



CARTA DEI SERVIZI
S.F.A.
SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA

Aggiornamento: Gennaio 2022

La Carta dei Servizi è uno strumento con il quale la Cooperativa Sociale IL GERMOGLIO, intende fornire alla cittadinanza tutte le informazioni relative ai servizi in una logica di trasparenza.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di:

- portare gli utenti e le loro famiglie, a conoscenza delle caratteristiche e delle modalità di lavoro applicate all'interno dei servizi che vengono erogati;*
- accrescere la trasparenza e l'efficienza dei servizi forniti;*
- favorire la comunicazione ed il confronto con gli utenti/ clienti, le istituzioni e tutta la comunità locale;*
- favorire un continuo processo di miglioramento organizzativo tenendo al centro le esigenze delle persone;*
- esplicitare i valori che orientano il funzionamento, gli impegni, gli obiettivi per la qualità, le modalità per valutare le attività e i relativi risultati che si ottengono.*

Facendo riferimento alla Legge 328/2000 – “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”, la Carta dei Servizi è considerata un requisito e un impegno dell'Ente che la emette, volta a definire e tutelare i diritti di coloro che ne beneficiano, secondo alcuni principi:

- sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione;*
- tempestività nelle risposte;*
- accessibilità;*
- correttezza e regolarità gestionale.*

INDICE

1) CHI SIAMO	4
1.A Inquadramento giuridico	
1.B Filosofia	5
1.C Valori	6
1.D Mission	
2) STRUTTURA ORGANIZZATIVA	7
2.A Il Consiglio di Amministrazione	
A. DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO	8
B. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	
B.1 Inquadramento giuridico	
B.2 Collocazione del Servizio	
B.3 Obiettivo del Servizio	
B.4 Moduli	
C. OFFERTA DEL SERVIZIO	9
C.1 Risposta ai bisogni del territorio	
C.2 Destinatari del servizio	
C.3 Fasce di età	
C.4 Requisiti Minimi di accesso	
D. METODOLOGIA DI INTERVENTO SULLA PERSONA	10
D.1 Metodologia della gestione dei P.E.I.	
D.2 Rapporti con il Servizio Sociale	11
E. LA RETE	
E.1 Sviluppo dei rapporti con la Rete	
E.2 Verifica del P.E.I.	
F. CONCRETIZZAZIONE DEL P.E.I.	
F.1 Formulazione del P.E.I.	
F.2 Competenze chiave	12
F.3 Competenze di cittadinanza	
F.4 Competenza per la vita life skills	
F.5 Obiettivi generali, Obiettivi Specifici, Spazi di azione , Attività	13
F.6 Attività	
F.7 Pianificazione settimanale delle attività	14
F.8 Specificità del Modulo del Monitoraggio	15
G. PROGETTI TRASVERSALI	



G.1 Formazione di Co-progettazione del "Dopo di Noi"

G.2 Attività con il territorio 16

G.3 Altri progetti

H. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE 17

H.1 Richiesta di inserimento

H.2 Collaborazione con la famiglia

H.3 Ulteriori possibili ambiti di coinvolgimento della famiglia

I. LA REALIZZAZIONE DELLA PRESA IN CARICO 18

I.1 Inserimento e Periodo di Osservazione

I.2 Presa in carico e realizzazione degli obiettivi

I.3 Monitoraggio e verifiche modulo formativo e modulo di consolidamento

I.4 Dimissioni 19

J. VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FRUITORI

J.1 Strumenti di verifica del grado di soddisfazione

K. SEDE DEL SERVIZIO

K.1 Sede Legale

K.2 Sede Operativa

k.3 Ricettività del servizio

L. ORGANIZZAZIONE DELL'EQUIPE' EDUCATIVA 20

L.1 Le figure professionali

L.2 Coordinamento del servizio

L.3 Rapporto educativo

L.4 Formazione e aggiornamento degli educatori 21

M. ORGANIZZAZIONE ORARIA DEL SERVIZIO

M.1 Periodo di apertura

M.2 Organizzazione oraria del servizio

M.3 Frequenza oraria del servizio

N. PROSPETTO ECONOMICO

N.1 Rette di frequenza

N.2 Mensa

O. TRASPORTI 22

O.1 Trasporti da parte del Servizio

O.2 Casi particolari

P. STRUMENTI DI TUTELA

P.1 Tutela degli utenti

P.2 Tutela dei Lavoratori – Attuazione D.lg 81/200/- 106/2009

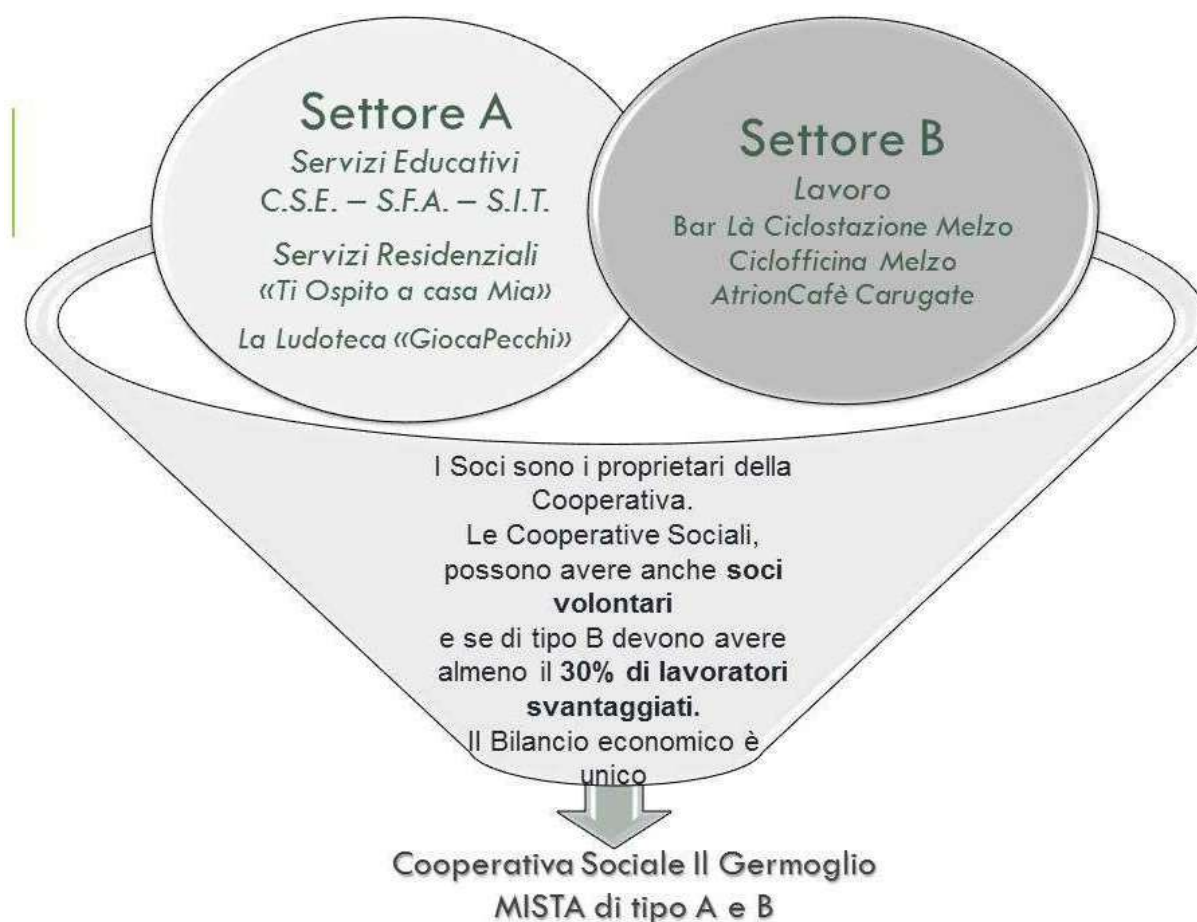
P.3 Diritto all'informazione

1) CHI SIAMO

1.A Inquadramento giuridico

La Cooperativa Sociale a r.l. Il GERMOGLIO nasce a Cassina de' Pecchi -Mi- il 10.9.1996 a seguito dell'approvazione della legge 381/91, che regola e disciplina le attività delle Cooperative Sociali suddividendole in tipo A (Servizi Socio-Sanitari ed Educativi) e tipo B (attività agricole, industriali, commerciali, finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate).

Dal 5 Novembre 2013, con il rinnovo e il cambio dello Statuto, la Cooperativa Sociale ILGERMOGLIO è di forma mista "A + B".



La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce, ovvero :

- la mutualità (lavorando secondo un principio di corresponsabilità tra i soci, quindi includendo tutti i lavoratori)
- la solidarietà
- la democraticità,
- l'impegno,
- l'equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli,
- lo spirito comunitario (creando sinergie con le altre realtà del territorio escludendo la competizione)
- il legame con il territorio (tenendo lo "sguardo estroverso", focalizzandosi sulle esigenze della comunità)
- un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa Sociale Il GERMOGLIO nella realizzazione dei servizi all'utenza intende rendere concreti i contenuti della **convenzione ONU** sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia con legge 3 Marzo 2009. Per tale motivo opera allo scopo di "...promuovere, proteggere e garantire il pieno ed uguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro intrinseca dignità" (art.1 convenzione ONU).

La presa in carico delle persone inserite presso i servizi avviene nel rispetto dei principi affermati all'art.3 della convenzione ONU, ovvero:

- rispetto per la dignità intrinseca, l'autonomia individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte, e l'indipendenza delle persone;
- non discriminazione;
- piena ed effettiva partecipazione e inclusione nella Società;
- rispetto per la differenza e l'accettazione delle persone con disabilità come parte della diversità umana e dell'umanità stessa;
- parità di opportunità;
- accessibilità;
- parità tra uomini e donne;
- rispetto dello sviluppo delle capacità della persona con disabilità e il rispetto del diritto della persona con disabilità a preservare la propria identità.

La Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana diffondendo una cultura dell'inclusione sociale considerando le differenze individuali come valori aggiunti.

La filosofia di fondo che La Cooperativa attua può essere sintetizzata nei seguenti punti:

- attenzione allo sviluppo del benessere globale della persona attraverso un'azione educativa integrata ed interdisciplinare in cui il soggetto con la propria storia occupa un ruolo centrale rispetto all'intero progetto educativo;
- favorire una risposta educativa differenziata ai bisogni eterogenei espressi dai soggetti sulla base di una programmazione mirata e individuale predisposta dal coordinatore educativo insieme gli educatori con supervisione psicologica;



- mantenere la flessibilità organizzativa del servizio e la sua integrazione all'interno della realtà territoriale;
- permettere il mantenimento e lo sviluppo delle competenze della persona con fragilità;
- permettere la formazione permanente degli operatori volta ad evitare la standardizzazione delle risposte e a migliorare la competenza educativa rispetto all'utenza.

1.C Valori

I valori cui la Cooperativa si ispira e che ne orientano le scelte operative possono essere così riassunti:

- affermare il valore della persona a prescindere dalla sua condizione di salute, sociale, culturale, etnica, religiosa, politica, rispettandone i bisogni e le esigenze;
- sviluppare il benessere della comunità e in particolare dei più deboli e degli esclusi. La progettazione e la gestione dei servizi, le modalità di impiego delle risorse economiche, le scelte di collaborazione con altri soggetti debbono essere coerenti con questo scopo;
- favorire la professionalità e la qualità degli operatori offrendo condizioni contrattuali eque e proponendo loro corsi di formazione a diversi livelli che li aiutino ad integrare la qualità dell'essere e la qualità del fare;
- stimolare il valore della condivisione e della cooperazione all'interno della vita associativa, favorendo la possibilità di crescita, sviluppo, occupazione, reddito e benessere per i soci lavoratori;
- sviluppare l'economia solidale che abbia come centro l'uomo e i suoi bisogni fondamentali e non il profitto individuale.

1.D Mission

La Mission della Cooperativa Sociale Il Germoglio è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana diffondendo considerando le differenze individuali come valori aggiunti.

L'obiettivo perseguito è promuovere risposte innovative che anticipano le esigenze di coesione sociale sul territorio con modalità di lavoro più efficaci che fanno riferimento a 5 livelli di attenzione:

1. **attenzione alla persona:** sviluppare tecniche di misurazione della soddisfazione della persona con disabilità e dei suoi familiari;
2. **attenzione al territorio:** disponibilità a realizzare relazioni di partnership con gli Enti della comunità;
3. **attenzione alla risorsa umana:** adempimenti contrattuali di settore, puntualità nei pagamenti, percorsi formativi, partecipazione alla vita societaria per la creazione di contesti idonei allo sviluppo della qualità totale.
4. **attenzione alla qualità:** sviluppo di strumenti e metodologie per la valutazione e la misurazione dell'efficacia degli interventi educativi sull'utenza;
5. **attenzione all'efficienza:** sviluppo di tecniche e metodologie per il controllo di gestione allo scopo di ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

2) STRUTTURA ORGANIZZATIVA

2.A Il Consiglio di Amministrazione

La Cooperativa Il GERMOGLIO è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di consiglieri variabile da 3 a 7, eletti dall'Assemblea Ordinaria dei Soci, che ne determina di volta in volta il numero prima dell'elezione. La maggioranza dei componenti del C.d'A. è scelta tra i Soci Lavoratori, Cooperatori e/o Volontari.

Composizione Consiglio di Amministrazione

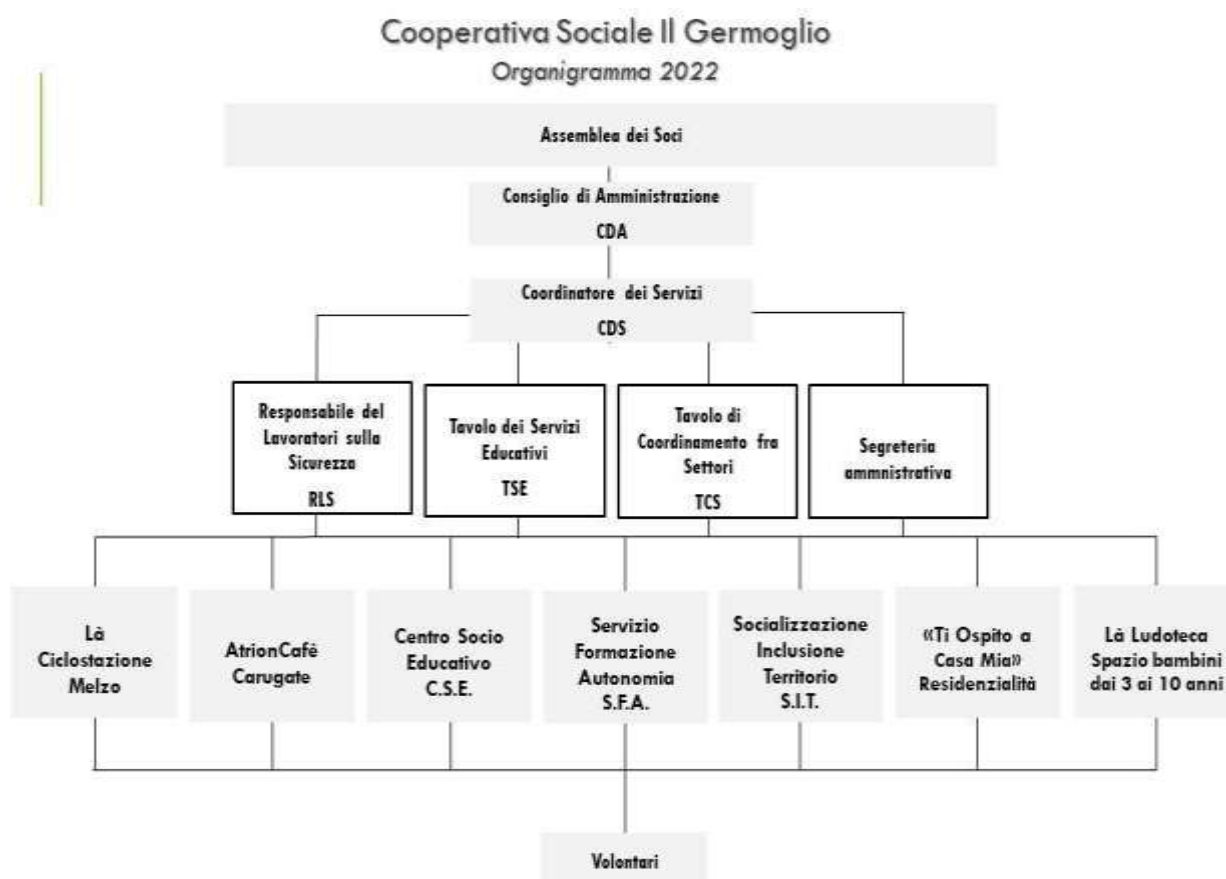
Presidente (Rappresentante Legale)

VicePresidente

Consiglieri

Organi di Controllo

Studi Professionali di consulenza esterna



A. DENOMINAZIONE DEL SERVIZIO

S.F.A. SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA

B. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

B.1 Inquadramento giuridico

Il servizio fa riferimento alla Legge Regionale - Regione Lombardia 12 marzo 2008, n. 3 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario" e nello specifico al DGR della regione Lombardia 7433 del 13 giugno 2008 che definisce i requisiti minimi organizzativi e strutturali dell'unità di offerta.

B.2 Collocazione del Servizio

Il servizio SFA è una delle unità di offerta sociale previste dalla regione Lombardia specificatamente rivolta a persone con disabilità lieve e medio lieve che hanno bisogno di sviluppare autonomie e competenze spendibili per il proprio futuro.

B.3 Obiettivo del servizio

Lo SFA si rifà alla "Convenzione sui diritti delle persone con disabilità" dell'ONU del 13 dicembre 2006 A/RES/61/106 e alla mission della Cooperativa.

L'idea di fondo dello SFA è quello di essere un servizio attento alle nuove proposte pedagogiche-educative che lavora attraverso lo sviluppo delle competenze chiave, con particolare attenzione a quelle di cittadinanza, raccomandate dal Consiglio dell'Unione europea e alle competenze per la vita, denominate anche life skills, suggerite dall'organizzazione mondiale della sanità.

Obiettivo generale del servizio è promuovere competenze sociali utili a contrastare la carriera del disabile e a costruire una biografia da cittadino attivo e/o lavoratore.

B.4 I Moduli

Il servizio prevede una strutturazione di un percorso per fasi, in cui la durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi raggiunti o da raggiungere in base al progetto individuale.

- Modulo Formativo

Ha una durata massima di 3 anni e persegue l'obiettivo di promuovere le competenze e le abilità di cittadino attivo secondo il profilo adottato dal servizio SFA, partendo dai diversi livelli di competenze espressi dall'utente nel momento di inserimento nel servizio. Strategia elettiva è la progettazione personalizzata che a sua volta individuerà un obiettivo peculiare di sviluppo e delle strategie ad hoc.

- Modulo di Consolidamento

Ha una durata massima di 2 anni. È previsto e riservato, secondo normativa, a coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo di consolidamento deve mirare ad una graduale riduzione dell'intervento dello SFA fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e/o lavorativa (con l'eventuale attivazione del Servizio di Inserimento lavorativo) oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore protezione sociale o socio sanitaria.

- Modulo di Monitoraggio



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

C. OFFERTA DEL SERVIZIO

C.1 Risposta ai bisogni del territorio

I bisogni a cui risponde il servizio sono rivolti ai seguenti soggetti:

- persone giovani con disabilità lieve o medio-lieve che ricercano una identità autonoma nel loro contesto di vita che possa trovare pieno sviluppo ed espressione in campo relazionale, in scelte autonome e consapevoli, nella possibilità di vivere esperienze di collaborazione fattiva in diversa realtà fino a quella lavorativa.
- persone giovani con limitata vita sociale a rischio di isolamento nel loro domicilio e di emarginazione con necessità di essere avvicinati con proposte interessanti e significative.
- persone di età diverse che a causa di traumi o di un particolare momento della vita necessitano di un supporto temporaneo e/o di supervisione per superare la criticità e avviare/consolidare il cambiamento necessario.

C.2 Destinatari del servizio

Destinatari del Servizio sono:

- persone dai 16 ai 35 anni con disabilità lieve o medio-lieve che per le loro caratteristiche non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità capacità e competenze utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autonomia nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale.
- persone che, indipendentemente dall'età, necessitano di interventi di sostegno temporaneo per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi. Possono essere residenti a Cassina de' Pecchi o nei comuni limitrofi.

C.3 Fasce di età

Il Servizio è rivolto a persone dai 16 ai 35 anni. In situazioni particolari, valutate con i Servizi Sociali e le famiglie, nel modulo di monitoraggio possono essere inserite persone che superano i 35 anni. Nel caso di sostegno temporaneo le persone sono accolte indipendentemente dall'età.

C.4 Requisiti Minimi di accesso

Secondo quanto afferma la DGR di Regione Lombardia l'unico criterio previsto è che la persona disabile sia in grado di acquisire/potenziare alcune abilità e capacità relazionali e sociali che le consentano lo sviluppo e l'esercizio di una autonomia personale sufficiente per l'adattamento alle richieste e per l'integrazione nella vita di tutti i giorni; Vi sono però delle competenze che il soggetto deve possedere anche se necessitano di un eventuale potenziamento quali:

- riconoscere ed applicare le regole dei contesti che frequenta;
- conoscere ed utilizzare le regole base della comunicazione;
- accettare che vengano fatti notare eventuali errori e dimostrarsi disponibile a correggerli;
- essere in grado di spostarsi in autonomia sul territorio sia a piedi che con i

- mezzi pubblici o privati;
- possedere o potenziare abilità relazionali che consentano all'individuo di adattarsi ad un determinato contesto
 - essere in grado di aver cura di sé, dell'ambiente e delle cose che lo circondano;
 - Comprendere la consegna e prenderla in carico con il supporto educativo
 - usare il riferimento ad un obiettivo comune da perseguire e individuare i ruoli che si possono esercitare all'interno di un lavoro di gruppo
 - scrivere un testo comprensibile utilizzando supporti diversi (carta/penna, scrittura digitale ecc.)
 - utilizzare il computer ed il cellulare nelle loro funzioni di base
 - decodificare un messaggio comunicativo contenuto in un testo (scritto orale) semplice per utilizzarlo in modo efficace rispetto a degli obiettivi da perseguire
 - possedere o essere in grado di acquisire la capacità di svolgere mansioni quotidiane sul territorio e nel servizio sia in autonomia che in collaborazione con altre persone.

La valutazione dei requisiti minimi è a cura dell'equipe educativa e dello psicologo del servizio.

D. METODOLOGIA DI INTERVENTO SULLA PERSONA

D.1 Metodologia della gestione del P.E.I.- Progetto di vita

Il Servizio SFA concretizza finalità ed obiettivi attraverso il "PEI-Progetto di vita" (Progetto Educativo Individualizzato-progetto di vita), che guarda la persona disabile nella sua globalità costituita da esigenze, interessi, desideri, potenzialità da alimentare e promuovere.

Il PEI-progetto di vita vede nella persona disabile una persona che cresce, che diventa adulta, che ha davanti possibilità e che è impegnata a costruire e a scoprire chi può essere nei vari ambienti in cui vive e nelle varie fasi della sua vita.

Quindi non un progetto programmato una volta per tutte a tavolino, ma un progetto aperto che parte sempre dai desideri e dalle aspirazioni della persona stessa che valuta e tiene conta strada facendo dei cambiamenti verificatisi.

Concorrono alla progettazione i vari contesti in cui agisce la persona disabile, in modo particolare la famiglia, i servizi sociali e le realtà territoriali con cui ci sono interazioni, si prevede inoltre la supervisione dello psicologo di cooperativa.

Si svolgono a tale scopo incontri ciclici annuali con le diverse realtà in cui si definisce anche a chi spetta la titolarità del progetto.

Il progetto risponde così anche all'esigenza educativa della persona in prospettiva futura (attenzione al "Dopo di Noi" dedicandosi al "Durante Noi").

Un percorso di costruzione che partendo dall'ascolto della persona con disabilità, attraverso la costituzione di una rete, la realizzazione di un "PEI-Progetto di vita" con finalità, obiettivi generali/specifici e attività, miri all'inclusione sociale e alla valorizzazione della persona in riferimento alle sue competenze.

D.2 Rapporti con il Servizio Sociale

Lo SFA e il Servizio Sociale sono altamente collaboranti al fine di garantire la realizzazione del "PEI-Progetto di vita" attraverso lo scambio di informazioni sulla

persona inserita, anche mediante incontri di Rete che coinvolgono la famiglia, medici specialisti, associazioni territoriali, responsabili di enti/aziende private, ecc.

E. LA RETE

E.1 Sviluppo dei rapporti con la Rete

Gli educatori dello SFA, con attività anche di coordinamento fra le parti, partecipano al lavoro di Rete necessario tra le realtà che ruotano intorno al soggetto.

Annualmente sono previsti incontri di presentazione degli aggiornamenti del “PEI-Progetto di vita” alla famiglia e al Servizio Sociale inviante; in tali momenti diventa fondamentale la presenza di tutti, ai fini della tutela del soggetto e della verifica del suo progetto per dare ampio spazio al confronto e alla condivisione tra le parti.

E.2 Verifica del P.E.I.

In un lavoro di equipe e Supervisione, arricchito anche dai contributi degli attori coinvolti nella Rete, si verifica e si valuta il raggiungimento degli obiettivi prefissati e si costruiscono le modifiche da apportare.

F. CONCRETIZZAZIONE DEL P.E.I.

F.1 Formulazione del P.E.I.

Attraverso il confronto con la Rete, tenuto conto delle aspirazioni, dei desideri e delle possibilità della persona viene stilato o rimodulato Il “PEI-Progetto di vita” facendo riferimento:

- alle competenze chiave raccomandate dal Consiglio europeo, in particolare a quelle di cittadinanza
 - alle life skills o competenze per la vita indicate dall'organizzazione mondiale della sanità.
-



F.2 Competenze chiave



F.3 Competenza di cittadinanza



F.4 Competenze per la vita life skills

LIFE SKILLS OMS - COMPETENZE PER LA VITA

- Consapevolezza di sé
- Gestione delle emozioni
- Gestione dello stress
- Comunicazione efficace
- Relazioni efficaci
- Empatia
- Pensiero Creativo
- Pensiero critico
- Prendere decisioni
- Risolvere problemi



F.5 Obiettivi generali, Obiettivi Specifici,

Nel "PEI" si declinano di conseguenza gli Obiettivi generali e gli Obiettivi specifici in termini di competenze che determinano il conseguente inserimento del soggetto, negli spazi di intervento adeguati allo sviluppo delle attività, che saranno specifiche per ogni persona del servizio e rispondenti il più possibile ai desideri alle aspirazioni alle possibilità e

caratteristiche della persona stessa.

F.6 Attività

Tutta la vita della cooperativa concorre nello scorrere quotidiano allo sviluppo delle competenze sia nei momenti strutturati che in quelli informali, come anche nel dipanarsi delle relazioni tra le persone frequentanti la cooperativa e tra queste e gli educatori, il personale amministrativo, i volontari ecc.

Di fondamentale importanza risultano però le strategie educative strutturate attraverso le varie attività, per esemplificare se ne descrivono alcune.

Si precisa che tutte le attività in servizio, vengono condotte nel rispetto delle vigenti normative covid per cui si cerca di avere un numero in presenza adeguato alla metratura dei singoli locali in modo da mantenere il metro di distanza di sicurezza tra una persona ed un'altra. Il digitale è divenuto parte integrante della nostra metodologia lavorativa. È strumento utilizzato per mantenere vive le relazioni educative e per promuovere l'alfabetizzazione digitale delle nostre persone in vista della promozione del loro ruolo di cittadino attivo.

Infine si cerca di utilizzare i linguaggi Multimediali per promuovere e realizzare, a partire dal nostro interno, l'inclusione sociale. Per approfondimenti si rimanda al piano pandemico allegato.

ATTIVITÀ DI TIROCINIO SOCIALIZZANTE

È uno strumento a disposizione degli operatori dei servizi sociali, socio sanitari e sanitari che favorisce l'inclusione sociale delle persone portatrici di fragilità.

Tale strumento è normato dalla D.g.r. Regione Lombardia n. 31 del 1° agosto 2016 - Serie Ordinaria.

Per l'attivazione di ogni singolo tirocinio devono essere predisposti una convenzione ed un progetto personalizzato utilizzando apposita modulistica, sottoscritti da parte dei soggetti coinvolti nell'esperienza di tirocinio (tirocinante o chi lo rappresenta, soggetto ospitante e soggetto promotore) nonché dal servizio pubblico che ha in carico la persona se diverso dal soggetto promotore o ospitante.

È un'attività educativa di socializzazione fatta in modo individualizzato. Viene svolta presso esercizi commerciali, enti educativi (scuole dell'infanzia), enti culturali (biblioteche) previa convenzione tra cooperativa e realtà territoriale. Percorso pensato per potenziare capacità di soft skill (competenze lavorative trasversali di base) e di tipo lavorativo in contesto realmente lavorativo. Consente di creare un contatto diretto tra un soggetto ospitante e un tirocinante per favorirne l'arricchimento del bagaglio di conoscenze, l'acquisizione di competenze professionali e di osservare se vi sono i presupposti per favorire un percorso di inserimento lavorativo. Occorre precisare che un periodo di formazione socializzante in situazione reale ma che non si configura come rapporto di lavoro.

PALESTRA SOCIALIZZANTE

L'attività è stata pensata per soddisfare l'esigenza di creare occasioni per avere punti di vista altri rispetto al proprio, in merito alla propria collocazione nel ruolo di lavoratore e cittadino attivo. L'intento è di promuovere tra i partecipanti il confronto con punti di vista di realtà diversi dal proprio per aumentare la capacità di valutazione di competenze sociali e lavorative.

La modalità impiegata è quella laboratoriale di gruppo.

La strategia elettiva utilizzata è il lavoro di gruppo attraverso attività stimolo su tematiche coerenti con le esigenze dei singoli PEI-Progetto di vita.

Attraverso la modalità laboratoriale di gruppo si punterà al potenziamento delle life skills.

In conformità alle normative COVID l'attività viene svolta per alcune persone con presso la

sede della radio utilizzando per alcune persone partecipanti all'attività stessa, la modalità da remoto.

ATTIVITÀ DI RADIO

L'attività a seguito dell'emergenza sanitaria non è più condotta presso gli studi di Radio Cernusco Stereo a Cernusco sul Naviglio bensì in modalità remota. Prevede una parte di gruppo finalizzata alla creazione della scaletta che viene poi presentata nel corso della conduzione radiofonica in diretta online con lo staff di R.C.S.

ATTIVITÀ DI UFFICIO STAMPA E DI PODCAST

Finalizzate all'approfondimento di interessi personali e relativi agli eventi della nostra cooperativa che vengono poi pubblicati sui nostri canali "comunicativi".

ATTIVITÀ DI BIBLIOTECA S. AGATA (attuale localizzazione)

Durante l'attività di biblioteca vengono intrapresi diversi progetti:

1. Utilizzo del gestionale per ricercare, assegnare, prorogare e rientrare libri e/o DVD del sistema bibliotecario nord-est di Milano.
2. Lettura fiabe gestita in autonomia dalle persone frequentanti il servizio e online presso le scuole materne, elementari di Cernusco sul Naviglio.
3. Scrittura creativa finalizzata alla creazione di video multimediali di fiabe per bambini.
4. Potenziamento delle competenze logico-matematiche e di quelle linguistiche.
5. Volantinaggio di iniziative organizzate dalla nostra biblioteca (corso di inglese e rassegna di scrittori) e dal il comune.
6. Book crossing su Cassina, Cernusco sul Naviglio e Gorgonzola.

Pianificazione settimanale delle attività

A titolo esemplificativo si inserisce la pianificazione settimanale delle attività relativa all'ultimo quadrimestre dell'anno 2021

Pianificazione settimanale delle attività settembre - dicembre 2021					
Orario	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
8.30-9.00	Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza	Accoglienza
9.00-12.00	Palestra socializzante (*)	Podcast (*)	Radio (*) In collaborazione con Radio Cernusco Stereo	Pulizie in Ciclostazione (*)	Economia domestica (*)
	Tirocini socializzanti	Attività di biblioteca S. Agata (*)	Tirocini socializzanti	Attività (*)	Tirocini socializzanti
	Attività individualizzata su Melzo di bookcrossing (*)		Attività multimediale (*)	Attività di biblioteca S. Agata (*)	Attività radio (*) in collaborazione con Radio Cernusco Stereo
12.00-14.00	Pranzo e riordino	Pranzo e riordino	Pranzo e riordino	Pranzo e riordino	Pranzo e riordino
14.00-16.00	Spesa personale			Attività di Pulizia in sede	<i>Equipe Educativa</i>
	Attività artistica personalizzata (*)	Lessico e scrittura creativa (*)	<i>Equipe Educativa</i>		
16.00-18.00		Tirocini socializzanti	Letture in ludoteca Progetto personalizzato (*) + Tirocini socializzanti	Tirocini socializzanti	

(*) **NOTA:** Le diverse attività contemporanee vengono svolte con la presenza di educatore diverso o in autonomia dalle persone frequentanti lo SFA.



F.8 Specificità del Modulo del Monitoraggio

Quanto detto sopra (6.1; 6.2; 6.3; 6.4) è inerente ai due moduli propri dello SFA, quello formativo e quello di consolidamento; diverso è il discorso per il terzo modulo quello di monitoraggio (vedi parte B 2.4), facoltativo e temporaneo, rivolto a chi ha già frequentato i precedenti o attivato su richiesta dei Servizi sociali per persone che non hanno frequentato lo SFA, ma impegnate a superare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi.

Di fatto si chiede allo SFA di costruire un PEI come progetto di “passaggio” che abbia per obiettivo “l'allenamento” delle competenze raggiunte nei moduli precedenti o, nel secondo caso, il rinforzo delle competenze necessarie per superare le difficoltà momentanee.

Lo SFA diventa dunque un facilitatore alla progettazione del percorso di vita.

IL modulo vive la prossimità del territorio coinvolgendo fortemente le risorse territoriali nella progettazione e nello sviluppo delle azioni.

Il percorso prevede infatti di co-progettare con il servizio territoriale di riferimento per sviluppare contatti in grado di individuare spazi in cui far esercitare le competenze della persona/cittadina; esemplificando i passaggi risultano i seguenti:

- bilancio delle esigenze della situazione e condivisione con servizio territoriale di obiettivi da perseguire rispetto alle competenze da allenare;
- mappature di occasioni (interne ed esterne al servizio) di allenamento delle competenze in co-progettazione con il servizio territoriale di riferimento per traghettare la persona verso il territorio di appartenenza e quindi al dopo SFA.

In caso di chiusure da parte del Servizio territoriale di riferimento si esplora la possibilità che sia lo SFA a proporsi come “mappatore” di opportunità data l'innovazione che sta portando avanti con il modulo del monitoraggio.

G. PROGETTI TRASVERSALI

G.1 Formazione di Co- progettazione del “Dopo di Noi”

Il servizio SFA intende promuovere, in collaborazione con gli altri servizi della Cooperativa, un'azione formativa sulla co-progettazione del “Dopo di noi”, a supporto della progettualità che la Cooperativa prevede di elaborare e implementare nei prossimi anni, di cui si darà una sintesi al punto 7.2

La co-progettazione dei progetti di vita non è soltanto un capitolo di lavoro con le famiglie e con le persone con disabilità al fine di organizzare gruppi-appartamento o nuovi servizi: è piuttosto ri-generare nuovi legami fiduciosi. Un contributo per disegnare anche un nuovo welfare post-Covid.

Tale lavoro formativo consiste sia in un dialogo con le famiglie e con le persone con disabilità per valutare le loro aspettative ed illustrare loro le competenze organizzative necessarie per realizzare e poi sostenere gruppi-appartamento, sia in un lavoro che tenda a costruire e ad attivare contesti di co-progettazione capaci di stimolare e promuovere nuove relazioni e nuova progettualità tra le persone e le organizzazioni. Quest'ultimo lavoro indispensabile può anticipare e facilitare il precedente.

Si approfondiranno tematiche che riguardano il contesto culturale-politico-sociale-legale ed organizzativo nel quale possono essere applicati e resi operativi i cambiamenti introdotti dalla legge 112/2016 sulla materia.

La formazione sarà rivolta alle persone con disabilità, ad operatori pubblici/privati, alle famiglie e alle associazioni del terzo settore del territorio.

Questo attraverso attività che riguardano l'ambito domestico, il tempo libero e il territorio.

Il progetto prevede l'intervento di personale della Cooperativa e anche esterno.

G.2 Attività con il territorio

Come Cooperativa abbiamo la specificità di essere presenti e attivi sui vari territori dei Distretti con i quali collaboriamo attraverso attività e progetti specifici come ad esempio:

Distribuzione giornalini comunali

Pulizie area Ciclostazione

Progetti in collaborazione con le scuole

G.3 Altri progetti

Sono progetti finalizzati all'approfondimento della conoscenza di persone fragili, frequentanti la scuola. Possono arricchire l'individuo e permettono di avvicinarlo, all'interno del PEI, ad un contesto extrascolastico. L'avvicinamento ad un servizio educativo può divenire occasione di potenziamento delle proprie competenze, lungo il percorso di definizione della propria identità, nell'ottica della cittadinanza attiva.

Progetti Ponte con le scuole: Sono progetti finalizzati all'approfondimento della conoscenza di persone fragili, frequentanti la scuola. Possono arricchire l'individuo e permettono di avvicinarlo, all'interno del PEI, ad un contesto extrascolastico.

L'avvicinamento ad un servizio educativo può divenire occasione di potenziamento delle proprie competenze, lungo il percorso di definizione della propria identità, nell'ottica della cittadinanza attiva.

Progetto "Ti Ospito a casa mia": Progetto attivo, dal 2017 in collaborazione con il Comune di Cassina de' Pecchi, di micro-residenzialità attiva, che prevede la coabitazione di persone con fragilità con il sostegno di figure di riferimento, nell'abitazione di una di esse (in riferimento ai dettati dell'housing sociale).

Lavori di pubblica utilità: Per i reati previsti dal Codice della Strada (guida in stato di ubriachezza o sotto l'effetto di sostanze stupefacenti), è previsto che la pena detentiva e pecuniaria possa essere sostituita con lavori di pubblica utilità. Da Giugno 2018 Il Germoglio ha richiesto ed ottenuto una convenzione con il Tribunale di Milano per poter figurare tra gli enti preposti all'accoglienza di tali progetti. I lavori di pubblica utilità possono consistere nell'affiancamento del personale educativo nello svolgimento delle varie attività proposte dalla Cooperativa. Unico onere a carico dell'ente convenzionato è la copertura assicurativa INAIL.

La prestazione di lavoro non retribuita ha una durata corrispondente alla sanzione detentiva irrogata.

H. RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

H.1 Richiesta di inserimento

La richiesta di inserimento presso lo SFA può avvenire da parte della famiglia attraverso i Servizi Sociali del Comune di Provenienza oppure direttamente dalla famiglia stessa, secondo le seguenti fasi:

Ritenendo importante la visione dell'occhio terzo nel processo, si decide di prevedere la figura dello psicologo nel processo di valutazione e si definisce la procedura come presentata di seguito:

1. Incontro tra Coordinatore dei Servizi ed Ente inviante/famiglia:

- Presentazione della Cooperativa

- Raccolta dati e registrazione colloquio con compilazione di cartella sociale (strumento utile alle équipes dei diversi Servizi per valutare la fattibilità di un inserimento nel proprio contesto)

2. Invio delle informazioni raccolte (cartella sociale) alle équipes educative dei tre Servizi diurni della Cooperativa; qualora vi sia margine per proseguire nel processo valutativo si ipotizzerà quale dei tre Servizi possa essere il più adatto ad accogliere la persona in questione. Si individuerà, di conseguenza, quale tra le tre Coordinatrici parteciperà con lo psicologo nella fase successiva

3. Colloquio con la presenza dello Psicologo per la valutazione delle competenze con conseguente stesura di una relazione che lo stesso invierà al Servizio educativo designato

4. Restituzione alle équipes di quanto emerso durante il colloquio valutativo e confronto all'interno delle stesse rispetto alla possibilità di iniziare o meno il periodo di Osservazione

5. Formalizzazione della risposta dell'équipe al Coordinatore dei Servizi che comunica al Consiglio di Amministrazione della Cooperativa la decisione del Servizio educativo

6. La Coordinatrice del Servizio provvede a prendere i contatti con la famiglia/Assistente Sociale inviante e si confronta con la Segreteria per la parte burocratico-amministrativa

7. Invio del preventivo economico per l'Osservazione da parte della Segreteria ai Servizi Sociali (o alla famiglia inviante qualora si tratti di un rapporto privato)

8. Inizio del periodo di Osservazione di tre mesi (prorogabile a sei mesi) con conseguente conferma o meno dell'inserimento da parte dell'équipe educativa

H.2 Collaborazione con le famiglie

I familiari della persona inserita nello SFA costituiscono una costante fonte di informazioni, di letture, vissuti e percezioni fondamentali per una migliore comprensione del contesto di vita della persona con disabilità. Per tale motivo il flusso di informazioni tra famiglia e servizio sarà continuo attraverso incontri periodici programmati, risposte alle richieste delle famiglie stesse, avvisi scritti.

Per gli attori coinvolti tutto questo diverrà l'occasione per fare verifiche, segnalazioni e suggerimenti volte a migliorare il servizio.



H.3 Ulteriori possibili ambiti di coinvolgimento della famiglia

Lo SFA vuole essere uno spazio in cui ogni famiglia metta a disposizione del gruppo indicazioni, notizie e dati al fine di aumentare gli scambi progettuali con l'equipe educativa e con gli altri nuclei familiari presenti.

Nel rispetto dei ruoli all'interno del servizio, la famiglia diviene parte integrante della definizione del progetto individualizzato della persona frequentante il servizio perché portatrice di idee e partecipa della progettualità che può esprimere:

- mettendo a disposizione le proprie conoscenze per il servizio;
- contribuendo attivamente alla ricerca di contatti con il territorio.

I. LA REALIZZAZIONE DELLA PRESA IN CARICO

I.1 Inserimento e Periodo di osservazione

L'inserimento allo SFA prevede un periodo di Osservazione (durata 3/6 mesi), durante il quale l'equipe educativa ha modo di approfondire la conoscenza della persona giunta nello SFA e di comprenderne abilità, attitudini, difficoltà cognitive/relazionali; in tale periodo anche il soggetto ha la possibilità di provare le proposte che sono all'interno del programma del servizio e di conoscere e relazionarsi con il gruppo.

Facendo riferimento ai punti 6.2 e 6.3, fondamentale diventa in questo periodo tracciare l'impalcatura per la stesura del PEI.

I.2 Presa in carico e realizzazione degli obiettivi

La presa in carico effettiva del soggetto avviene subito dopo il termine del periodo di osservazione, solo nel momento in cui quest'ultimo ha comprovato il raggiungimento degli obiettivi preposti dell'osservazione.

Nella fase della presa in carico, si definisce la partenza del PEI-Progetto di vita e viene formulato il programma di attività, insieme al soggetto interessato; tale programma è presentato e concordato con la famiglia/ADS e con i Servizi Sociali del Comune inviante

I.3 Monitoraggio e verifiche modulo formativo e modulo di consolidamento

Sia per il modulo formativo che per il modulo di consolidamento si sono definiti i livelli di competenza sotto riportati su cui si basano le verifiche e valutazioni finali.

Nell'ambito di ogni modulo i livelli intermedi di competenza previsti sono indicati nel PEI-Progetto di vita della singola persona.

La modalità di valutazione delle competenze segue il seguente schema





Base di ogni valutazione sarà il confronto tra educatori, soggetto e persone che per il loro ruolo sono coinvolte.

I.4 Dimissioni

Le dimissioni dell'utente dal Servizio possono essere concordate in quanto sono stati raggiunti gli obiettivi del progetto. Il servizio SFA prevede strutturalmente, in riferimento alla normativa regionale, le dimissioni della persona che lo frequenta. Le dimissioni possono avvenire anche su richiesta della famiglia (dimissione volontaria) o su proposta dell'equipe per i seguenti motivi:

- 1) il mutare delle condizioni socio-ambientali e diagnostiche che hanno determinato l'inserimento;
- 2) il verificarsi di fatti o episodi gravi tali da compromettere la frequenza;
- 3) la necessità di passaggio ad altro e più idoneo servizio, anche interno alla Cooperativa.

All'atto della dimissione o del trasferimento presso altro servizio anche interno alla Cooperativa, verrà redatta una relazione con la descrizione del percorso svolto e informazioni relative alle motivazioni delle dimissioni.

J. VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI FRUITORI

J.1 Strumenti di verifica del grado di soddisfazione

Annualmente attraverso la raccolta di dati degli utenti, delle loro famiglie/ADS e dei partecipanti alla Rete si verificherà il grado di soddisfazione. La raccolta dei dati verrà attuata attraverso questionari, colloqui.

In modo più informale attraverso:

- l'osservazione,
- l'ascolto,
- il confronto si raccoglieranno in itinere i dati delle persone frequentanti il servizio.

Si attueranno inoltre momenti di valutazione interni all'equipe del servizio anche con la supervisione dello psicologo.

K. SEDE DEL SERVIZIO

K.1 Sede Legale

La sede legale dello S.F.A. è in Via XXV Aprile,2 – 20060 S.Agata Cassina de' Pecchi (Mi)
Via XXV Aprile 2 – 20060 Cassina de' Pecchi (MI) – Fraz. Sant'Agata
Tel. 0295305165 - Fax 0295304942
www.cooperativagermoglio.it

K.2 Sede Operativa

La sede operativa dello S.F.A. è in via Via XXV Aprile,2 – 20060 S.Agata Cassina de' Pecchi (Mi) – Tel.029528574
germoglio.sfa@gmail.com

K.3 Ricettività del servizio

Come da normativa la ricettività del servizio non è identificata con un numero di posti, ma sul numero massimo di progetti contemporaneamente attivi che è definita in 35 progetti.

L. ORGANIZZAZIONE DELL'EQUIPE' EDUCATIVA

L.1 Le figure professionali

Educatori professionali posseggono la laurea specifica in Scienze dell'Educazione o della Formazione oppure 5 anni di esperienza all'interno di servizi educativi rivolti alla persona.

Caratteristica fondamentale per l'educatore del servizio è ricoprire sia ruoli organizzativi e educativi sia di ricerca e sviluppo con particolare attenzione alle nuove proposte pedagogiche ed educative.

Psicologo ricopre un ruolo fondamentale in alcune fasi del lavoro del servizio, ovvero:

- Incontra l'equipe, per supportare il lavoro di progettazione educativa del servizio e dei singoli Progetti
- Conduce le equipe di Supervisione ed eventuali incontri formativi;
- Cura interventi di supporto individuali o di gruppo rivolti all'utenza;
- Partecipa agli incontri con le famiglie, apportando approfondimenti legati a tematiche dettate dalle situazioni.

Lo psicologo è presente al servizio per un totale di 60/100 ore annuali.

Personale amministrativo si occupa della gestione amministrativa e burocratica del servizio;

Volontari mettono a disposizione gratuitamente tempo, esperienza e passione per le finalità e gli obiettivi della Cooperativa, ne condividono la Mission e partecipano in vario modo, secondo le competenze, alle diverse attività.

Nell'ultimo periodo, lo SFA sta sperimentando una nuova modalità di collaborazione con i propri volontari organizzando periodicamente incontri dedicati in cui gli educatori/trici forniscono approfonditamente le informazioni utili e necessarie riguardanti la programmazione, gli obiettivi, le attività, le difficoltà che si potrebbero incontrare ed i volontari raccontano e riflettono sul loro operato evidenziando azioni riuscite ed eventuali problematicità, suggerendo proposte.

I volontari diventano così parte aggiunta all'equipe educativa in quanto lavorano in linea con gli/le educatori/trici per il perseguimento degli obiettivi specifici delle singole persone.

Il tutto dopo avere chiarito i limiti e le possibilità delle norme sulla privacy e aver approfondito la responsabilità degli stessi in materia.

L.2 Coordinamento del servizio

Il servizio ha un coordinatore con livello contrattuale, proposto al proprio interno dall'equipe educativa e nominato dal CDA.

Ha ruolo di coordinamento all'interno del servizio ed è il referente comunicativo rispetto agli interlocutori interni alla cooperativa ed esterni.

L.3 Rapporto educativo

Nello SFA il rapporto educativo è di 1 operatore per 7 progetti.



Qualsiasi variazione in questo ambito, verrà concordata con i Servizi Sociali, la famiglia del soggetto, attestando il tutto con una relazione scritta dall'equipe, al fine di fornire le dovute motivazioni legate alla richiesta di un cambio di tale rapporto educativo.

L.4 Formazione e aggiornamento degli educatori

Si organizza annualmente la formazione in servizio per gli educatori per un minimo di 20 ore.

Tale formazione è tesa all'aggiornamento e alla crescita delle conoscenze e competenze professionali, strettamente connesse all'innovazione educativa, organizzativa, sociale e tecnologica.

Oltre le ore di formazione relativa al ruolo, tutti i lavoratori sono formati per gli ambiti obbligatori previsti dalla normativa della sicurezza e della salute in ambiente di lavoro (D.lg. 81/2008-106/2009) e rispetto alle Normative di Contenimento della pandemia Covid19.

M. ORGANIZZAZIONE ORARIA DEL SERVIZIO

M.1 Periodo di apertura

La sospensione dei Servizi è prevista tendenzialmente durante il mese di agosto e nei giorni previsti secondo il calendario solare che annualmente viene comunicato ai nostri frequentanti, alle loro famiglie e ai Servizi sociali.

M.2 Organizzazione oraria del servizio

Sono aperti dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 16.00, il venerdì dalle 8.30 alle 13.30, in accordo con i Servizi Sociali dei comuni di provenienza e con le famiglie, per permettere lo svolgimento dell'équipe settimanale.

M.3 Frequenza oraria del servizio

Gli orari di frequenza sono differenziati sulla base del Progetto Educativo Individualizzato elaborato per ciascun utente e declinato mediante un programma specifico di attività. È possibile partecipare inoltre a corsi formativi e a momenti di tempo libero in orario serale e nel fine settimana.

N. PROSPETTO ECONOMICO

Rette di frequenza Le rette mensili, IVA esclusa, sono diversificate in base al rapporto educativo e, per l'anno in corso, prevedono le seguenti quote:

- **Rapporto educativo tempo pieno 1/3 = € 1.673,40 + IVA**
- **Rapporto educativo tempo pieno 1/5= € 1.072,40 + IVA**

N.1

Le rette di frequenza sono a carico dell'Amministrazione Comunale inviante o della famiglia / ADS con la firma di uno specifico contratto con la Cooperativa.

In entrambi i casi rimangono invariate le modalità di inserimento.

È possibile l'inserimento part-time; il costo di quest'ultimo varierà in base alle ore di frequenza e al tipo di Progetto che verrà condiviso con i Servizi Sociali e i familiari.

Il periodo di Osservazione (della durata di 3/6 mesi) prevede una quota in rapporto 1:3 che viene calcolata sulla base della frequenza e della progettualità proposta.

I costi non sono comprensivi del servizio mensa, il cui costo attuale è di €. 5/pasto.
Eventuali variazioni di costo verranno comunicati alle famiglie interessate.

O. TRASPORTI

<u>O.1 Trasporti da parte del Servizio</u>	Sono esclusi dalle rette perché si prevede che le persone possano utilizzare i mezzi pubblici.
<u>O.2 Casi particolari</u>	In casi particolari, concordati con i Servizi Sociali e la famiglia, è previsto che la persona inserita nel S.F.A. utilizzi i trasporti comunali per recarsi al Servizio oppure venga accompagnata da un familiare.

P. STRUMENTI DI TUTELA

<u>P.1 Tutela degli utenti</u>	<p>La tutela degli utenti è garantita dalla Cooperativa Il Germoglio attraverso la professionalità del personale educativo e amministrativo.</p> <p>La Cooperativa Il Germoglio si impegna al rispetto delle normative vigenti in materia di privacy e sicurezza; pertanto, richiede alle famiglie il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.</p> <p>La sicurezza e la riservatezza delle informazioni sociali e sanitarie è garantita da apposite procedure.</p> <p>I fruitori dei Servizi possono far presente in forma verbale o scritta eventuali problematiche relative al servizio offerto richiedendo, se necessario, un incontro con il coordinatore educativo dell'equipe o con il Presidente della Cooperativa.</p> <p>Quando ritenuto necessario, inoltre viene coinvolta la figura dello Psicologo per particolari interventi di supporto alle famiglie e/o all'utente.</p>
<u>P.2 Tutela dei Lavoratori Attuazione D.lg. 81/2008- 106/2009</u>	<p>La Cooperativa Il Germoglio ha ottemperato agli obblighi contenuti nel <u>D.lg. 81/2008-106/2009</u> riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei fruitori dei Servizi, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.</p> <p>A tutti i lavoratori viene fornita la formazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, attraverso la partecipazione a corsi specificamente predisposti.</p>
<u>P.3 Diritto all'informazione</u>	<p>È possibile, per ciascuna famiglia, avere copia del P.E.I – Progetto di vita aggiornato annualmente.</p> <p>Gli incontri annuali di presentazione del P.E.I. – Progetto di vita, alla famiglia e al servizio inviante, sono strumenti fondamentali ai fini della tutela della persona.</p> <p>In questi momenti viene dato ampio spazio al confronto e alla condivisione tra le parti; essi rappresentano per i soggetti coinvolti l'occasione per esprimere valutazioni,</p>



segnalazioni e suggerimenti per migliorare il servizio e per concordare i futuri obiettivi, gli interventi comuni, le strategie e le attività.
