



COMUNE DI STRADELLA

Via Marconi, 35 – 27049 Stradella (PV)

***Servizio di Formazione
All'Autonomia per Persone
Disabili***

*Via Vena, 1/a - 27049 Stradella (PV)
Tel. 0385/42954 - Fax 0385/246460
E-mail: sfacomunedistradella@libero.it*

CARTA DEI SERVIZI

Aggiornata con Deliberazione di G.C. n. 22 del 12/02/2018

CARTA DEI SERVIZI

Il Servizio di Formazione all'Autonomia per Persone Disabili del Comune di Stradella intende, attraverso la redazione della Carta dei Servizi, fornire maggiore trasparenza e accessibilità delle informazioni riguardo al servizio svolto.

La Carta dei Servizi non è una semplice fotografia delle attività svolte ma si propone di dare un segnale concreto della volontà e dell'impegno di porre al centro dell'attività dello S.F.A. l'Utente e la sua Famiglia.

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (S.F.A.) per Persone Disabili è un servizio sociale territoriale rivolto a persone con disabilità che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale. E' caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia.

Destinatari del Servizio sono:

- persone con disabilità di età compresa tra i 16 e i 35 anni
- persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario necessitano, per la loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali.

Allo S.F.A. non possono accedere persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.

Il Servizio ha attualmente una capacità progettuale di max 14 progetti contemporaneamente attivi.

FINALITA' DEL SERVIZIO

La finalità del Servizio è favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il Servizio contribuisce inoltre all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che potrà avvenire solo in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

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

- A. Acquisire competenze sociali quali:
 - 1. Muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita,
 - 2. Organizzare il proprio tempo,
 - 3. Avere cura di sé,
 - 4. Intessere relazioni sociali.
- B. Acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia attraverso:
 - 1. apprendimento/riapprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari,
 - 2. riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali
- C. Acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso:
 - 1. potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive,
 - 2. potenziamento delle abilità funzionali residue,
 - 3. riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro.

ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI FUNZIONAMENTO

Il Servizio funziona dalle ore 9,00 alle ore 16,00 dal lunedì al giovedì e il venerdì dalle ore 9,00 alle ore 13,00, per tutto l'anno con un periodo di chiusura estiva (di norma in agosto).

Sarà cura del Servizio informare per tempo le famiglie degli utenti del calendario annuale di chiusura e di eventuali variazioni che dovessero verificarsi in corso d'anno.

Considerata la peculiarità del servizio lo schema orario giornaliero verrà trasmesso mensilmente al Referente Comunale ed agli utenti.

La gestione delle attività dello S.F.A., a seguito di procedura su Piattaforma Sintel della Regione Lombardia, dal 12.02.2018 al 31.12.2018, è affidato alla Cooperativa Sociale Gianni Pietra di Stradella.

Nello S.F.A. opera personale dipendente dalla stessa Cooperativa appartenente all'area socio-educativa nel numero previsto dalla vigente normativa regionale ed in possesso dei titoli richiesti.

È prevista la presenza di un Coordinatore del Servizio dipendente dalla Cooperativa che opera rapportandosi costantemente con il Referente del Comune di Stradella - Ente gestore del Servizio.

Per permetterne il riconoscimento, tutto il personale in servizio è dotato di un cartellino con fotografia, generalità e qualifica professionale.

Periodicamente vengono effettuati incontri fra l'equipe di lavoro e le famiglie degli utenti. È inoltre possibile fissare colloqui con i singoli educatori previo accordo con il Coordinatore.

ATTIVITA'

Il Servizio di Formazione all'Autonomia per Persone Disabili è basato sui percorsi individualizzati, pertanto l'organizzazione richiesta risponde a requisiti di flessibilità che consentano ad ogni persona di raggiungere il maggior grado di autonomia possibile.

L'organizzazione del Servizio garantisce la partecipazione attiva della persona e della sua famiglia, al percorso socio educativo stabilito nel progetto individualizzato.

Le attività connesse al percorso socio educativo individualizzato saranno realizzate 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 pertanto deve prevedere momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione.

Lo S.F.A. si organizzerà secondo i seguenti moduli di intervento:

MODULO FORMATIVO della durata massima di tre anni, all'interno del quale vengono realizzati gli interventi e le attività necessari al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto individualizzato.

MODULO CONSOLIDAMENTO della durata massima di 2 anni previsto e riservato a coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto

individualizzato. Il modulo di consolidamento mira ad una graduale riduzione dell'intervento dello S.F.A. fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale sociale e/o lavorativa oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale o socio sanitaria.

MODULO MONITORAGGIO, facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che, pur non avendo frequentato alcun modulo, necessitano, su segnalazione del servizio inviante, di interventi di sostegno temporaneo da parte dello S.F.A., per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi. Le persone accolte in questo modulo sono escluse dal conteggio che determina la capacità ricettiva ma devono comunque avere un proprio progetto individualizzato.

Lo S.F.A. non prevede il servizio mensa. La fruizione del pasto è libera, ma potrà essere garantita, se richiesta attraverso l'acquisto, a carico della famiglia, presso la ditta fornitrice dei pasti al servizio C.D.D. di Stradella. E' prevista la possibilità di portare dal proprio domicilio cibo, in contenitori idonei al riscaldamento in microonde.

MODALITA' DI ACCESSO ALL'UNITA' D'OFFERTA E PARTECIPAZIONE AL COSTO DELLE PRESTAZIONI

La Legge Regionale n. 3 del 12.03.2008 prevede all'Art. 8 - Punto 4 - che gli oneri per le prestazioni sociali e socio-sanitarie sono a carico del Comune in cui la persona assistita è residente.

Quindi si ribadisce che l'onere della quota giornaliera di frequenza per lo S.F.A. è a carico del Comune di Residenza dell'utente.

L'utente potenziale o suo familiare che desidera visitare la struttura al fine di presentare eventualmente domanda di ammissione, lo può fare prendendo accordi con il Coordinatore che provvederà personalmente ad accompagnare gli interessati alla visita della struttura e ad illustrarne le modalità di funzionamento.

Ai fini dell'inserimento i servizi sociali o le famiglie contattano il Coordinatore del servizio. Il Coordinatore, insieme al Referente del Comune di Stradella, effettua un primo colloquio per verificare che le condizioni dell'utente siano compatibili con l'inserimento allo S.F.A., che avverrà secondo le modalità di seguito indicate.

L'eventuale lista di attesa è automaticamente aggiornata ad ogni richiesta pervenuta in ordine cronologico di presentazione delle domande completa di tutta la documentazione prevista in precedenza.

L'ammissione avviene secondo le seguenti priorità:

1. utenti residenti nel Comune di Stradella,
2. utenti residenti nel Distretto dei Piani di Zona di Broni,
3. utenti residenti in provincia di Pavia,
4. utenti residenti in Regione Lombardia.

La famiglia dell'utente presenta domanda di ammissione sia al Comune di Stradella, Ente Gestore, sia al proprio Comune di residenza che deve validare la richiesta di inserimento con provvedimento di impegno di spesa per il pagamento della quota giornaliera stabilita per tutta la durata di fruizione del Servizio (durata pluriennale in conformità ai moduli di intervento).

Qualora la famiglia dell'utente ritenga di non rivolgersi al Comune di residenza e intenda accedere direttamente al servizio, dovrà assumere l'impegno per il pagamento dell'intera quota di frequenza.

In assenza dell'impegno per il pagamento della quota di frequenza, la richiesta non potrà essere accolta.

La domanda di ammissione deve essere corredata da relazione a cura dei Servizi Sociali di riferimento, oltre ai seguenti documenti:

1. copia certificato di invalidità
2. copia documento d'identità
3. copia CRS (Carta Regionale dei Servizi)
4. copia eventuale tessera di esenzione
5. eventuale terapia medica in atto
6. copia documentazione sanitaria disponibile
7. autorizzazione trattamento dei dati personali.
8. copia eventuale nomina Amministratore di Sostegno/tutore/curatore

Per gli utenti che già frequentano il Servizio si estende quanto previsto ai punti precedenti relativamente agli impegni a carico del Comune di residenza.

La frequenza al Servizio può essere anche a tempo parziale in base ai bisogni dell'utenza.

Per ogni utente inserito viene stilato un Bilancio di Competenze e nel primo mese un Progetto Educativo Individualizzato provvisorio con il coinvolgimento della famiglia. In seguito verrà stilato il P.E.I. definitivo che sarà rivalutato almeno ogni 6 mesi.

Tale progetto può prevedere attività interne svolte presso la sede del Servizio, attività esterne svolte in altre sedi e tirocini che possono essere attivati presso sedi pubbliche o sedi di privati garantendo le necessarie coperture assicurative.

DIMISSIONI

Qualora l'inserimento non si rivelasse rispondente ai bisogni dell'utente, il Coordinatore segnala al Referente del Comune di Stradella ed alla famiglia la necessità della sua dimissione, impegnandosi nella ricerca di un servizio più idoneo.

Qualora la famiglia intenda dimettere l'utente dal Servizio è tenuta a segnalarlo al Comune di residenza ed inoltrare al Referente del Comune di Stradella una comunicazione scritta con almeno 15 giorni di preavviso.

Qualora la dimissione sia determinata da mancati pagamenti della quota giornaliera di frequenza a carico del Comune di residenza, si procederà solo dopo aver adempiuto agli obblighi normativamente sanciti oltre ad essersi attivati perché le dimissioni avvengano in forma assistita sia dal Comune, sia dall'ATS.

Su richiesta dell'interessato lo S.F.A. rilascia copia della documentazione in possesso e relazione di uscita dal Servizio.

VALUTAZIONE SODDISFAZIONE E SISTEMI DI VALUTAZIONE

Per valutare la qualità del Servizio dello S.F.A. del Comune di Stradella sono stati redatti tre questionari sulla valutazione della soddisfazione delle famiglie, degli utenti e degli operatori; di questi uno completo per i familiari o per chi ne fa le veci e uno, più semplificato, per gli utenti.

I questionari vengono somministrati una volta all'anno. Quello per le famiglie viene inviato per posta o consegnata direttamente; la sua compilazione è anonima e può essere restituita alla struttura

direttamente o tramite posta, possibilmente entro un mese dalla consegna. I risultati sono oggetto di approfondimento da parte dell'equipe dello S.F.A. per migliorare il servizio offerto e vengono resi disponibili alle famiglie presso la sede dell'unità d'offerta.

Annessa al questionario per le famiglie si trova una scheda per la rilevazione di lamentele, apprezzamenti, proposte e osservazioni. Quest'ultima scheda può essere richiesta alla Segreteria del Servizio per un'ulteriore compilazione in qualsiasi momento dell'anno e l'eventuale risposta del Coordinatore avverrà entro 7 giorni.

Il questionario semplificato viene somministrato all'utente con il supporto di un operatore incaricato dal Coordinatore. La socializzazione dei risultati viene effettuata con gli utenti.

Per correggere i disservizi e produrre un costante miglioramento della qualità, le segnalazioni e le osservazioni degli utenti, siano esse positive o negative, sono sottoposte ad un costante processo di analisi.

DIRITTO DI RISERVATEZZA

Ogni utente ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente il servizio, anche secondo quanto previsto dal D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

INFORMAZIONI/COMUNICAZIONI

Per ottenere informazioni sull'organizzazione del servizio, per segnalazioni di problematiche individuali e generali, per informazioni su iscrizioni, variazioni e rinunce, tariffe e pagamenti, per comunicazioni:

COMUNE DI STRADELLA - SERVIZIO DI FORMAZIONE
ALL'AUTONOMIA

Via Vena 1a - Tel. 0385 42954 - Fax 0385 246460

E-mail: sfacomunedistradella@libero.it

ALLEGATI

Sono parte integrante della presente Carta dei Servizi i seguenti allegati:

- Allegato 1: Quote di compartecipazione ai costi del Servizio.
- Allegato 2: Questionari di Valutazione della Soddisfazione degli Utenti, della Famiglia, degli Operatori e Scheda per l'acquisizione di apprezzamenti/reclami.

ALLEGATO 1

QUOTE DI COMPARTECIPAZIONE AI COSTI DEL SERVIZIO

Il costo giornaliero del servizio per l'anno 2018 è di € 39,50 di cui :


- € 32,50 **a carico del Comune di residenza** per ogni giorno di frequenza effettiva (indipendentemente dal tipo di frequenza);
- € 7,00 giornalieri quale contributo volontario per la frequenza al Servizio **a carico della famiglia**, riferito alla presenza effettiva (riduzione del 50% in caso di frequenza a Tempo Parziale).

Qualora i genitori, il tutore, l'amministratore di sostegno dell'utente, per motivi personali, ritengano di non rivolgersi al Comune di residenza, possono provvedere direttamente al pagamento della quota di frequenza con sottoscrizione di atto di impegno.

A fronte delle quote di contributo sopraelencate lo S.F.A. garantisce lo svolgimento di tutte le attività previste nella presente Carta dei Servizi. Non sono comprese le spese personali dell'utente sia all'interno della struttura, sia durante le uscite esterne e quelle relative ad eventuali soggiorni estivi.

L'Allegato 1 deve intendersi aggiornato ogni anno sulla base di quanto deliberato dalla Giunta Comunale e recepito con deliberazione di Consiglio Comunale in sede di approvazione del Bilancio di Previsione.

ALLEGATO 2

 <p>S.F.A. Servizio di Formazione all'Autonomia Comune di Stradella</p>	<p><i>Questionario di Valutazione della Soddisfazione degli Utenti</i></p>	<p>Data:.....</p>
--	--	-------------------

1. Sei soddisfatto/a di frequentare il Servizio?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
2. Sei soddisfatto/a del servizio mensa?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
3. Ti trovi bene con i tuoi operatori?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
4. Ti trovi bene con i tuoi compagni?	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
5. Indica il livello di gradimento rispetto alle seguenti attività:				
5.1. Informatica	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
5.2. Attività espressive (Art Attack - Pittura)	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
5.3. Animazione teatrale	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
5.4. Inclusione sociale (Uscite - Gite)	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
5.5. Laboratori esterni (Verde - Collaborazione con le scuole - Magazzino)	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
5.6. Attività motoria	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
5.7. Economia domestica	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto

OSSERVAZIONI/SUGGERIMENTI:

.....

.....

.....

.....

.....

Gentile famiglia a tal fine desideriamo porgerVi alcune domande per raccogliere le vostre opinioni. Vi ringraziamo anticipatamente per la collaborazione che considereremo come spunto per il progressivo miglioramento del nostro Servizio.

STRUTTURA E AMBIENTE				
1. Gli ambienti e gli spazi risultano essere accoglienti per la loro funzione	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
2. Gli ambienti sono sufficientemente curati e puliti	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
3. La temperatura degli ambienti è adeguata alle condizioni climatiche	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
PERSONALE				
4. Il n° del personale è sufficiente per rispondere alle caratteristiche del Servizio	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
5. Il personale è professionalmente competente	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
6. Il personale è disponibile e gentile	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
7. Il personale è collaborativo rispetto ai bisogni/esigenze espresse dalla famiglia	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
8. Il personale è attento al benessere dell'utente	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
ATTIVITA' E SERVIZI				
9. Le attività risultano essere funzionali agli obiettivi del Servizio	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
10. Le attività educative risultano essere varie e stimolanti	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
11. Le attività interne e le uscite sul territorio risultano essere ben calibrate	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
12. Il servizio mensa risulta soddisfacente	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
13. L'orario di apertura del Servizio risulta essere rispondente ai bisogni della famiglia	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto
14. Il periodo di apertura annuale del Servizio risulta essere sufficientemente adeguato	<input type="checkbox"/> per nulla	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto



S.F.A.

Servizio di Formazione
all'Autonomia
Comune di Stradella

Scheda per l'Acquisizione di Apprezzeramenti/Reclami

Data:.....

Riferimenti	Cognome.....Nome..... Città-Prov.....Via/Piazza/N..... Tel./Cell..... Utente..... Rapporto con l'utente (parente/tutore etc.).....
Apprezzeramento
Reclamo Circostanze che hanno provocato l'evento
Suggerimenti