



Nuovi Orizzonti Cooperativa Sociale

**NUOVI ORIZZONTI
SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE**

**SERVIZIO DI FORMAZIONE
ALL'AUTONOMIA PER
PERSONE DISABILI**

**CARTA DEI SERVIZI
SFA L'ALBERO**



Nuovi Orizzonti Società Cooperativa Sociale

Sede Legale e Operativa Milano Via Sabaudia n. 8 Cap 20124

Tel. 0266988437 - 0266988033 Fax..0266988076

Partita Iva n. 08872610152 Iscrizione Albo Regionale Cooperative Sociali n° 325 foglio 163 sez. A
Web www.nuoviorizzonticooperativa.it Mail info@nuoviorizzonticooperativa.it



COPIA N° <u>1</u>		CONTROLLATA <input checked="" type="checkbox"/>
ED. 02	DATA 15.06.2021	NON CONTROLLATA <input type="checkbox"/>
REV. 04		

Assegnata a:


Ente/Società _____

Ricevuto da: _____

Approvato DIR: _____

NUOVI ORIZZONTI Coop. Soc. a r.l.
Via Sabaudia, 8 - 20124 MILANO
Tel. (02) 66988037 - (02) 66988039
Fax (02) 66988039
C. F. e Partita IVA 01212510964
Trib. Milano n. 27517/7084/19
C.C.I.A.A. n. 12548197

INDICE	
LA CARTA DEI SERVIZI	1
I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI	1
PREMESSA	2
DEFINIZIONE	2
FINALITA'	2
OBIETTIVI	2
DESTINATARI	3
CAPACITA' RICETTIVA	3
SEDE	3
FUNZIONAMENTO E DURATA	4
MODALITA' DI AMMISSIONE	4
RETTE DI FREQUENZA	4
PROPOSTE AGGIUNTIVE	5
MODALITA' DI DIMISSIONI	5
FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	6
METODOLOGIA	6
PROGETTAZIONE ✓ MODULO FORMATIVO ✓ MODULO DI CONSOLIDAMENTO ✓ MODULO DI MONITORAGGIO	7
PRESTAZIONI EROGATE	8
INTERVENTI OFFERTI a) LABORATORI EDUCATIVI b) PROGETTI DEL TEMPO LIBERO c) PROGETTI MIRATI DI TERRITORIO d) PROGETTI IN AGENZIE TERRITORIALI	8
RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE	9
GESTIONE RECLAMI, LAMENTELE E SUGGERIMENTI	9

	CARTA DEI SERVIZI	Edizione n. 02 Rev. n 04 del 15.06.2021	
	SFA L'Albero – Anno Educativo 2020/2021	Approvato da DIR	Pag.1/9

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale i servizi pubblici forniscono ai cittadini tutte le informazioni relative ai servizi offerti dal Servizio di Formazione all'Autonomia. Secondo le ultime indicazioni di legge la Carta dei servizi è un requisito indispensabile nell'erogazione dei servizi.

La Carta dei Servizi ha la seguenti finalità:

- f* fornire ai cittadini informazioni chiare sui loro diritti;
- f* informare sulle procedure per accedere ai servizi;
- f* indicare le modalità di erogazione delle prestazioni;
- f* assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del Servizio e controllando che vengano raggiunti.


La Carta dei servizi dello SFA si possono avere le seguenti informazioni:

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

I PRINCIPI A CUI SI ISPIRA LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi adottata dallo SFA risponde ai seguenti principi:

- ✓ **eguaglianza** - il nostro servizio è accessibile a tutti, senza distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;
- ✓ **imparzialità** - i comportamenti del personale dello SFA nei confronti dell'utente sono dettati da criteri di obiettività e imparzialità;
- ✓ **continuità** - l'erogazione del servizio è regolare e continua secondo gli orari indicati;
- ✓ **partecipazione** - i nostri utenti hanno diritto di accesso alle informazioni che li riguardano (nel totale rispetto alla discrezione imposta dal trattamento dei dati personali), e sono gradite le osservazioni e i suggerimenti per migliorare il Servizio;
- ✓ **efficienza ed efficacia** - i servizi dello SFA sono erogati mediante l'attivazione di percorsi e modalità che garantiscono un rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti. L'efficacia delle prestazioni, inoltre, è raggiunta attraverso la formazione permanente degli operatori.

	CARTA DEI SERVIZI	Edizione n. 02 Rev. n 04 del 15.06.2021	
	SFA L'Albero – Anno Educativo 2020/2021	Approvato da DIR	Pag.2/9

PREMESSA

Pensando il percorso di crescita di crescita di ognuno di noi. Percorso che va dall'infanzia all'età adulta. Come un cammino verso il raggiungimento di livelli sempre più alti di autonomia. Vediamo come questo cammino, nella persona portatrice di disabilità, rallenti, trovi degli intoppi, degli ostacoli. Lo SFA "l'albero", vuole costruire ponti. Ponti per cercare di superare questi ostacoli. Ponti fatti di relazioni, di esperienze, di competenze acquisite. Fondamentale per noi, è il rapporto con il territorio, inteso come comunità, come vita reale. Ogni nuovo apprendimento, ogni autonomia raggiunta, va messa in gioco nella vita reale, diventa risorsa per funzionare meglio nella famiglia, nella società, nel mondo del lavoro, per arricchire il mondo con quello che si è e si sa fare. Un ulteriore sfida, che noi ci poniamo, è quello di diventare noi stessi, come servizio per persone disabili, risorsa per il territorio: arricchirci per arricchire, imparare per insegnare, acquisire per offrire.

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

FINALITA'


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 i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

OBIETTIVI

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

- **acquisire competenze sociali quali:**

1. muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita
2. organizzare il proprio tempo
3. avere cura di sé

	CARTA DEI SERVIZI	Edizione n. 02 Rev. n 04 del 15.06.2021	
	SFA L'Albero – Anno Educativo 2020/2021	Approvato da DIR	Pag.3/9

4. intessere relazioni sociali

- **acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia attraverso:**

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

- **acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso:**

1. potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive
2. potenziamento delle abilità funzionali residue
3. riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro

DESTINATARI

Lo SFA accoglie persone disabili di età compresa tra i 16 e i 35 anni e/o persone di età anche superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che necessitano di un Progetto Educativo Individualizzato.

CAPACITA' RICETTIVA

Al fine di erogare un servizio di qualità si ritiene opportuno mantenere il rapporto massimo di un operatore ogni 7 progetti educativi individualizzati, fino ad un massimo di 30 progetti. (LA CAPACITA' MASSIMA VARIA IN BASE AL NUMERO DI EDUCATORI).


SEDE

Lo Sfa ha una sede operativa in Viale Faenza 25 ,che possiede i requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di civile abitazione nonché quelle relative all'eliminazione delle barriere architettoniche.

L'attività può essere svolta anche in contesti e luoghi diversi dalla sede operativa principale.

Il recapito telefonico è 02.66.98.84.37 - 02.66.98.80.33 e l'indirizzo di posta elettronica è

nuoviorizzonti.scarl@tiscali.it

	CARTA DEI SERVIZI	Edizione n. 02 Rev. n 04 del 15.06.2021	
	SFA L'Albero – Anno Educativo 2020/2021	Approvato da DIR	Pag.4/9

FUNZIONAMENTO E DURATA

Lo SFA è funzionante dal lunedì al venerdì e garantisce un'apertura di almeno 47 settimane all'anno con un orario giornaliero che varia da progetto a progetto, secondo la calendarizzazione programmata annualmente.

I periodi di chiusura sono previsti per le vacanze natalizie ed estive, stabiliti in sede di programmazione generale all'inizio dell'anno.

Ciascun progetto individualizzato ha una durata massima di tre anni (modulo formativo) prorogabile per altri due anni (modulo di consolidamento) su valutazione dell'équipe.

MODALITA' DI AMMISSIONE

La domanda di ammissione, debitamente compilata e corredata dai documenti richiesti, deve essere presentata al competente Servizio Sociale comunale dal soggetto stesso o da suo familiare o da suo legale rappresentante.


L'assistente sociale, previa indagine sociale, valuta la pertinenza della richiesta e presenta la situazione all'équipe, con il supporto di eventuali tecnici coinvolti nel caso.

Viene eventualmente attivato un percorso di osservazione educativa della durata di 1-3 mesi, volto ad approfondire la conoscenza del soggetto in vista di una possibile presa in carico.

L'équipe, sentiti e coinvolti l'utente e la sua famiglia, elabora il progetto individualizzato, a cui segue la sottoscrizione del contratto che riassume le condizioni e le modalità del progetto personale.

RETTE DI FREQUENZA

La retta di frequenza relativa all'utenza con invio dal Comune di Milano è pari a Euro 36,70 pro die per il modulo formativo, pari ad un importo medio mensile di Euro 750,00 (+ Iva 5%), a Euro 31,30 pro die per il modulo di consolidamento, pari ad un importo medio mensile di Euro 640,00 (+ Iva 5%), ad Euro 17,60 pro die per il modulo di monitoraggio, pari ad un importo medio mensile di Euro 375,00 (+ Iva 5%). A carico del Comune di Milano spetteranno anche Euro 3,40 per la copertura del pasto, dove necessario. A carico della persona con disabilità o della famiglia rimangono Euro 2,60 che verranno versati direttamente all'Ente. L'ex quota famiglia, pari a Euro 60,00 mensili per utente e il rimborso del pasto sono da considerarsi Iva esenti.

	CARTA DEI SERVIZI	Edizione n. 02 Rev. n 04 del 15.06.2021	
	SFA L'Albero – Anno Educativo 2020/2021	Approvato da DIR	Pag.5/9

Le stesse rette di frequenza sopra descritte, riferite ai tre moduli esistenti, saranno applicate ad eventuali altri Comuni interessati a convenzionarsi con la Cooperativa per il Servizio di formazione all'autonomia (SFA).

La retta di frequenza privata, per i tre moduli, è pari a Euro 25,00 pro die, pari ad un importo medio mensile di Euro 500,00 (+ Iva 5%).

PROPOSTE AGGIUNTIVE

L'offerta di ulteriori proposte/servizi, utili agli interventi già in atto per incrementare il benessere complessivo delle persone e delle famiglie, avranno un costo aggiuntivo in relazione ad ogni singola tipologia d'intervento. Saranno calendarizzati annualmente e concertati con utenti e famiglie.

MODALITA' DI DIMISSIONI

Le dimissioni dallo SFA avvengono nei seguenti casi:

- Il Progetto Educativo Individualizzato si conclude con il raggiungimento degli obiettivi fissati.
- Vengono a mancare i requisiti indicati dalla normativa regionale.
- Il soggetto o la sua famiglia o il suo legale rappresentante presenta formale e motivata richiesta di dimissione.
- L'équipe presenta formale e motivata richiesta di dimissione per incompatibilità con gli obiettivi e le finalità del servizio e/o per non rispetto degli accordi indicati nel progetto individualizzato.


	CARTA DEI SERVIZI	Edizione n. 02 Rev. n 04 del 15.06.2021	
	SFA L'Albero – Anno Educativo 2020/2021	Approvato da DIR	Pag.6/9

FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE

Nodo centrale dello SFA è l'equipe psico-socio-educativa, così composta:

Assistente Sociale le cui funzioni sono:

- ✓ azione di regia sulla presa in carico del soggetto disabile;
- ✓ accoglie la prima domanda e valuta il bisogno;
- ✓ collabora con il coordinatore del servizio, sia in merito agli aspetti inerenti singole situazioni che alla gestione e valutazione complessiva del servizio;
- ✓ integra la valutazione educativo-psicologica con aspetti di carattere sociale;
- ✓ partecipa alla definizione della programmazione generale del servizio;

Coordinatore:

- ✓ è garante e supervisore della programmazione educativa;
- ✓ partecipa alla definizione della programmazione generale del servizio;
- ✓ organizza, coordina e valuta l'operato dell'équipe educativa;
- ✓ monitora l'andamento dei progetti individuali;
- ✓ garantisce lo scambio tra il servizio ed altri interlocutori (istituzionali e non).
- ✓ gestisce la partecipazione di collaboratori esterni quali volontari e maestri d'arte.

Educatore Professionale:

- ✓ partecipa alla definizione della programmazione generale del servizio;
- ✓ predispone il progetto individuale;
- ✓ realizza il progetto individuale;
- ✓ gestisce singole attività ed il rapporto quotidiano con la persona;
- ✓ monitora l'andamento del progetto e segnala nuovi bisogni e proposte;
- ✓ partecipa alla valutazione del progetto individuale e della programmazione generale;

Psicologo

- ✓ collabora con l'équipe nella definizione del progetto individuale;
- ✓ collabora alla definizione della programmazione generale del servizio;
- ✓ svolge una funzione di supervisione.

METODOLOGIA


Il servizio fonda la propria attività su alcuni presupposti metodologici e di senso:

flessibilità:

costruire interventi mirati sul singolo, considerando le condizioni e le caratteristiche individuali e familiari della persona. Lo sfa non predispone pertanto percorsi e laboratori standardizzati ma crea occasioni di crescita e di acquisizione di autonomie uniche e personali.

coinvolgimento attivo della persona:

Protagonista del proprio percorso di vita è la persona con disabilità. E' essenziale per un servizio che si occupa di sviluppo e potenziamento di autonomie, il formale e reale assenso

	CARTA DEI SERVIZI	Edizione n. 02 Rev. n 04 del 15.06.2021	
	SFA L'Albero – Anno Educativo 2020/2021	Approvato da DIR	Pag.7/9

e la partecipazione al progetto da parte dell'interessato. Perché un intento possa essere perseguito è indispensabile che la persona percepisca i propri cambiamenti, le proprie conquiste e limiti.

coinvolgimento della famiglia:

lo stile di lavoro del servizio non può prescindere dal considerare il nucleo familiare una risorsa importante per la buona riuscita del progetto nonché "termometro" dell'andamento del percorso stesso. La conquista di autonomie e di cambiamenti da parte della persona con disabilità è molto spesso frutto di mutamenti del contesto di vita di riferimento. La famiglia è quindi per il servizio, soggetto principale del progetto tanto quanto il disabile.

lavoro con e nel territorio:

l'attenzione del servizio è su più fronti. Il territorio è occasione di apprendimento; è occasione di inclusione del soggetto, quale cittadino appartenente ad una comunità; è luogo in cui promuovere una cultura della disabilità che sia di minor diffidenza e maggior partecipazione; è spazio in cui far crescere il senso di una responsabilità comune che va al di là delle differenze.

PROGETTAZIONE

La progettazione è pensata in moduli ben distinti con durate differenti:

- **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.

- **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 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 e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio

	CARTA DEI SERVIZI		Edizione n. 02 Rev. n 04 del 15.06.2021
	SFA L'Albero – Anno Educativo 2020/2021		Approvato da DIR

inviante, di interventi di sostegno temporaneo da parte dello SFA, 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.

PRESTAZIONI EROGATE

Gli obiettivi individuati per ogni area di autonomia sono perseguiti attraverso laboratori individuali o di gruppo, realizzati nei locali del servizio, nel territorio o presso il domicilio dell'utente.

INTERVENTI OFFERTI

La tipologia degli interventi prevede la strutturazione di un'offerta progettuale diversificata che possiamo illustrare come segue

- a) **laboratori educativi** : contesto educativo protetto in cui vengono svolte attività ludico-ricreative, espressive e occupazionali finalizzate al potenziamento e/o mantenimento delle abilità del soggetto disabile e all'espressione della ricchezza del suo mondo interiore.

Nello specifico l'offerta dello SFA "l'albero" consiste in:

laboratorio di cucina (studiare delle ricette, fare la lista degli ingredienti, fare la spesa, imparare ad usare le pentole appropriate, imparare i tempi di cottura).

Laboratorio di falegnameria (imparare ad usare gli strumenti e le varie fasi di lavorazione del legno per realizzare manufatti di valore artistico e uso comune).


Laboratorio di cartapesta (preparazione della pasta di cellulosa, uso del telaio per formare i fogli, rilegatura artistica dei fogli) questo laboratorio verrà proposto insieme agli utenti anche nelle scuole.

Laboratorio teatrale (laboratorio sui linguaggi del teatro, espressione corporea, mimica, uso della voce, studio del personaggio, costruzione dei costumi e scenografie, uso dello spazio scenico, improvvisazione, clownerie).

Gli spettacoli realizzati verranno poi proposti nelle scuole, biblioteche, oratori ed altri spazi di aggregazione sociale.

Tai-chi Attività, che punta al raggiungimento di un maggior livello di coordinamento motorio e di rilassamento delle tensioni..

- b) **progetti del tempo libero** : si intendono una serie di iniziative e/o attività organizzate o condivise dal servizio, rivolte agli utenti, alle loro famiglie, ai volontari e all'intera comunità. Sono attività che si sostanziano principalmente nel tempo libero (organizzazione di feste, attività sportive, uscite serali ecc...)
- c) **progetto mirato di territorio**: si intende l'insieme di interventi che mirano all'organizzazione di attività socio-educative che il disabile attua in contesti territoriali (comunemente denominate agenzie territoriali), non specifici per disabili, quali ad esempio biblioteche, mense, oratori, scuole, ecc). Si definisce mirato perché "calibrato" specificamente sul soggetto. E' "territoriale" perché si realizza sul territorio (comunale o extracomunale), non solo a favore del singolo, destinatario dell'intervento, ma anche al fine di attivare e stimolare, all'interno della comunità un processo culturale di vicinanza al tema della diversità. Si contraddistingue per due aspetti: l'inserimento in una agenzia non

	CARTA DEI SERVIZI		Edizione n. 02 Rev. n 04 del 15.06.2021
	SFA L'Albero – Anno Educativo 2020/2021		Approvato da DIR
			Pag.9/9

comporta alcun riconoscimento economico a favore del disabile in quanto non si caratterizza come intervento occupazionale-lavorativo, anche se in un secondo omento potrebbe esserne il naturale sbocco.

Realizzazione di un G.A.S (gruppo di acquisto solidale)9 Laboratori di cartapesta da realizzazione di burattini e pupazzi con oggetti di recupero da realizzare nelle scuole primarie del territorio.

Spettacoli teatrali da realizzare all'interno di scuole, biblioteche oratori.

Borse lavoro da attivare attraverso il CELAV del comune di Milano.

Tirocini lavorativi presso la BOTTEGA Q.B. sita in via Feraboli 35.

- d) **progetti in agenzie territoriali:** sono progetti educativi volti all'inserimento, in modo continuativo e con la presenza costante dell'educatore, di un piccolo gruppo di disabili in un'agenzia territoriale (ad esempio Centro di Aggregazione Giovanile, Centro Diurno Anziani, Ludoteca, ecc.) che non si connota come servizio specifico per disabili ma che fornisce servizi a carattere sociale, educativo e culturale

RILEVAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE

Annualmente viene distribuito un questionario anonimo per il rilevamento del grado di soddisfazione del servizio erogato. L'analisi del grado di soddisfazione dell'utenza consente di rilevare l'eventuale divario tra la qualità percepita e le aspettative che l'utente aveva in relazione al soddisfacimento di un bisogno. Attraverso poi questo strumento è possibile verificare le prestazioni fornite dagli operatori presenti e il raggiungimento degli obiettivi dello SFA e quelli riferiti alla progettazione individualizzata nei confronti dell'utenza. L'analisi del risultato viene condivisa e socializzata agli interessati, per l'adozione di azioni di miglioramento del servizio.

GESTIONE RECLAMI, LAMENDELE E SUGGERIMENTI

Le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo che è possibile richiedere presso i Servizi Sociali per la segnalazione di disservizi, atti o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità del servizio erogato.

Ogni segnalazione costituisce un momento di analisi e di valutazione e di attivazione di risposte adeguate ai problemi posti. Si provvederà poi in modo celere (5 giorni lavorativi) a dare comunicazione agli interessati.