

CARTA DEI SERVIZI S.F.A.L. SERVIZIO FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA E AL LAVORO

AGGIORNATO GENNAIO 2024

Sede legale
Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
T. 02/96409059 r.a.
amministrazione@granello-coop.it
info@granello-coop.it
C.F. e Partita IVA 01666500127
REA n. VA – 199386
www.granello-coop.com

Direzione servizi socio educativi

Vicolo Santa Marta 9 | 21047 Saronno
direzioneeducativa@granello-coop.it

S.F.A.L. Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
sfal@granello-coop.it

S.F.A. SARONNO Vicolo S. Marta 9 | 21047 Saronno
sfa.saronno@granello-coop.it

S.F.A. Via Roma 35 | 21054 Fagnano Olona
sfa.fagnano@granello-coop.it

S.F.A. RM Via Patrioti 115 | 22070 Guanzate
sfarm.guanzate@granello-coop.it

C.S.E. Via Patrioti 115 | 22070 Guanzate
cse.guanzate@granello-coop.it

C.S.E. Via Roma 35 | 21054 Fagnano Olona
cse.fagnano@granello-coop.it

C.S.E. ACQUA Via Torricelli 23 | 21047 Saronno
cse.acqua@granello-coop.it

C.S.E. FUOCO Via G. Galilei 7 | 21047 Saronno
cse.fuoco@granello-coop.it

Spazio Lavoro

Via E. Mattei 141 | 21040 Cislago
spaziolavoro@granello-coop.it

Centro Stampa

Via C. Battisti 1511 | 21040 Cislago
T. 02/96382587
direzionestampa@granello-coop.it



SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento che offre agli ospiti e ai loro familiari, agli Enti pubblici e privati ed ai cittadini, un quadro preciso di conoscenze e informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e la modalità di funzionamento del Servizio di Formazione all'Autonomia e al Lavoro (SFAL) di Cislago.

La Carta costituisce uno strumento di tutela degli utenti e dei loro familiari poiché esplicita gli obiettivi, le prestazioni e i servizi offerti, le modalità da seguire nell'attuazione degli interventi e le procedure da rispettare nella gestione del servizio stesso.

Nella carta dei servizi vengono illustrate:

- le attività di formazione, educative che la Cooperativa IL GRANDELLO don Luigi Monza svolge in base alla conformazione del gruppo e alle caratteristiche individuali degli iscritti, non solo all'interno della propria sede di Cislago ma anche in alcuni ambienti esterni;
- le risorse messe a disposizione per il corretto funzionamento dei servizi offerti;
- le caratteristiche organizzative e le competenze professionali disponibili presso la Cooperativa IL GRANDELLO don Luigi Monza;
- la tipologia di persone che possono usufruire del servizio;
- le modalità di erogazione dei servizi;
- la modalità di gestione dei reclami da parte dei familiari e dagli operatori sociali coinvolti;
- la modalità con cui vengono gestite le azioni per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA "IL GRANDELLO"

La "**Cooperativa Sociale Il Granello don Luigi Monza**" lavora dal 1987 secondo i principi di inclusività e promozione del valore della persona in ogni momento della vita. Offre servizi educativi per **persone con disabilità fisiche e psichiche**, attraverso interventi di formazione e di inserimento lavorativo, attività socio-educative e di potenziamento e mantenimento di autonomie e capacità personali, favorendo la socializzazione e l'inclusione sociale. Le figure educative ogni giorno supportano le 250 persone che frequentano i servizi educativi a essere creatori della vita che desiderano, valorizzando risorse e unicità di ciascuno e favorendo lo sviluppo di autonomia e partecipazione alla vita comunitaria.

Il Granello opera per rendere il tessuto sociale sempre più inclusivo e coeso, sostenendo le **famiglie** e promuovendo collaborazioni con comuni, associazioni, realtà lavorative. Attualmente sono attivi i **Servizi di Formazione all'Autonomia**, i **Centri Socio Educativi**. Oltre a questi servizi diurni, il Granello ha sviluppato anche la parte residenziale con **Comunità alloggio**, progetti di **Palestra di Vita Indipendente** e **Appartamenti per l'autonomia**. Inoltre, è presente un centro **Stampa tipografica**, uno **Spazio lavoro** e **IN-perfezione**, un ristorante e bar, all'interno del Parco degli Aironi di Gerenzano che favoriscono l'integrazione lavorativa e sociale di persone fragili e con disabilità.

La **vision** della Cooperativa è il perseguimento dell'interesse generale della comunità, dalla promozione umana all'integrazione sociale dei cittadini.

I professionisti, in costante formazione e aggiornamento, progettano e lavorano all'interno dei servizi della Cooperativa mirando a:

- rispondere ai bisogni complessivi e diversificati degli utenti in modo individualizzato;
- favorire iniziative ed attività che garantiscano e supportino la capacità di scelta;
- erogare prestazioni corrette e funzionali nel rispetto delle differenze degli utenti e per il conseguimento degli obiettivi dati;
- lavorare nella tutela massima della privacy personale.

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Un modello di qualità serve, alla Cooperativa ed alla collettività, per individuare le caratteristiche salienti che rendono un servizio di qualità, cioè in grado di svolgere la funzione per cui è nato, soddisfacendo i bisogni individuati.

Il modello di qualità che qui presentiamo prevede sei macro attributi fondamentali, che descrivono gli ambiti di qualità principalmente richiesti ad un Servizio diurno per persone con disabilità:

- risorse umane;
- struttura;
- personalizzazione del servizio;
- integrazione con il territorio;
- gestione operativa del servizio;
- coinvolgimento della famiglia.

Gli indicatori di qualità del servizio erogato permettono di verificare gli aspetti considerati importanti anche dagli utenti. In base agli indicatori individuati si possono definire gli standard, che l'Ente gestore si impegna di rispettare per le prestazioni

erogate e che è disponibile a mantenere e migliorare nel tempo. Per permettere agli utenti, alle loro famiglie e ai cittadini di verificare che il servizio sia di qualità, abbiamo individuato alcuni indicatori per ciascuna caratteristica di qualità.

- Numero di ore destinate alla formazione degli operatori su base annua;
- coinvolgimento dell'operatore alla mission del servizio;
- definizione del PEI per ciascun utente, progettazione e verifica;
- numero d'incontri/colloqui con la famiglia per la verifica del PEI: almeno uno all'anno;
- pulizia adeguata degli ambienti e cura degli spazi esterni;
- adeguatezza degli spazi collettivi;
- valutazione del livello di soddisfazione degli utenti e loro familiari: colloquio annuale e somministrazione questionari sulla soddisfazione del servizio;
- progetti che prevedono la collaborazione con il territorio su base annua;

SERVIZIO FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA E AL LAVORO

Il Servizio di Formazione all'Autonomia e al Lavoro (S.F.A.L.) è un servizio sociale territoriale che si propone di promuovere la ricerca e lo sviluppo di percorsi di integrazione all'interno dei contesti di vita del singolo, attivando interventi mirati a favore di persone con disabilità che possiedano discrete capacità relazionali e di comunicazione. Gli interventi sono a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie, spendibili per il proprio futuro nell'ambito familiare, sociale e professionale.

L'obiettivo del servizio è sviluppare e attuare progetti individualizzati ponderati e calibrati per ogni utente al fine di sostenere le potenzialità di ognuno, favorire l'acquisizione di nuove competenze e incrementare le capacità lavorative attraverso una formazione mirata e continua in un contesto stimolante e accogliente. Inoltre dal 2019 è stato introdotto un laboratorio di ceramica, all'interno del quale i nostri utenti stanno perfezionando le loro capacità in questa specifica attività, guidati da una educatrice esperta ceramista. I manufatti realizzati sono il risultato di un lavoro preciso e attento di ideazione, progettazione e manipolazione della materia prima grazie al quale gli utenti sperimentano le loro abilità creative e manuali attraverso un antico lavoro artigianale. Durante oltre venti anni di attività è andata sempre crescendo la qualità del servizio prestato agli utenti ed alla comunità, per questo motivo si è pensato di dar vita a questo nuovo servizio con l'intento di offrire nuove opportunità educative e formative.

L'intervento educativo, in particolare, sarà a sostegno di ogni singola persona, tenendo conto delle differenti esigenze e caratteristiche, delle necessità e delle aspettative di ognuno al fine di sostenere e motivare una frequenza e una partecipazione costante e interessata.

In particolare, i progetti educativi e formativi saranno formulati dall'educatore, responsabile educativo, e condivisi con gli operatori del servizio insieme al destinatario del progetto.

Ogni singolo utente sarà partecipe ed al tempo stesso collaborerà per la definizione e, nel tempo, la ridefinizione dei propri obiettivi che gli permetterà maggiore consapevolezza rispetto all'andamento del percorso formativo e lavorativo intrapreso e che gli consentirà di:

- acquisire autonomie nel proprio contesto ed ambiente di lavoro;
- organizzare il tempo lavorativo e lo spazio a propria disposizione;
- avere cura di sé, delle persone con le quale condivide lo spazio lavorativo, gli ambienti e gli strumenti utilizzati;
- sviluppare e gestire relazioni sociali con i pari e con gli operatori;
- riconoscere e rispettare delle regole vigenti all'interno dell'ambiente lavorativo;
- apprendere le competenze teoriche e le specifiche abilità manuali;
- assolvere i compiti assegnati.

Lo S.F.A.L. si caratterizza:

- per l'elaborazione e la gestione di progetti educativi personalizzati, nel rispetto delle capacità e dei limiti di cui ciascun soggetto è portatore;
- per la strutturazione di interventi mirati, sia all'interno della sede, sia nelle esperienze guidate esterne;
- per la valorizzazione del lavoro come risorsa;
- per l'interazione con il tessuto sociale lavorativo;
- per la collaborazione con i Servizi territoriali e le Istituzioni presenti, così da costruire una rete di esperienze di promozione della persona e della sua integrazione sociale.

MODULI D'INTERVENTO

Lo S.F.A.L. è organizzato secondo una osservazione e tre moduli di intervento:

- **Osservazione:** prima della presa in carico definitiva, il coordinatore e gli educatori fisseranno dei momenti per testare risorse, difficoltà e bisogni dell'ipotetico utente, al fine di valutarne con maggior attenzione l'inserimento e verificare l'idoneità e la possibile efficacia del servizio.
- **Modulo Formativo** in cui vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato. La

durata prevista per questo modulo è di 3 anni.

- **Modulo di consolidamento** che prevede un ulteriore periodo, della durata massima di 2 anni, di acquisizione e mantenimento di abilità volte a promuovere l'autonomia con la graduale diminuzione dell'intervento fino a raggiungere la dimissione, che può essere o perché la persona ha raggiunto un'integrazione personale, sociale e/o lavorativa oppure perché necessita di un progetto individualizzato, che richiede una maggiore protezione sociale.
- **Modulo di monitoraggio** previsto per le persone che hanno concluso il modulo di consolidamento o che, nonostante non abbiano mai frequentato lo S.F.A.L., necessitano di un intervento di sostegno temporaneo per affrontare dei cambiamenti importanti o situazioni di crisi.

Le attività proposte all'utenza terranno conto del progetto individualizzato, dei moduli in cui è inserito ogni utente e degli obiettivi del servizio.

Pertanto il lavoro sarà:

- **individuale** per mettere in atto l'autonomia di pensiero e di azione e favorire lo sviluppo delle capacità di organizzazione temporale e di gestione dell'impegno;
- **di gruppo** per sviluppare atteggiamenti di solidarietà, condivisione, responsabilità e tolleranza.

ORGANIZZAZIONE E PERSONALE IMPIEGATO

L'organizzazione prevede personale educativo (in un rapporto con l'utenza di 1:7) e altre figure qui riportate:

Direttore dei Servizi Educativi

- mantiene i rapporti con le Istituzioni e gli Enti che si interfacciano con la Cooperativa IL GRANDELLO don Luigi Monza;
- partecipa ai lavori di coordinamento degli Enti Gestori dei Servizi dell'area disabilità degli Uffici di Piano.

Coordinatore

- mantiene i rapporti tra le persone accolte dalla Cooperativa IL GRANDELLO don Luigi Monza (utenti) e i loro familiari;
- organizza, coordina e verifica l'attività formativa ed educativa;

- coordina le attività del personale educativo, dei volontari e dei consulenti;
- affianca operativamente gli operatori nella gestione delle situazioni più complesse con singoli utenti;
- si relaziona con il Direttore dei servizi educativi e il Responsabile d'Area e coordina il processo di accogliente e presa in carico dei nuovi utenti;
- gestisce le relazioni con i Servizi Sociali, gli amministratori di sostegno, tutori e Enti del territorio svolgendo il ruolo di intermediario per la Cooperativa;
- coordina e si fa promotore delle attività di programmazione, di progettazione e di verifica dei percorsi formativi educativi individualizzati.

Educatori:

- conducono le attività di valutazione delle persone accolte, osservandone limiti e risorse;
- partecipano alla stesura dei progetti formativi individualizzati;
- accompagnano gli utenti durante le attività giornaliere osservando e guidando i loro singoli comportamenti;
- conducono e pianificano le attività educative e formative previste, sia all'interno che all'esterno della sede;
- verificano l'efficacia del piano educativo individuale, segnalando e collaborando con il coordinatore e con i consulenti le dovute integrazioni/modifiche;

Maestri del lavoro:

supportano l'utenza nel percorso formativo al lavoro e collaborano a stretto contatto con gli educatori.

Counselor:

si occupa degli incontri singoli e di gruppo con gli utenti e, su richiesta degli incontri con le loro famiglie.

Volontari:

- collaborano con gli educatori nelle attività programmate;
- supportano alcune attività legate alle aree dell'espressività, della manualità, con particolare attenzione alle competenze tecnico-professionali possedute;

- sono sempre in stretto rapporto con gli educatori e con il coordinatore, ai quali si riferiscono in ogni situazione di necessità

Tutte le persone impegnate a vario titolo presso la Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza sono assicurate per RC e infortuni.

Formazione del personale

La Cooperativa pone la massima attenzione alle risorse umane, vero e proprio capitale nel quale si concretizza, si sviluppa e si migliora la sua attività operativa.

Ogni anno viene predisposto e realizzato un piano di formazione, formulato in modo tale che i contenuti tecnico-operativi siano appropriati alle attività realmente svolte. Tale piano può essere rivisto e migliorato in considerazione di nuove esigenze rilevate. La soddisfazione degli operatori, intesa come attenzione alle loro condizioni fisiche e psichiche e ad un clima di lavoro positivo e stimolante, è oggetto di costante controllo e monitoraggio, così come le condizioni di sicurezza dell'ambiente di lavoro.

La formazione permanente del personale è considerata un elemento importante sia per comprendere i bisogni degli ospiti e fornire l'aiuto necessario, sia per creare e mantenere un clima di lavoro positivo e stimolante, per assicurare il livello di qualità del Servizio.

DOTAZIONE LOGISTICA

La sede del Servizio di Formazione all'Autonomia e del Lavoro della **Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza** è situata a Cislago in via Enrico Mattei, in un edificio privo di barriere architettoniche e fornito di ascensore e scivoli appositi, per permetterne l'utilizzo anche a persone con disabilità motorie. I locali sono ben illuminati, organizzati in modo idoneo e suddivisi in aree:

- laboratorio artigianale di ceramica
- sala polifunzionale per attività formativa e lavorativa
- laboratorio lavorativo
- ufficio per attività di informatica

A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO

L'attività svolta è rivolta a persone con disabilità con età compresa tra 16 e 35 anni in possesso di risorse che consentano di intraprendere un percorso di autonomia e di integrazione sociale reali. In alcuni casi è possibile l'ammissione di persone con età superiore ai 35 anni con progetti specifici e concordati con i servizi di riferimento.

Il servizio è personalizzato, in quanto per ogni persona accolta viene sviluppato e redatto un progetto educativo individualizzato (PEI), definendo per ciascun utente obiettivi da conseguire, attività, tempi, strumenti di verifica, figure coinvolte. La personalizzazione può interessare anche l'orario di frequenza del Servizio.

La richiesta di accesso viene avanzata dalla famiglia in accordo col Servizio Sociale comunale. La segnalazione delle situazioni potenzialmente interessate può venire anche dalle Scuole Superiori e dai Centri di Formazione Professionale, con i quali il servizio può attivare esperienze di stage orientativi mirati.

Il servizio è comunque disponibile per tutte le persone con disabilità residenti nei comuni della zona in possesso dei requisiti brevemente descritti.

La richiesta di inserimento dovrà essere corredata dalla documentazione attestante lo stato di invalidità e il riconoscimento ai sensi della L. 104/92 (se in possesso) oltre che una dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale. La domanda potrà essere inoltrata dalla famiglia o dal Servizio Sociale del Comune di residenza, con il quale verrà successivamente stipulato apposito accordo che regolerà le reciproche competenze.

MODALITÀ DI DIMISSIONI

La cessazione del progetto individuale, può avvenire in qualsiasi momento dell'anno e le dimissioni possono essere richieste dalla famiglia, dal Comune o dalla Cooperativa IL GRANDELLO don Luigi Monza.

La comunicazione deve essere in forma scritta ed indicare le motivazioni (inadeguatezza delle caratteristiche personali o dello SFAL, raggiungimento degli obiettivi e passaggio ad altro servizio, avvio di percorsi di inserimento lavorativo, ecc.) ed inviata a ciascun attore coinvolto, cioè famiglia, Servizio Sociale comunale e Cooperativa IL GRANDELLO don Luigi Monza.

Nel caso di rinuncia all'utilizzo del Servizio, la quota della retta mensile sarà dovuta nella sua interezza fino al mese successivo a quello della rinuncia.

ATTIVITA'

Per ogni modulo vengono individuate delle aree di intervento al cui interno possono essere organizzate diverse attività che rispettano, nei tempi e nelle modalità, la composizione del gruppo, i tempi degli inserimenti e le caratteristiche personali degli utenti inseriti. Tutte le attività servono, infatti, al raggiungimento degli obiettivi e allo svolgimento dei Progetti individuali.

AREA INDIVIDUALE: all'interno di quest'area possono essere proposte attività di cura e igiene personale, pulizia degli ambienti, cucina, cura della casa, spesa, laboratori di problem solving

AREA SOCIALE: all'interno di quest'area possono essere proposte attività di informatica con la conoscenza e l'approccio alle piattaforme social e internet o utilizzo del cellulare, uscite sul territorio, uso dei mezzi pubblici, conoscenza dei servizi del territorio.

AREA COGNITIVA: all'interno di quest'area possono essere proposte attività di scrittura e lettura, lettura di giornali, simulazione acquisti, laboratori di problem solving.

AREA RELAZIONALE: in quest'area possono essere proposte attività di discussione e circoli di condivisione delle tematiche affrontate, laboratori espressivo narrativi e/o autobiografici, role play, video o visione di film con discussione (cineforum).

AREA FORMAZIONE LAVORO: in quest'area possono essere proposte attività di cucina, laboratorio spazio lavoro, attività semi artigianali, manutenzione del verde e/o orto cultura, laboratori in fattoria di approccio al lavoro di cura degli animali, simulazioni di lavoro d'ufficio, pulizie, simulazione di colloqui di lavoro o di valutazione dell'inserimento lavorativo.

AREA ESPRESSIVA: in quest'area possono essere proposte attività di teatro, atelier espressivo attraverso tecniche non finalizzate alla produzione ma solo all'espressione, atelier creativo con l'applicazione di tecniche come il decoupage, la decorazione e il riciclo, laboratori di fotografia.

AREA RICREATIVA E CULTURALE: in quest'area possono essere proposte attività di fruizione del territorio (biblioteca – cinema – musei – gite di conoscenza in città

etc), gite sia giornaliere che residenziali che saranno programmate di volta in volta all'interno della programmazione annuale.

Le suddivisioni delle attività in moduli sono flessibili. Una variabile da considerare nella suddivisione in moduli è l'intervento e la mediazione dell'educatore, più presente nel Modulo Formativo, che va gradualmente a diminuire fino ad effettuare solo un ruolo di supervisione nel Monitoraggio. Altre attività verranno sviluppate a seconda delle necessità e delle attitudini degli utenti e della composizione del gruppo.

La Cooperativa prevede l'erogazione di ulteriori prestazioni che contribuiscono a sviluppare, integrare e migliorare la funzionalità del servizio:

- Servizio mensa non incluso nella retta e comprendente la consegna di pasti in appalto a società esterna certificata e autorizzata al servizio;
- Servizio di manutenzione e pulizia incluso nella retta;
- Servizio di trasporto non compreso nella retta ma da concordare con le famiglie e/o servizi sociali

GIORNI DI APERTURA E ORARI DEL SERVIZIO

LUNEDI	9.00 – 12.00 – 13.30 - 16.00
MARTEDI	9.00 – 12.00 – 13.30 - 16.00
MERCOLEDI	9.00 – 12.00 – 13.30 - 16.00
GIOVEDI	9.00 – 12.00 – 13.30 - 16.00
VENERDI	9.00 – 12.00

Nell'intervallo compreso tra le 12.00 e le 13.30 la struttura rimarrà a disposizione con la presenza di un operatore per gli utenti che intendessero consumare il pasto e intrattenersi fino all'inizio delle attività pomeridiane, andando a lavorare sulle competenze socio-relazionali e di gestione del tempo libero.

Le attività svolte prevedono una giornata tipo così strutturata (N.B. nello specifico la struttura settimanale della attività viene fornita direttamente all'utente e alle famiglie):

- | | |
|-------------|--|
| 9.00- 9.30 | accoglienza presso lo S.F.A.L |
| 9.30-11.45 | svolgimento delle attività interne e/o esterne secondo quanto previsto dalla programmazione |
| 11.45-13.30 | preparazione tavoli per il pranzo, pranzo e momento relax in autonomia all'interno della struttura nello spazio polifunzionale |
| 13.30-15.45 | svolgimento delle attività interne e/o esterne secondo quanto previsto dalla programmazione |
| 15.45-16.00 | riordino e rientro presso le famiglie |

Il periodo di apertura durante l'anno subisce un'interruzione per tutto il mese di agosto e durante il periodo natalizio. Quando la persona con disabilità e la sua famiglia esprimono il desiderio di iscriversi presso il servizio di formazione all'Autonomia e al Lavoro, si prevedono visite guidate presso lo S.F.A.L. per presentare meglio la struttura, conoscere il personale educativo e l'organizzazione interna delle attività.

METODOLOGIE OPERATIVE

- Elaborazione Progetto Educativo Individualizzato;
- Verifiche delle singole attività e dei PEI;
- Verifiche della presenza degli utenti;
- Collaborazione con le Famiglie;
- Collaborazione con Amministrazione Comunale;
- Lavoro di Rete con i diversi servizi ed enti territoriali.

METODOLOGIE EDUCATIVE

Il servizio si struttura su percorsi individualizzati, per consentire a ogni persona accolta di raggiungere il maggior grado di autonomia possibile. La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti in funzione del progetto individualizzato. Per ogni utente viene elaborato annualmente il **Progetto Educativo Individualizzato** condiviso con l'utente stesso, la famiglia e l'ente inviante. La metodologia di intervento si fonda sulla **relazione educativa** che si sviluppa tra la persona disabile e le figure educative.

I partecipanti inseriti nei **laboratori** vivono un'esperienza occupazionale e sociale grazie alla mediazione dell'intervento educativo, potendo così sviluppare nuove abilità, competenze e autonomie. L'educazione passa quindi attraverso il fare, per promuovere il saper essere della persona. Al termine del processo la persona disabile coinvolta è in grado, attraverso l'esperienza dell'agito, di rielaborare il proprio operato e acquisire maggiore consapevolezza di sé e delle proprie capacità. L'**autovalutazione** diventa quindi uno strumento fondamentale per accrescere la coscienza di sé. L'educatore diventa un tutor, che indirizza e accompagna all'acquisizione di nuove abilità e autonomie operative e socio-relazionali. Ogni progetto individualizzato deve rispecchiare un piano di lavoro efficace, gestibile e verificabile, che sia flessibile e modulabile in funzione dei bisogni educativi e di crescita della persona.

VERIFICHE

- Incontri d'equipe;
- Supervisione
- Formazione
- Colloqui individuali con utenti, famiglie, Comune e rete dei servizi integrati
- Riunione con i genitori

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

In un'ottica di servizio al cui centro c'è la persona che ne usufruisce ed i propri familiari, si ritiene necessario documentare la percezione e misurare il grado di soddisfazione del servizio stesso tra quello atteso e quello percepito, mediante l'utilizzo di questionari (allegati alla presente Carta dei servizi), distribuiti nel mese di gennaio di ogni anno.

GESTIONE DEI RECLAMI

In un'ottica di attenzione e di miglioramento continuo del servizio è sempre possibile sporgere un reclamo in diverse modalità. La Cooperativa IL GRANDELLO don Luigi Monza raccoglie e registra il reclamo, che viene sottoposto al coordinatore del servizio. Previa analisi delle cause, il coordinatore adotterà le soluzioni adeguate provvedendo a comunicare al familiare che ha espresso l'insoddisfazione, l'esito della sua comunicazione/richiesta.

Quantità e qualità dei reclami, unitamente al coinvolgimento nelle diverse azioni indicate, costituiranno indicatori rilevanti del buon rapporto instaurato tra Famiglie e la Cooperativa IL GRANDELLO don Luigi Monza.

RAPPORTO TRA LE FAMIGLIE E LO S.F.A.L.

Le famiglie degli utenti sono coinvolte sia nella fase di formalizzazione del Progetto Educativo Individualizzato (normalmente una volta all'anno il PEI deve essere condiviso e sottoscritto dai familiari), sia nei momenti di verifica previsti (una/due volte all'anno). Un mese dopo l'inserimento il Coordinatore del Servizio o un Educatore dell'Equipe farà un colloquio con la famiglia per verificare la comprensione dell'andamento del progetto e per definire in maniera chiara obiettivi ed aspettative dello stesso.

Il coinvolgimento nella vita generale della cooperativa e del servizio avviene attraverso la partecipazione ai momenti assembleari della Cooperativa IL GRANDELLO don Luigi Monza nel corso dell'anno.

La famiglia dell'utente in caso di necessità (aggiornamento del PEI, situazioni critiche di gestione del processo educativo – formativo) è convocata dal coordinatore attraverso una comunicazione scritta.

Ogni incontro e colloquio svolto con il coordinatore o con gli operatori verrà verbalizzato dagli operatori in un apposito modulo e conservato nella cartella personale dell'utente (con indicato il motivo dell'incontro, il personale coinvolto e la data).

I familiari possono chiedere, in occasioni particolari, un incontro con il Direttore dei Servizi Educativi o con altre figure professionali operanti nel Servizio attraverso una richiesta formale esplicitandone il motivo.

Il coordinatore effettuerà incontri programmati durante l'anno, uno per la presentazione del P.E.I. e in caso di necessità ci possono essere altri colloqui che vengano richiesti sia dalla struttura che dai genitori nell'ottica della collaborazione e del massimo scambio delle informazioni riguardanti l'utente e il suo progetto.

Sono previste, quando necessarie per le situazioni più "delicate", visite a domicilio, evitando di isolare o di non rispondere adeguatamente alle necessità di tutti i nostri ospiti.

SPORTELLO DI COUNSELLING

Viene messo a disposizione dei familiari degli utenti, lo sportello Spazio in famiglia.

A CHI RIVOLGERSI

Per accedere allo S.F.A.L Cislago della Cooperativa IL GRANELLO don Luigi Monza, rivolgersi ai Servizi Sociali del Comune di residenza o direttamente al nostro servizio chiamando al numero di tel. 3497423457 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00., oppure una mail a sfal@granello-coop.it



SCHEDA PER LA SEGNALAZIONE DI DISFUNZIONI, SUGGERIMENTI, RECLAMI

(Il presente reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali)

Il sottoscritto _____

Residente a _____

Via _____ n. _____

Tel. _____

Utente/Parente dell'ospite (nome e cognome)

Al fine di contribuire al miglioramento del servizio, informa di aver rilevato le seguenti carenze:

Eventuali suggerimenti

QUESTIONARIO

Di soddisfazione per la famiglia

Il presente questionario è volto a raccogliere commenti, grado di soddisfazione, consigli, suggerimenti al fine di migliorare l'erogazione del servizio e la sua qualità.

Il questionario viene sottoposto alla famiglia annualmente o su richiesta specifica della stessa.

I questionari compilati saranno raccolti in apposito archivio disponibile per l'attività di verifica da parte degli organi di controllo e della famiglia dell'utente.

Fattore	Descrizione del fattore di Soddisfazione	molto soddis fatto	soddis fatto	abbast anza soddis fatto	poco soddis fatto	Insodd isfatto
1	La struttura è accessibile					
2	La struttura è accogliente nei suoi arredi/spazi					
3	La struttura è adeguata ai bisogni di vostro figlio/figlia					
4	L'ambiente è ordinato (gradevole, pulito...)					
5	La segnaletica esterna è soddisfacente					
6	La segnaletica interna è soddisfacente					
7	Capacità di risposta a vostre richieste urgenti					
8	Capacità di comprensione dettagliata della vostra richiesta					
9	Capacità di risposta e chiarezza della risposta					
10	Puntualità nella risposta					
11	Avvisi esaurienti e chiari nella loro spiegazione					
12	Comunicazioni tempestive					
13	Orario giornaliero di apertura e chiusura del servizio					
14	Strutturazione delle attività settimanali					
15	Strutturazione del calendario annuale delle attività					
16	Strutturazione del calendario annuale riguardo l'apertura e chiusura del servizio					
17	La carta dei servizi è completa e comprensibile					

Fattore	Descrizione del fattore di Soddisfazione	molto soddis fatto	soddis fatto	abbast anza soddis fatto	poco soddis fatto	Insoddi sfatto
18	Competenza dell'operatore					
19	Le attività sono adeguate ai bisogni di vostro figlio/figlia					
20	Le attività sono adeguate ai bisogni della vostra famiglia					
21	Il progetto educativo individualizzato corrisponde alle necessità di vostro figlio/figlia					
22	Il progetto educativo individualizzato (PEI) è chiaro nella sua forma e contenuti					
23	Condivisione del progetto educativo individualizzato(PEI) con gli operatori					
24	Raggiungimento e mantenimento degli obiettivi previsti dal Progetto					
25	Incontri di verifica e condivisione delle modalità Psico/Educative tra la famiglia e gli operatori					
26	Disponibilità, accoglienza, attenzione e ascolto da parte degli operatori					
27	Chiarezza e completezza delle informazioni durante i colloqui					
28	Puntualità nei colloqui/appuntamenti con gli operatori					
29	Rapporto con il coordinatore del servizio					
30	Rispetto della persona e della riservatezza					
31	Soddisfacimento dei bisogni manifestati					
32	Gestione dei Vostri reclami e segnalazioni di problemi					

OSSERVAZIONI _____
