



**CARTA DEI SERVIZI  
SERVIZIO DI FORMAZIONE  
ALL'AUTONOMIA**

**CARTA DEI SERVIZI  
SFA**



**COOP. SOC. COOP. IL MOSAICO SERVIZI**

**VIA AGOSTINO DA LODI 9 - 26900 LODI C.F. / P.IVA 11065670157 Tel. 0371/940500 Fax.  
0371/940590**

**e-mail: [sfa@ilmosaicoservizi.it](mailto:sfa@ilmosaicoservizi.it)**

**Pec: [mosaicoservizi@legalmail.it](mailto:mosaicoservizi@legalmail.it)**

**Redatto GENNAIO 2023**



# CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

## Indice

<b>1. CHI SIAMO</b>	pag. 4
1.1 Presentazione della So. Coop. Soc. Il Mosaico Servizi	pag. 4
1.2 Principi Guida	
<b>2. SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA</b>	pag. 5
2.1 Caratteristiche e finalità del Servizio	pag. 5
<b>3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI</b>	pag. 6
3.1 Ubicazioni e caratteristiche strutturali	pag. 6
3,2 Sede come si raggiunge	pag. 6
3.3 Ente gestore	pag. 6
3.4 Personale operante nello SFA	pag. 6
3.5 Cosa offriamo	pag. 7
3.6 Giornata tipo degli utenti	pag. 8
3.7 Riunione d'équipe	pag. 8
3.8 Modalità Di Funzionamento Del Servizio	pag. 9
3.8 Assenze	pag. 9
3.9 Privacy	pag. 9
3.10 Fumo	pag. 9
3.11 Volontariato	pag. 9
3.12 Tirocini	pag. 9
3.13 Volontari del Servizio Civile	pag. 9
3.14 Maestri d'Arte	pag. 10
3.15 Emergenze, norme anti incendio e anti infortunistiche	pag. 10
3.16 Calendario Stagionale	pag. 10
3.17 Mensa	pag. 10
<b>4. MODALITA' DI ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E DIMISSIONI</b>	pag. 10
4.1 Modalità di accesso al Servizio	pag. 10
4.2 Stage	pag. 11



## **CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA**

4.3 inserimento	pag. 11
4.4 Progetto Individualizzato	pag. 11
4.4 Coinvolgimento dei famigliari	pag.11
4.5 Dimissioni	pag.11
4.4 Graduatoria	pag. 11
<b>5 INFORMAZIONI E CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	pag. 12
5.1 Materiale Informativo	pag. 12
5.2 Coinvolgimento dei famigliari	pag. 12
5.3 Visite guidate	pag. 12
5.4 Assunzione farmaci	pag. 12
<b>6 SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'E CONDIZIONI ECONOMICHE</b>	pag.12
6.1 Informazione	pag. 12
6.2 Tutela	pag. 12
6.3 Partecipazione e verifica	pag. 13
6.4 Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami	pag. 13
6.5 Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria	pag .13
6.5 Segreteria e ufficio amministrativo	pag. 14
6.6 Retta e modalità di pagamento	pag. 14
<b>7.QUALITA'DEL SERVIZIO</b>	pag. 14
7.1 Aspetti strutturali	pag. 14
7.2 Qualità delle prestazioni	pag. 15
7.3 Formazione	pag. 15
<b>8. PRESTAZIONI AGGIUNTIVE E ALLEGATI</b>	pag. 15



# CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

## **1 CHI SIAMO**

### **1.1 Presentazione Cooperativa Sociale "Il Mosaico Servizi"**

La Società Cooperativa Sociale ETS " Il Mosaico Servizi"ente gestore del **Servizio di formazione all'Autonomia** sorge nel 1987 per volontà dell'Associazione Lodigiana Amici degli Handicappati di Lodi, con l'intento di facilitare sbocchi lavorativo-occupazionali e possibilità di recupero per persone disabili. Attualmente la cooperativa fornisce numerosi e differenziati servizi rivolti a persone disabili, malati psichiatrici ed anziani, minori. In particolare gestisce tre C.D.D., un Centro Socio Educativo, due Comunità Socio Sanitarie, una Comunità Socio Assistenziale, il servizio di Assistenza Educativa Scolastica; progetti di autonomia abitativa rivolti a persone disabili.

Nell'area anziani gestisce servizi di assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) e il servizio di Assistenza domiciliare (S.A.D.) rivolto a cittadini della Provincia di Lodi; numerosi servizi per l'infanzia tra i quali asili nido, scuole dell'infanzia, spazio giochi e molti altri servizi a supporto dei minori e della famiglia, anche in situazione di disagio.

La Cooperativa gestisce da anni insieme ad ASST progetti innovativi che offrano possibilità di socializzazione, di reinserimento sociale e, laddove possibile, di inserimento lavorativo a persone con patologia psichiatrica, nonché un progetto di Interventi a Supporto dell'Autonomia anch'esso rivolto a soggetti con disagio mentale. Attenzione specifica è rivolta ai percorsi di inserimento lavorativo con l'obiettivo di avviare processi che permettano anche a persone in stato di disagio di realizzarsi nell'inserimento sociale e lavorativo e di poter accrescere la loro qualificazione professionale e culturale

### **1.2 I principi guida**

Lo S.F.A. nel pieno rispetto dei valori che informano la più generale attività della cooperativa, orienta il suo lavoro ai seguenti principi:

- **Integrazione**

Lo SFA , opera in continuo e costante collegamento con la rete dei servizi del territorio al fine di orientare la propria azione ad obiettivi comuni.

Anche l'azione educativa è finalizzata a garantire la più ampia integrazione del soggetto disabile nel territorio.

- **Centralità della persona**

I nostri interventi sono orientati a fornire risposte ai bisogni e alle caratteristiche delle singole persone inserite ponendo la persona, nella sua globalità, al centro dei nostri percorsi educativi imperniati su principi di accoglienza e rispetto.

- **Solidarietà**

Lo SFA si pone in un'ottica di tutela ed aiuto nei confronti delle persone in situazione di fragilità.

- **Partecipazione**

Il servizio garantisce alla persona disabile e ai suoi familiari, una partecipazione attiva attraverso una corretta, chiara e completa informazione, oltre alla condivisione del progetto educativo individualizzato costruito in collaborazione con la persona disabile e la sua famiglia. Si garantisce, inoltre, la valutazione e l'osservazione della qualità dei servizi, quale fonte di stimolo per il cambiamento e il miglioramento continuo.

## **2. IL SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA**

### **2.1 Caratteristiche e finalità del Servizio**

Il Servizio di Formazione all'Autonomia è nato nel 1994, grazie all'iniziativa congiunta della cooperativa con l'U.S.C. Disabilità Emarginazione ed Integrazione Sociale dell'ASST di Lodi; nel maggio 2008, il servizio viene



## CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

normato dalla regione Lombardia con delibera n°7285 e assume le caratteristiche che attualmente lo contraddistinguono.

I destinatari del percorso sono:

- persone disabili di età compresa tra i 16 e 35 anni che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione,
- persone disabili, di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario, necessitano di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali, per migliorare l'integrazione nel proprio contesto di vita.

Non possono accedere al servizio persone con prevalenza di patologie psichiatriche, o in situazioni di dipendenza da sostanze.

Il servizio è attivo per 25 ore settimanali, articolato in modo differente nei vari moduli di presa in carico.

L'obiettivo principale dello SFA è sviluppare le capacità di relazione dell'individuo con gli altri, oltre ad aumentare le sue autonomie e le sue abilità, contribuendo al tempo stesso a migliorare l'immagine di sé, favorendo una graduale diminuzione della dipendenza educativa.

Il Servizio offre occasione e stimoli per il mantenimento delle abilità acquisite e anche la possibilità di partecipare ad attività promosse dagli operatori del territorio, per poterlo esplorare e contribuire all'attivazione di una rete formale ed informale di relazioni che possano agevolare i rapporti nel contesto sociale di appartenenza.

Il percorso si articola in tre moduli:

**Modulo formativo:** della durata di tre anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nel P.I.

**Modulo di consolidamento:** della durata massima di due anni, previsto e riservato a coloro che non abbiano raggiunto pienamente, all'interno del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo di consolidamento, deve mirare ad una graduale riduzione dell'intervento educativo.

**Modulo di monitoraggio:** facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, su segnalazione del servizio inviante, necessitano di interventi di sostegno temporaneo da parte dello SFA, per affrontare nuove situazioni di vita, o situazioni di crisi.

Lo S.F.A accoglie persone adulte disabili in possesso di buone capacità relazionali, comunicative e che evidenzino capacità cognitive sufficienti per poter intraprendere nuovi percorsi di apprendimento. Il servizio si articola su tre livelli, in relazione alle potenzialità personali e alle possibili autonomie raggiungibili.

Lo S.F.A è un servizio educativo, si qualifica cioè come ambito di rielaborazione dell'esperienza condivisa nel qui ed ora. Rappresenta quindi uno spazio dove gli stimoli relazionali e di socializzazione non hanno un semplice carattere di attivazione, ma diventano sempre nuove occasioni di rielaborazione e, quindi, di crescita.

Il Servizio mira a definire dei progetti individualizzati all'interno dei quali trovano spazio dimensioni diverse, quella occupazionale, quella ricreativa, quella di socializzazione e quella formativa, ma il cui comune denominatore è il loro radicarsi nella realtà del territorio e la capacità di attivare e avvalersi di tutte le risorse in esso presenti per costruire un dialogo attivo.

Elaborare progetti mirati significa costruirli avendo come vincoli la situazione, i bisogni del soggetto, le sue caratteristiche e quelle della realtà da cui proviene, ipotizzando dei percorsi che possono focalizzarsi su una di queste dimensioni sopra citate, o attraversarle tutte. Ed è proprio questa specificità che costituisce una garanzia del raggiungimento dell'obiettivo cui appunto questi progetti mirano, *l'integrazione*.



## CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

### **3. INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI**

#### **3.1 Ubicazione e struttura**

Lo SFA ha sede nel nuovo e funzionale edificio, che rappresenta la sede della cooperativa, in via Agostino Da Lodi n, 9 Lodi .Si tratta di un edificio a due piani, situato nelle vicinanze del centro di Lodi, dove trovano spazio la Direzione, gli uffici amministrativi, gli uffici del Servizio di Assistenza Domiciliare e del Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, sede del centro Come.Te, dell'Associazione Lodigana per l'Integrazione Sociale, il Centro Diurno Disabili Exalibur , il Laboratorio Protetto e il Centro Socio Educativo "Athena".

L'edificio è circondato da un ampio giardino fruibile da parte dell'utenza e a fianco della struttura principale, sorge una palazzina indipendente che ospita la Comunità Socio Sanitaria (C.S.S.).

#### **3.2 La sede del Servizio di Formazione all'Autonomia si raggiunge**

**Dalla stazione ferroviaria**, si percorre via Polenghi Lombardo, si svolta a sinistra in via S. Bassiano e si prosegue fino all'incrocio con via Pace da Lodi, dove si svolta a destra, fino a quando si incrocia, sempre sulla destra, Via Agostino da Lodi ove è ubicata la sede della Cooperativa.

**Dal casello autostradale di Lodi (A1)** si segue l'indicazione per il centro città. Giunti alla rotonda, che incrocia la tangenziale esterna, si prosegue dritto in viale Europa fino all'incrocio con via Colombo ,dove si svolta a sinistra. Si percorre via Colombo, ci si immette in via Sforza e si svolta a destra in via Montale. Si procede in via Pace da Lodi sino all'imbocco con via Agostino da Lodi, dove si svolta a sinistra e sulla destra si trova la sede della Cooperativa.

#### **3.3 Ente Gestore**

"Il Mosaico Servizi " Soc. Coop. Soc. ETS

Via Agostino da Lodi, 9 – 26900 LODI

Tel 0371 940500 – Fax 0371/940590

e-mail: [segreteria@ilmosaicoservizi.it](mailto:segreteria@ilmosaicoservizi.it)

Pec: [mosaicoservizi@legalmail.it](mailto:mosaicoservizi@legalmail.it)

#### **3.4 Personale operante nello SFA**

All'interno dello SFA opera un'equipe educativa, che lavora in sinergia, con l'obiettivo di dare attuazione al progetto individualizzato delle persone inserite. L'equipe si riunisce periodicamente per la verifica dei risultati e la rivalutazione degli obiettivi.

##### **Il coordinatore**

Si occupa della organizzazione e sovrintende la programmazione delle attività, e la verifica dei programmi attuati in ottemperanza alle direttive regionali; mantiene i contatti con l'ASST territoriale e con le famiglie. Il coordinatore svolge anche funzioni educative.

##### **L'educatore**

Elabora e realizza, in collaborazione con la famiglia e gli altri professionisti, il progetto educativo, mantiene i contatti con le famiglie e gestisce le attività favorendo i contatti con le risorse del territorio e i volontari.

##### **Addetta alla mensa**

Si occupa della distribuzione dei pasti, del riordino della cucina.

##### **Consulente per la supervisione psico-pedagogica all'équipe educativa**

Sostiene l'equipe educativa nella supervisione dei casi e delle dinamiche che si verificano all'interno del servizio.



## CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

### 3.5 Cosa offriamo:

#### Laboratori interni

Laboratorio di artigianato: che si concretizza nella realizzazione di oggetti in legno di piccole dimensioni a carattere decorativo.

Laboratorio di confezionamento e di assemblaggio: all'interno del Laboratorio Produttivo, già esistente presso Mosaico Lavoro.

Laboratorio di lavanderia: permette di sviluppare le capacità di autonomia anche in ambito domestico, utili per la vita quotidiana.

Gruppi di discussione: costituiscono un'occasione di confronto e di crescita personale, attraverso l'acquisizione di una maggiore consapevolezza della propria persona ed eventualmente degli strumenti e delle strategie che possono incrementare l'autonomia e la qualità della vita.

Corso affettività: Continua il percorso inerente all'affettività, per dar spazio al riconoscimento del mondo emotivo-affettivo e offrire una palestra dove poterli rimaneggiare con la supervisione educativa.

Laboratorio bomboniere: è un ottimo strumento per poter ingaggiare relazioni territoriali, sperimentano la collaborazione di gruppo e l'importanza della diversità come risorsa.

Laboratorio di creta: svolto con l'intervento di un consulente esterno, il quale attraverso l'utilizzo della creta, consente alle persone di esprimere la propria creatività mantenendo il contatto con l'esterno attraverso l'esposizione e la vendita degli oggetti prodotti.

Blog: si è costituito un gruppo interessato a dar voce alle proprie idee, attraverso un blog e un podcast per l'Associazione ALIS

#### Attività esterne

Bancarelle: sono previste, in alcuni momenti dell'anno, per poter permettere l'esposizione e la vendita dei prodotti realizzati nei laboratori artistico-espressivi.

Gite: svolte soprattutto in primavera-estate, costituiscono un'occasione di conoscenza del territorio e di socializzazione.

Uscite sul territorio di appartenenza: rappresentano l'occasione per sperimentarsi in attività strutturate e non.

Attività domestica: attraverso simulazioni effettuate all'interno di un appartamento protetto, si sperimentano le capacità di gestione dell'ambiente domestico.

Pulizie spogliatoi: L'attività, riservata ad un piccolo gruppo, è finalizzata a favorire l'acquisizione delle competenze utili a compiere pulizie.

Orto: sono attivate con due realtà territoriali (l'orto nel cortile e Sanfereorto) una collaborazione al fine di poter sperimentare le attività a carattere agricolo in contesti socializzanti

Piattaforma Solidale; attraverso questa esperienza si è potuto dare evidenza della possibilità di poter sottolineare il ruolo sociale delle Persone con disabilità, attraverso azioni che generano risorse

Biblioteca: è stato effettuato il lavoro di digitalizzazione di registri cartacei del museo

#### Attività individuali

Tali attività vengono progettate all'interno del P.I. tenendo presente le caratteristiche individuali e gli interessi del soggetto ed utilizzando le risorse territoriali presenti.

L'educatore costruisce insieme al soggetto disabile, reti informali capaci di accogliere e sostenere la persona al suo interno ed offrendogli la possibilità di esprimere tutte le sue potenzialità, per diminuire gradualmente la presenza dell'educatore e permettere al soggetto di gestire alcune relazioni in autonomia. Il lavoro effettuato negli anni ha potuto creare una rete solida di esercenti che hanno messo a disposizione il loro



## CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

tempo e la propria attività commerciali. Il ventaglio di possibili esperienze territoriali attualmente sono date da : cartolerie, librerie, parrucchiere per uomo e donna, bar, ristoranti, scuole, biblioteche, negozi per animali ecc.

### 3.6 Giornata tipo degli utenti

La giornata tipo si articola a secondo dei moduli frequentati nelle seguenti modalità:

#### FORMATIVO E DI CONSOLIDAMENTO

Lunedì e Mercoledì dalle ore 08.30 alle ore 12.00

Martedì dalle ore 08.30 alle ore 15.30

Giovedì dalle ore 08.30 alle ore 15.00

Venerdì dalle ore 09,00 alle ore 13.30

#### MONITORAGGIO

Lunedì e Mercoledì dalle ore 08.00 alle ore 14.00

Martedì e Giovedì dalle ore 08.00 alle ore 12.00

Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00

### Riunione d'équipe

Per garantire un corretto funzionamento del servizio sono previste riunioni d'équipe settimanali con la presenza di tutto il personale che opera all'interno del Servizio con la supervisione di uno psicologo.

Si svolgono inoltre 5 giornate di programmazione, che prevedono la chiusura dello SFA per permettere agli Educatori di valutare il conseguimento degli obiettivi generali propri del Servizio, comparandoli con i risultati ottenuti negli interventi personalizzati, pianificando nel contempo le prospettive di sviluppo delle azioni intraprese.

### 3.8 Modalità di funzionamento del Servizio

Il soggetto potrà essere inserito (dal lunedì al venerdì), a seconda della valutazione congiunta eseguita dall'équipe educativa del Servizio e dall'UOC Disabili e Integrazione Sociale dell'ASST Lodi e sentite le necessità dell'utente e dalla sua famiglia, in uno dei tre livelli nei quali si articola lo SFA.

### 3.9 Assenze

Le giornate di assenza dal Servizio devono essere comunicate al coordinatore.

Nel caso di assenze prolungate, non giustificate da malattia, l'Ente Gestore convoca i familiari, riservandosi di rivalutare l'appropriatezza del servizio socio sanitario fornito. Nella valutazione si terrà conto dei motivi dell'assenza, considerato che per garantire la continuità del progetto individualizzato è importante la regolarità della frequenza.

Nel caso di assenze per malattia, l'Ente Gestore richiede la presentazione di certificato medico.

### 3.10 Privacy (GDPR 679/16 e D.Lgs 196/03 D. Lgs n. 196 del 30 giugno 2003)

Tutte le figure professionali presenti all'interno della struttura, sono tenute al rispetto del segreto professionale. Al momento dell'inserimento viene chiesto ai familiari, delle persone inserite, il consenso alla trattazione dei dati personale e sanitari del soggetto inserito, nonché l'autorizzazione ad utilizzare materiale audio e fotografico utile a pubblicizzare le attività della struttura.

### 3.11 Fumo

Per il rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza, vige in ogni locale della struttura, il divieto assoluto di fumo





## CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

### 3.12 Volontariato

La direzione promuove e valorizza l'attività del volontariato e la sua formazione attraverso corsi organizzati anche in collaborazione con le associazioni del territorio.

L'attività di volontariato è coordinata dal responsabile dei volontari e disciplinata da un apposito regolamento interno.

### 3.13 Tirocini

La direzione annualmente stipula convenzioni con istituti superiori ad indirizzo umanistico e sociale del territorio nonché con Istituti Universitari, in base alle quali, in alcuni periodi dell'anno, ben definiti e programmati, gli studenti provenienti dalle agenzie educative sopra citate, possono svolgere tirocini finalizzati alla conoscenza diretta del funzionamento del servizio.

I tirocini sono momentaneamente sospesi a causa della situazione epidemiologica.

### 3.14 Volontari del servizio civile

L'amministrazione, in collaborazione con la Lega delle Cooperative, ha stipulato una convenzione con l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile dipendente dal Presidente del Consiglio dei Ministri, in base alla quale vengono assegnati alla Società Cooperativa Sociale "Il Mosaico Servizi" diverse volontarie del Servizio civile le quali affiancano gli educatori nello svolgimento delle attività e agevolano la socializzazione sul territorio.

### 3.15 Maestri d'arte e consulenti

Gestiscono specifiche attività, quali esperti dei laboratori che propongono ( falegnami, artisti specializzati in particolari lavorazioni).

### 3.16 Emergenze, norme antincendio e antinfortunistiche

Nella struttura è stato predisposto un piano di emergenza, con specifiche procedure operative, in grado di azionarsi tempestivamente e in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- Ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere le persone, a causa di eventi calamitosi;
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento, al fine di ridurre i danni.

Il personale della cooperativa è stato addestrato ad intervenire in caso d' incendio, per tutelare la sicurezza degli utenti del servizio.

### 3.17 Calendario stagionale

Lo SFA garantisce, in ottemperanza alle direttive regionali, un'accessibilità al Servizio di almeno 47 settimana, dal lunedì al venerdì. Sono previsti periodi di chiusura in occasione di:

- Vacanze Natalizie
- Vacanze Pasquali Festa del Santo Patrono (19 gennaio)
- Vacanze estive
- Feste Nazionali riconosciute ed eventuali ponti preventivamente comunicati.

Sono inoltre previsti cinque giorni di chiusura, necessari all'équipe educativa per svolgere la programmazione annuale e le cui date verranno comunicate tempestivamente alle famiglie non appena saranno concordate.

Sarà cura del coordinatore del SFA far pervenire annualmente il calendario aggiornato dei periodi di chiusura.



## CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

### 3.18 Mensa

Il locale mensa è presente all'interno della sede della cooperativa ed è rappresentato da un ampio salone, attrezzato in modo adeguato alle persone che ne usufruiscono.

I pasti vengono forniti da una ditta specializzata in ristorazione e distribuiti attualmente in porzione monodose. All'interno dei locali del Servizio di Formazione all'Autonomia è affisso un menù settimanale, il quale può essere personalizzato nel rispetto dei problemi di salute ed esigenze alimentari particolari, previa presentazione di un certificato medico, il quale prescriva in modo dettagliato un regime alimentare dietetico. Il menù è sottoposto a periodiche verifiche, per valutarne l'appropriatezza qualitativa e il gradimento da parte degli utenti.

## **4. MODALITA' DI ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E DIMISSIONI**

### **4.1 Modalità di accesso al Servizio**

Fatto salvo l'accesso diretto da parte dell'utente o dalla sua famiglia, l'invio delle persone diversamente abili residenti nei comuni che fanno parte dell'Aziende Speciali, avviene tramite il Servizio Disabilità dell'ASST della Provincia di Lodi e il Servizio Sociale Comunale. Pertanto per tali cittadini, la valutazione orientativa di tale servizio è da considerarsi condizione imprescindibile per l'ammissione allo stage, come previsto dagli accordi firmati tra il nostro Ente e il Consorzio dei Comuni.

Per le persone provenienti da fuori ASST, è prevista una relazione di presentazione da parte dell'ente competente.

### **4.2 Stage**

A seguito della segnalazione si provvede ad attivare uno stage in cui il disabile viene inserito nel servizio per circa venti ore fatto salva la possibilità che il Servizio Diurno, in accordo con la famiglia e U.S.C. Disabilità Emarginazione ed integrazione Sociale dell'ASST di Lodi ritengano necessario un periodo diverso. Lo stage ha finalità di osservazione e conoscenza reciproca, offrendo la possibilità di verificare da un lato l'appropriatezza delle risorse del servizio nel rispondere adeguatamente ai bisogni del soggetto, dall'altro la compatibilità di quest'ultimo con il gruppo di utenti già presenti.

### **4.3 Inserimento**

Al termine dello stage, il servizio diurno darà riscontro a tutti gli attori coinvolti.

Ad esito positivo dello stage, si procede ad un inserimento della durata di tre mesi, durante i quali l'équipe compie un'osservazione più approfondita della persona, al termine del quale formula un giudizio di ammissione definitiva.

### **4.4 Progetto Individualizzato (P.I.)**

L'équipe educativa redige, per ogni persona inserita, un progetto educativo all'interno del quale, nel pieno rispetto delle caratteristiche individuali di ogni soggetto, vengono definite le aree d'intervento, gli obiettivi generali e specifici individuati e i relativi indicatori, gli strumenti e i tempi previsti per il raggiungimento degli stessi. Il P.I. viene in seguito condiviso, oltre che con la persona interessata, anche i suoi familiari.

Le progettazioni educative e gli strumenti attuativi potranno subire modifiche causa pandemia sanitaria.

### **4.5 Coinvolgimento familiare**

Nel corso dell'anno sono previsti incontri con le famiglie, per favorire il loro diretto coinvolgimento nella realizzazione del progetto educativo del proprio familiare.



## CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

Si rimanda al documento allegato, la definizione delle modalità e dei tempi nei quali avverrà il coinvolgimento.

### 4.6 Dimissioni

Le dimissioni del soggetto vengono proposte dall'équipe dello SFA qualora:

- il soggetto abbia raggiunto gli obiettivi previsti dal piano educativo, e di conseguenza necessiti di altri ambiti d'intervento.
- le caratteristiche cliniche o psicologiche dell'utente rendano impossibile al servizio rispondere adeguatamente ai suoi bisogni.
- I familiari ne facciano richiesta.

Nel caso di dimissioni il servizio invierà relazione dettagliata al Servizio Disabilità; dopo aver condiviso la prospettiva delle dimissioni con il soggetto interessato e con i suoi familiari.

Lo SFA darà comunicazione della data delle dimissioni a tutti i soggetti coinvolti nel progetto

### 4.7 Graduatoria di accesso

Qualora non fosse possibile procedere immediatamente all'inserimento del soggetto, il responsabile dello SFA inserisce il soggetto in lista di attesa.

Costituiscono fattori prioritari all'inserimento:

- Essere residenti nell'ASST della Provincia di Lodi,
- Essere in possesso della valutazione multidisciplinare per l'orientamento effettuata dal Servizio ASST
- Situazioni di gravità familiare per le quali sia necessario un inserimento del soggetto in un centro diurno per disabili.

Non sono ammessi al servizio soggetti con comportamenti psicotici tali da compromettere il lavoro di gruppo.

## 5 INFORMAZIONI E CONDIZIONI ECONOMICHE

### 5.1 Materiale informativo

Il Coordinatore del servizio si occupa di informare e aggiornare gli utenti e i loro familiari in merito all'offerta del Servizio, restando a disposizione per eventuali chiarimenti.

### 5.2 Coinvolgimento dei familiari

Sono previsti incontri periodici con i familiari degli utenti:

- una riunione plenaria condotta dal referente coordinatore dello SFA per la presentazione del programma annuale delle attività.
- incontri individuali prevalentemente condotti dal coordinatore

Possono essere richiesti e programmati ulteriori incontri con i familiari per particolari necessità.

### 5.3 Visite guidate

E' possibile effettuare visite guidate alla struttura da parte di potenziali utenti e loro familiari, previo appuntamento con il Coordinatore del Servizio che si occuperà personalmente di far visionare la struttura e di spiegarne l'organizzazione e il funzionamento.

Attualmente le visite all'interno della struttura sono state sospese causa pandemia o modificate al fine di limitare il più possibile l'ingresso in struttura di persone .



## CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

### 5.4 Assunzione farmaci

Le persone inserite che necessitano di assumere farmaci durante la permanenza al Servizio, effettuano l'assunzione in autonomia, viene depositata una dichiarazione firmata da parte del familiare o Ads e della persona con disabilità

## 6 .SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA QUALITA'E CONDIZIONI ECONOMICHE

Lo SFA cura le relazioni con le persone inserite e i cittadini, attraverso lo sviluppo delle seguenti funzioni fondamentali:

- informazione
- tutela
- partecipazione e verifica

### 6.1 Informazione

La predisposizione e diffusione di documenti informativi tra cui la Carta dei Servizi e opuscoli informativi, costituisce uno dei principali canali d'informazione.

### 6.2 Tutela

Lo SFA garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente e dei suoi familiari, i quali possono formulare suggerimenti e presentare reclami in forma scritta o verbale, al responsabile delle relazioni con il pubblico, ovvero, al coordinatore dello SFA .

Il responsabile provvede a dare immediata risposta, per tutte le segnalazioni e i reclami di facile soluzione o, in caso contrario, entro un massimo di tre giorni.

### 6.3 Partecipazione e verifica

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli utenti e dei loro familiari.

Lo SFA garantisce annualmente, la verifica degli obiettivi generali del servizio dando idonea pubblicità dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del Servizio viene effettuata tramite:

- Raccolta di segnalazioni e reclami, da imbucare in apposita cassetta posta in accoglienza del servizio, i quali saranno verificati dal coordinatore stesso in qualità di responsabile delle relazioni con il pubblico.
- Questionari di soddisfazione somministrati ogni due anni ai familiari;
- Incontri periodici con i familiari.
- Interviste semi-strutturate agli utenti

I primi permettono di evidenziare le disfunzioni episodiche e croniche del servizio, mentre il trattamento e l'analisi dei reclami, consente di stimare i miglioramenti e i peggioramenti del servizio, o delle singole prestazioni erogate dallo SFA

I questionari rappresentano una metodologia formalizzata per l'analisi della qualità percepita da parte degli utenti e dei loro familiari e permettono d'individuare i motivi d'insoddisfazione o di soddisfazione.

I questionari vengono somministrati ogni due anni e i loro risultati, opportunamente pubblicizzati. Lo strumento più appropriato, individuato dall'équipe per raccogliere informazioni dagli utenti in merito alla qualità da loro percepita, è rappresentato dalle interviste semi-strutturate; queste sono condotte da un operatore del servizio, secondo una precisa sequenza che tiene conto degli obiettivi della verifica e dei vincoli funzionali e cognitivi dell'utente.

### 6.4 Modalità e tempi di gestione dei suggerimenti e dei reclami

La gestione dei reclami rappresenta una delle modalità di registrazione della soddisfazione della clientela. Ogni



## CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

reclamo è trattato, seguendo la catena delle responsabilità, in modo controllato. I reclami sono utilizzati come strumento di miglioramento.

La Direzione della Cooperativa garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti. In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati ai coordinatori dei diversi servizi in forma scritta, o tramite fax o e-mail utilizzando l'apposito modulo

“Segnalazione reclami, suggerimenti, apprezzamenti” che verrà a loro consegnato insieme a tutta la documentazione all'avvio del servizio; non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi. I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento

### **6.5 Tempistiche e modalità di accesso alla documentazione socio-sanitaria**

Il diritto di accesso si esercita con motivata richiesta indirizzata al Legale Rappresentante della cooperativa sociale Il Mosaico Servizi, nella quale l'interessato deve indicare gli estremi del documento richiesto e gli elementi che ne consentano l'individuazione. Inoltre deve essere specificato e, ove occorra, comprovato, l'interesse connesso all'oggetto della richiesta e deve essere dimostrata la propria identità o i propri poteri rappresentativi. Le domande di accesso agli atti ed ai documenti amministrativi devono essere redatte su apposito modulo prestampato a cura dell'Ente e disponibile presso l'Ufficio Segreteria, presso le sedi dei servizi, nonché scaricabile dal sito web aziendale.

L'istanza può essere presentata:

- direttamente alla Segreteria della Cooperativa, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento, nei seguenti giorni/orari: dal lunedì al venerdì ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00
- via posta, allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento;
- via fax (n. 0371/940590), allegando copia fotostatica del documento di riconoscimento
- al seguente indirizzo PEC: [mosaicoservizi@legalmail.it](mailto:mosaicoservizi@legalmail.it), in conformità all'art. 65 del D.Lgs. 82/2005

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 giorni dalla ricezione dell'istanza, fatti salvi i casi di sospensione o differimento.

Il diritto di accesso esercitato mediante visione dei documenti è gratuito.

Salve le disposizioni vigenti in materia di bollo, per il rilascio di copie è dovuto il rimborso del costo di riproduzione, nonché i diritti di ricerca e visura, così determinati:

Diritti di segreteria:

- € 2,00 per la documentazione inserita nell'archivio corrente (ricerca breve)
- € 5,00 per la documentazione inserita nell'archivio storico (ricerca superiore ad un'ora)

Copie semplici:

- € 0,20/pagina per la documentazione in formato A4
- € 0,30/pagina per la documentazione in formato A3

Copie autenticate: ai suddetti costi si aggiunge la marca da bollo vigente

Attre riproduzioni:

- € 3,00 per la riproduzione di documenti su supporto informatico (CD, DVD)

Il pagamento delle spese di cui sopra, sarà da effettuarsi al momento del ritiro del materiale

### **6.6 Segreteria e ufficio amministrativo**

La segreteria della cooperativa è aperta tutti i giorni dalle ore 8.30 alle 12.30, dalle 14.00 alle 17.00.



## CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

L'ufficio cura le pratiche amministrative relative al pagamento della retta di frequenza, fornendo tutte le informazioni di natura economico-finanziaria è aperto nei seguenti giorni:

il lunedì dalle 8.30 alle 13.00; il martedì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00; il giovedì dalle 8.30 alle 13.00; il venerdì dalle 14.00 alle 17.00.

### 6.6 La Retta e modalità di pagamento

La retta mensile, a carico diretto degli utenti o delle famiglie, è pari a:

- € 105,78 per un inserimento nel modulo formativo;
- € 78,23 per un inserimento nel modulo di consolidamento;
- € 78,23 per un inserimento nel modulo di monitoraggio ad alta intensità.
- € 39,67 per un inserimento nel modulo monitoraggio a bassa intensità

Le rette devono essere corrisposte entro cinque giorni dalla data di ricevimento della fattura emessa dalla cooperativa Il Mosaico Servizi, secondo modalità da concordarsi con l'amministrazione. La retta è da corrispondere anche in caso di assenza dell'utente e comprendono il costo di tre pasti settimanali.

A titolo informativo, il costo giornaliero del servizio emesso ai comuni è pari a:

- € 38,67 (IVA inclusa) per un inserimento nel modulo formativo;
- € 31,25 (IVA inclusa) per un inserimento nel modulo di consolidamento;
- € 31,25 (IVA inclusa) per un inserimento nel modulo di monitoraggio ad alta intensità.
- € 25,00 (IVA inclusa) per un inserimento nel modulo di monitoraggio ad bassa intensità

I comuni di residenza, si regolano con gli utenti per stabilire eventuali e ulteriori partecipazioni.

## 7. QUALITA' DEL SERVIZIO

### 7.1 Aspetti strutturali

Essendo la struttura in cui ha sede lo SFA di nuova realizzazione, l'aspetto strutturale non presenta particolari esigenze di miglioramento, ad eccezione degli interventi di manutenzione ordinaria. Rilevanti impegni sono invece previsti per la sistemazione dall'area destinata a parcheggio interno, entro la fine del 2024.

### 7.2 Qualità delle prestazioni

Lo SFA concentra la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- Creazione di un fascicolo educativo per ogni Persona con disabilità, compilato all'ingresso e aggiornato almeno ogni sei mesi e ogni qual volta vi sia un cambiamento significativo, o si verifichi un evento la cui registrazione sia utile, o necessaria, ai fini della rilevazione dei bisogni delle persona inserita. Nel fascicolo saranno esplicitate:
  - gli episodi di particolare interesse sociale ed educativo;
  - il progetto educativo individualizzato (P.I.).
- Elaborazione di *progetti individualizzati* per ogni persona inserita, gli obiettivi specifici, gli strumenti e i tempi per il raggiungimento degli obiettivi stessi;
- Favorire la partecipazione degli utenti e dei loro familiari all'organizzazione del servizio.
- Assolvere al debito informativo secondo quanto previsto dalle normative regionali.

### 7.3 Formazione

E' previsto un piano annuale di formazione e/o aggiornamento del coordinatore e degli addetti con funzioni educative, di almeno 20 ore, in ottemperanza alle disposizioni Regionali. Gli obiettivi formativi, sono coerenti ai progetti di miglioramento della qualità.

Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:



## CARTA DEI SERVIZI SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

- Favorire lo sviluppo del lavoro di equipe e la personalizzazione degli interventi educativo e di socializzazione;
- Garantire il costante aggiornamento.  
Sono stati implementati programmi e momenti formativi aventi ad oggetto la prevenzione e la tutela rispetto all'emergenza sanitaria in corso rivolti a :
  - Operatori
  - Familiari , caregiver, AdS
  - Persone con disabilitàrealizzati attraverso linguaggi semplici, immagini, video e tutte le forme necessarie per essere fruibili da tutti.

### **8. PRESTAZIONI AGGIUNTIVE**

#### **Apertura anticipata del servizio**

Per agevolare ulteriormente le esigenze familiari e per permette anche ai mezzi di trasporto Comuni di ottimizzare le proprie risorse, lo SFA fornisce una flessibilità d'ingresso al servizio.

#### **ALLEGATI:**

- Allegato A Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio da parte dei soggetti inseriti presso lo SFA.
- Allegato B Questionario di gradimento rivolto ai famigliari degli utenti inseriti presso lo SFA
- Allegato C Documento illustrativo dei tempi e delle modalità di coinvolgimento delle famiglie.
- Allegato D Modulo di segnalazione, reclamo, suggerimento, apprezzamento.
- Allegato E autorizzazione assunzione farmaci
- Allegato F Modulo per il consenso privacy