

CARTA DEL SERVIZIO 2022

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA



VIA G. MATTEOTTI 21/B MONTICHIARI, 030/5055608

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

PRESENTAZIONE

Presentazione della cooperativa sociale "La Sorgente.....	3
I principi ed i valori.....	3
La sede.....	5
Descrizione e finalità del servizio.....	5
Obiettivi.....	6
Destinatari.....	7

MODALITA' DI ACCESSO

Modalità di accesso.....	8
Dimissioni.....	8

AMMONTARE DELLA RETTA SECONDO IL MODULO PREVISTO.....

9

MODULI PREVISTI

Servizio e prestazioni erogate.....	11
Metodologia di lavoro.....	14
Le attività.....	16

MODULO DISABILITA' ACQUISITA.....

18

Le risorse umane.....	20
La famiglia.....	21

Meccanismi di tutela e verifica

Sicurezza Dlgs 81/08.....	22
Gestione dei reclami e suggerimenti.....	22
I sistemi di monitoraggio e misurazione.....	23



SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

PRESENTAZIONE

Presentazione della Cooperativa Sociale "La Sorgente"

La Società Cooperativa Sociale "La Sorgente" per le sue caratteristiche, finalità ed aspettative si ispira a principi di mutualità e di solidarietà per il conseguimento di scopi sociali ed educativi. Dal 1984 gestisce servizi sociali orientati in via prioritaria, ma non esclusiva, ai bisogni di persone con disabilità e dei loro familiari.

Durante i suoi quasi 30 anni di vita la Cooperativa Sociale "La Sorgente" ha maturato una profonda esperienza ed una approfondita conoscenza delle problematiche della disabilità, diventando nel proprio territorio di competenza (Comuni del distretto 10 dell'ASI) un vero punto di riferimento in materia, sia per le Amministrazioni Comunali che per le famiglie delle persone con disabilità.

I principi ed i valori

L'organizzazione e le finalità dei servizi della Cooperativa si ispirano ai seguenti principi e valori:

Uguaglianza: ogni utente/famiglia che entra in relazione con i diversi Servizi, riceve la garanzia di non essere discriminato nell'erogazione della prestazione, per nessuna motivazione legata a pregiudizi di qualsiasi genere;

Comunicazione: la comunicazione rappresenta risorsa decisiva nel processo di erogazione e sviluppo di Servizi, a condizione che attraverso essa vengano coinvolti sia l'utente/cittadino che tutti gli attori impegnati nei Servizi;

Partecipazione: ogni utente/famiglia, ha il diritto, in rapporto alle caratteristiche dei diversi Servizi, di poter esprimere liberamente le proprie opinioni e giudizi in merito alle prestazioni ricevute;

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

Efficacia: le prestazioni offerte sono sviluppate seguendo un percorso che possa garantire al meglio, in base ai dati iniziali, il risultato dell'intervento, anche grazie alla formazione e all'autoformazione continua degli operatori ed alla ricerca ed analisi di indicatori che permettano di monitorare l'evoluzione complessiva del soggetto;

Efficienza: l'organizzazione della Cooperativa, ma soprattutto gli elementi organizzativi dei rispettivi Servizi, sono strutturati nella ricerca di processi e moduli che possano garantire l'uso ottimale delle risorse tecniche, umane e finanziarie necessarie allo sviluppo del Servizio;

Qualità: l'obiettivo del miglioramento continuo rappresenta stimolo e ricerca per tutta l'organizzazione della Cooperativa di riuscire ad impiegare in modo coordinato e correttamente finalizzato tutte le strumentazioni necessarie allo sviluppo e perfezionamento dei diversi Servizi;

Privacy: nel rapporto che si instaura con la dimensione dell'Utente/Cittadino, viene garantito in maniera esclusiva la responsabilità professionale dei diversi operatori in relazione al rispetto ed al diritto proprio del riconoscimento della tutela delle informazioni ricevute.

Territorialità: l'essere la Cooperativa un soggetto che, collocandosi in una realtà territoriale circoscritta, riesca ad essere contemporaneamente soggetto gestore di interventi mirati a dare risposte a bisogni, sia promotore di politiche, d'attenzione e di stimolo alla sensibilizzazione, funzionali alla realtà delle persone con disabilità.

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

La sede

Il S.F.A. ha sede in via Matteotti 21/B a Montichiari. Lo spazio adibito a sede del servizio è costituito da un ufficio attrezzato per l'attività di coordinamento e da servizi igienici ad esso adiacenti.

L'accesso alla struttura ed agli spazi che la compongono non è impedito dalla presenza di alcuna barriera architettonica. Per la realizzazione delle attività dello SFA verranno inoltre utilizzati spazi diversificati collocati all'interno del territorio del distretto 10.

Descrizione e finalità del servizio

Definizione

“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. È caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.”¹

Finalità

La finalità del servizio è favorire uno sguardo attento alla crescita ed allo sviluppo della persona nella sua totalità, compreso l'aspetto relativo all'identità professionale.

Il servizio, quindi, contribuisce all'acquisizione di prerequisiti propri di ciascuna delle aree che compongono l'autonomia personale attraverso un accompagnamento ed una modulazione graduale che tenga conto dei tempi e delle specificità

¹ Deliberazione 7433 del 13 giugno 2008

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

di ogni utente e che dovrà avvenire in accordo con la famiglia e con gli altri servizi pubblici eventualmente coinvolti sul caso.

Obiettivi

“Obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di:

A. Acquisire competenze sociali quali:

- muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita
- organizzare il proprio tempo
- avere cura di sé
- intessere relazioni sociali

B. Acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia attraverso

- apprendimento/riapprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari;
- riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali;

C. Acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso:

- potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive
- potenziamento delle abilità funzionali residue

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

- riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro²

Destinatari

- Persone disabili di età compresa tra i **16 anni e i 35 anni**.
- Persone di età superiore ai 35 anni 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 S.F.A. persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.³

² Ibidem.

³ Ibidem.

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

MODALITA' DI ACCESSO

Modalità di accesso

L'accesso al Servizio di Formazione all'autonomia avviene su segnalazione e richiesta dei Servizi Sociali comunali e/o dei Servizi specialistici territoriali dell'èquipe operativa handicap dell'Asst del Garda, previo parere favorevole del Gruppo Integrato costituito.

Il servizio S.F.A. prevede un iter di colloqui di conoscenza con la persona, la famiglia e il servizio inviante.

È previsto un periodo iniziale di circa un mese di osservazione, per verificare l'idoneità all'inserimento.

Al termine dell'osservazione, ed in caso di esito positivo, viene formalizzata l'effettiva presa in carico della persona con disabilità da parte del servizio SFA e steso un Progetto Educativo Individualizzato condiviso con il soggetto, la famiglia ed i servizi competenti.

Le Verifiche

Ogni singolo intervento educativo sarà sottoposto a verifiche annuali, svolte con le famiglie e gli assistenti sociali.

Le dimissioni

Il coordinatore del Servizio e l'èquipe, segnalano all'ente pubblico la proposta di dimissione dell'utente. Le motivazioni della dimissione dell'utente possono essere di diverso tipo:

- diminuzione globale delle capacità, abilità ed interessi della persona con disabilità che pregiudichino l'inserimento nel servizio;

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

- raggiungimento e acquisizione globale della finalità del Progetto del Servizio;
- scadenza dei termini temporali del progetto.

AMMONTARE DELLA RETTA IN RELAZIONE AI DIFFERENTI MODULI PREVISTI

La retta per ogni persona disabile presa in carico è regolata da convenzioni o da accordi con gli enti predisposti sulla base dell'impegno richiesto da ogni progetto individualizzato.

SERVIZIO SFA STANDARD PER CITTADINI RESIDENTI NELL'AMBITO

- **29,00 € (+ iva) al giorno;**

SERVIZIO SFA STANDARD PER CITTADINI RESIDENTI EXTRA AMBITO

- **33,00 € (+ iva) al giorno;**

SERVIZIO SFA MODULO DISABILITA' ACQUISITA * PER CITTADINI RESIDENTI NELL' AMBITO

- **35,00 € (+ iva) al giorno;**

SERVIZIO SFA MODULO DISABILITA' ACQUISITA PER CITTADINI RESIDENTI EXTRA AMBITO

- **37,00 € (+ iva) al giorno;**

Per l'anno **2022** il costo previsto per la fruizione del pasto per ciascun utente al giorno è fissato in **€ 6,80 (+ iva)**.

I pasti, per dare anche al momento del pranzo un significato educativo in un'ottica inclusiva, possono essere consumati presso punti ristoro del territorio e vicini alle sedi delle attività occupazionali degli utenti. In tal modo, anche il momento del pasto, diventa un'occasione per esercitare le autonomie acquisite sia nella sfera personale che relazionale, oltre ad essere un'opportunità di potenziare le interazioni con il territorio di riferimento.



SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

Nelle rette sopra riportate sono comprese le prestazioni previste dal progetto individualizzato con le seguenti esclusioni: il pranzo (come sopra ricordato), il trasporto, le consumazioni e le quote di ingresso in locali pubblici, le spese straordinarie per trasporti o gite, contributi parziali per le attività sportive (piscina, palestra ecc.), le iscrizioni simboliche ad iniziative e/o a corsi di qualsiasi natura.

In caso di giornate di assenza la fatturazione sarà costruita con il seguente criterio: retta relativa alla frequenza concordata decurtata di 6,80 € per ogni giornata di assenza.

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

MODULI PREVISTI e PRESTAZIONI EROGATE

Il servizio offre un'apertura settimanale dal lunedì al venerdì, indicativamente dalle 9 alle 16, da settembre a luglio, con una frequenza settimanale definita secondo ogni progetto individuale e secondo il modulo previsto.

I moduli che il servizio propone sono:

1. MODULO FORMATIVO della durata massima di tre anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato.

2. MODULO DI CONSOLIDAMENTO della durata massima di 2 anni previsto e riservato a 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 S.F.A. 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.

3. MODULO DI MONITORAGGIO, facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio inviante, di interventi di sostegno temporaneo da parte dello S.F.A., per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi. Le persone accolte in questo modulo sono escluse dal conteggio che determina la capacità ricettiva ma devono comunque avere un proprio progetto individualizzato.

Il processo di erogazione del servizio è articolato in fasi funzionali al perseguimento degli obiettivi del servizio e di seguito descritte:

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

1. MODULO FORMATIVO

INSERIMENTO

Inizialmente l'equipe educativa svolge un periodo di osservazione e valutazione del nuovo utente.

In questa fase di inserimento verranno valutate, attraverso apposite griglie, le abilità e le competenze della persona.

Al termine dei primi tre mesi verrà quindi definito il progetto educativo personalizzato.

FASE DI APPRENDIMENTO

La fase di apprendimento viene effettuata attraverso apposite attività funzionali all'apprendimento di abilità in tutte le aree che compongono l'autonomia, ovvero cognitiva, relazionale, personale, lavorativa.

La fase di apprendimento ha la durata minima di 1 anno. Se trascorso il periodo di un anno, l'utente mostra di aver acquisito le capacità richieste, accede alla fase successiva, qualora gli obiettivi non fossero raggiunti, per l'utente si prolungherà la fase di apprendimento di un ulteriore anno.

I TIROCINI INCLUSIVI

Terminata la fase di apprendimento l'utente dovrebbe essere pronto per praticare un tirocinio inclusivo presso le aziende del territorio.

L'utente potrà passare a questa fase anche solo dopo un anno di apprendimento, oppure, qualora necessitasse di ulteriori rinforzi dopo un secondo anno. In questa fase l'utente, oltre a svolgere attività di potenziamento presso il servizio, verrà inserito all'interno di realtà del territorio per sperimentare le abilità e le competenze acquisite.

Tale fase ha la durata di 2 anni per chi vi accede dopo un anno di fase di apprendimento, oppure 1 anno per chi vi accede dopo 2 anni dalla fase di apprendimento.

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

2. MODULO CONSOLIDAMENTO

In questo modulo l'utente continua i tirocini nelle aziende. L'equipe educativa svolge un ruolo di monitoraggio delle stesse attraverso confronti mensili con i titolari e la compilazione di schede di report.

Una volta al mese l'operatore di riferimento incontrerà anche l'utente per un feed back dell'esperienza e per un supporto alla stessa.

In questa fase gli obiettivi del PEI saranno solo di potenziamento.

Il modulo di consolidamento ha la durata di 2 anni.

3. MODULO MONITORAGGIO

Da attivarsi per persone che hanno concluso il percorso sopra descritto. Ha la durata massima di 2 anni e si differenzia dal precedente modulo per l'intensità del monitoraggio che avviene per tempi più dilatati per un monte ore complessivo di 10 ore mensili.

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

Metodologia di lavoro

L' intervento educativo si fonda su due assi metodologici di riferimento:

A) la Convenzione Onu, e nello specifico negli articoli:

- **1)** Le persone con disabilità includono quanti hanno minorazioni fisiche, mentali, intellettuali o sensoriali a lungo termine che in interazione con varie barriere possono impedire la loro piena ed effettiva partecipazione nella società su una base di eguaglianza con gli altri;

- **19)** Gli Stati Parti di questa Convenzione riconoscono l'eguale diritto di tutte le persone con disabilità a vivere nella comunità, con la stessa libertà di scelta delle altre persone, e prendono misure efficaci e appropriate al fine di facilitare il pieno godimento da parte delle persone con disabilità di tale diritto e della piena inclusione e partecipazione all'interno della comunità, anche assicurando che:

(a) le persone con disabilità abbiano la possibilità di scegliere, sulla base di eguaglianza con gli altri, il proprio luogo di residenza e dove e con chi vivere e non siano obbligate a vivere in una particolare sistemazione abitativa;

(b) le persone con disabilità abbiano accesso ad una serie di servizi di sostegno domiciliare, residenziale o di comunità, compresa l'assistenza personale necessaria per permettere loro di vivere all'interno della comunità e di inserirsi e impedire che esse siano isolate o vittime di segregazione;

(c) i servizi e le strutture comunitarie destinate a tutta la popolazione siano messe a disposizione, su base di eguaglianza con gli altri, delle persone con disabilità e siano adatti ai loro bisogni.

B) L'approccio alla capacitazione (capability) ovvero l'insieme delle risorse relazionali di cui una persona dispone, congiunto con le sue capacità di fruirne e quindi di impiegarle operativamente. Tale approccio si focalizza sulla **qualità di vita che gli individui sono effettivamente in grado di raggiungere e propone di non fermarsi**

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

alla semplice valutazione delle risorse possedute dalle persone, ma anche di considerare ciò che le persone possono fare con questi strumenti, ossia le loro effettive capability.

Secondo tale approccio, l'adulità quindi non è una capacità ma un **ruolo sociale** e si diviene adulti grazie ai ruoli che ci vengono assegnati e alle richieste che ci provengono dalla comunità di adulti della quale siamo parte (**l'adulità è un'azione corale**).

L'adulità in presenza di disabilità intellettiva, quindi, è un avanzare lento e faticoso verso l'assunzione di un ruolo e di un modo d'essere che ha bisogno di supporti e conferme da parte di altri adulti, con cui ci si sente in un rapporto/legame di riconoscimento di adulità; questa concezione di adulità si sostiene **su 5 pilastri: 1 Autodeterminazione; 2 Lavoro; 3 Cittadinanza attiva; 4 Vita indipendente; 5 Vita affettiva/sessuale.**

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

Le attività

Si considerano funzionali agli obiettivi previsti dal servizio attività educative appartenenti alle seguenti aree:

FORMATIVO/PROFESSIONALE

- spazi di potenziamento delle abilità manuali;
- esercitazioni all'autonomia professionale;
- attività di potenziamento culturale;
- alfabetizzazione informatica;

AREA AUTONOMIA PERSONALE E DOMESTICA

- cura dell'igiene personale;
- cura della propria immagine e della propria persona;
- attività domestica legata alla cura degli ambienti e dell'alimentazione;
- attività di potenziamento delle capacità di gestione del tempo e del denaro;
- attività di riconoscimento ed espressione delle proprie emozioni;
- esecuzione di piccoli acquisti;
- sperimentazioni di esperienze protette di vita indipendente;
- utilizzo dei mezzi pubblici;
- orientamento sul territorio.

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

AREA RELAZIONALE, SOCIALE E CULTURALE

- attività di riconoscimento ed espressione delle proprie emozioni;
- attività di consolidamento e potenziamento delle capacità comunicative e relazionali;
- attività di conoscenza del proprio territorio;
- uscite sul territorio e frequentazione di locali pubblici;
- partecipazione ad attività ludico-ricreative promosse dalle associazioni di volontariato convenzionate con la cooperativa;
- attività artistico espressive;
- partecipazione ad iniziative culturali del territorio;
- attività sportive (calcio, walking).

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

MODULO DISABILITA' ACQUISITA

Il modulo disabilità acquisita è una proposta educativa nata nel 2013 e finalizzata alla realizzazione di processi di inclusione sociale delle persone con disabilità acquisita e con esiti da trauma cranico.

Il modulo è rivolto a:

- Persone con cerebrolesione acquisita riduci da ictus, ischemie, lesioni cerebrali, anossie e traumi cranici con gravità in evoluzione e quindi in costante miglioramento,
- ai famigliari,
- alla rete primaria del soggetto, cioè alle sue relazioni naturali precedenti la patologia,
- alla rete secondaria, quella costruita per integrare e sostenere la famiglia nelle funzioni di cura e di socializzazione della persona che ha acquisito la disabilità.

La Finalità del Modulo

Scopo del modulo è il reinserimento sociale di persone con disabilità acquisita: aiutare la persona a sviluppare le proprie capacità ed autonomie per ri-costruire un proprio progetto di vita, diventare nuovamente protagonista attivo delle proprie scelte e reinserirsi nel proprio ambiente di vita (famiglia, paese, lavoro).

È articolato in attività programmate all'interno di un progetto individualizzato.

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

Le attività:

Le attività si realizzano sia all'interno che all'esterno della struttura, al fine di favorire spazi di normalità e socializzazione. Queste attività hanno il fine di favorire la presa di coscienza progressiva delle proprie potenzialità e difficoltà ed acquisire nuove competenze.

Sono previste:

- **attività ecologiche** ossia tutte quelle attività che rientrano nella gestione della vita quotidiana e che consentono di "viversi" come persona in grado di gestirsi autonomamente nonostante le disabilità presenti;
- **attività pratiche** individuali e di gruppo per l'acquisizione e il potenziamento di semplici processi e strumenti operativi;
- **Riabilitazione cognitiva** per sviluppare o potenziare l'attenzione, la concentrazione, la memoria e il linguaggio (sia scritto che parlato).

Per garantire un intervento mirato e specialistico collaboriamo con la cooperativa sociale "Progettazione", una cooperativa specializzata nel rispondere ai bisogni di persone con lesione cerebrale acquisita.

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

Le risorse umane del servizio

Il servizio prevede un rapporto educativo di 1: 7 (un educatore ogni sette progetti attivi)

Opereranno all'interno del S.F.A. le seguenti figure professionali:

- **Coordinatore:**

svolge un ruolo di raccordo con le realtà esterne con cui il servizio collabora;

tiene i rapporti con le famiglie degli utenti e con le Amministrazioni Comunali ed eventuali servizi specialistici coinvolti;

vigila sulla coerenza tra obiettivi contenuti nel PEI e le caratteristiche psico-fisiche degli utenti;

coordina l'operato del personale del servizio;

programma e coordina le sedute d'Equipe;

- **educatore professionale o operatore con titolo equipollente:**

opera in modo particolare nella fase di inserimento dell'utente nella lettura delle sue caratteristiche psico-fisiche, dei suoi bisogni e nell'individuazione delle relative risposte ad essi;

redige il PEI;

realizza le attività prettamente educative contenute nel PEI;

partecipa agli incontri d'Equipe.

- **operatore socio-educativo** con esperienza almeno biennale:

realizza operativamente gli interventi, ne monitora l'andamento e aggiorna in merito ad esso l'educatore referente;

partecipa agli incontri d'Equipe.

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

La famiglia

Fermo restando la centralità della persona inserita nel servizio, la famiglia è un interlocutore privilegiato, con essa vengono infatti identificati e condivisi gli obiettivi stabiliti e solo con l'alleanza delle figure familiari riteniamo possibile il raggiungimento delle finalità educative.

Il rapporto quotidiano con la famiglia viene gestito dall'educatore di riferimento. Nel corso dell'anno sono previsti incontri di verifica per monitorare l'andamento del progetto. Il coordinatore è disponibile ad incontrare le famiglie, oltre che nella fase di accoglienza, ogni qualvolta esse lo richiedano.

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Sicurezza Dlgs 81/08

La Cooperativa La Sorgente considera la tutela della sicurezza sia per gli ospiti inseriti nello SFA, sia per il proprio personale come elemento centrale della propria politica.

A questo proposito, anche in ottemperanza alle normative vigenti ha predisposto e periodicamente verifica (tramite consulenza di una ditta ed un incaricato esterno):

- che tutti gli adempimenti derivanti dal DLGS 81/08 siano controllati e mantenuti (Documento di Valutazione dei rischi, Piano di Emergenza, Ecc)

la verifica periodica (semestrale) di tutta l'attrezzatura antincendio presente (estintori);

- un'adeguata formazione/informazione del personale sia in merito ad informazioni sanitaria che di emergenza/antincendio;

- una verifica periodica dell'impianto elettrico complessivo tramite contratto di manutenzione affidato ad una ditta esterna.

La struttura è dotata di lampade di emergenza e di indicatori di vie di fuga.

Gli impianti sono realizzati in applicazione alle norme CEI e UNI.

Gestione dei reclami e suggerimenti

La Cooperativa "La Sorgente" salvaguarda prassi di tutela nei confronti dei propri interlocutori (siano essi famiglie, Asl, Comuni) che possono esprimere o rilevare disservizi in merito all'erogazione del Servizio.

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

Esiste presso la sede del Servizio il "Quaderno dei Reclami" dove vengono registrate tutte le informazioni, segnalazioni in merito alla fruibilità del servizio da parte di chiunque ma in particolar modo da parte delle famiglie.

Per quanto riguarda queste ultime è possibile utilizzare il Modulo Reclami /Suggerimenti che può essere inviato al Servizio tramite fax, posta o mail.

La gestione di questi reclami, segnalazioni di disservizi, avviene inviando la comunicazione alla Coordinatrice del Servizio che provvederà nell'arco di cinque giorni ad assumere informazioni in merito alle segnalazioni e ad attivarsi per predisporre la loro risoluzione dandone contemporaneamente comunicazione scritta o telefonica all'interlocutore in questione.

Per quanto riguarda aspetti più generali la normativa vigente prevede che, oltre ad organismi di tutela in forma associativa, esistono organismi pubblici (difensore civico regionale e locale) che possono supportare chi ha necessità di tutela in merito a disservizi prodotti nell'erogazione di servizi pubblici.

I sistemi di monitoraggio e misurazione

Tra gli strumenti di verifica della qualità del Servizio sono stati pensati:

- ❖ Questionari di soddisfazione delle famiglie
- ❖ Questionario di soddisfazione degli ospiti
- ❖ Questionario di soddisfazione del personale

Per ciascun soggetto individuato (famiglie, ospiti, personale), attraverso i rispettivi strumenti predisposti (questionari) ed individuando la metodologia più corretta per attuare opportune misurazioni, si cerca di individuare il posizionamento attuale (singolo e per categoria) rispetto al livello di soddisfazione, cercando, in base ai dati raccolti, di pianificare opportune azioni di miglioramento.

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

Il Piano della Qualità della Cooperativa, definisce i tempi e le responsabilità per la raccolta ed elaborazione dei dati, distribuiti ai diversi livelli tra Coordinatrici, Responsabile dei Servizi e Direzione.

Vengono utilizzate tecniche statistiche per effettuare le analisi dei dati inerenti i diversi livelli di soddisfazioni rilevati, con lo scopo appunto di valutare la soddisfazione dei diversi soggetti in essere e per valutare la conformità del Servizio a quanto dichiarato.

I dati raccolti (diversificati a seconda dell'obiettivo prefissato e dei soggetti coinvolti) vengono in primo luogo analizzati dalla Direzione della Cooperativa e successivamente comunicati all'esterno.

Questionario Soddisfazione Famiglie

Viene distribuito una volta all'anno generalmente tra ottobre e novembre in modo da poter raccogliere i dati entro fine anno per poterli analizzare e verificare quali azioni di miglioramento intraprendere.

I dati raccolti vengono successivamente distribuiti ai singoli Comuni di residenza degli Ospiti, all'Asst di riferimento ed a tutte le famiglie.

Questionario Soddisfazione Ospiti

Somministrato annualmente (ottobre/novembre) dagli operatori, dalle risposte emerse vengono definite le proposte di attività per l'anno successivo.

I dati raccolti vengono analizzati da parte dell'Equipe del Servizio e successivamente presentati alla Direzione della Cooperativa.

Diventano argomento di valutazione dell'interazione positiva/negativa tra Servizio ed Ospite negli incontri individuali con le famiglie.

Vengono restituiti agli stessi Ospiti in forma complessiva nelle occasioni d'incontri di gruppo.



SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

Questionario Soddisfazione Personale

Consegnato al personale nel periodo ottobre/novembre e riconsegnato entro due settimane.

I dati raccolti vengono analizzati congiuntamente dalla Coordinatrice e dal Responsabile del Personale della Cooperativa e presentati successivamente alla Direzione.

Nel questionario vengono rilevati quattro diversi aspetti: Soddisfazione personale; Soddisfazione del lavoro; Ambiente di lavoro; Aspetti organizzativi e contrattuali.

Vengono lasciate domande aperte in rapporto agli elementi formativi.

I dati complessivi emersi vengono restituiti in un incontro generale tra Cooperativa e personale

Carta dei Servizi aggiornata il 10/01/2022