



Carta del Servizio  
Servizio di Formazione all'Autonomia

**NOI GENITORI Cooperativa Sociale onlus**

**Sede legale** Via XXIV Maggio 4/e Erba (Co)

**Sedi operative**

- Erba, Via XXIV Maggio 4/e

- Alzate Brianza, Via Giovanni Paolo II n° 245

**Codice fiscale e partita IVA** 02158360137

**Forma giuridica** Società per Azioni

**Tipologia Cooperativa sociale** di tipo A

**Data di costituzione** 09/11/1994

**N. Albo Nazionale Cooperative** A104299

**N° Albo Regionale Cooperative** 265

**Codice ATECO** 88.1

**RIFERIMENTI GESTIONALI**

**MAZZA BRUNO**

Presidente Noi Genitori onlus

Tel. fisso. 031 641522

bruno.mazza@cooperativanoigenitori.it

**EMANUELA LAMPERTI**

Direttore Noi Genitori onlus

Tel. mobile 339 5498761

emanuela.lamperti@cooperativanoigenitori.it

**GIORGIO COLOMBO**

Coordinatore SFA

Tel. mobile 338 6217925

giorgio.colombo@cooperativanoigenitori.it

## *1 principi fondamentali della carta dei servizi*

Il Decreto legge 12 maggio 1995, n.163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, prevedeva l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie Carte dei servizi sulla base di schemi generali di riferimento. I contenuti della Carta dei Servizi Sociali si ispirano a sei principi fondamentali, previsti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

### **1° Eguaglianza:**

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, neppure la localizzazione geografica può essere ragione di una differenza nel diritto.

### **2° Imparzialità:**

I soggetti erogatori hanno l'obbligo d'ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, (cittadini utenti/clienti) a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **3° Continuità:**

L'erogazione dei servizi pubblici deve essere continua, regolare e senza interruzioni.

### **4° Diritto di scelta:**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

### **5° Partecipazione:**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I soggetti erogatori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

### **6° Efficienza ed efficacia:**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

Efficacia è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare. Capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati rispetto agli utenti in carico.

Efficienza è la capacità di risposta del servizio al bisogno che si deve soddisfare rapportata ai costi di gestione per il raggiungimento dell'obiettivo target da raggiungere.

## Indice

- Lettera di benvenuto.....	pag 1
- Abstract servizio SFA.....	pag 3
- Parte prima Il Servizio di Formazione all'Autonomia.....	pag 5
1. Contesto normativo di riferimento.....	pag 5
2. Organizzazione dei moduli formativi.....	pag 6
3. Contenuti dell'offerta formativa.....	pag 7
4. Modalità di fruizione del servizio.....	pag 10
- Parte seconda Il sistema formativo Noi Genitori.....	pag 19
- Parte terza Responsabilità ambientale.....	pag 22



## Lettera di benvenuto

benvenuto alla Noi Genitori, un'impresa sociale di comunità che dal 1994, attraverso il suo Sistema Formativo, un insieme integrato di progetti e servizi, risponde ai bisogni delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

Questa Carta del Servizio ti porterà a conoscere uno specifico servizio, lo SFA, ma ti guiderà anche alla scoperta del sistema Noi Genitori nel suo complesso e nella sua ricchezza di interazione tra servizi, competenze e risorse.

La carta esprime l'identità di un servizio della nostra Cooperativa e come tutte le identità è complessa, in evoluzione ma allo stesso tempo specifica e originale.

Attraverso la sua articolazione interna, lo scorrere dei capitoli racconta l'ispirazione culturale e valoriale, le linee guida pedagogiche, gli obiettivi educativi, la direzione e l'itinerario lungo il quale ci stiamo muovendo.

Dal territorio siamo nati e ad esso restituiamo un documento pubblico di impegni e responsabilità che esprime anche un modo di pensare, uno stile di lavoro aperto, trasparente, comunicativo e sollecitatore di partecipazione.

In modo particolare ci rivolgiamo a coloro che maggiormente sono interessati a conoscere le scelte organizzative del servizio, tecnici e famiglie, ribadendo il diritto alla scelta consapevole e libera.

Infine scriviamo perché ci aiuta a migliorare, perché attraverso l'esercizio narrativo, ripensiamo al nostro operato, al nostro modo di fare sintesi di bisogni, attese, speranze dei diversi attori sociali che con noi abitano questo territorio, arrivando così a meglio definire obiettivi, metodologie e i progetti di domani.

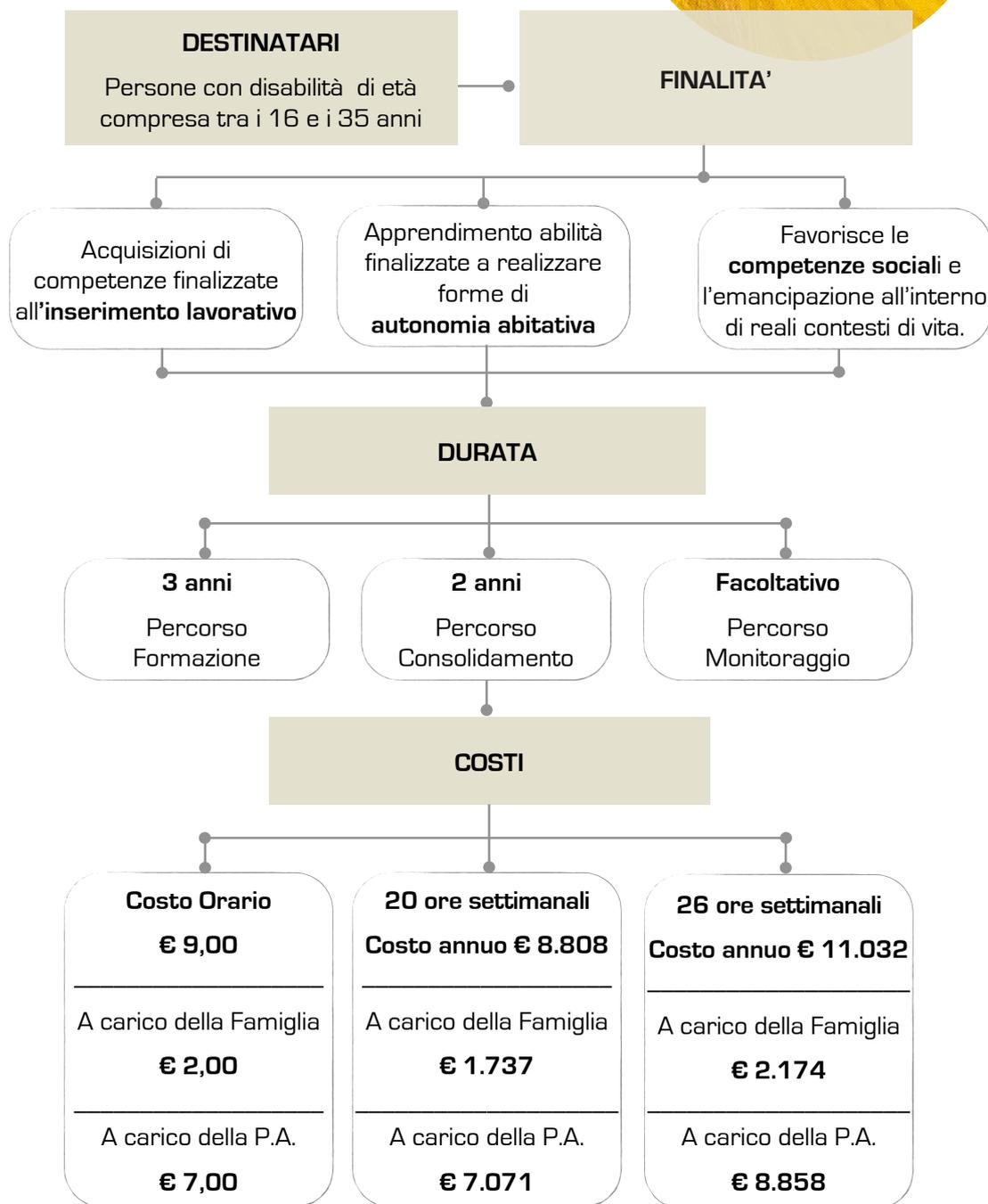
Emanuela Lamperti  
Direttore Noi Genitori onlus



[www.cooperativanoigenitori.it](http://www.cooperativanoigenitori.it)

# Abstract servizio SFA

# 3





[www.cooperativanoigenitori.it](http://www.cooperativanoigenitori.it)

## 1. Contesto normativo di riferimento

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale si intende fornire tutte le informazioni relative al Servizio di Formazione all'Autonomia (S.F.A.) della Noi Genitori Società Cooperativa Sociale Onlus e rappresenta un requisito indispensabile per l'accreditamento, la contrattualizzazione, l'erogazione dei servizi e la realizzazione degli interventi.

La Carta dei Servizi è un patto che Noi Genitori onlus stringe con propri destinatari: rappresenta cioè l'impegno a fornire agli utenti certi livelli di servizi e contemporaneamente, è un importante veicolo di comunicazione interna ed esterna.

La cooperativa Noi Genitori rende pubblica la propria Carta dei Servizi dello S.F.A. dalla quale sarà possibile conoscere nello specifico:

- la sua funzione e il suo scopo;
- la sua organizzazione;
- le modalità di funzionamento;
- i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità del servizio;
- le modalità di rilevazione della soddisfazione, dei suggerimenti e dei reclami in funzione del miglioramento continuo.

I Servizi Formazione all'Autonomia sono regolati in base alla deliberazione della Regione Lombardia del 19 maggio 2008, n° VIII/0072857433 "definizione dei requisiti minimi per il funzionamento dell'unità di offerta Servizio di Formazione all'Autonomia per persone disabili". La delibera definisce lo S.F.A. come un **servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili di età compresa tra i 16 e i 35 anni, che per le loro caratteristiche necessitano di interventi a supporto e sviluppo di abilità e autonomie spendibili per il proprio futuro nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale.**

Lo **S.F.A.** concorre insieme al **C.S.E.** e al **C.D.D.** a formare la rete regionale dei servizi socio assistenziali e socio sanitari diurni rivolti alle persone con disabilità.

## 2. Organizzazione dei moduli formativi

Le **finalità del servizio** si muovono all'interno di due direttrici, il **lavoro e la vita indipendente**, evidenziando la centralità della condivisione del progetto tra utente, famiglia, ente inviante e Cooperativa.

In particolare i percorsi sono finalizzati a promuovere:

1. l'acquisizione e il consolidamento di competenze sociali;
2. l'apprendimento di abilità specifiche di autonomia personale, relative al contesto domestico e alle regole della convivenza familiare, finalizzate a forme di residenzialità in piccolo gruppo e in autonomia dalla famiglia;
3. l'acquisizione di abilità finalizzate all'inserimento lavorativo.

Il **Servizio si articola in 3 distinti percorsi formativi** individualizzati. Lo S.F.A. è stato definito un servizio leggero per i minimi standard strutturali richiesti.

A livello contenutistico la Noi Genitori onlus traduce tale leggerezza in un servizio minimamente standardizzato, in un'offerta formativa flessibile, basata su un modello organizzativo che massimizza la possibilità di costruire percorsi individualizzati, tesi a soddisfare i reali bisogni della persona.

Proprio la pluridimensionalità dei bisogni adulti, fa dello SFA un servizio nel quale si pensa e si realizza concretamente il cosiddetto progetto di vita, che pur ancora in divenire nell'età dell'adolescenza, richiede obiettivi legati alle esigenze della vita reale e modalità adulte di perseguimento di tali obiettivi.

Sulla scia delle esperienze formative precedenti e talvolta in concomitanza con la formazione scolastica, lo SFA accompagna la persona a vivere la propria adultità nella società con un'identità e un ruolo.

Lungi dall'essere un'esperienza totalizzante, il nostro pacchetto formativo, offre esperienze selezionate che completano il tempo del vissuto più che riempirlo, contribuiscono a soddisfare i bisogni di relazione, di competenze e autodeterminazione.

Le attività connesse al percorso individuale si realizzano prevalentemente attraverso il coinvolgimento delle risorse strutturali e strumentali del territorio e del contesto di vita della persona.

La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti e sempre in base al progetto individualizzato che prevede momenti intermedi di verifica e di riprogettazione.

# 7

La frequenza della SFA ha una durata massima di 5 anni, che trova la sua ragion d'essere in una scansione di traguardi intermedi così articolati:

## 1. Modulo formativo

Ha una durata massima di 3 anni, all'interno del quale vengono realizzati interventi e attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato.

## 2. Modulo di consolidamento

Della durata di 2 anni è riservato alle persone che non hanno raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo prevede una graduale riduzione della frequenza allo S.F.A. fino alla dimissione.

## 3. Modulo di monitoraggio

Modulo è facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano di interventi di sostegno temporaneo da parte dello S.F.A., per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi.

Dopo la scadenza del periodo massimo di 5 anni, è previsto un intervento di intensità limitata.

## 3. *Contenuti dell'offerta formativa*

L'offerta formativa è articolata in 3 percorsi, ognuno dei quali finalizzato al raggiungimento di specifici obiettivi.



Concretamente ogni utente inserito nello SFA svolge le attività di uno dei tre "pacchetti formativi" che maggiormente si adattano ai suoi bisogni, offrendo esperienze assenti nel contesto di vita attuale della persona. Naturalmente è prevista la possibilità di costruire progetti individualizzati attingendo alle attività di ciascuno dei 3 percorsi integrandoli in modo del tutto originale e personale.

## **A. Competenze sociali**

- Muoversi autonomamente nel proprio contesto di vita
- Organizzare il proprio tempo
- Avere cura di sé
- Interesse e relazioni sociali.

Il percorso favorisce l'acquisizione di alcune competenze sociali di base, non nell'ambito di situazioni di laboratorio ma all'interno di reali contesti di vita e in modo trasversale, attraverso la realizzazione di interventi che impattano direttamente sulla vita della comunità di appartenenza.

Gli interventi nascono dalla consapevolezza della reciproca influenza tra società e soggetti disabili. Alla necessità di pensare interventi formativi che aiutano realmente i soggetti ad instaurare un rapporto positivo e integrato con l'ambiente, si unisce l'urgenza di intervenire sul contesto sociale, al fine di ridurre i pregiudizi e le chiusure, contrastando il rischio dell'esclusione e promuovendo al contrario una cultura di rispetto delle differenze.

Le attività proposte fanno muovere il soggetto nella realtà e secondo i suoi tempi come cittadino che usufruisce di servizi ma ne offre anche, con un'identità che non lascia il ricordo del limite ma della risorsa. A titolo puramente esemplificativo:

### **- Progetto tempo libero ricreativo e sportivo**

Secondo un percorso a tappe (sperimentare, scegliere, approfondire) il progetto guida la persona a divenire consapevole, attiva e partecipe nelle proprie scelte ricreative.

L'intervento ricreativo si concretizza in uscite settimanali, durante il fine settimana, il tardo pomeriggio o la sera dei giorni feriali, con la possibilità di scelta tra più alternative.

Le proposte sportive sono legate ad allenamenti settimanali e partecipazioni a campionati e manifestazioni nei weekend.

Elemento qualificante del progetto è il legame con il territorio in cui vengono individuate le proposte in base alla fattibilità e ai desideri e interessi dei ragazzi.

### **- Laboratori artistici e teatrali**

Attraverso la progettazione e la realizzazione di spettacoli artistici e teatrali, rappresentati sul territorio, il progetto mira a realizzare un intervento riabilitativo globale sulla persona e riguarda pertanto più aree di intervento socio educative:



# 9

dall'autonomia personale, alla comunicazione, all'orientamento, all'area relazionale e infine all'integrazione sociale.

Gli obiettivi del progetto sono favorire l'acquisizione di competenze, promuovere, a livello sociale, una positiva cultura sulla disabilità, favorire l'inclusione sociale attraverso lo scambio con altre realtà e istituzioni.

## **B. Formazione alla vita indipendente**

1. Sviluppo delle autonomie personali e sociali;
2. Esperienze di vita sociale al di fuori dell'ambito familiare;
3. Riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali;
4. Confronto, formazione e supporto per le famiglie sul tema dell'autonomia, del distacco, della costruzione di un progetto di vita indipendente, con particolare attenzione al tempo del "Durante noi".

L'emancipazione dalla famiglia, intesa come appropriazione di un ruolo adulto riconosciuto ed eventuale possibile esordio di una vita indipendente, è processo assai delicato per le persone disabili e per le loro famiglie.

Il percorso accompagna la persona, sostenendola affettivamente ed emotivamente, ad acquisire un ruolo adulto nella famiglia e ad affrontare e vivere la fase di emancipazione da essa, attraverso esperienze di residenzialità temporanea e progetti vacanza.

Gli interventi sono realizzati in una logica di rete tra cooperativa sociale, famiglia e altri ambiti occupazionali, relazionali, di tempo libero, in cui il soggetto è impegnato.

Questa sinergia costituisce un valore aggiunto che lega, anche attraverso un pensiero pedagogico condiviso, le diverse esperienze di vita, evitando la frammentazione.

### **- Scuola di vita autonoma**

Consiste nella fruizione, da parte delle persone con disabilità, di proposte diurne e residenziali differenziate per livello di autonomia ed assistenza, e per articolazione temporale (esperienze di intere settimane e/o week end).

Le esperienze sono svolte, in affiancamento con le figure educative, in una casa che, per l'articolazione degli spazi e scansione dei tempi, crea un'atmosfera accogliente e consente riflessioni e pratiche di relazione con altri, attenzione e collaborazione al bene comune ed ai bisogni dei singoli, discussione e condivisione di scelte, autodeterminazione e gestione del proprio tempo.

## **C. Formazione al lavoro**

1. Potenziamento delle competenze cognitive e delle abilità
2. Riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro.

Il percorso, riconosce nell'attività lavorativa uno strumento essenziale per conseguire l'autosufficienza, la socializzazione e la realizzazione personale.

Attraverso un itinerario a tappe, esso favorisce l'acquisizione dei prerequisiti per l'assunzione di un'identità e un futuro inserimento lavorativo.

Gli ambiti di intervento sono legati alle reali possibilità offerte dal territorio e alle attitudini personali.

### **- Formazione e stage**

La formazione e gli stage vengono svolti presso i laboratori di formazione al lavoro della Noi Genitori, in aziende o luoghi di lavoro individuati sul territorio.

L'affiancamento educativo è previsto con intensità modulare in base al progetto individualizzato, fino al raggiungimento della completa autonomia.

### **- Training di educazione razionale-emotiva**

Prevede la strutturazione di spazi d'incontro di gruppo e/o individuali, coordinati dal consulente psicologo e/o dall'operatore al fine di conseguire lo sviluppo di alcune competenze necessarie in ambito occupazionale:

- comunicare efficacemente;
- sviluppare un pensiero metacognitivo che favorisca il controllo delle emozioni;
- sviluppare abilità di problem solving.

## *4. Modalità di fruizione del servizio*

### **Destinatari**

Lo S.F.A. può accogliere persone con disabilità di età compresa tra i 16 anni e i 35, che per livelli di competenza, potenzialità e compromissione non richiedono servizi ad alta protezione ma interventi di supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie.

Sono escluse le persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.

Il servizio può inoltre accogliere persone 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.

### **Ammissione e dimissioni**

La richiesta di inserimento è proposta, a seguito di valutazione della situazione clinica e sociale, dai servizi sociali territoriali.

Nel caso di minori, oltre al servizio sociale del Comune, la richiesta è formulata dall'operatore dell'Unità Operativa di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza.

Una volta giunta la richiesta di inserimento la Noi Genitori:

- A. valuta l'ammissibilità della richiesta;
- B. se idonea la inserisce in lista di attesa;
- C. accertata la disponibilità di posto e la congruità della richiesta, richiede al Comune di residenza l'impegno di spesa per l'assunzione dell'onere della retta.

Solamente dopo il formale impegno di spesa da parte del Comune, la Noi Genitori procederà con la fase dell'inserimento che prevede le seguenti azioni:

- incontro con i servizi inviati per una approfondita presentazione del caso sul piano clinico e sociale;
- Incontri con la famiglia/tutore/amministratore di sostegno per raccogliere preziose informazioni per una migliore conoscenza della persona e per verificare le aspettative ed i desiderata della famiglia e/o della persona disabile;
- raccolta di informazioni circa la possibilità di stipulare una convenzione con la Pubblica Amministrazione;
- individuazione del percorso formativo più idoneo al soggetto e degli operatori referenti del progetto;
- osservazione dell'utente nell'ambito delle attività del servizio S.F.A. per un totale di 30 ore, al fine di permettere una conoscenza diretta dell'utente da parte dei tecnici del servizio e della proposta formativa da parte dell'utente.

La decisione finale in merito alla scelta del percorso formativo più idoneo consegue dal confronto tra i tecnici della Noi Genitori, quelli dei servizi inviati la famiglia e l'utente.

L'inserimento deve essere preceduto dalla stipula della convenzione che regola i rapporti tra ente inviante e Cooperativa.

A seguito della decisione di inserimento, si procede all'apertura del fascicolo personale e alla stesura del progetto educativo individualizzato.

### **Gestione della lista di attesa**

Per garantire a tutti i cittadini i tempi e le medesime condizioni di accesso al Servizio dello SFA, nel caso si verificasse l'impossibilità di inserimento per esaurimento dei posti disponibili, viene stilata una lista d'attesa in ordine cronologico dalla data di richiesta.

### **Fascicolo personale e progetto educativo personalizzato**

Il fascicolo personale contiene:

1. scheda anagrafica;
2. documentazione presentata al momento dell'ingresso e prodotta durante la fase dell'osservazione;
3. Progetto Educativo Individualizzato nel quale sono dettagliati: Obiettivi individuali specifici, i Tempi di realizzazione, le Attività e le modalità adottate, la Tempistica delle verifiche periodiche e il loro esito e la Valutazione finale che attesta gli obiettivi raggiunti e la conseguente dimissione o la necessità di un ulteriore modulo di consolidamento.

Il Progetto Individualizzato è elaborato di comune accordo con l'ospite, con i familiari, tutore, amministratore di sostegno ed equipe territoriali.

4. Schema settimanale delle attività.
5. Verbale incontri con familiari/tutore/amministratore di sostegno e referenti territoriali.
6. Diari e registri utente.
7. Autorizzazioni e documenti privacy e certificato per la pratica sportiva.
8. Eventuale altra documentazione proveniente da altri servizi.

### **Rapporto con le famiglie e con l'ente esterno**

Si prevede almeno un incontro annuale di verifica con i familiari o con chi esercita la tutela, unitamente ai referenti territoriali dell'ospite, relativamente alla salute e alle condizioni di bisogno.

Altri incontri potranno essere calendarizzati a partire da richieste provenienti da ciascuna delle parti (servizio, ospite, famiglia, tutore e servizi pubblici territoriali).

# 13

## Tempi di apertura e modalità di fruizione del servizio

Lo SFA è aperto dal **lunedì** al **venerdì** dalle **8.30** alle **16.30** con la possibilità di estendere l'orario al **sabato** e alla **domenica**, o in orari posticipati o anticipati in relazione a quanto previsto dal Progetto Individuale. Le **settimane annue** di apertura sono indicativamente **45**.

Sono previste tre diverse modalità di frequenza, condivise con l'ospite, la sua famiglia e il servizio territoriale inviante:

- **Accesso con un monte ore personalizzato.**
- **Accesso a MEDIA frequenza (15/20 ore settimanali).**
- **Accesso con ALTA frequenza (21/25 ore settimanali)**

ESEMPIO FASCE ORARIE DI FREQUENZA AL SERVIZIO

8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	1	2	3	4	5	6	7
Formazione				Pranzo		Formazione		Formazione e Cena				Notte e Colazione											
FASCIA DIURNA									FASCIA SERALE							FASCIA NOTTURNA							

## Standard del personale

Le figure professionali che operano nello S.F.A. garantiscono adeguati interventi personalizzati sia sotto il profilo socio-integrativo sia lavorativo.

Per quanto riguarda il raggiungimento degli standard di accreditamento è garantita la presenza di personale secondo la normativa regionale di riferimento.

### OPERATORI E FUNZIONI DEL SERVIZIO SFA

Coordinatore	<ul style="list-style-type: none"><li>- E' garante e supervisore della programmazione educativa;</li><li>- organizza, coordina e valuta l'operato dell'équipe educativa;</li><li>- monitora l'andamento dei progetti individuali;</li><li>- garantisce lo scambio tra il servizio ed altri interlocutori, pubblici e privati.</li></ul>
Operatore socio educativo	<p><b>Il numero degli operatori è proporzionato al numero di Progetti individuali attivi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- predispone e realizza il progetto individuale;</li><li>- monitora e gestisce le singole attività ed il rapporto quotidiano con la persona;</li><li>- partecipa alla valutazione del progetto individuale e della programmazione generale.</li></ul>
Psicologo	<ul style="list-style-type: none"><li>- Collabora con l'équipe nella definizione del progetto individuale;</li><li>- collabora alla definizione della programmazione generale del servizio;</li><li>- svolge una funzione di supervisione degli operatori;</li><li>- sostiene e accompagna i processi evolutivi della famiglia.</li></ul>
Facilitatore Sociale	<p><b>Esperto delle dinamiche sociali e relazionali, in ambito familiare, lavorativo e sociale:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- promuovere la partecipazione e porta il gruppo ad adottare soluzioni aperte e condivise;</li><li>- è un mediatore verso la complessità della vita sociale;</li><li>- facilita e promuove lo sviluppo di relazioni positive e di contesto sempre più inclusivo.</li></ul>
Servizio civile	Affianca gli operatori nel loro operato e svolge una funzione solidale e partecipativa.
Volontari	Costituiscono una risorsa valoriale e concreta determinate in quanto rafforzano il legame al territorio e portano motivazione e esperienze insostituibili.

Al fine di facilitare l'identificazione del personale operante nella struttura, tutti gli operatori del Servizio sono dotati di cartellino di riconoscimento con foto, nome, cognome e qualifica.

## **Regolamentazione delle assenze**

Le assenze dovranno essere comunicate tempestivamente alla cooperativa. In caso di assenze per infortunio avvenuto durante la frequenza al servizio SFA la relativa certificazione medica dovrà pervenire tempestivamente, entro le 24 ore, per consentire l'assolvimento degli obblighi nei confronti degli istituti assicurativi.

Le assenze immotivate, se ripetute, possono essere causa di dimissione dal servizio.

## **Soci Fruttori**

In sede di ammissione di un nuovo utente, allo scopo di favorire il perseguimento degli scopi sociali con la partecipazione diretta e la conoscenza delle attività e del funzionamento della struttura, è richiesto ad un familiare di aderire alla Cooperativa in qualità di socio fruitore tramite la sottoscrizione della relativa quota associativa.

Ogni variazione di residenza deve essere sollecitamente comunicata alla Cooperativa.

## **Copertura assicurativa**

Gli utenti e il personale sono coperti da una polizza di responsabilità civile per danni verso terzi e dall'assicurazione INAIL contro il rischio infortunio laddove previsto dalla normativa vigente.

## **Sostenibilità economica**

La sostenibilità economica è assicurata dai contributi da convenzione con l'ente pubblico e da quello da parte dei familiari degli utenti che frequentano il servizio SFA.

### **- Contributo da ente pubblico**

La retta socio-assistenziale individuale a carico dei Comuni è fatturata mensilmente e comprende le prestazioni previste dalle norme in materia di autorizzazione al funzionamento.

Dalla retta sono esclusi i costi per i progetti vacanze e per il trasporto da e per la sede operativa della cooperativa Noi Genitori. È inoltre prevista una quota forfetaria per il progetto di inserimento.



# 15

## - Contributo da famiglie

Alle famiglie degli utenti è richiesto il pagamento di una quota forfetaria riferita al progetto d'inserimento.

Per la frequenza al Progetto Formativo è prevista una quota forfetaria mensile per 11,5 mensilità, a parziale copertura delle spese di gestione del Servizio. Tale quota è diversificata per l'intensità di frequenza al netto dell'iva a norma di legge e non comprende eventuali costi per l'utilizzo mezzi di trasporto pubblici utilizzati per le attività.

### PROGETTO DI INSERIMENTO

Tipologia	Contributo forfetario
Famiglia	73 €
Ente Pubblico	290 €
<b>Totale contributo</b>	<b>363 € oltre iva a norma di legge</b>

Modulo formativo

### MONTE ORE PERSONALIZZATO

Tipologia	Contributo orario per attività formativa
Famiglia	2 €
Ente Pubblico	7 €
<b>Contributo orario</b>	<b>9,00 € oltre IVA</b>

Modulo formativo

### MEDIA FREQUENZA 15/20 ore settimanali

Tipologia	Contributo mensile	Contributo annuo
Famiglia	151 €	1.737 €
Ente Pubblico	615 €	7.071 €
<b>Totale contributo</b>	<b>766 € oltre IVA</b>	<b>8.808 € oltre IVA</b>

Modulo formativo

### ALTA FREQUENZA 21/26 ore settimanali

Tipologia	Contributo mensile	Contributo annuo
Famiglia	189 €	2.174 €
Ente Pubblico	770 €	8.858 €
<b>Totale Contributo</b>	<b>959 € oltre IVA</b>	<b>11.032 € oltre IVA</b>

Gli importi sopra esposti possono subire variazioni in relazione a specifici regolamenti o accordi di Comuni, Aziende speciali o Consorzi di Comuni.

L'ammontare della quota di contributo da famiglia, così come l'eventuale decurtazione per assenze, vengono deliberate annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Noi Genitori. Ogni variazione dell'importo e delle decurtazioni sarà comunicata tempestivamente alle famiglie. Tale quota si riferisce alle spese ordinarie previste dalla programmazione annuale.

Eventuali attività straordinarie per le quali è richiesta previamente l'adesione individuale, possono comportare contributi aggiuntivi, stabiliti di volta in volta. Il pagamento della retta mensile avviene, dietro emissione di regolare fattura, tramite R.I.D., da effettuarsi entro la fine del mese successivo a quello di emissione della fattura.

## **Ubicazione e accessibilità**

La sede del Servizio Formazione Autonomia è in via XXIV Maggio 4/e, nel cuore della città di Erba, facilmente raggiungibile da diverse reti dei mezzi pubblici, vicinissima al centro.

Lo S.F.A. fa riferimento all'ambito territoriale della ATS Insubria.

## **Prestazioni alberghiere**

I pasti sono consumati presso la sede della cooperativa, in ristoranti o punti di ristoro del territorio. Il costo del singolo pasto è indicativamente di 5,00 euro ed è compreso, se previsto, nella retta per la Media e Alta frequenza.

L'ammontare di tale importo è stabilito annualmente dall'amministrazione della Noi Genitori e può essere organizzato anche attraverso l'acquisto di buoni pasto.

## **Progetto vacanza**

Si tratta di un servizio a valenza formativa e sociale reso a pagamento, il costo effettivo del progetto viene di volta in volta definito e addebitato alle famiglie. In armonia con le finalità generali dello SFA, il Progetto Vacanze si adatta alle esigenze e alle capacità delle persone con disabilità frequentanti i 3 moduli.

I criteri che orientano il progetto sono:

- **Extraterritorialità:** privilegiano soggiorni fuori dal territorio di residenza per favorire la conoscenza di ambienti nuovi.
- **Confort:** coinvolgiamo le persone con disabilità nella gestione del soggiorno promuovendo lo stare insieme, lo svolgimento di compiti e mansioni finalizzate al bene comune pur in un contesto di relax e riposo.

- **Contatto con la natura:** privilegiamo soggiorni in contesti naturali con la finalità di promuovere il benessere.
- **Continuità educativa:** se possibile favoriamo la presenza degli operatori che lavorano nei moduli dello SFA poiché hanno una conoscenza profonda degli utenti e possono favorire una fitta rete di situazioni educative. Inoltre, la conoscenza pregressa delle abitudini quotidiane permette di discernere tra resistenze al nuovo e rifiuti motivati, spingendo così sul pedale della sperimentazione.
- **Fornitori:** la nostra scelta, è anche per le vacanze, quella di ricercare fornitori che esplicitino comportamenti e processi etici e di responsabilità ambientale.

### **Sistema di rilevazione della qualità percepita**

la Noi Genitori ha implementato, da tempo, un sistema di raccolta dati relativo al grado di soddisfazione delle famiglie (o di chi ha la protezione giuridica) attraverso la somministrazione di un questionario appositamente predisposti.

La rilevazione è eseguita con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersi dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà fatta attraverso una comunicazione scritta agli interessati.

Riteniamo che l'introduzione d'indagini sistematiche sul grado di soddisfazione degli utenti, dei familiari, operatori e collaborazioni territoriali sia fondamentale per raccogliere informazioni utili al continuo miglioramento dei servizi offerti al territorio.

### **Visite al servizio**

I familiari degli utenti, gli operatori dei Servizi territoriali e chiunque manifesti un interesse, possono accedere alla struttura, concordando preventivamente modalità e tempi con il Responsabile del Servizio.

### **Privacy**

In ottemperanza agli adempimenti richiesti dal Regolamento UE 2016/679 che "garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti delle libertà fondamentali, nonché della dignità della persona", si chiede agli utenti stessi o ai loro familiari l'autorizzazione scritta per il trattamento dei dati personali e dei "dati sensibili".

Sarà richiesto il consenso per la diffusione d'immagini (fotografie, filmati, opuscoli, ecc.) che riguardano gli utenti in occasione dell'allestimento di stands, mostre, concorsi, riprese televisive aventi come scopo l'illustrazione dell'attività del centro o in generale il tema della disabilità.

## **Rilascio certificazione delle rette ai fini fiscali**

In conformità e per i fini previsti dalle leggi vigenti, la cooperativa Noi Genitori rilascia, a chiusura del bilancio di esercizio in tempo utile, ai richiedenti ed aventi diritto una certificazione avente ad oggetto il pagamento annuale della retta e la sua composizione al fine di consentirne la deduzione o la detrazione fiscale.

## **Gestione dei reclami**

Qualsiasi segnalazione o reclamo scritto o telefonico, va indirizzato al Presidente della Noi Genitori, il quale individuate le cause, con il referente della funzione interessata, mette a punto le modalità d'azione per la risoluzione dei problemi.

La Noi Genitori prevede inoltre sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza attraverso appositi strumenti.

I reclami possono essere segnalati telefonicamente al numero 031641522, per via telematica [bruno.mazza@cooperativanoigenitori.it](mailto:bruno.mazza@cooperativanoigenitori.it) o di persona, richiedendo un appuntamento alla segreteria sociale.

## **Garanzie di continuità assistenziale**

Il servizio, in caso di urgenze o in caso di trasferimento in altra Unità di offerta, mette a disposizione tutte le informazioni inerenti al percorso effettuato dall'utente e se richiesto una relazione di dimissione.

## **Riferimenti operativi**

Per informazioni o approfondimenti rivolgersi a:

**Emanuela Lamperti**, Direttore Noi Genitori

Telefono Fisso 031 641522 - Mobile 339 5498761

[emanuela.lamperti@cooperativanoigenitori.it](mailto:emanuela.lamperti@cooperativanoigenitori.it)

## La filiera dei servizi

Il Sistema Formativo mira a rispondere, nel modo più efficace, ai bisogni evolutivi, di cura e assistenza delle persone con disabilità attraverso un progetto flessibile, in grado di adattarsi alla realtà dei bisogni educativi ed alle opportunità inclusive offerte dal contesto territoriale.

Tale flessibilità si traduce nella capacità del servizio di non appiattirsi su una risposta standard e consolidata ma di rinnovarsi nella ricerca di soluzioni formative, attraverso l'accoglimento di proposte esterne e la realizzazione di progetti formativi articolati su diversi livelli.

Il Sistema Formativo per persone con disabilità è così strutturato:

### Servizi Diurni

- Servizio di Formazione all'Autonomia.
- Centro Diurno Disabili.
- Centro Socio Educativo.

### Servizi Residenziali

"Casa Lorenza" percorsi di autonomia abitativa.

### Servizi di Tempo Libero e Sport

Progetto "Fuori Orario".

### Servizio di Fisioterapia.



## Centro Socio Educativo

Prima Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA), nell'ottobre 2008, recependo quanto previsto dalle DD.G.R. n. 20763 e n. 20943 del 16 Febbraio 2005, il servizio si è trasformato in Centro Socio Educativo (CSE), qualificandosi come servizio diurno a carattere sociale.

Rappresenta il servizio storico della Cooperativa: la sua apertura nel 1994 ha coinciso con la nascita dell'ente stesso.

Accoglie persone disabili in possesso di discrete autonomie personali e capacità relazionali, di adattamento e comunicazione, garantendo un rapporto educativo formativo e assistenziale di 1 educatore ogni 5 utenti.

Il CSE è articolato in due moduli formativi specialistici: Junior, Senior ciascuno dei quali caratterizzato dalla presenza di un'équipe costituita da un coordinatore educativo, educatori psicologi, tecnici di settore e volontari.

Mira al conseguimento dell'inclusione sociale attraverso attività riguardanti 5 aree di intervento: **autonomia personale, integrazione sociale, psicomotoria, formazione lavorativa, culturale espressiva.**

## Centro Diurno Disabili

Il Centro Diurno (CDD) rappresenta un riferimento formativo e assistenziale per le persone con disabilità grave e gravissima dei 26 Comuni del Distretto Erbeso.

E' gestito dalla Noi Genitori in coprogettazione con il Consorzio Erbeso Servizi alla Persona e normato dalla DGR 18334/04.

Per le famiglie, il CDD è anche "struttura d'appoggio", che prevede spazi educativi, ricreativi e assistenziali diversificati, necessari per consentire il mantenimento del proprio parente all'interno degli spazi familiari, evitando o posticipando l'eventuale istituzionalizzazione.

Secondo quanto stabilito dalla DGR 23/07/2004 n. VII/18334, il CDD è definito "un'unità di offerta semiresidenziale per persone disabili gravi di età superiore ai 18 anni e di norma, fino ai 65".

Il Centro Diurno Disabili è articolato in due moduli, Junior e Senior e prevede diverse tipologie di attività socio sanitarie, riabilitative, socio riabilitative, educative inerenti a 5 aree di intervento: **emotivo-affettivo-relazionale, espressiva, psicomotoria, cognitiva, autonomia personale e sociale.**

## Casa Lorenza

è un'abitazione bella ed ecologica in cui sentirsi a casa propria, essere ascoltati, riconosciuti, incoraggiati e sostenuti.

Essere amici, prendersi cura degli altri, imparare, riposare, chiacchierare, cucinare insieme, fare le pulizie, leggere il giornale, vedere un film, raccontarsi i propri sogni e desideri.

Casa Lorenza è un'abitazione nella quale le persone con disabilità vivono un'esperienza di una "vita adulta", per accrescere le proprie autonomie, emanciparsi gradualmente, e in sicurezza, dalle proprie famiglie.

Investire nel "durante noi" consente di trovare soluzioni a misura d'uomo grazie alle quali le persone con disabilità non saranno solo assistite ma contribuiranno a curarsi, generando, tra l'altro, risparmi economici per l'intera comunità.

Abitare Casa Lorenza è possibile solo grazie all'assunzione di responsabilità da parte della Cooperativa e della Fondazione Noi Genitori insieme a tanti donatori che consentono di rendere sostenibili i costi alle famiglie.

Intorno a questa bella e vitale iniziativa si è creato affetto, coesione, sostegno e partecipazione.

A Casa Lorenza si realizza il principio di sussidiarietà, un termine antico per indicare che i problemi si possono risolvere insieme con un'alleanza tra imprese cittadini e istituzioni, che sempre di più sono oggi chiamati ad usare le proprie capacità anche per i beni comuni.



Nel autunno del 2009 la Cooperativa inaugura la nuova sede, la prima di proprietà di 1.300 MQ. Il progetto nasce dall'esigenza di accogliere nuove persone con disabilità e ampliare l'offerta formativa, rendendola più completa e articolata, attraverso spazi più ampi e idonei.

9 anni dopo, nel gennaio del 2018, abbiamo completato un ampliamento pari al 50% della struttura esistente con l'aggiunta di nuovi spazi formativi e lavorativi.

La forma architettonica e la suddivisione degli spazi, progettati per soddisfare le esigenze di formazione delle persone con disabilità, si accompagnano ad una filosofia progettuale ecologica-sociale, nel rispetto della salute di chi abita e dell'ambiente, basata su principi di responsabilità ambientale, elementi di bioclima (orientamento, forma, luce, materiali comfort) e massimo sfruttamento delle energie rinnovabili (geotermia, solare e fotovoltaico).

Un mix di soluzioni efficaci in grado di assicurare alte prestazioni energetiche (edificio in classe A), significativi risparmi energetici e minime emissioni inquinanti in atmosfera.

Gli arredi, i materiali, come i colori, sono stati progettati al fine di creare uno spazio accogliente, sicuro e distensivo.

La realizzazione di questa importante opera è stata possibile grazie alla collaborazione che la Noi Genitori ha stretto con enti pubblici e privati del territorio e nazionali, accomunati dalla fiducia nel senso del progetto e nelle capacità imprenditoriali della Cooperativa.

