

CARTA DEI SERVIZI



COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

"SÌ, SI PUO' FARE"

1. PREMESSA

Gentile signore/a,

con questa carta dei servizi si intende informare i soci e i cittadini sulle attività che attraverso il Servizio di Formazione all'Autonomia vengono offerti dalla Cooperativa "Sì, sì può fare".

La Carta dei Servizi non è solo un documento informativo ma anche di controllo, tramite il quale i fruitori del Servizio ed i loro affini possono monitorare gli standard gestionali e qualitativi che vi sono pubblicati.

Tale documento può essere soggetto a variazioni in base al cambiamento della struttura dei Servizi offerti e/o a seguito di modifiche di leggi, regolamenti e/o di organizzazione.

La invitiamo ad offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali disservizi. La Cooperativa farà tutto il possibile per rispondere in modo adeguato ai bisogni degli utenti.

MODALITÀ DI DIFFUSIONE

La presente Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti e/o loro familiari. Una copia della stessa sarà consultabile presso la sede della Cooperativa e presso le sedi operative dei singoli servizi.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Questa carta dei Servizi si ispira a precisi e importanti principi, richiamati in numerosi documenti legislativi nazionali tra cui la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 24/01/1994 "Principi sull'erogazione dei Pubblici Servizi". Tali principi cercano di restituire centralità all'utente-cliente dei Servizi e di rispettare i suoi bisogni.

I principi fondamentali a cui si ispira questa carta sono quelli comuni anche a tutti gli altri settori della pubblica amministrazione.

Eguaglianza: Questo principio si sostanzia nella consapevolezza che ogni cittadino utente ha una propria specificità culturale, una propria storia, una propria concezione dell'educazione e della salute ed un proprio livello di comprensione delle indicazioni e delle proposte effettuate dagli operatori dei Servizi. Nell'agire quotidiano perciò gli operatori della Cooperativa sono guidati dal massimo rispetto e considerazione nei confronti degli altri, non volendo operare nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti sesso,

razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità e continuità: la Cooperativa agisce secondo criteri di obiettività e imparzialità garantendo attraverso il proprio servizio la regolarità e la continuità, rispettando i principi e le norme sancite dalla legge e le disposizioni contrattuali in materia. Adotta inoltre tutte le misure necessarie per evitare o ridurre i disagi nel caso in cui il servizio venga interrotto o funzioni in modo irregolare.

Garantisce parità di trattamento ed eroga con stabilità e regolarità i servizi.

Partecipazione: la Cooperativa, gli operatori che vi lavorano sono protagonisti dell'applicazione ed attuazione della Carta dei servizi. La Cooperativa, in un obiettivo di miglioramento continuo, si impegna a raccogliere in modo positivo reclami, suggerimenti, perplessità, momenti di riflessione sul servizio erogato e sulla qualità dello stesso, cercando di soddisfare nel migliore dei modi le richieste degli ospiti.

Secondo questo principio, per noi la persona:

- ha diritto di accedere alle informazioni che la riguardano
- è tutelata dalla legge sulla privacy (D.lgs. 30 giugno 2003, n°196), secondo cui le informazioni che la riguardano sono riservate e possono essere utilizzate solo nei limiti fissati dalla normativa
- ha la facoltà di presentare reclami, istanze, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei Servizi.

Efficienza ed efficacia: la Cooperativa si impegna a organizzare in modo armonico ed erogare i servizi attraverso un uso ottimale delle risorse secondo criteri di efficienza (organizzazione delle risorse per il perseguimento del miglior risultato) ed efficacia (ottenimento di risultati il più possibile adeguati ai bisogni dell'utenza).

3. CHI SIAMO

Il Servizio di Formazione delle Autonomie si inserisce all'interno di una complessa rete di iniziative e attività sinergiche tra famiglie di persone con deficit che, tramite la Fondazione "CondiVivere" Onlus e la Cooperativa Sociale "Sì, Si Può Fare" Onlus (www.condivivere-onlus.org), in collaborazione con un team di professionisti che fanno capo all'Associazione Aemocon, lavorano e operano secondo i criteri del **Metodo Emozione di Conoscere** e del **Protocollo di Ricerca-Formazione-Azione**, ideati dal Prof. Nicola Cuomo, esperto di fama internazionale ed ex-docente dell'Università di Bologna.

Il progetto propone percorsi socio-educativi individualizzati finalizzati a rendere la persona con deficit il più autonoma ed indipendente possibile, con l'obiettivo di andare verso un futuro che, costruito gradualmente insieme alla famiglia, dovrà portare ad un "dopo di noi" di qualità, inclusivo e sostenibile.

SEDE

La Cooperativa "Sì, si può Fare" ha sede legale in via Ambrogio Strada, 10 – 20091 Bresso (MI).

Contatti:

- Telefono e Fax: 02/91664327
- e-mail: aemocon.sapori@sisipuofare.org
- Sito WEB: <http://www.condvivere-onlus.org>

La sede osserva le seguenti aperture:

Da lunedì a venerdì	10.00 – 13.00 e 16.00-19.00
Sabato	10.00 – 13.00

Referente:

Alberto Aldeghi

e-mail: albertoaldeghi@libero.it

cell 3395065385

Altre sedi operative:

- Scuola delle Autonomie appartamento via Carnevali 11 – 20155 Milano
- Laboratorio Punto Vendita via Tartini 14 – 20158 Milano

4. A CHI SI RIVOLGE

L'offerta di servizi della Cooperativa è rivolta a tutte le persone che presentano disabilità cognitiva indipendentemente dalla loro diagnosi medica. Si realizzano percorsi individuali e personalizzati tra cui:

- Servizi diurni e semiresidenziali finalizzati a potenziare le autonomie, a favorire il ben-essere, la socializzazione;
- Servizi di sostegno educativo e/o assistenziale effettuati presso la famiglia.

5. SERVIZIO FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (SFA)

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, determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.

(dgr. Lombardia 8/7433 del 13/06/08)

FINALITA' DEL SERVIZIO

La finalità del servizio è favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il servizio contribuisce inoltre all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che dovrà avvenire in raccordo con le famiglie, con le figure responsabili dei luoghi di lavoro interni ed esterni alla Cooperativa e con altri con i Servizi deputati all'inserimento lavorativo. I progetti socio-educativi individuali proposti all'utenza sono finalizzati a:

- *Acquisire competenze sociali quali: muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita sociale utilizzando l'ambiente, il quartiere, il vicino di casa, il salumiere sotto casa, la farmacia del quartiere...con gli operatori che vi lavorano, quali grande risorsa ed energia contestuale. Il Progetto prevede quindi questa dislocazione modulare nel territorio facendo una analisi ambientale al fine di ritrovare risorse energie opportunità risposte solidali nei contesti, nell'ambiente. L'ambiente è visto come una grande risorsa per l'autonomia la socializzazione e l'inserimento lavorativo della persona con deficit in quanto il contesto contribuisce in maniera "naturale" alla elevazione della qualità di vita in quando tale contesto si propone come solidale. Una solidarietà che va costruita attraverso azioni culturali. La persona con deficit e le loro famiglie, nel Progetto diventano agenti attivi per una educazione ambientale alla solidarietà in quella dimensione che spesso viene citata quale succedaneità.*
- *Organizzare il proprio tempo, aver cura di sé, intessere relazioni sociali.*
- *Acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia attraverso l'apprendimento/riapprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare spazi e tempi familiari, riconoscere e rispettare le regole sociali e familiari, ecc..*
- *Acquisire prerequisiti per inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso: potenziamento delle abilità cognitive, potenziamento delle abilità funzionali residue, riconoscimento e rispetto delle regole sociali e nel mondo del lavoro*

La finalità principale del Servizio Formazione oltre al raggiungimento del massimo livello di autonomia personale e sociale degli utenti così da favorire una presenza attiva della persona disabile nella comunità di appartenenza ed un uso autonomo delle opportunità offerte dal territorio, è quella di far rimanere la persona con deficit nel suo contesto di appartenenza, nella sua casa di origine, nel suo quartiere. Vengono proposti interventi finalizzati all'incremento di abilità utili allo



sviluppo dell'autostima e della fiducia in sé e di maggiori autonomie spendibili per il futuro. Per conseguire tali obiettivi lavoriamo su due fronti: uno che prevede il raggiungimento di obiettivi specifici per ogni utente attraverso attività mirate; il secondo finalizzato alla conoscenza del territorio e alla sperimentazione delle opportunità che questo offre.

DESTINATARI E CAPACITA' DI ACCOGLIENZA

La capacità ricettiva del Servizio di Formazione all'Autonomia non viene identificata con un numero di posti ma basandosi sui progetti individualizzati, sul numero massimo di progetti contemporaneamente attivi, e in ogni caso non superando la propria massima capacità progettuale che è definita in **15 progetti**, come stabilito nella delibera (dgr. n° 8/7433 del 30/06/2008).

- Il servizio è destinato a: persone disabili di età compresa tra i 16 ed i 65 anni;
- persone affette da patologie invalidanti per una loro inclusione sociale, da inserire in un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali;
- Non possono accedere allo SFA persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.

Destinatari del progetto non sono solo le persone disabili ma anche le famiglie di provenienza.

Punto di partenza del percorso formativo è la formulazione di un **progetto personalizzato**, pattuito con la famiglia e gli operatori che, partendo dall'analisi delle condizioni di vita attuali della persona con deficit messe in relazione con quelle desiderabili e possibili per il futuro, si mette in atto nei contesti di casa, scuola, tempo libero e libero relativamente alle aree della socializzazione, dell'autonomia e degli apprendimenti.

Le famiglie entrano così a far parte di un percorso di ricerca-formazione-azione; un'organizzazione rigorosa, considerata in una dimensione sistemica, immessa in un processo in cui vi è permanentemente un flusso di influenza e cambiamento reciproco, favorendo così, una sussidiarietà circolare (tra responsabili scientifici, tutor supervisor, educatori, famiglie e le stesse persone con deficit).

FUNZIONAMENTO

Il Servizio di Formazione all'Autonomia, come sopra descritto, si inserisce in un più ampio percorso che coinvolge anche le famiglie, prende le mosse da un progetto personalizzato e viene messo in atto attraverso:

- l'intervento di un operatore, previamente formato, che accompagna/affianca la persona con deficit due volte a settimana per circa 3 ore ciascuno secondo l'orientamento previsto dal Metodo Emozione di Conoscere e il Modello Empatico Relazionale.



- azioni di empowerment: formazione periodica al gruppo di famiglie e operatore (n.4 incontri all'anno di cui uno laboratoriale con la presenza dei bambini/ragazzi)
- Supervisione pedagogica mensile a famiglie e operatori, in presenza e a distanza
- Supervisione psicologica mensile a famiglie e operatori, in presenza e a distanza

Il Servizio di Formazione all'Autonomia della Cooperativa si impegna a organizzare il servizio secondo i moduli di intervento previsti dalla dgr. n°8/7433 del 30/06/2008 garantendo il funzionamento annuo per 225 giorni:

Modulo formativo della durata di 3 anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato.

Modulo di consolidamento della durata 2 anni. E' previsto per coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo di consolidamento deve mirare ad una graduale riduzione dell'intervento dello SFA fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e/o lavorativa (con l'eventuale attivazione del Servizio di Inserimento Lavorativo) oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale o socio sanitaria.

Modulo di monitoraggio facoltativo, riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano su segnalazione del servizio inviante o della famiglia richiedente, di interventi di sostegno temporaneo da parte dello SFA, per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi.

GIORNATA TIPO

Fermo restando la peculiarità dei progetti individualizzati – per cui si prevede una certa flessibilità d'orari – riportiamo uno schema semplificato della giornata tipo prevista per il modulo formativo:

ORARIO	ATTIVITA'
09.30/10.00	Accoglienza
10.00/13.00	Svolgimento delle attività educative interne ed esterne
13.00/term. orario	Rientro alla propria abitazione
12.30/16.00	Percorso pranzo e post pranzo (vedi tariffe relative)
16.00/19.00	Attività pomeridiane

19.00/22.00	Attività del tardo pomeriggio (cena)
22.00/08.30	notte in appartamento

LE ATTIVITÀ INCLUSE NEL SERVIZIO SFA

IL LABORATORIO-PUNTO VENDITA

Il laboratorio-punto vendita pur essendo organizzato sotto forma di un negozio, in realtà è un laboratorio pedagogico in cui si realizzano percorsi per lo sviluppo ed il potenziamento delle differenti intelligenze al fine di accompagnare le persone con deficit cognitivi verso una vita autonoma ed indipendente. Particolare attenzione è stata posta nel cercare di creare un ambiente lavorativo dinamico e non monotono né alienante.

Il punto vendita lavora in sinergia con l'Amministrazione Comunale ed alcune aziende della zona, sul territorio nazionale e oltre confine.

Il progetto si inserisce all'interno di una complessa rete di iniziative e attività sinergiche tra famiglie di persone con deficit e ricerca scientifica, facendo riferimento agli studi del professor **Nicola Cuomo** dell'Università di Bologna e portati avanti dall'Associazione **AEMOCON (Emozione di Conoscere)** [*Alice Imola ed Elisabetta Bacciaglia, N.d.R.*] e dal proprio Coordinamento Territoriale in Lombardia [*Cinzia De Pellegrin, N.d.R.*], al fine di determinare occasioni sia per lo sviluppo cognitivo e affettivo di persone con deficit adulte, sia per un'inclusione sociale e lavorativa non assistenzialistica, di imprenditoria etico-solidale.

Per Laboratorio-Punto Vendita, va subito precisato, non si intende un negozio *tout-court*, ma un vero e proprio **laboratorio di ricerca-formazione-azione** in cui si mettono in atto, si sperimentano e si valutano strategie e piste di lavoro cucite su misura in relazione ai **progetti individuali** di ciascuna persona con disabilità. La scelta del Punto Vendita quale contesto operativo nasce da numerose iniziative sperimentali promosse negli ultimi vent'anni dal professor Cuomo e dal suo staff di ricerca, che ne mettono in luce le numerose occasioni che può offrire per intervenire sullo sviluppo delle autonomie, della socializzazione e degli apprendimenti in una **dimensione fortemente inclusiva**.

Di particolare interesse, in tal senso, sono alcune iniziative internazionali, ovvero quelle realizzate in **Puglia a Rodi Garganico** (Foggia) e in **Emilia Romagna (Bologna e Faenza, in provincia di Ravenna)** Per quanto riguarda **Milano**, con *L'emozione di conoscere i sapori* si è dato vita a un *franchising* ["affiliazione commerciale", *N.d.R.*], con l'intento di replicare il modello sul territorio nazionale, ma mantenendo il rigore di un protocollo di intervento sotto la responsabilità di un **Comitato Scientifico** che garantisca l'esperienza maturata da AEMOCON in anni di ricerca; un'esperienza che nel tempo si è andata definendo in un prototipo, che

vuole appunto essere preservato e tutelato nella sua originalità.

Lo scopo del Laboratorio-Punto Vendita è dunque quello di produrre **occasioni formative** per portare persone adulte con disabilità sempre più verso una vita indipendente, immettendole in un flusso con precise regole e responsabilità, non solamente ai fini di una mera acquisizione di abilità e competenze, ma soprattutto per potenziare nel tempo **intenzionalità e autodeterminazione**. La merce – che nel caso di Milano è costituita da prodotti alimentari biologici – potrebbe in realtà essere di qualunque natura, in quanto sono le dinamiche che si mettono in atto attraverso i **Metodi dell'Emozione di Conoscere** e il **Modello Empatico-Relazionale** a determinare particolari relazioni, atmosfere, modalità comunicative e relazionali, in modo tale da sollecitare i potenziali cognitivi e affettivi della persona. In altre parole, sono le occasioni che riescono ad attivare gli operatori formati secondo il metodo (attraverso un qualunque tipo di merce, azione o servizio), che vanno a determinare condizioni per vivere e sperimentare in maniera attiva esperienze organizzative, di relazione, socializzazione, orientamento, gestione dell'imprevisto, rispetto delle regole, attenzione ai pericoli e superamento del problema.

Il progetto propone un **profondo cambio di prospettiva**: l'attenzione, infatti, non è più rivolta all'handicap, al problema, ma alle modalità, alle atmosfere e alle dinamiche relazionali utili per contrastarli e per sviluppare le potenzialità di ciascuno; ovvero l'attenzione è rivolta alla potenza dell'intervento progettuale, tramite la professionalità dell'operatore. In sostanza, per poter entrare nel progetto, **non è la persona** con deficit che deve possedere determinati prerequisiti, dimostrare di essere in grado di poter lavorare e vivere in autonomia, ma al contrario **è il percorso progettuale** che, intervenendo in una dimensione operativa, concreta, con chiaro senso e finalità, propone l'intervenire per mettere la persona stessa nelle condizioni di poter avere pari opportunità di accesso alla società, al lavoro e a una vita indipendente, così come indicato anche nella **Convenzione ONU** sui Diritti delle Persone con Disabilità.



Il Protocollo di Intervento del *Metodo Emozione di Conoscere* prevede che vi sia una determinata organizzazione degli spazi, degli oggetti all'interno del Punto Vendita, secondo quanto le ricerche di Nicola Cuomo hanno fatto emergere quali facilitanti l'apprendimento, lo sviluppo cognitivo e affettivo della persona con disabilità.

Gli operatori che affiancano le persone con disabilità sono formati – come detto – secondo il citato *Metodo Emozione di Conoscere*, seguono il *Modello Empatico-Relazionale* e sono costantemente orientati e tutorati in presenza e a distanza dallo staff di AEMOCON, in modo da creare un'organizzazione molto complessa, inserita in un più ampio **"progetto di vita"**, che tiene conto anche dello sperimentare la dimensione autonoma del vivere quotidiano. Dal canto loro, le **famiglie delle persone con disabilità**, insieme agli operatori, sono orientate e **formate** anch'esse all'interno di un Percorso-Sistema che prevede momenti di incontro personalizzato e momenti formativi di gruppo, con lo staff di esperti in Pedagogia Speciale e in Psicologia.

Il Laboratorio-Punto Vendita non si connota quale "negozio per persone disabili", bensì quale **negozio frequentato dai clienti** per l'alta qualità dei prodotti che si possono acquistare, per l'estetica degli spazi, per la qualità delle relazioni che si possono avere. Esso è costantemente collegato via internet con il [**Centro Pedagogico e Psicologico**](#) per lo sviluppo e il potenziamento del pensiero e del linguaggio dello **staff di AEMOCON a Bologna**, al fine di realizzare concrete osservazioni, in tempo reale, durante le azioni degli operatori e delle persone con

disabilità, per monitorare e intervenire all'occorrenza.

In conclusione Il Laboratorio-Punto Vendita costituisce un riferimento concreto per avere un luogo gestito secondo i criteri della **ricerca-formazione-azione**. Un luogo che, pur avendo le fattezze di un negozio e/o servizio, è organizzato per produrre pratiche del pensiero e del linguaggio – prospettando itinerari attivi sempre finalizzati allo sviluppo cognitivo – e per acquisire **sempre più autonomie, socializzazione e competenze**, con l'obiettivo di entrare nel mondo del lavoro. Non quindi il luogo di lavoro per le persone con disabilità che lo frequentano, bensì un **contesto formativo**, dove si potenziano competenze e abilità che saranno **rigiocabili e spendibili** in altri contesti sia lavorativi che utili a vivere una vita **la più indipendente possibile**; un luogo in cui si progettano e si realizzano occasioni e circostanze per elevare le competenze delle persone con disabilità relativamente al vivere consapevolmente il tempo, l'organizzazione dello spazio, le regole, il denaro, l'uso dei mezzi pubblici, per essere coscienti dei pericoli, sapersi destreggiare di fronte agli imprevisti, saper chiedere, a chi chiedere, cosa chiedere, quando chiedere, in una dimensione in cui sono gli eventi e la quotidianità, orientati progettualmente, che partecipano alla **permanente maturazione della persona**. Tutte competenze, dunque, che vanno rese appropriate nella specifica situazione, avendo dei chiari compiti, ruoli e responsabilità. Dal canto suo, con i Laboratori-Punti Vendita e le Case-Scuola per una Vita Indipendente, l'Associazione AEMOCON intende proporre una **realtà replicabile, alternativa agli attuali Centri Diurni/Residenziali**, che oltre ad essere estremamente costosi, non propongono inclusione sociale, inserendo in un unico luogo gruppi di persone con deficit; vuole proporre un modello in linea con quanto auspicato anche da numerosi membri del **Parlamento Europeo**.

SPAZIO GAS

Finalità di un GAS è provvedere all'acquisto di beni e servizi cercando di realizzare una concezione più umana e solidale dell'economia (cioè una economia delle relazioni, dello scambio e della condivisione), attraverso la pratica e la formulazione di un consumo etico, consapevole ed equo. Finalità della Coop. "Sì, Si Può Fare" è la realizzazione di percorsi sperimentali e formativi nell'ambito della vita autonoma per le persone disabili, proponendo modelli alternativi, supportati da ricerche in ambito pedagogico nazionali ed internazionali, con risposte costruite sulla base delle caratteristiche, delle esigenze, dei desideri, dei diversi livelli di autonomia e competenze delle singole persone protagoniste. L'esperienza lavorativa deve diventare il trampolino di lancio per far crescere nella persona il desiderio di diventare adulto, autonomo ed indipendente.

La sfida da cui ha preso le mosse il progetto "Una Spesa Diversa", è stata quella di cercare un modo che permettesse la realizzazione delle reciproche necessità. La



soluzione trovata è stata la gestione collettiva di uno spazio fisico (grazie anche alla disponibilità dell'Amministrazione Comunale che ha messo a disposizione lo spazio di Via Bologna, 4), la cui caratteristica non è quella di essere pensato come "negozio" ma come luogo condiviso dove i differenti bisogni diventano complementari e si integrano, avente la funzione di:

- fornire alle persone con bisogni speciali la possibilità di raggiungere un buon grado di autonomia e di realizzazione personale, attraverso una attività sia manuale che intellettuale che ne formi e valorizzi le capacità, facendosi altresì promotori dei principi e dei valori dell'economia solidale;
- fornire ai Gas un luogo dove promuovere e praticare sul territorio, attraverso la particolarità di questo spazio, la cultura dell'integrazione e dell'acquisto consapevole, mediante un diverso modo di fare la spesa, in sintonia con i principi e le modalità dei Gruppi di Acquisto Solidale.
- Il SipuòFareGas (persone con bisogni speciali, educatori, famiglie) è a tutti gli effetti un Gruppo di Acquisto Solidale e ne ha assimilato i meccanismi di funzionamento. Ogni persona con bisogni speciali è diventata "referente" di un produttore, lo ha conosciuto, ha potuto assistere a tutto l'iter produttivo, gestisce gli ordini per via telematica, accoglie la merce del produttore, confeziona gli ordini, distribuisce la merce ai gasisti e gestisce il denaro fino al pagamento a mezzo bonifico al produttore.

CASA DELLE AUTONOMIE A DERGANO E IN VIA FIAMMA A MILANO.

All'interno dello SFA, oltre al Punto Vendita-laboratorio pedagogico, il progetto di collaborazione tra la Fondazione CondiVivere e lo staff di AEMOCON ha portato all'apertura di **due appartamenti** utilizzati come "Scuola per una Vita Indipendente" – denominati esattamente *Scuola delle Autonomie* –, permettendo così di realizzare a Milano l'innovativo **Progetto STARS** ["Sistemi Tecnologici per le Autonomie e le Relazioni Sociali", N.d.R.], ideato da Nicola Cuomo. Quest'ultimo offre un modello organizzativo finalizzato ad **evitare strutture istituzionali speciali** che concentrino in un solo luogo una molteplicità di persone con bisogni speciali, determinando quindi condizioni di **ghettizzazione** e di **bassa qualità degli interventi** e procedendo contro i principi di integrazione e di inclusione. STARS, infatti, offre un'organizzazione che non è assolutamente concentrata in uno stabile, ma che è invece di tipo modulare, estesa sul territorio, e che basa il proprio percorso e le proprie analisi considerando in particolare le risorse, i potenziali nel territorio e le opportunità per l'inclusione di persone con bisogni speciali presenti nei diversi quartieri delle città, ponendoli in relazione alle **specificità dei deficit** e alle loro **originalità**. Uno dei due appartamenti *Scuola delle Autonomie* si trova nello stesso quartiere del Punto Vendita e ciò favorisce il mantenimento di una **continuità di fondo**, che unisce responsabilità legate al lavoro e responsabilità domestiche, rendendo più chiara la leggibilità del proprio

ruolo, in relazione a responsabilità da condividere con altri, con i quali si vive e con cui si condividono impegni, luoghi, orari ecc. Se ad esempio ad una persona spetta il turno del mattino, dovrà rispettare un orario per arrivare puntuale e aprire la saracinesca, mentre l'amico, collega, che resta a casa avrà il compito di organizzare la spesa per il pranzo, che dovrà essere pronto all'orario pattuito. Tale dimensione propone una **partecipazione attiva e agita** da parte della persona, consentendo così di potenziare un'autodeterminazione legata alla consapevolezza delle conseguenze che hanno le proprie azioni e delle procedure che si devono mettere in atto per ottenere ciò che si desidera, ciò che c'è da fare

5. MODALITA' DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONI

Il richiedente e/o i suoi familiari possono visitare le strutture, previo appuntamento con la persona incaricata (il coordinatore del servizio o suo delegato), anche prima di presentare formale domanda d'ingresso.

PROCEDURE D'INGRESSO E PRESA IN CARICO

La presa in carico della persona avviene secondo il seguente iter:

- Adesione come socio alla Fondazione "Condividere" Onlus;
- Colloquio conoscitivo presso l'Associazione Aemocon a Bologna con l'equipe scientifica;
- Accettazione e adesione da parte della famiglia al protocollo del percorso-sistema di ricerca-formazione-azione;
- Iscrizione alla cooperativa "Sì, sì può fare".

Per le richieste e i colloqui di presa in carico è necessario prenotare un appuntamento telefonando al numero 02/39840352.

Per gli utenti che saranno presi in carico tramite convenzione con Enti Pubblici è necessario seguire la procedura prevista dai servizi Sociali preposti. A seguito dell'assegnazione dell'utente al servizio da parte dell'ufficio coordinamento SFA, l'equipe raccoglie ulteriori informazioni e documentazioni utili alla stesura del progetto e della cartella individuale concordando con i familiari le modalità e i tempi della presa in carico. L'inserimento avverrà in modo graduale al fine di favorire all'utente un positivo adattamento al nuovo contesto.

L'equipe valuta le condizioni psicofisiche dell'utente, raccoglie le informazioni anagrafiche, sociali, familiari riguardanti l'interessato, prestando particolare attenzione agli aspetti concernenti le abitudini, i desideri e gli interessi dello stesso con l'obiettivo di valutare i bisogni, le condizioni psicofisiche della persona e identificare se il servizio richiesto dall'utente è rispondente ai suoi bisogni e alle sue condizioni.



Sì, Si **Può** **Fare**

In caso di corrispondenza della domanda al servizio l'utente viene accolto per un periodo di prova della durata di 30 giorni, durante il quale si valuterà la possibilità dell'inserimento definitivo. Si provvederà poi ad aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate al momento dell'ingresso per dare risposta ai bisogni che possono subire cambiamenti. Gli aggiornamenti saranno riportati nella Cartella Personale dell'utente.

In sintesi la modalità di presa in carico è così organizzata:

- segnalazione di un utente;
- colloquio iniziale con i familiari;
- colloquio con eventuali altri servizi che conoscono l'utente;
- incontro con l'utente;
- periodo di osservazione per stabilire idoneità, compilazione profilo funzionale;
- valutazione in equipe e discussione del caso;
- stesura del PI e formalizzazione della presa in carico.

DOCUMENTI NECESSARI

Al momento della presa in carico devono essere consegnati i seguenti documenti:

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Copia della Tessera S.S.N.• Copia della Carta d'Identità• Copia del Codice Fiscale• Copia del verbale di invalidità civile e legge 68• Copia documentazione di eventuali altre patologie• Dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore e/o amministratore di sostegno• Elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili• Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati |
|--|

MODALITÀ DI DIMISSIONE

Le dimissioni dal servizio SFA sono previste al termine del modulo formativo e/o di consolidamento per raggiunta integrazione personale, sociale e /o lavorativa oppure per necessità di interventi che richiedono una maggior protezione sociale o socio-sanitaria. La conclusione dell'intervento può avvenire anche a causa della condizione socio sanitaria dell'utente o dell'insoddisfazione dello stesso e/o del nucleo familiare per il servizio erogato. Le dimissioni saranno valutate dall'equipe coinvolgendo i familiari e i Servizi Sociali di riferimento, se e quando il P.I. avrà esaurito la sua validità d'inserimento e /o s'imporrà la necessità di predisporre un nuovo piano d'intervento.

La dimissione degli utenti dal servizio segue il presente protocollo:

- per persone appena inserite ed a conclusione del periodo di prova: la valutazione d'equipe di non conformità del servizio, relativa ai bisogni individuali dell'utente, accompagnata da relazione, è condivisa con i familiari della persona interessata e i servizi sociali di riferimento. Si concordano collegialmente le azioni di

comunicazione alla persona sull'esito della prova e le dimissioni dal servizio stante le possibilità di accoglienza della famiglia o le opportunità di inserimento presso altre strutture di servizio. I tempi di dimissione non sono prestabiliti ma trovano la loro definizione nel rispetto della persona, della sua situazione personale e dei fattori sopra espressi.

- per persone che al termine del modulo formativo e/o di consolidamento hanno raggiunto un'integrazione personale, sociale e/o lavorativa. La valutazione dell'equipe è condivisa con la persona stessa, con i familiari e i servizi sociali di riferimento. Si contatterà il Servizio di Inserimento Lavorativo per concordare il percorso graduale di inserimento.
- per persone che al termine dei moduli non hanno raggiunto gli obiettivi previsti dal progetto e necessitano di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale o socio sanitaria. La valutazione d'equipe, accompagnata da relazione, è condivisa con i familiari e i servizi sociali di riferimento. Si concordano modalità di comunicazione alla persona delle dimissioni dal servizio stante la possibilità di accoglienza della famiglia o le opportunità di inserimento presso altre strutture. I tempi di dimissione non sono prestabiliti ma trovano la loro definizione nel rispetto della persona, della sua situazione personale.
- Per persone inserite i cui bisogni socio educativi, assistenziali o socio sanitari indichino che il servizio non sia più adeguato a rispondere efficacemente alla complessità o alla problematicità emersa, viene richiesto al servizio sociale referente un incontro; anche in questo caso la valutazione d'equipe di non conformità del servizio, in relazione ai bisogni individuali dell'utente, è accompagnata da una relazione che viene condivisa con i famigliari della persona interessata e i servizi sociali di riferimento.
- L'iter di dimissione segue formalmente lo stesso percorso sopra indicato, salvo l'instaurarsi di emergenze sanitarie o di potenziali pericoli per la persona e per gli altri ospiti del servizio.
- La dimissione, per volontà della persona, dei familiari o dei servizi sociali di riferimento, prevede invece almeno un preavviso di trenta giorni nei quali l'utente, se ritenuto opportuno, può anche non frequentare il servizio.

6. RETTE

L'ammontare delle rette è il medesimo per il modulo Formativo, Consolidamento e Monitoraggio ed è di seguito descritto.



Sì, Si
Può
Fare

Quota mensile progetti autonomie diurni/notturni (negozio-casa-domicilio utente)

- | | |
|--|-------------|
| • quota gestione cooperativa | 100,00 euro |
| • quota primi due moduli (minimo 2 moduli obbligatori) | 200,00 euro |
| • moduli successivi | 100,00 euro |
| • supplemento per moduli notte | 50,00 euro |

I moduli diurni sono di 3 ore ciascuno mentre il modulo comprendente la notte va dalle 19,00 di sera alle 9,00 del mattino dopo

Per le persone inserite nel servizio e patrocinate/inviate dal Comune il contributo richiesto alla famiglia è di copertura della cifra mancante comprensiva dei seguenti servizi:

- servizi di assistenza educativa
- servizi amministrativi.
-

A questa quota viene aggiunto il costo per ogni pasto effettivamente consumato pari a € 5,00 che va versato dalla famiglia alla segreteria della cooperativa.

I moduli non fruiti per indisponibilità dell'utente saranno comunque pagati; in caso di assenza dell'educatore della Cooperativa i moduli saranno recuperati entro 6 mesi.

7. IL PERSONALE

All'interno della Cooperativa operano le seguenti figure professionali presenti numericamente in proporzione agli standard gestionali previsti dalla normativa vigente:

- COMITATO TECNICO COMPOSTO DA UN SUPERVISORE PEDAGOGICO E UN SUPERVISORE PSICOLOGICO
- COORDINATORE
- OPERATORI/MEDIATORI CHE OPERANO:
 - O NEL PUNTO VENDITA
 - O NEI GAS
 - O NELL'APPARTAMENTO

Gli operatori sono in possesso del titolo oppure vantano esperienza specifica nell'ambito della disabilità (come da normativa regionale).

All'interno della struttura sono presenti anche volontari opportunamente formati che rappresentano una risorsa umana preziosa. Il Servizio può accogliere tirocinanti inviati da istituti convenzionati, impegnati nella gestione del tempo libero e delle attività occupazionali degli utenti.

COMPORAMENTO DEL PERSONALE

Il comportamento del personale dipendente come pure dei collaboratori è un veicolo importante dell'immagine della Cooperativa. Il medesimo è tenuto a trattare gli utenti e i familiari con professionalità, rispetto e cortesia. Il personale è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale o di esperienza specifica maturata nell'ambito della disabilità (dgr 8/7433 del 13 giugno 2008).

E' previsto un piano annuale di formazione e/o aggiornamento che prevede, oltre alla partecipazione a corsi e convegni esterni sulle tematiche di interesse, incontri periodici con il Comitato Scientifico Aemocon secondo la seguente modalità:

- N.4 incontri annuali di formazione (di 8 ore ciascuno), in cui operatori, famiglie, insegnanti e/o professionisti coinvolti nei progetti individuali si confrontano con il Comitato Scientifico, analizzando i percorsi in atto, individuando strategie e buone prassi, con attenzione a far emergere sia le specificità originali di ciascuna persona con disabilità inserita nel Percorso di ricerca-formazione-azione, sia gli elementi trasversali che possono divenire strumenti operativi e chiavi concettuali utili per intervenire circa lo sviluppo cognitivo ed affettivo nei differenti contesti di vita.
- N.1 incontro settimanale di supervisione pedagogica di 3 ore ciascuno con il tutor pedagogico per un confronto sui progetti individualizzati;
- N.1 incontro bimestrale di supervisione psicologica a mesi alterni con il tutor psicologo.

8. STRUMENTI DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Ci si impegna a mantenere nel tempo il monitoraggio dell'andamento del servizio e l'attività di verifica della qualità del servizio offerto attraverso l'uso dei seguenti strumenti:

- Individuazione di indicatori interni per misurare gli obiettivi raggiunti rispetto al P.I.
- Collaborazione con la famiglia: colloqui con i familiari o tutori/amministratori di sostegno degli utenti per verificare periodicamente obiettivi, attività e modalità operative. Sono previsti incontri con la famiglia a cadenza periodica all'inizio e alla fine dell'anno per la presentazione e la verifica del progetto. Sono sempre possibili altri colloqui di confronto e scambio su problematiche e/o argomenti particolari su richiesta della famiglia o dell'equipe. Nel corso dell'anno le famiglie sono invitate

anche a riunioni di gruppo specifiche per il servizio o ad incontri plenari per i familiari degli utenti di tutti i servizi della cooperativa.

1. Colloqui individuali con gli utenti per coinvolgere la persona disabile stessa, per confrontarsi sulle linee generali del progetto, sulle aspettative e sulle difficoltà, su eventuali problematiche personali e relazionali.
2. Incontri di verifica con i Servizi di rete
3. Questionari di soddisfazione
4. Schede di reclamo/suggerimento

Ci si impegna a mantenere nella quotidianità l'attività di verifica della qualità del servizio offerto attraverso l'utilizzo anche dei seguenti strumenti di lavoro:

- il diario individuale (supporto cartaceo in cartella) per annotazioni specifiche e particolari sui singoli utenti (colloqui con le famiglie, comunicazioni telefoniche, supervisioni, avvenimenti particolari ecc.),
- le riunioni d'équipe. L'équipe educativa si incontra a cadenza settimanale per monitorare l'andamento del servizio, analizzare le problematiche personali, relazionali, gestionali e per programmare le attività del servizio.
- gli incontri di supervisione. Un altro strumento fondamentale per l'équipe sono gli incontri mensili di supervisione rivolti all'équipe educativa e condotta da un coordinatore educativo esterno. In questo momento si analizzano le dinamiche relazionali e di comportamento degli utenti, la relazione con gli educatori, il rapporto servizio-famiglie.

9. STANDARD DI QUALITÀ

La valutazione degli standard di qualità dei servizi offerti verrà garantita attraverso la compilazione annuale dei questionari alle famiglie sulla validità del servizio. Il questionario può rimanere anonimo qualora il compilatore lo desideri. Ogni anno verrà redatta sulla base dei questionari compilati una relazione sul grado di soddisfazione delle famiglie e il risultato verrà portato a conoscenza delle famiglie in un apposito incontro, o con l'invio del documento.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

L'elemento di controllo della qualità in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente e dei suoi familiari che dipende dalla percezione della congruenza o incongruenza tra aspettative e servizi offerti. Gli strumenti utilizzati per monitorare il grado di soddisfazione degli utenti fruitori del servizio sono:

1. somministrazione di questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti/famiglie;

2. colloqui individuali con l'utente e con la famiglia (periodici o su richiesta);
3. trattazione dei reclami e delle osservazioni formulate sull'attività dei servizi.

Un secondo elemento di valutazione della qualità è rappresentato dal giudizio espresso dagli operatori che vivono la quotidianità del servizio. Il monitoraggio sul grado di soddisfazione degli operatori avviene mediante:

- A. colloqui individuali;
- B. équipe e supervisione di gruppo;
- C. somministrazione dei questionari di rilevazione della soddisfazione dei lavoratori.

GESTIONE DEI RECLAMI E DEI SUGGERIMENTI

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti di tutti. L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi e sono il segno dell'interesse per il servizio offerto. Il reclamo non è solo un diritto, ma anche una dovere o necessità che nasce dallo spirito di collaborazione cui deve essere improntato il rapporto tra ditta accreditata e fruitore; quest'ultimo è tenuto a segnalare con la massima tempestività ogni eventuale rilievo, doglianza o richiesta concernente il servizio, la qualità del servizio prestata, la correttezza del rapporto con il personale incaricato. Possono presentare reclamo i componenti del nucleo familiare fruitore delle prestazioni o terzi delegati dagli interessati. I reclami e/o suggerimenti da parte degli utenti e delle famiglie dovranno pervenire direttamente alla Direzione della Cooperativa in forma scritta, compilando il modulo "Reclami Suggerimenti Apprezzamenti". Il coordinamento provvede ad effettuare le opportune verifiche provvede a correggere l'errore segnalato; all'eventuale variazione della procedura adottata al fine di non ripetere l'errore; a fornire risposta scritta al cittadino che ha inoltrato il reclamo entro 30 giorni. In alternativa potranno essere depositati nei contenitori presenti nei punti di raccolta o inviati all'indirizzo di posta elettronica: si.sipuofare@gmail.com.

Il reclamo verbale viene accettato solo ai fini di un'eventuale emergenza dell'intervento.

SISTEMA INFORMATIVO

All'interno della struttura si è dotati di sistema informatico (postazioni pc, una linea internet, indirizzo posta elettronica) adeguato per assolvere al debito informativo (modalità e scadenze stabilite dalla Regione e dal Comune).

ATTUAZIONE DECRETO LEGISLATIVO 81/08

Il servizio SFA ha ottemperato agli obblighi contenuti nel Decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori, predisponendo idoneo piano d'emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza e la formazione

obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare notizie riguardanti l'utenza. L'utente ha infatti diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi del Decreto Legislativo 196 del 30/6/2003 ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

Al fine di garantire nei confronti dei cittadini determinati standard di qualità nell'erogazione delle prestazioni di servizio la Carta dei Servizi elenca infine una serie di elementi sui quali la Cooperativa si impegna a garantire il raggiungimento e il rispetto di specifici livelli di qualità.

Ogni utente del servizio ha quindi diritto a ricevere una prestazione corrispondente almeno ai criteri definiti dai seguenti indicatori.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

La Cooperativa si impegna a fornire agli utenti informazioni e/o documentazioni chiare e trasparenti.

PIANIFICAZIONE DELL'ASSISTENZA

Il comitato scientifico si occuperà della Pianificazione degli interventi.

CONTINUITÀ

La Cooperativa si impegna a garantire l'erogazione delle prestazioni nell'arco di 5 giorni su sette, (per necessità verranno esaminate e concordate estensioni delle ore nei giorni di sabato e/o domenica)

INTENSITÀ

La Cooperativa si impegna a erogare prestazioni in maniera proporzionale alle esigenze.

PROFESSIONALITÀ DEL PERSONALE ED AGGIORNAMENTO

La Cooperativa si impegna a garantire che tutti gli operatori attivi nel servizio siano in possesso delle specifiche qualifiche professionali formalmente previste per



le diverse figure professionali.

Viene inoltre garantito a tutto il personale l'accesso alla formazione e all'aggiornamento professionale secondo le esigenze specifiche del servizio.

SUPERVISIONE

La Cooperativa è organizzata in modo da garantire la supervisione continua di tutto il personale che opera con gli utenti, nonché momenti di supervisione mirata su situazioni specifiche. Infine si impegna a garantire un supporto agli operatori, in caso di bisogno. Ciò al fine di migliorare l'efficacia complessiva delle prestazioni erogate e prevenire il fenomeno del burn-out.

10. Nota conclusiva

Questa Carta è concepita come strumento dinamico, volto alla tutela dei diritti degli utenti ma anche alla promozione del miglioramento qualitativo del servizio. Essa sarà quindi costantemente aggiornata e modificata, coerentemente con le trasformazioni e le modifiche del servizio e grazie anche alle indicazioni che giungeranno.

La Direzione si riserva la modifica della presente Carta senza preavvisi e comunicazioni.

COME CONTATTARCI

Per qualsiasi tipo di informazione potete contattarci ai seguenti n. di telefono 02/91664327.

Referente: Alberto Aldeghi e-mail: albertoaldeghi@hotmail.com cell 3395065385

Ultimo aggiornamento: gennaio 2018

INDICE

Modalità di diffusione	2
Sede	4
Finalità' del servizio	5
Destinatari e capacità' di accoglienza	6
Funzionamento	6
Giornata tipo	7
Le attività incluse nel servizio sfa	8
Il Laboratorio-Punto vendita	8
Spazio GAS	11
Casa delle autonomie a Dergano e in via fiamma a Milano.	13
Procedure d'ingresso e presa in carico	13
Documenti necessari	14
Modalità di dimissione	15
Comportamento del personale	17
Formazione del personale	17
Valutazione della soddisfazione	19
Gestione dei reclami e dei suggerimenti	19
Sistema informativo	20
Attuazione decreto legislativo 81/08	20
Diritto alla privacy	20
Chiarezza e trasparenza	21
Pianificazione dell'assistenza	21
Continuità	21
Intensità	21
Professionalità del personale ed aggiornamento	21
Supervisione	21
Come contattarci	22