assenze non viene praticata alcuna diminuzione sulla retta dovuta (mantenimento del posto).

Il costo mensile può essere ripartito tra quota a carico della famiglia, compartecipazione del comune di residenza e/o voucher erogati dall'ambito di appartenenza. (es. Solidalia per l'ambito di Romano di Lombardia).

### **13. MODULISTICA**

Vengono utilizzati diversi strumenti sia per le famiglie, sia per gli operatori.

#### **Comunicazione e soddisfazione Utenti/famiglie**

- ✓ viene somministrato annualmente un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione rispetto al servizio (Allegato A)
- ✓ a disposizione modulo per reclami

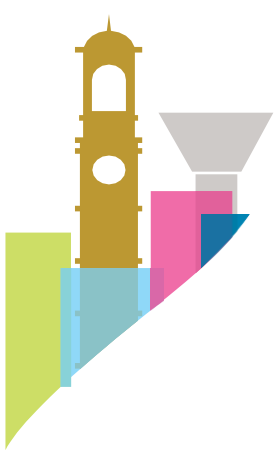
#### **Comunicazione e soddisfazione Operatori**

- ✓ equipe bisettimanale con modalità di partecipazione attiva degli operatori;
- ✓ viene assicurata la reperibilità del coordinatore operativo negli orari di servizio;
- ✓ viene somministrato annualmente un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione degli operatori. (Allegato B)

#### **Altri strumenti**

Per il monitoraggio di obiettivi specifici legati all'attività ergoterapica, è prevista una scheda specifica somministrata ogni 6 mesi ed allegata al fascicolo dell'utente. (Allegato 1).

Relazione annuale sul servizio con rilancio progettuale.



## 14. INFORMAZIONI UTILI

### **Somministrazione farmaci**

Per l'auto-somministrazione dei farmaci, con sorveglianza del personale, durante l'orario di frequenza, è necessario la prescrizione scritta del medico, indicante la tipologia dei farmaci da somministrare, la posologia e l'orario. La famiglia dovrà, inoltre, firmare un apposito modulo di autorizzazione.

### **Assicurazione**

Tutti gli utenti ed il personale della cooperativa godono di copertura assicurativa con Polizza di responsabilità Civile per danni verso terzi

### **Sicurezza sul lavoro**

La cooperativa applica in tutte le sue parti il Dlgs.81/08;

Tutti gli ambienti risultano a norma per quanto riguarda le normative antincendio e piano di evacuazione;

Dispone di personale specializzato, addetto al primo soccorso, addetto antincendio, Rspp

### **Rispetto della Privacy e gestione dei dati**

L'accesso ai dati sensibili avviene nel pieno rispetto della normativa vigente che tutela il diritto alla privacy.

## 15.

## RIFERIMENTI

Coordinatrice educativa Ramona Giulia Cucchi

335/5885356

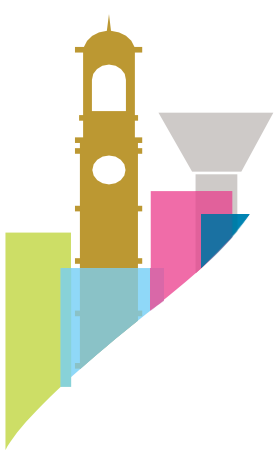
Piazza Paganessi, 3- 24050 Bariano (BG)

Fax 0363.959462 Telefono 0363.957411

E-Mail: [segreteria@coopacliservizi.it](mailto:segreteria@coopacliservizi.it)

Sito: [www.coopacliservizi.it](http://www.coopacliservizi.it)

[!\[\]\(960aa9783af27d86676b63faac5e33aa\_img.jpg\) \*\*Acli Servizi Coop Sociale a r.l.\*\*](#)



All.to A

# Servizio di Formazione all'Autonomia

## Strumento di rilevazione del grado di soddisfazione delle Persone iscritte/ Famiglie

Lo strumento che qui si riporta indica una serie di parametri che misurano il grado di soddisfazione della famiglia, dell'amministratore di sostegno del destinatario che frequenta il Servizio di Formazione all'Autonomia della Cooperativa Sociale Acli Servizi. Esso costituisce uno strumento per migliorare il servizio verificando anche le diverse necessità degli utenti.

La preghiamo di compilare il seguente questionario con la massima sincerità. Le risposte che lei ci fornirà verranno utilizzate con la finalità di poter migliorare la qualità del nostro servizio. Per la compilazione del questionario le chiediamo di barrare con una X la casella che si avvicina di più alla sua opinione personale.

### Area della qualità dei servizi offerti

1. Siete soddisfatti dell'organizzazione generale del Servizio?  
☐ Molto  
☐ Abbastanza  
☐ Poco  
☐ Per nulla
2. Siete soddisfatti dell'accoglienza del Servizio (pulizie, ordine...)?  
☐ Molto  
☐ Abbastanza  
☐ Poco  
☐ Per nulla
3. Siete soddisfatti del servizio trasporto?  
☐ Molto  
☐ Abbastanza  
☐ Poco  
☐ Per nulla
4. Ritenete che il calendario delle aperture annuali del Servizio sia adeguato alle esigenze dell'ospite?  
☐ Molto  
☐ Abbastanza  
☐ Poco  
☐ Per nulla

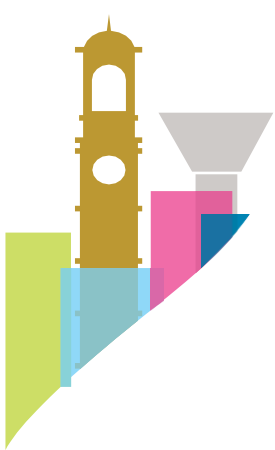
### Area della comunicazione

5. Siete soddisfatti del livello di comunicazione con il coordinatore?  
☐ Molto  
☐ Abbastanza  
☐ Poco  
☐ Per nulla
6. Siete soddisfatti della possibilità di comunicare col personale?  
☐ Molto



**Accli Servizi Cooperativa Sociale a.r.l.**  
Piazza Paganessi, 3  
24050 Bariano (BG)  
Tel. 0363 957411  
Fax 0363 959462

Cod. Fisc. e P.IVA 01570800167  
C.C.I.A.A. e R.E.A. n. 218584 Reg. Soc. 25466  
Albo Cooperative n. A121560  
segreteria@coopacliservizi.it  
Cod. SDI: M5UXCR1



- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per nulla

7. Siete soddisfatti del livello di relazione offerto dalla Cooperativa (Servizio Uffici)?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per nulla

#### **Area degli interventi sulla persona inserita nel Servizio**

8. Siete soddisfatti del livello di cura?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per nulla

9. Siete soddisfatti dell'intervento educativo?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per nulla

10. Ritenete che la programmazione delle attività ed i progetti educativi siano adeguati alle esigenze dell'ospite?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per nulla

#### **Area delle attività**

11. Siete soddisfatti delle attività interne?

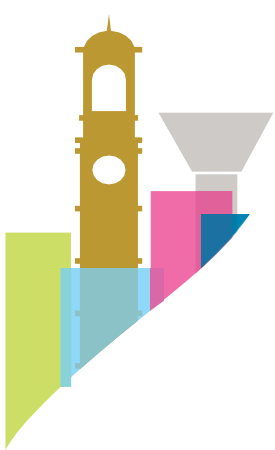
- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per nulla

12. Siete soddisfatti delle attività esterne?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per nulla

13. Siete soddisfatti della qualità generale di vita del vostro famiglia all'interno del Servizio?

- ☐ Molto
- ☐ Abbastanza
- ☐ Poco
- ☐ Per nulla



14. Quali suggerimenti proponete per migliorare la qualità dell'offerta proposta dal Servizio?

---

---

---

---

---

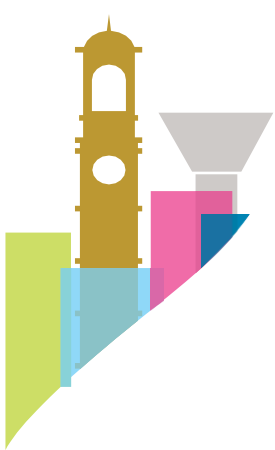
---

---

---

---

---



All.to B

## Servizio di Formazione all'Autonomia

### Questionario per la verifica del grado di soddisfazione degli OPERATORI

#### Condizioni lavorative generali

1 - Come valuti il tuo orario di lavoro?

*per niente  
soddisfacente*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Completamente  
soddisfacente*

2 - Ritieni la tua retribuzione economica adeguata?

*per niente*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*completamente*

3 - Come valuti la qualità del servizio mensa (per i servizi che la prevedono)?

*per niente  
soddisfacente*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Completamente  
soddisfacente*

4 - Ritieni adeguato il luogo in cui lavori da un punto di vista

-strutturale

*per niente*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Completamente*

-igienico

*per niente*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Completamente*

-climatico

*per niente*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Completamente*

5 - Ritieni che il Servizio risponda in maniera personalizzata alle esigenze degli utenti e delle famiglie?

*per niente*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*completamente*

6 - Come valuti il servizio da te erogato?

*per niente  
adeguato*

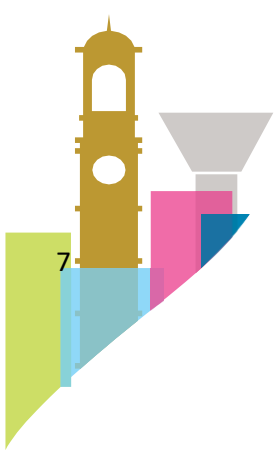
|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Completamente  
adeguato*



ACLI Servizi Cooperativa Sociale a.r.l.  
Piazza Paganessi, 3  
24050 Bariano (BG)  
Tel. 0363 957411  
Fax 0363 959462

Cod. Fisc. e P.IVA 01570800167  
C.C.I.A.A. e R.E.A. n. 218584 Reg. Soc. 25466  
Albo Cooperative n. A121560  
segreteria@coopacliservizi.it  
Cod. SDI: M5UXCR1



### Relazione con gli utenti

- Come valuti la tua relazione con gli utenti?

*per niente  
soddisfacente*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Completamente  
soddisfacente*

8 - Come valuti i tuoi interventi nei confronti degli utenti?

*per niente  
efficaci*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Completamente  
efficaci*

9 - Riscontri delle difficoltà nella relazione con gli utenti?

- Sempre, con tutti gli ospiti
- Spesso, con la maggior parte degli ospiti
- Qualche volta, solo con alcuni ospiti
- Mai

Cosa miglioreresti per rendere ancora più efficace il servizio:

---

---

---

---

### Relazione con le famiglie

10 - Come valuti le tue relazioni con i famigliari degli utenti?

*per niente  
soddisfacente*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

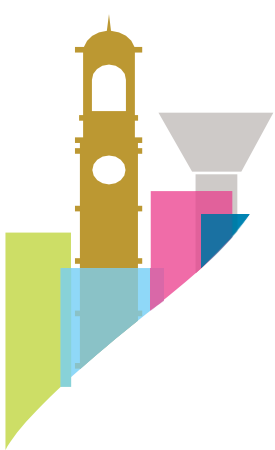
*Completamente  
soddisfacente*

11 - Ritieni che le famiglie siano soddisfatte delle tue prestazioni?

*per niente*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Completamente*



Se fossi il familiare di un utente cosa miglioreresti per rendere ancora più efficace il servizio?

---

---

---

#### Relazioni tra diverse figure professionali

12 - Come valuti i processi di comunicazione all'interno del servizio?

*per niente  
efficaci*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Completamente  
efficaci*

13 - Ritieni adeguato il grado di collaborazione tra/con i colleghi?

*per niente*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Completamente*

14 - Come valuti l'attuale suddivisione del carico di lavoro tra le diverse figure professionali?

*per niente*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Completamente*

15 - Come valuti il grado di collaborazione con le figure di coordinamento del servizio (coordinatore, responsabile del personale,...)?

*per niente  
soddisfacente*

|   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

*Completamente  
soddisfacente*

#### PROPOSTE E/O ANNOTAZIONI

---

---

---

---

---

---

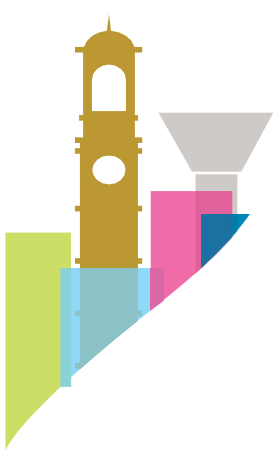
---

---



**Accli Servizi Cooperativa Sociale a.r.l.**  
Piazza Paganessi, 3  
24050 Bariano (BG)  
Tel. 0363 957411  
Fax 0363 959462

Cod. Fisc. e P.IVA 01570800167  
C.C.I.A.A. e R.E.A. n. 218584 Reg. Soc. 25466  
Albo Cooperative n. A121560  
[segreteria@coopacliservizi.it](mailto:segreteria@coopacliservizi.it)  
Cod. SDI: M5UXCR1



All.to 1

SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA

# Progetto Individualizzato

in favore di

\_\_\_\_\_

Modulo

(indicare Formazione, Consolidamento o Monitoraggio)

## INDICE

### Premessa

1- Verifica Progetto Individualizzato (anno\_\_\_\_\_)

2- Osservazioni:

- area autonomia
- area affettivo relazionale
- area cognitiva
- area linguistico-comunicativa
- area operatività pratica

3-Obiettivi e attività (anno\_\_\_\_\_)

4. Obiettivi

5. Attività

4- Orario settimanale

5- Tempi e strumenti di Verifica

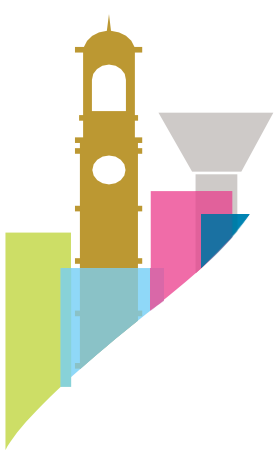
-colloqui individuali periodici

-verifiche con Uod

-schede di monitoraggio attività socio-occupazionale (ogni 4 mesi)

Operatore di riferimento

\_\_\_\_\_



All.to 2

SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA

SCHEDA MONITORAGGIO ATTIVITÀ SOCIO-OCCUPAZIONALE DI

\_\_\_\_\_

Compilatore \_\_\_\_\_

Periodo \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

| Capacità di relazione | Socievole | Abbastanza socievole | Qualche contatto | Nessun contatto |
|-----------------------|-----------|----------------------|------------------|-----------------|
| Con i colleghi        |           |                      |                  |                 |
| Con l'operatore/tutor |           |                      |                  |                 |

| Capacità di richiedere informazioni | Frequenti | Qualche contatto | Sporadici | Nessun contatto |
|-------------------------------------|-----------|------------------|-----------|-----------------|
|                                     |           |                  |           |                 |

| Cura personale | Ben curato | Sufficiente | A volte insufficiente | Insufficiente |
|----------------|------------|-------------|-----------------------|---------------|
|                |            |             |                       |               |

| Presenza | Sempre presente | Assente con preavviso | Assente senza preavviso | Assente ingiustificato |
|----------|-----------------|-----------------------|-------------------------|------------------------|
|          |                 |                       |                         |                        |

| Puntualità | Sempre puntuale | Talvolta in ritardo | Spesso in ritardo | Costantemente in ritardo |
|------------|-----------------|---------------------|-------------------|--------------------------|
|            |                 |                     |                   |                          |

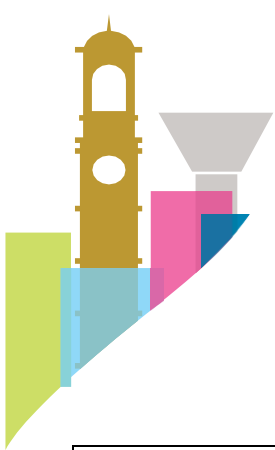
| Costanza nel lavoro | Regolare | Quasi regolare | A volte irregolare | Irregolare |
|---------------------|----------|----------------|--------------------|------------|
|                     |          |                |                    |            |

| Ordine nel posto di lavoro | Buono | Appena sufficiente | Insufficiente | Assente |
|----------------------------|-------|--------------------|---------------|---------|
|                            |       |                    |               |         |

| Organizzazione del lavoro | Buono | Appena sufficiente | Insufficiente | Assente |
|---------------------------|-------|--------------------|---------------|---------|
|                           |       |                    |               |         |

| Impegno e responsabilità | Attivo | Abbastanza attivo | Poco attivo | Passivo |
|--------------------------|--------|-------------------|-------------|---------|
|                          |        |                   |             |         |

| Adattamento | Nessuna difficoltà | Qualche attività | Molte difficoltà | Nessuna capacità |
|-------------|--------------------|------------------|------------------|------------------|
|             |                    |                  |                  |                  |



|                                             |                      |                             |                                     |                          |
|---------------------------------------------|----------------------|-----------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| Uso di mezzi meccanici                      | Corretto e autonoma  | Corretto ma a volte guidato | Totalmente guidato                  | Non in grado             |
|                                             |                      |                             |                                     |                          |
| Rispetto delle regole                       | Gestione consapevole | Accettazione passiva        | Alternanza trasgressione e rispetto | Non percepisce le regole |
|                                             |                      |                             |                                     |                          |
|                                             | Sempre               | Abbastanza                  | Qualche volta                       | Mai                      |
| Riconosce e rispetta il ruolo dei colleghi  |                      |                             |                                     |                          |
| Riconosce e rispetta il ruolo dei superiori |                      |                             |                                     |                          |
| Riconosce e rispetta le regole di sicurezza |                      |                             |                                     |                          |



**Accli Servizi Cooperativa Sociale a.r.l.**  
 Piazza Paganessi, 3  
 24050 Bariano (BG)  
 Tel. 0363 957411  
 Fax 0363 959462

Cod. Fisc. e P.IVA 01570800167  
 C.C.I.A.A. e R.E.A. n. 218584 Reg. Soc. 25466  
 Albo Cooperative n. A121560  
[segreteria@coopacliservizi.it](mailto:segreteria@coopacliservizi.it)  
 Cod. SDI: M5UXCR1