



**Servizio Formativo all'Autonomia**

# CARTA DEL SERVIZIO 2025

# Indice

Chi siamo	—————	<b>03</b>
Premessa	—————	<b>05</b>
1. S.F.A.	—————	<b>07</b>
2. Officina S.F.A.	—————	<b>15</b>
3. Progetto sperimentazione all'autonomia: IN-Solito Bar	—————	<b>21</b>
Tutela e servizi	—————	<b>24</b>

# Chi siamo

## La Cooperativa Sociale "La Sorgente"

La Società Cooperativa Sociale "La Sorgente" per le sue caratteristiche, finalità e 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 40 anni di vita la Cooperativa Sociale "La Sorgente" ha maturato una profonda esperienza e una approfondita conoscenza delle problematiche della disabilità, diventando nel proprio territorio di competenza (Comuni del distretto 10 dell'ASL) un vero punto di riferimento in materia, sia per le Amministrazioni Comunali che per le famiglie delle persone con disabilità.



# Chi siamo

## I nostri 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.

### 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



4

### 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'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.



# Premessa

La [Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità](#) (New York – 13 dicembre 2006), ratificata nel 2009 anche dall'Italia, ha posto al centro il riconoscimento dei diritti di uguaglianza, rispetto della dignità, non discriminazione, pari opportunità, coinvolgimento nelle scelte delle persone disabili. Grazie alla Convenzione viene riconosciuta e indicata tra le priorità “la piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella società”.

La Convenzione ONU suggerisce di promuovere “[processi d'inclusione](#)” affinché ogni persona, indipendentemente dalla propria condizione, non subisca trattamenti differenti e degradanti, non viva o lavori in luoghi separati ma abbia le medesime opportunità di partecipazione e coinvolgimento nelle scelte che la riguardano.

In particolare, [l'articolo 19](#) afferma che:

“Gli Stati Parti alla presente Convenzione riconoscono il diritto di tutte le persone con disabilità a vivere nella società, con la stessa libertà di scelta delle altre persone, e adottano misure efficaci e adeguate al fine di facilitare il pieno godimento da parte delle persone con disabilità di tale diritto e la loro piena integrazione e partecipazione nella società, anche assicurando che:

- (a) le persone con disabilità abbiano la possibilità di scegliere, su base di uguaglianza con gli altri, il proprio luogo di residenza e dove e con chi vivere e non siano obbligate a vivere in una particolare sistemazione;
- (b) le persone con disabilità abbiano accesso a una serie di servizi a domicilio o residenziali e ad altri servizi sociali di sostegno, compresa l'assistenza personale necessaria per consentire loro di vivere nella società e d'inserirvisi e impedire che siano isolate o vittime di segregazione;
- (c) i servizi e le strutture sociali destinate a tutta la popolazione siano messe a disposizione, su base di uguaglianza con gli altri, delle persone con disabilità e siano adattate ai loro bisogni.”

5

I servizi partono quindi dal presupposto che la persona non è oggetto di prestazioni e risposte, ma è “soggetto attivo” che [sceglie, decide e partecipa allo sviluppo del proprio progetto di vita](#) e al processo d'inclusione sociale. Tutto ciò che attiene alla persona con disabilità deve riguardare, senza alcuna possibilità di dimenticanza, la Famiglia e/o la sua rete sociale, così come affermato dall'ultima legge emanata sulla disabilità del 22 dicembre 2021:

“Il progetto di vita personalizzato e partecipato è diretto a realizzare gli obiettivi della persona con disabilità secondo i suoi desideri, le sue aspettative e le sue scelte migliorandone le condizioni personali e di salute nonché la qualità di vita nei suoi vari ambiti”.

L'azione progettuale che vogliamo proporre va quindi oltre una mera collocazione della persona in un “dove”, senza considerare il “cosa” (quali opportunità fornire, quali obiettivi prevedere) e “il come” (tipologie di sostegni e di interventi) agire al fine di promuovere esiti significativi per la persona.

La Convenzione Onu all'articolo 27 riporta inoltre che:

“Gli Stati Parti riconoscono il diritto al lavoro delle persone con disabilità, su base di uguaglianza con gli altri; segnatamente il diritto di potersi mantenere attraverso un lavoro liberamente scelto o accettato in un mercato del lavoro e in un ambiente lavorativo aperto, che favorisca l'inclusione e l'accessibilità alle persone con disabilità”.

## La nostra proposta educativa

Proponiamo tre tipologie di presa in carico differenti che, precedute da una valutazione multidimensionale di abilità, competenze, preferenze possano rispondere ai bisogni e desideri di ogni persona; dove ogni attività, laboratorio, tirocinio proposto non è altro che la piena realizzazione del progetto di vita personalizzato della persona.

**Consideriamo le varie aree della vita adulta nella loro totalità: Autodeterminazione, Vita indipendente, Cittadinanza Attiva, Vita Affettiva/relazionale, Lavoro, declinandole secondo le peculiarità di ogni singola persona con disabilità.**

Di qui i nostri moduli:

### MODULO S.F.A. Formazione verso il futuro

che si prefigge lo scopo di sostenere, condurre le persone al più alto livello, per loro possibile, di autonomia personale con una particolare attenzione alla loro identità professionale e lavorativa.

### MODULO OFFICINA S.F.A.

costruiamo le nostre abilità, che si prefigge lo scopo di sostenere le persone nell'acquisizione di nuove abilità afferenti a tutte le aree della vita adulta.

### PROGETTO IN-SOLITO BAR

è organizzato come spazio diurna a esclusivo carattere sociale in cui vengono organizzate differenti proposte per tipologia d'intervento socio-educativo.

Vogliamo pensare questi moduli in stretta connessione tra loro, perché secondo 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 d'impiegarlo operativamente, l'adulthood 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'adulthood è un'azione corale).

Secondo tale approccio, la qualità di vita che gli individui sono effettivamente in grado di raggiungere non dipende dalla semplice valutazione delle risorse possedute dalle persone, ma anche da ciò che le persone possono fare con gli strumenti che gli vengono offerti, ossia secondo le loro effettive *capability*.

Una persona che accede, in base ad una prima valutazione multi-dimensionale, ad "Officina\_sfa" potrebbe nel suo futuro, qualora ne dimostri i prerequisiti, le capacità e competenze grazie ai sostegni e agli strumenti ricevuti, essere inserita nel modulo "S.F.A".

## 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 a esso adiacenti.

L'accesso alla struttura e 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.

# 1. S.F.A.

## 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.”\*

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

## 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\*.

## Requisiti d'accesso

Per accedere al servizio verrà valutato il grado di assistenza dell’educatore nelle varie aree prese in considerazione (Lavoro, Vita indipendente, Autodeterminazione, Vita affettiva, sessuale e relazionale). Per ogni area la modalità d'intervento da parte dell’educatore deve prevedere la sola consegna verbale del compito con saltuari aiuti verbali o la sola supervisione.

Sono considerate caratteristiche fondamentali, al fine dell’inserimento presso il Servizio: .

- l’invalidità civile riconosciuta;
- l’assenza di disturbi comportamentali che richiedano trattamento sanitario obbligatorio o la necessità di servizi ad alta protezione.
- l’assenza di diagnosi psichiatriche
- l’assenza di dipendenza da sostanze;

\*Deliberazione 7433 del 13 giugno 2008.

# Obiettivi

Obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati e partecipati che consentano alla persona di sviluppare competenze e abilità nelle diverse aree della vita adulta, nello specifico nelle aree del Lavoro, della Vita Indipendente, dell'Autodeterminazione e della Vita affettiva, sessuale e relazionale attraverso l'acquisizione dei seguenti prerequisiti.

## Acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso:

- Potenziamento di abilità cognitive funzionali all'attività lavorativa (memoria, attenzione, comprensione di consegne);
- Potenziamento di abilità manuali;
- Potenziamento di abilità sociali utili nella gestione dei rapporti di lavoro;
- Potenziamento della capacità di attenzione sul compito di lavoro;
- Acquisizione di abilità di spostamento autonomo sul territorio;
- Tirocini inclusivi finalizzati all'implementazione delle competenze dei comportamenti di lavoro.

## Acquisire competenze riguardanti la sfera della Vita Indipendente attraverso:

- Attività incentrate sulla gestione dei luoghi di vita;
- Attività di gestione della vita quotidiana (es. fare una semplice spesa);
- Acquisizione di abilità relative all'uso consapevole del denaro;
- Acquisizione di abilità relative all'utilizzo del computer;
- Attività relative alla cura di sé;
- Acquisizione di abilità pedonali ed utilizzo dei mezzi pubblici.

8

## Acquisire competenze sociali quali:

- Saper stabilire interazioni interpersonali;
- Saper regolare i propri comportamenti;
- Saper rispettare le regole del contesto e le convenzioni sociali;
- Saper entrare in relazione con estranei;
- Saper creare e mantenere delle relazioni specifiche in contesti formali;
- Saper gestire in maniera adeguata i social.

## Acquisire competenze che riguardano l'area dell'Autodeterminazione come:

- Saper effettuare scelte riguardo alla propria quotidianità;
- Saper scegliere cosa fare nel proprio tempo libero;
- Saper trovare soluzioni ai comuni problemi della vita quotidiana;
- Saper applicare le conoscenze apprese e saperle quindi generalizzare in altri contesti di vita;
- Saper riconoscere situazioni di pericolo e raggio.

## Acquisire competenze che riguardano l'area dell'Affettività/Sessualità come:

- Saper relazionarsi in modo appropriato con le figure di interesse;
- Saper individuare gli spazi appropriati in cui gestire la propria intimità e quella con il partner, per assicurarsi la privacy adeguata;
- Saper gestire in maniera sana la propria vita sessuale attiva.

# Organizzazione delle attività

Essendo il servizio di formazione all'autonomia un servizio temporaneo, le attività proposte non sono standardizzate ma vengono definite in fase di inserimento **insieme alla persona, alla sua famiglia, al servizio inviante** secondo gli obiettivi da perseguire.

Quindi, come definito negli obiettivi del servizio, le attività proposte saranno individualizzate, personalizzate e concordate con la persona con disabilità, con training formativi mirati all'implementazione e potenziamento di tutte le abilità e competenze relative alle aree della vita adulta, con particolare attenzione all'area del lavoro.

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

## AREA FORMATIVO-PROFESSIONALE

- spazi di potenziamento delle abilità manuali
- tirocini inclusivi
- 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

## 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 a iniziative culturali del territorio
- attività sportive (calcio, walking)

# Servizio erogato

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

Il servizio si struttura secondo i seguenti moduli e fasi:

## MODULO FORMATIVO Durata massima: 3 anni

### Inserimento

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

### 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.

10

## MODULO CONSOLIDAMENTO Durata massima: 2 anni

Prevede una frequenza più flessibile presso il servizio in quanto tramite la collaborazione con il S.I.L. (Servizio di integrazione lavorativa) verrà attivato un tirocinio ai fini del collocamento mirato.

Tale modulo ha una durata massima di 2 anni.

Il modulo di consolidamento mira ad una graduale riduzione dell'intervento educativo del servizio SFA fino alla dimissione che può avvenire quando si è raggiunta un'inclusione personale, sociale e/o lavorativa adeguata.

## MODULO DI 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.

Per essere attivato richiede la partecipazione di almeno 3 persone.

Lo scopo di questo modulo è proprio quello di far sì che le persone mantengano l'impegno lavorativo assunto e prevede quindi un monitoraggio educativo della situazione non solo lavorativa ma anche sociale e personale.

Il modulo prevede momenti di condivisione di gruppo per affrontare tematiche comuni, role playing formativi su argomenti specifici.

Il modulo è facoltativo e riservato a coloro che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio inviante, d'interventi di sostegno da parte dello S.F.A., per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi.

## Presenza in carico

Sia l'ingresso nel servizio che le successive fasi di osservazione e permanenza sono caratterizzati dalla stretta collaborazione con Ente Inviante, Servizi Territoriali e Istituzioni Scolastiche, famiglia e persona con disabilità, con il fine di garantire continuità dell'intervento e risposte coerenti con il percorso pregresso del soggetto, con le sue caratteristiche personali e con le ipotesi circa gli sviluppi del proprio progetto di vita.



L'accesso al Servizio di Formazione all'autonomia avviene [su segnalazione e richiesta dei Servizi Sociali comunali e/o dei Servizi specialistici territoriali](#) dell'equipe operativa disabilità 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, e in caso di esito positivo, verrà avviato l'iter di valutazione che porterà alla stesura del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), stilato entro tre mesi dall'inserimento, condiviso con il soggetto, la famiglia e i servizi competenti.

La permanenza della persona con disabilità nel servizio è monitorata costantemente dall'equipe educativa attraverso appropriati strumenti di osservazione e rilevazione, i cui dati vengono condivisi periodicamente con la famiglia, la persona stessa, l'Ente Inviante, e gli eventuali Servizi Territoriali coinvolti a vario titolo nel progetto di vita.

La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) da raggiungere o raggiunti. Per ogni persona viene predisposto annualmente un PEI.

# Verifiche

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

## Dimissioni

Il coordinatore del Servizio e l'equipe, 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 e interessi della persona con disabilità che pregiudichino l'inserimento nel servizio
- raggiungimento e acquisizione globale della finalità del Progetto del Servizio
- scadenza dei termini temporali del progetto
- nel caso non sussistano più le condizioni per la permanenza nel servizio

## 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 OD OPERATORE CON TITOLO EQUIPOLLENTE:** opera in modo particolare nella fase d'inserimento dell'utente nella lettura delle sue caratteristiche psico-fisiche, dei suoi bisogni e nell'individuazione delle relative risposte a 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 a esso l'educatore referente; partecipa agli incontri d'Equipe.



## Importo della retta secondo il modulo frequentato

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.

	<b>MODULO SFA</b>	<b>MODULO MONITORAGGIO*</b>
<b>CITTADINI RESIDENTI NELL'AMBITO</b>	<b>36,50 € (IVA inclusa) al giorno</b>	<b>86,00 € (+IVA) mensili</b>
<b>CITTADINI RESIDENTI EXTRA AMBITO</b>	<b>44,80 € (IVA inclusa) al giorno</b>	<b>96,50€ (+IVA) mensili</b>

\*Per l'attivazione di tale modulo si richiede la presenza di almeno 3 utenti.

14

Per l'anno 2025 il costo previsto per la fruizione del pasto per ciascun utente al giorno è fissato in €7,15 (IVA inclusa).

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 a essere un'opportunità di potenziare le interazioni con il territorio di riferimento.

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 d'ingresso in locali pubblici, le spese straordinarie per trasporti o gite, contributi parziali per le attività sportive (piscina, palestra ecc.), le iscrizioni simboliche a iniziative e/o a corsi di qualsiasi natura.

In caso di assenza non sarà fatturata la quota del pasto.

# 2. OFFICINA\_SFA

## Definizione

OFFICINA SFA è organizzato come struttura diurna a esclusivo carattere sociale in cui vengono organizzati differenti moduli specifici per tipologia d'intervento socio educativo e/o socio animativo.

## Finalità

La finalità del servizio è quella di pianificare e strutturare interventi finalizzati a promuovere il benessere e la qualità di vita intesa come piena realizzazione personale della persona nel rispetto della propria capacità di autodeterminazione e nell'assunzione di un proprio ruolo di adulto.

Le abilità acquisite dovranno poi essere generalizzate negli spazi esterni alla sede.

## Destinatari

L'attività svolta da Officina Sfa è rivolta a disabili con età maggiore di 18 anni con una disabilità medio-lieve.

All'interno del servizio è previsto il modulo junior, che consente l'accesso a ragazzi dai 15 anni che presentano una disabilità medio-lieve che necessitano di un intervento mirato.

Questo servizio può andare in deroga rispetto ai limiti di età per l'accesso e rispetto alla durata.

15

## Requisiti d'accesso

Per accedere al servizio verrà valutato il grado di assistenza dell'educatore nelle varie aree prese in considerazione (Lavoro, Vita indipendente, Autodeterminazione, Vita affettiva, sessuale e relazionale).

Scopo del servizio è supportare la persona nell'acquisizione di nuove competenze e abilità per poi riuscire a mantenerle nel tempo. L'intervento dell'educatore è quindi costante e continuativo, finalizzato ai nuovi apprendimenti per la persona.

## Obiettivi

Obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di acquisire e mantenere le proprie autonomie e le proprie competenze nelle diverse aree della vita adulta (Autodeterminazione, Cittadinanza Attiva, Vita Indipendente, Affettiva/relazionale, Competenze di Lavoro).

Per ogni persona accolta viene sviluppato e redatto un Progetto Educativo Personalizzato (PEI) entro tre mesi dall'inserimento; gli obiettivi che vengono individuati nel PEI riguardano laboratori formativi e soci educativi declinati nelle aree della vita adulta così come di seguito descritto.

# Organizzazione delle attività

Nel servizio Officina SFA le attività sono proposte sottoforma di laboratorio e vengono definite in fase di inserimento insieme alla persona, alla sua famiglia, al servizio inviante secondo gli obiettivi da perseguire.

Le attività laboratoriali proposte saranno individualizzate e mirate all'acquisizione di abilità relative alle aree della vita adulta (abilità relazionali, gestione della vita quotidiana, prerequisiti per il lavoro, autodeterminazione).

## Laboratori di vita indipendente

- Attività di gestione dei luoghi di vita (pulire gli spazi comuni, lavare e asciugare i piatti, caricare una lavatrice, stendere, stirare, spolverare, passare l'aspirapolvere, usare forno e forno a microonde, caricare una lavastoviglie).
- Attività legate a una semplice spesa (saper creare una lista della spesa in base alle necessità, saper effettuare una spesa al supermercato, saper pagare alla cassa, sapere chiedere aiuto in caso di difficoltà).
- Attività di utilizzo del denaro (conoscere e utilizzare il denaro, svolgere semplici problemi quotidiani legati alla gestione di una piccola somma di denaro e relativo resto).
- Attività di utilizzo del computer (utilizzare semplici software, come Word e Canva).
- Attività di cura di sé (curare la propria igiene personale, saper definire l'abbigliamento adatto in base alla stagione e al contesto da frequentare).
- Utilizzo di un'agenda giornaliera personale (apprendere la compilazione di un modulo con i propri dati personali, la data e le attività della giornata utile a favorire una maggiore autonomia).
- Attività pedonali e, ove possibile, di utilizzo dei mezzi pubblici (attraverso percorsi individualizzati gli ospiti vengono abilitati a muoversi in modo competente in paese e sui mezzi pubblici).

16

## Laboratori sull'autodeterminazione

- Effettuare scelte riguardo alla propria quotidianità.
- Effettuare scelte riguardo attività del tempo libero.

## Laboratori di cittadinanza attiva

- Attività all'interno di realtà associative, di organizzazioni formali e informali del territorio.
- Attività ricreative, sportive, culturali e del tempo libero.
- Attività di impegno nella vita sociale.

## Laboratori di competenze lavorative

- **TRAINING** per insegnare comportamenti di lavoro (attività strutturate varie e personalizzate, utili all'acquisizione dei prerequisiti di base per svolgere attività in contesti occupazionali).
- **TIROCINIO INCLUSIVO** (è una attività che prevede un inserimento socio occupazionale finalizzato a vivere un'esperienza normalizzante all'interno di un contesto lavorativo che esclude obiettivi competitivi e produttivi tipici di un vero e proprio lavoro).

Le attività sono organizzate al fine di promuovere l'assunzione di un ruolo adulto, l'apprendimento e il consolidamento, attraverso l'esercizio funzionale di specifiche abilità quali: abilità cognitive, memoria procedurale, abilità fine motoria, abilità relazionali, comportamenti adeguati alle diverse situazioni sociali, utilizzo di mezzi pubblici, orientamento spazio temporale.

Durante l'inserimento, l'educatore è presente quotidianamente nel periodo dell'accompagnamento e dell'addestramento e con un monitoraggio costante quando l'inserimento si è stabilizzato.

Per attivare un tirocinio inclusivo si richiedono all'utente alcuni requisiti:

- Motivazione all'impegno occupazionale
- Presenza di abilità cognitive (memoria, attenzione, comprensione di semplici consegne)
- Presenza di abilità manuali
- Cura della propria persona e di spostamento all'esterno del servizio.
- Abilità sociali

### Laboratorio di vita affettiva - relazionale

- Attività di potenziamento delle relazioni interpersonali adeguate
- Attività utili a comprendere la regolazione dei comportamenti (controllare l'aggressione verbale o fisica, accettare le critiche)
- Attività d'insegnamento del rispetto delle regole del contesto e delle convenzioni sociali
- Abilità sociali
- Laboratorio di riconoscimento e gestione delle emozioni

## Servizio erogato

Nello specifico vengono strutturate proposte e attività che riguardano le diverse area della vita adulta divise per moduli.

### MODULO JUNIOR

Modulo part time orizzontale rivolto a ragazzi che necessitano di un intervento educativo assistenziale che integri il percorso scolastico mediante delle attività lavorative, attività di socializzazione e training d'insegnamento su abilità specifiche.

17

### MODULO DISABILITÀ ACQUISITA

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

Scopo del modulo è il reinserimento sociale di persone con disabilità acquisita: aiutare la persona a sviluppare le proprie capacità e 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). Il servizio è articolato in attività programmate all'interno di un progetto individualizzato.

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

Per tale modulo è attiva una collaborazione con la cooperativa Progettazione che ci supporta nell'elaborazione della valutazione neuropsicologica, qualora sia necessaria, in consulenze mirate a definire il progetto di vita della persona o nel definire strategie utili a supporta la persona nel raggiungimento degli obiettivi relativi al suo progetto di vita.

## MODULO AUTISMO

A gennaio 2024 si è costituito il modulo autismo all'interno del servizio. Tale modulo propone un percorso educativo con spazi e tempi strutturati per persone con autismo che presentano una fascia d'età superiore ai 18 anni. Gli spazi utilizzati sono un appartamento, sito in via Brescia 112, e uno spazio polivalente, il centro Marcolini, inseriti nel centro di Montichiari. Spazi che si prestano alla sperimentazione nelle diverse aree della vita adulta.

L'obiettivo che vuole essere perseguito è quella della regolazione emotiva e dunque l'apprendimento delle abilità sociali di base utili nei diversi contesti di vita. Vengono quindi strutturate attività in piccolo gruppo adatte a favorire tali apprendimenti per poi passare alla generalizzazione sul territorio circostante. Fondamentale è anche l'apprendimento di procedure e di appropriati tempi di lavoro tramite attività individuali o di gruppo, volte anch'esse ad una futura generalizzazione attraverso sperimentazioni di esperienze in contesti delle comunità e, ove ci sono i prerequisiti, tirocini di inclusioni sociali in enti del territorio, anch'essi risorsa indispensabile per il potenziamento e il consolidamento delle abilità generali apprese. Nel modulo autismo del servizio, il modello si basa sull'approccio ABA, sull'utilizzo dunque di un'educazione strutturata come intervento trasversale a tutte le aree della vita adulta, con particolare uso delle storie sociali come strumento di lavoro.



## Presenza in carico

Sia l'ingresso nel servizio che le successive fasi di osservazione e permanenza sono caratterizzati dalla stretta collaborazione con Ente Inviante, Servizi Territoriali e Istituzioni Scolastiche, famiglia e persona con disabilità, con il fine di garantire continuità dell'intervento e risposte coerenti con il percorso pregresso del soggetto, con le sue caratteristiche personali e con le ipotesi circa gli sviluppi del proprio progetto di vita.

L'avvio del processo di presa in carico prevede che la **richiesta di ammissione** al servizio venga presentata dall'Ente che ha titolarità sulla presa in carico del soggetto.

La permanenza della persona con disabilità nel servizio è monitorata costantemente dall'equipe educativa attraverso appropriati strumenti di osservazione e rilevazione, i cui dati vengono condivisi periodicamente con la famiglia, la persona stessa, l'Ente Inviante, e gli eventuali Servizi Territoriali coinvolti a vario titolo nel progetto di vita.

La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi del Progetto Educativo Individualizzato (PEI) da raggiungere o raggiunti. Per ogni persona viene predisposto annualmente un PEI.

## Verifiche

### Dimissioni

Le dimissioni di un utente dal Centro prevedono verifiche congiunte tra il personale educativo della Cooperativa, i famigliari e i Servizi Sociali di riferimento

Durante tali incontri viene valutata l'esistenza delle condizioni e delle risorse per elaborare un nuovo progetto individuale sia nel caso in cui venga constatata l'impossibilità a rimuovere le difficoltà che impediscono alla persona la frequenza del Centro e venga quindi individuato e predisposto un passaggio ad un servizio più idoneo, sia nel caso in cui venga avviato un percorso di inserimento presso il servizio S.F.A.

19

### Orario di apertura

Il centro è aperto per 230 giorni l'anno, dalle 9,00 alle 16,00 dal lunedì al venerdì.

Il servizio propone a seconda della tipologia di utenza e di bisogni attività organizzate anche in orari extra di apertura e di sabato, con recupero delle giornate extra da quelle infrasettimanali.

### Le risorse umane del servizio

Il servizio prevede un rapporto educativo di 1: 5 (un educatore ogni cinque progetti attivi)

Opereranno all'interno di Officina\_SFA 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 OD OPERATORE CON TITOLO EQUIPOLLENTE:** opera in modo particolare nella fase d'inserimento dell'utente nella lettura delle sue caratteristiche psico-fisiche, dei suoi bisogni e nell'individuazione delle relative risposte a 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 a esso l'educatore referente; partecipa agli incontri d'Equipe.

## Importo della retta secondo il modulo frequentato

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.

	<b>MODULO OFFICINA_SFA*</b>	<b>MODULO JUNIOR</b>
<b>CITTADINI RESIDENTI NELL'AMBITO</b>	<b>44,80 € (IVA inclusa) al giorno</b>	È dedicato a minori frequentanti la scuola secondaria di secondo grado che necessitano di un supporto pomeridiano di affiancamento e supporto educativo, che vada oltre il rapporto individualizzato con lo scopo di lavorare sulle abilità sociali, di relazione e potenziamento di abilità specifiche legate all'autonomia. La frequenza potrà essere concordata secondo progetto educativo individualizzato e potrà comprendere o meno il pasto. Il modulo ad oggi non viene quotato con una retta specifica in quanto non sono attualmente pervenute richieste, sarà attivabile dall'assistente sociale del comune di riferimento e in accordo con l'ente capofila verrà eventualmente definita la retta.
<b>CITTADINI RESIDENTI EXTRA AMBITO</b>	<b>53,25 € (IVA inclusa) al giorno</b>	

20

Per l'anno 2025 il costo previsto per la fruizione del pasto per ciascun utente al giorno è fissato in € 7,15 (IVA inclusa).

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 a essere un'opportunità di potenziare le interazioni con il territorio di riferimento.

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 d'ingresso in locali pubblici, le spese straordinarie per trasporti o gite, contributi parziali per le attività sportive (piscina, palestra ecc.), le iscrizioni simboliche a iniziative e/o a corsi di qualsiasi natura.

In caso di assenza non sarà fatturata la quota del pasto.

# 3. PROGETTO SPERIMENTAZIONE SUL TERRITORIO: IN-SOLITO BAR

## Sede

Il progetto IN-Solito Bar, ha sede in via Unità d'Italia 95B a san Martino della Battaglia.

## Premessa

Il progetto pone le sue basi sulla procedura di co-progettazione per la gestione dei centri sociali e dei punti di incontro per anziani del Comune di Desenzano del Garda – periodo 01.01.2022 – 31.12.2025 – (CUP I11B21006260004) a cui hanno aderito in ATI (denominato D-AGE) la cooperativa La Sorgente (capofila) e la cooperativa Elefanti Volanti (partner).

## Destinatari

Dal 01/01/25 al 31/12/25 è possibile attivare il progetto ed inserire persone con disabilità residenti nel Comune di Desenzano del Garda e delle zone limitrofe. Il progetto ha durata annuale ed è un sperimentazione sul territorio rivolto a persone con disabilità medio-lieve 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, 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 persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.

## Requisiti d'accesso

Per accedere al servizio verrà valutato il grado di assistenza dell'educatore nelle varie aree prese in considerazione (Lavoro, Vita indipendente, Autodeterminazione, Vita affettiva, sessuale e relazionale).

Sono considerate caratteristiche fondamentali, al fine dell'inserimento nel progetto:

- l'invalidità civile riconosciuta; l'assenza di diagnosi psichiatriche
- l'assenza di dipendenza da sostanze;
- l'assenza di disturbi comportamentali che richiedano trattamento sanitario obbligatorio o la necessità di servizi ad alta protezione.

La presenza e l'intervento dell'operatore è costante e continuativo. L'operato dell'educatore è finalizzato ai nuovi apprendimenti per la persona con disabilità ma sono richieste competenze e abilità che necessitano della sola consegna verbale o della supervisione da parte dell'operatore.

## Idea progettuale

Il progetto si inserisce nel contesto del Punto di incontro di San Martino, andando ad ampliare l'offerta di servizi e di attività rivolti alla comunità e attivabili sia nel Punto di incontro sia nei locali attigui, rendendo l'immobile un centro polifunzionale.

Immaginiamo un passaggio, un'evoluzione: dalla gestione di un Punto di incontro alla gestione di un insieme di Punti che costituiscono un unico Centro polifunzionale dove le persone con disabilità possono partecipare alle attività e prendendo parte a questo modulo possono supportare le attività del Centro polifunzionale diventano facenti parte in modo attivo del funzionamento del centro:

- Punto di Incontro di San Martino attualmente aperto il martedì e il venerdì dalle 14:30 alle 18:30, alla presenza di due operatori che si alternano e del presidente del Comitato Promotore dei centri sociali.

Le attività attualmente proposte dal centro sono: "Giochiamo con i numeri"; Gioco delle carte; Biliardo; Lettura del giornale; Feste di compleanno; Ginnastica. In quest'ottica di rinnovamento e ampliamento dei servizi, si prevede di utilizzare il Punto di Incontro, come un Punto di comunità, andando nella direzione di promuovere un welfare comunitario che sappia intercettare la fragilità dei cittadini e prevenire l'isolamento sociale.

Lo spazio potrebbe inoltre essere valorizzato nell'ambito dei laboratori e attività promosse dal Centro per la famiglia e con la programmazione delle attività nell'ambito del progetto Passi avanti, in avvio nel 2025 e finanziato da ATS Brescia nell'ambito dell'Avviso pubblico finanziato con D.G.R. N.XII/2168 per la promozione dell'invecchiamento attivo della popolazione.

- Gestione del Bar: si prevede l'apertura settimanale del bar coinvolgendo le persone con disabilità del territorio che accedono al modulo "In-solito bar" consentendo loro la sperimentazione di attività lavorative e formative.
- Locale dedicato per attività con i giovani e minori: si prevede l'utilizzo dello spazio per la realizzazione di attività educative, ricreative e laboratoriali rivolte ai giovani e ai minori alla presenza di educatori. Lo spazio potrebbe inoltre essere valorizzato nell'ambito dei laboratori e attività anche da enti presenti sul territorio, creando un'occasione per le persone con disabilità presenti in questo modulo, di sperimentare attività di socializzazione e presa in carico di un compito organizzativo, con la presenza dell'educatore.
- Appartamento per la sperimentazione dell'autonomia persone con disabilità: nel sistema dei servizi per le persone con disabilità, alla luce della normativa vigente e del Decreto legislativo 3 maggio 2024 n. 62, emerge l'esigenza di una presa in carico globale della persona, protagonista e titolare del proprio progetto di vita, al fine di individuare specifiche forme di sostegno tenendo conto delle pluralità e complessità dei bisogni e della specificità individuale di ognuno. Nell'affermare l'universalità, l'indivisibilità, l'interdipendenza e l'interrelazione dei diritti umani, la Convenzione Onu sui diritti delle persone con disabilità, prefigura comunità in cui le persone con disabilità abbiano gli stessi diritti e doveri degli altri cittadini.

## Obiettivo

L'apertura del bar sarà strutturata per garantire una presenza regolare, con un servizio attivo dal lunedì al venerdì per un minimo di 6 e un massimo di 10 ore al giorno. Durante gli orari di apertura, il bar fungerà da punto di ritrovo per i membri della comunità, offrendo un servizio di caffetteria e uno spazio per la socializzazione. L'apertura del bar sarà gestita in collaborazione con servizi per la disabilità, promuovendo occasioni di inclusione per le persone con disabilità che garantiranno l'apertura del servizio.

In questo spazio le persone con disabilità che accedono al progetto, potranno sperimentarsi nella gestione del bar attraverso il contatto con i fornitori, gestione degli ordini, gestione degli spazi e la sperimentazione di abilità sociali attraverso la relazione con i clienti.

Il servizio bar sarà gestito da operatori sociali formati, con l'attenzione all'idea che il bar non è semplicemente il "luogo della bibita, del caffè", ma molto di più: è luogo di accoglienza, di guida, di coordinamento, di ascolto, di informazione. Ciò che distingue un bar orientato al sociale da un normale esercizio commerciale è la presenza di figure che sono allo stesso tempo baristi ed educatori, e in quanto tali avranno come prima finalità nel loro lavoro l'accoglienza del cliente che si declina in semplici gesti: il saluto, il sorriso, la gentilezza, la comprensione, la pazienza, il chiamare per nome, lo scambio di alcune parole con tutti. Il barista assume un ruolo educativo nell'osservare le persone, conoscerle, riconoscere i loro modi di fare, i loro tempi, il loro carattere; nell'essere vicino per poter intervenire, richiamare un comportamento scorretto, nel promuovere una cultura ispirata a valori nei quali la tolleranza, il rispetto e il dialogo trovano posto.

All'interno dello spazio è presente un'area verde con spazio riservato all'area giochi e capo di bocce; le persone che accedono al progetto potranno sperimentarsi in attività lavorative con il supporto di un educatore che attraverso l'uso di strategie educative, aiuterà la persona nello svolgimento dei compiti di lavoro. Questo significa poter attivare esperienze formative e attività di "avvio" al lavoro, dove le persone con disabilità potranno imparare anche azioni di vita quotidiana in un contesto comunitario. Lo spazio include una sala polivalente, che sarà spazio aggregativo per feste, compleanni e laboratori dove le persone con disabilità affiancheranno gli operatori nella gestione della parte organizzativa con le persone che accederanno alle proposte strutturate nella sala polivalente.

La sala polivalente viene ad oggi utilizzata anche da associazioni del territorio e dal centro diurno anziani presente all'interno della struttura. Ciò permette di entrare in relazione con target di persone diversificato che fanno parte del territorio dando la possibilità di sperimentarsi a livello relazionale in un contesto strutturato.

Partendo dall'idea che le persone con disabilità hanno diritto di costruire un progetto personalizzato, la pianificazione del progetto verrà strutturata in base alle esigenze della persona ed ai suoi interessi.

Questo approccio vede la persona al centro del suo progetto, in base al bisogno di sostegno, lavorando sulle mansioni e personalizzando gli interventi. Per le persone inserite, la partecipazione al progetto, dovrebbe determinare un generale miglioramento delle capacità intellettive e in funzione di questo, della qualità della vita loro e dei loro familiari.

## Presa in carico

Sia l'ingresso nel servizio che le successive fasi di osservazione e permanenza sono caratterizzati dalla stretta collaborazione con Ente Inviante, Servizi Territoriali e Istituzioni Scolastiche, famiglia e persona con disabilità, con il fine di garantire continuità dell'intervento e risposte coerenti con il percorso pregresso del soggetto, con le sue caratteristiche personali e con le ipotesi circa gli sviluppi del proprio progetto di vita.

## Rette e costi

46,90 € (+ iva) al giorno (officina sfa)

39,50 più iva al giorno (sfa )

Pasto: 6,80 più iva

# TUTELA E VERIFICA

## Sicurezza D. lgs. 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 e 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 a informazioni sanitaria che di emergenza/antincendio;
- una verifica periodica dell'impianto elettrico complessivo tramite contratto di manutenzione affidato a 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

24

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.

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 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.

# 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) e individuando la metodologia più corretta per attuare opportune misurazioni, si cerca d'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.

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.

## 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.

## 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.](#)

# Servizio Formativo all'Autonomia

Coordinatrice: Simona Poletti

+ 39 340 388 26 97

[simonapoletti@coop-lasorgente.com](mailto:simonapoletti@coop-lasorgente.com)

---

## La Sorgente S.C.S. ONLUS

Cooperativa La Sorgente

via Brescia, 20 - Montichiari (BS)

[www.coop-lasorgente.com](http://www.coop-lasorgente.com)



SEGUICI SUI NOSTRI CANALI SOCIAL!

 [sfamontichiari](#)

 [SFA Montichiari](#)