



ValCavallina

SERVIZIO FORMAZIONE AUTONOMIA

CARTA DEI SERVIZI

ANNO 2022



Sede legale: Via Fratelli Calvi, 1 • 24069 Trescore Balneario (BG)
N. Tel: 035.944904; 035.941486; 035.4258547 • N. Fax 035.943055
e-mail: servizi.sociali@consorzioservizi.valcavallina.bg.it
pec: consorzio.servizi.valcavallina@legalmail.it

INDICE

INDICE	2
PREMESSA	3
PRESENTAZIONE	4
<i>SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA</i>	4
A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO	6
<i>PROGETTO PONTE E/O ORIENTAMENTO</i>	6
<i>CRITERI DI ACCESSO (allegato n°1)</i>	7
<i>DIMISSIONI (allegato n°2)</i>	7
<i>RETTE</i>	8
<i>GIORNI DI APERTURA</i>	8
RISORSE DISPONIBILI	9
<i>ORGANIZZAZIONE E PERSONALE IMPIEGATO</i>	9
<i>ENTE GESTORE</i>	10
<i>DOTAZIONE LOGISTICA</i>	10
<i>METODOLOGIA E STRUMENTI DI LAVORO</i>	10
<i>ATTIVITA'</i>	11
STRUMENTI DI VALUTAZIONE	13
COME RAGGIUNGERE LO SFA	14



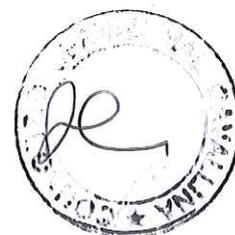
PREMESSA

La Carta dei Servizi è un documento che il Consorzio Servizi Val Cavallina ha redatto per far conoscere al territorio il Servizio Formazione Autonomia.

Il Consorzio Servizi Val Cavallina ne è il gestore.

La carta dei servizi permette di conoscere:

- l'organizzazione del servizio
- la tipologia di persone che possono usufruire del servizio
- le caratteristiche organizzative e le competenze professionali disponibili all'interno del servizio
- le modalità di erogazione dei servizi
- le attività di formazione, educative e di animazione che verranno svolte all'interno della struttura
- le attività ricreative culturali che permetteranno l'inserimento sul territorio
- le risorse messe a disposizione per il corretto funzionamento del servizio
- la modalità di rapporto con i familiari e con gli operatori sociali coinvolti
- le modalità con cui vengono gestite le azioni per il miglioramento continuo dei servizi offerti



PRESENTAZIONE

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

Lo S.F.A. è un Servizio che eroga percorsi di formazione all'autonomia per persone disabili, promuovendo attività educative con e nel territorio per favorire l'integrazione sociale dei soggetti nel proprio ambito di vita.

Lo S.F.A. lavora con e per persone con difficoltà cognitive medio gravi, in grado di acquisire alcune abilità e capacità relazionali e sociali "adulte", al fine di consentire loro l'esercitazione di una autonomia personale per l'adattamento alle richieste e per l'integrazione nella vita di tutti i giorni.

Lo S.F.A. lavora con e nella rete di servizi e agenzie territoriali (Oratori, Associazioni, biblioteche, infrastrutture sportive, esercizi pubblici, cinema...) per innescare nelle comunità locali di appartenenza dei suoi fruitori la cultura della diversità, attraverso uno scambio fecondo tra persone e comunità.

Lo S.F.A.

✦ è un servizio non è una struttura

Il Servizio in quanto tale è un progetto in grado soprattutto di svilupparsi e concretizzarsi in luoghi de-strutturati.

Pur mantenendo una sede come punto di ritrovo, come luogo di identificazione, le varie proposte educative si esplicano nei luoghi pubblici presenti nei territori di vita delle persone che frequentano lo S.F.A. In questo modo il Servizio è in grado di rispondere ai bisogni ed ai desideri della persona.

✦ eroga formazione non assistenza

Il Servizio sviluppa e promuove processi formativi che si costruiscono sull'informazione (intesa come aumento di conoscenze), l'addestramento (inteso come aumento del sapere e dei repertori utili al fare), la supervisione (intesa come supporto aiuto alla persona nel leggere e capire cosa sta avvenendo in lei e nel suo processo formativo) la trasformazione (intesa come verifica dei cambiamenti e dei risultati che sono avvenuti al termine del percorso).

✦ genera autonomia non dipendenza

Il Servizio opera al fine di sviluppare *l'autonomia delle persone disabili* nella sua accezione relativa in quanto deve modularsi ed intrecciarsi con dati personali, relazionali e temporali. Pur nella sua relatività deve comunque essere proiettata verso la possibilità che la persona acquisisca un'identità che le consenta di esercitare nella vita un proprio ruolo adulto.

(tratto da "Linee Guida SFA" documento approvato con Determina dall'ASL di Brescia n° m/86 del 06/08/02);

Il servizio si articola come offerta formativa volta a sviluppare nuove abilità individuali e capacità socio-lavorative e come opportunità di mantenimento e potenziamento delle capacità acquisite e di



integrazione sociale, tenendo conto delle risorse e dei bisogni degli utenti e degli obiettivi dei progetti individualizzati, elaborati ogni anno dall'equipe educativa in accordo con le famiglie.

Il servizio formazione all'autonomia è basato su percorsi individualizzati, pertanto l'organizzazione richiesta risponde a requisiti di flessibilità che consentono ad ogni persona accolta di raggiungere il maggior grado di autonomia possibile.

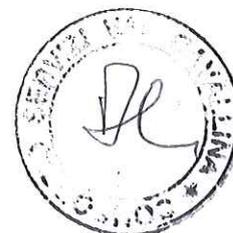
Le attività connesse ai vari progetti sono da realizzarsi prevalentemente con il coinvolgimento del territorio e del contesto di vita della persona.

La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere e sempre in base al progetto individualizzato che pertanto deve prevedere alcuni momenti intermedi di verifica ed eventualmente di riprogettazione.

La frequenza allo SFA come da DGR non può essere illimitata si prevede infatti che la permanenza nel servizio di una persona con disabilità debba essere programmata per un massimo **di 5 anni**. La durata e l'intensità dell'intervento dovranno variare in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti e sempre in base al progetto individualizzato.

Lo SFA sarà organizzato secondo i seguenti moduli di intervento:

- **Modulo formativo:** durata massima di tre anni in cui vengono realizzati gli interventi e le attività secondo il progetto individualizzato.
- **Modulo di consolidamento:** durata massima due anni per coloro che non abbiano raggiunto pienamente, nel modulo formativo, gli obiettivi previsti nel progetto individualizzato. Obiettivo di tale modulo è giungere alla dimissione oppure all'attivazione 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 di intervento e 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. (Rif. DGR. 13 giugno 2008 nr. 8/7433)



Orario di apertura del servizio:

9.00-16.00 da lunedì a venerdì. Un venerdì al mese l'apertura sarà dalle 14.00 alle 21.00.

Per la tipologia del servizio, seguendo le iniziative del territorio, gli orari potranno subire variazioni.

Email: servizi.sociali@consorzioservizi.valcavallina.bg.it

A CHI E' RIVOLTO IL SERVIZIO

Lo S.F.A. è un servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili 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 e professionale. E' caratterizzato dall'offerta di percorsi socio-educativi e socio-formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia. Le persone a cui il servizio è rivolto devono rientrare nei seguenti punti:

- **Persone disabili di età compresa tra i 16 e i 35 anni ;**
- **Persone di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o patologie invalidanti;**
- **Non possono accedere allo S.F.A. persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze;**

(Tratto da DGR 13 giugno 2008 n. 8/7433)

PROGETTO PONTE E/O ORIENTAMENTO

Il servizio SFA si rende disponibile a collaborare con le scuole e i servizi territoriali per eventuali brevi percorsi al fine di testare le capacità reali e oggettive delle persone con disabilità per capire quale servizio è più indicato e adeguato per un futuro orientamento della persona in questione. **Tale percorso, se richiesto dalla scuola e in accordo con il Responsabile dei Servizi Sociali e con la presenza dell'assistente educatore scolastico, non avrà costi per la famiglia e per il comune ;** **tranne il costo del pasto che è pari a € 5,00 se ne usufruisce, sostenuto dalla famiglia. Se invece il percorso è richiesto dalla famiglia o dall'assistente sociale o da altri servizi e non vi è la presenza dell'assistente educatore il servizio avrà i seguenti costi:**

€ 21,88 giornalieri per gli utenti residenti in uno dei comuni della Val Cavallina

€ 27,50 giornalieri per gli utenti residenti fuori ambito.



ACCOGLIENZA ALUNNI ISTITUTI SCOLASTICI PER ALTERNANZA SCUOLA-LAVORO e UNIVERSITA'

Il Servizio SFA accoglie, in collaborazione con gli Istituti Superiori, alunni per un periodo di alternanza-scuola-lavoro. L'accoglienza è regolata da una Convenzione fra Consorzio e Istituti Comprensivi al quale segue un Piano Formativo Individuale dell'alunno. Durante il percorso e alla fine sono previsti incontri di verifica.

La stessa modalità viene usata per gli studenti tirocinanti dell'Università.

CRITERI DI ACCESSO (allegato n°1)

L'accesso al Servizio normalmente è riservato ai residenti nei Comuni della Valle Cavallina, ma qualora il numero di iscrizioni non raggiungesse la soglia sufficiente per garantire il buon funzionamento del servizio, sarà possibile inserire anche persone residenti in paesi fuori ambito.

La capacità ricettiva massima è di 35 progetti.

L'ammissione è determinata dalla seguente procedura:

1. La domanda di ammissione deve essere presentata al Servizio Sociale del Comune di residenza attraverso la compilazione di apposito modulo cartaceo;
2. L'Assistente Sociale del comune di residenza dell'utente e il coordinatore del servizio SFA esaminano la domanda di ammissione;
3. L'Assistente Sociale e il Coordinatore incontrano l'utente e la famiglia per un colloquio all'interno del quale vengono raccolte tutte le informazioni necessarie riguardo l'utente;
4. Il coordinatore si incontra con l'equipe per condividere la domanda di ammissione, valutare un eventuale inserimento, organizzare il mese di osservazione e stendere un progetto educativo individualizzato.
5. Dopo aver accolto la domanda di ammissione, il Coordinatore si incontra con l'utente e la famiglia per consegnare e leggere la Carta dei servizi in tutti i suoi punti.
6. L'inserimento avrà inizio dopo il procedimento sopra descritto.
7. In caso di assenza di posti disponibili la domanda rimane in graduatoria d'attesa.

DIMISSIONI (allegato n°2)

La dimissione, sulla base delle valutazioni e degli obiettivi raggiunti con l'intervento effettuato, deve necessariamente **portare all'identificazione della futura collocazione della persona**, anche attraverso la collaborazione del Segretariato Sociale che prevede due possibili scenari:

1. la persona ha raggiunto gli obiettivi necessari ad acquisire autonomie e competenze per una sua integrazione personale, sociale e/o lavorativa (con l'eventuale attivazione del Servizio di Inserimento lavorativo). Questo punto rientra nel modulo di monitoraggio.
2. la persona non ha maturato tali obiettivi e pertanto viene indirizzata verso altri Servizi in grado di offrire una maggiore protezione sociale o socio-sanitaria (CSE e/o CDD).



3. la famiglia decide di chiudere il percorso in autonomia per motivi personali.

L'utente nel caso in cui esiste, il tutore, può decidere le dimissioni o la sospensione della frequenza al servizio del proprio figlio dandone anticipatamente comunicazione al responsabile del Servizio, compilando e firmando il foglio di dimissioni.

RETTE

Per l'anno 2022 la frequenza al Servizio Formazione all'Autonomia prevede il pagamento per gli utenti residenti in uno dei comuni dell'ambito della Val Cavallina di una retta unica mensile pari ad € 495,00.

Per gli utenti residenti in comuni fuori ambito la retta unica mensile sarà pari ad € 618,65

Nel caso in cui non venga richiesta l'erogazione del pasto per gli utenti inseriti allo SFA sarà decurtato il suo costo giornaliero pari a € 3,00.

All'interno della retta sono compresi i seguenti servizi:

- tutte le attività educative strutturate in laboratori;
- tutte le attività organizzate sul territorio;
- sostegno psicologico per la famiglia attraverso personale del Consultorio;
- sostegno psicologico per gli utenti con adeguate capacità per sostenerlo, con personale sia del consultorio che del Consorzio;
- attività di piscina;
- attività di palestra.

Non sono compresi all'interno della retta:

- i costi per le uscite/iniziative territoriali ;
- i costi del biglietto dei mezzi di trasporto ;
- i costi per i soggiorni marini, week-end al lago o in montagna;

GIORNI DI APERTURA

Il servizio sarà aperto per l'anno 2022 per 52 settimane. Giorni 243.

(allegato n°3 calendario 2022)



RISORSE DISPONIBILI

ORGANIZZAZIONE E PERSONALE IMPIEGATO

L'organizzazione prevede diverse figure professionali:

1. Il Coordinatore svolge le seguenti funzioni:

Gestisce e coordina le riunioni di equipe che si svolgono settimanalmente con gli educatori;

Gestisce le relazioni che intercorrono tra il servizio e le agenzie esterne (Comuni, Associazioni, oratori, scuole ecc...);

Gestisce in collaborazione con il personale del Segretariato Sociale le domande di ammissione;

Coordina e supervisiona la stesura e la realizzazione della programmazione;

Verifica e collabora durante la stesura dei progetti educativi;

Cura gli incontri di verifica-monitoraggio con le famiglie e gli amministratori comunali;

Coordina le attività del personale educativo, e di tutte le persone che ruotano attorno al servizio (volontari, alunni ecc.)

2. Gli educatori professionali svolgono le seguenti attività:

Curano l'organizzazione della quotidianità attraverso l'attuazione della programmazione;

partecipano alle riunioni di equipe in collaborazione con il Coordinatore;

partecipano agli incontri di verifica con il segretariato sociale e le famiglie;

procedono alla stesura dei progetti educativi individualizzati;

curano e gestiscono i rapporti tra le persone accolte nel servizio e con i loro familiari durante la quotidianità;

verificano e valutano l'efficacia dei piani educativi individualizzati attraverso strumenti di verifica;

partecipano alla formazione e alla supervisione delle psicologhe a disposizione del servizio.

3. Le psicologhe sono persone specializzate e precisamente:



- una psicologa si occupa di gestire la supervisione quindicinale con gli educatori attraverso l'analisi degli utenti del servizio e le dinamiche relazionali e professionali degli educatori ;
- una psicologa cura le dinamiche interpersonali dei singoli ragazzi attraverso osservazione e colloquio con loro inoltre coopera per la conduzione dei momenti formativi organizzati per gli operatori e utenti;

4. **Volontari e ragazzi del Servizio Civile Nazionale volontario:**

Il volontariato è ritenuto una importante risorsa, essi sono persone che si dedicano, senza alcun fine di lucro, al sostegno e supporto degli educatori nella gestione di alcune attività in alcuni giorni ed orari concordati con il coordinatore.

I giovani ragazzi iscritti al **Servizio Civile Nazionale rappresentano anche loro una grande risorsa**, sono giovani selezionati dal Consorzio Servizi Val Cavallina che hanno chiesto di "provare" per un anno un'esperienza con le persone disabili.

ENTE GESTORE

Per la gestione del Servizio Formazione Autonomia è ente capofila il Consorzio Servizi Val Cavallina, il quale potrà avvalersi di collaborazioni con altri enti per la gestione delle attività dello SFA.

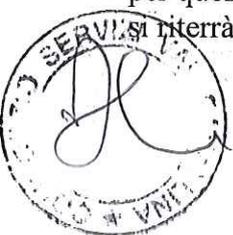
DOTAZIONE LOGISTICA

La sede del Servizio Formazione all'Autonomia è situata presso il Centro Zelinda a Trescore Balneario e dislocata sul territorio in funzione ai progetti personalizzati. Di fatto le sedi operative vengono definite in base agli obiettivi specifici dei progetti personalizzati che riguardano ogni singola persona.

METODOLOGIA E STRUMENTI DI LAVORO

Il Servizio Formazione all'Autonomia vuole offrire un'opportunità di crescita e di miglioramento dell'identità personale e sociale dei disabili, promuovendo così uno stile di vita e la possibilità di un'integrazione nell'ambito lavorativo.

Gli utenti vengono seguiti con un Progetto Educativo Individualizzato che viene preparato e valutato all'interno dell'equipe dopo un mese di osservazione dall'inserimento dell'utente. Il Progetto è uno strumento flessibile, ciò che caratterizza le relazione educativa è **il cambiamento**, per questo anche il progetto a seguito di cambiamenti andrà aggiornato o modificato ogni qualvolta riterrà opportuno.



Verranno coinvolti gli utenti (per chi ne ha le capacità) e le famiglie nella condivisione del Progetto e informate dei vari cambiamenti che avverranno.

Oltre ai vari progetti individualizzati il Servizio offre anche progetti integrativi che prevedono la partecipazione ad eventi e a manifestazioni, uscite serali guidate a rafforzamento dell'autonomia, uscite didattiche, attività motorie e sportive.

ATTIVITA'

Le attività che vengono proposte all'interno dello SFA vengono programmate e riviste annualmente in base alle esigenze e capacità delle persone che compongono il Servizio. Nonostante questa premessa, gli interventi educativi sono finalizzati a raggiungere i seguenti obiettivi:

- **Acquisire competenze sociali:** insieme di attività volte a permettere all'utente di acquisire autonomie nel proprio contesto di vita, ad organizzare il proprio tempo, ad avere cura di se, a sviluppare relazioni sociali, ad acquisire una maggiore autonomia negli spostamenti attraverso l'utilizzo di mezzi pubblici, ad utilizzare servizi alla collettività quali uffici, posta ed esercizi commerciali.
- **Acquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi:** attraverso l'apprendimento di abilità specifiche come il cucinare, tenere in ordine, mantenere pulito l'ambiente, organizzare i tempi e gli spazi, promuovere il rispetto delle regole familiari.
- **Acquisire prerequisiti per un inserimento lavorativo:** attraverso attività a contenuto occupazionale e socio-occupazionale dove l'utente possa sperimentare processi di inserimento in realtà produttive al fine di mantenere e potenziare le proprie capacità pratiche e relazionali, potenziare le proprie competenze cognitive, potenziare abilità funzionali residue, riconoscere e rispettare le regole che si trovano all'interno del mondo lavoro.
- **Recupero e mantenimento cognitivo:** si tratta di attività capaci di mantenere e potenziare, attraverso un uso funzionale le abilità cognitive acquisite precedentemente. All'interno di queste troviamo l'utilizzo del personal computer, lettura di quotidiani locali e nazionali per poter dar luogo a conversazioni guidate finalizzate a conoscere quanto accade nella realtà, percezione e conoscenza dei fatti di cronaca e di eventi sportivi, consolidare e mantenere la conoscenza della geografia, il laboratorio del giornalino, potenziamento delle capacità di concentrazione sulla scrittura e sui calcoli, la conoscenza e l'utilizzo dei soldi, la conoscenza della segnaletica stradale.
- **Sviluppo di attività tecnico-operative:** attraverso l'inserimento di laboratori volti a sviluppare una sempre maggiore creatività in ogni singolo soggetto. Si tratta di produzione di varia oggettistica utilizzando diversi materiali e tecniche (produzione di candele di cere, produzione di materiali con decoupage, realizzazione di bigiotteria, lavorazione di biglietti di auguri per le varie ricorrenze natalizie, pasquali o altre feste.)
- **Attività motorie:** potenziamento/ sviluppo di coordinamenti motori attraverso attività motorie in palestra, e all'aperto nei periodi estivi. L'attività fisica guidata consente di favorire una migliore gestione di stati emotivi, nonché promuovere una completa autonomia nella cura personale. Inoltre sarà possibile effettuare anche percorsi all'interno della piscina come il nuoto libero, soprattutto in estate, mentre per il periodo invernale si eseguiranno percorsi di acquaticità con l'ausilio di un istruttore (questa attività è a discrezione delle famiglie che ne devono sostenere il costo). Camminate nei diversi sentieri del territorio, escursioni in montagna.



- **Attività ludico-ricreative:** si tratta di far partecipare i vari soggetti a dei momenti di svago e divertimento che permettono anche un aggancio all'interno dei vari contesti e una maggiore integrazione nella rete sociale. In queste attività rientrano le uscite culturali nella visita di alcune città, le uscite a pranzo o a cena, la partecipazione alla visione di film al cinema e di spettacoli teatrali, le uscite al bowling, nei centri commerciali, nelle sale giochi, nei disco-pub, al bar, all'oratorio, in chiesa, in biblioteca, al palazzetto dello sport per vedere diversi avvenimenti sportivi, partecipare a feste organizzate nel paese, momenti di integrazione con ragazzi e anziani.
- **Altre iniziative:** il Servizio ha l'obiettivo di coinvolgere oltre agli utenti, le famiglie, il personale, i volontari, gli amici e tutte le persone che si incontrano nei vari percorsi sul territorio, al fine di sensibilizzare maggiormente la percezione della disabilità quale mondo ricco di esperienze e vissuti di vita, all'interno di un terreno ancora molto "arido" e distante su quello che significa integrare il soggetto disabile.
- **Attività di supporto al domicilio:** permettono di porre un nuovo sguardo sul contesto familiare, sull'organizzazione dei nuclei, sui bisogni che sono sottovalutati o ai quali è opportuno prepararsi. L'intervento a domicilio apre sguardi inediti e alla possibile condivisione con i Servizi Sociali di base, apre una ricca opportunità di cogliere possibili necessità, sostenere competenze gestionali, porre attenzione a tutti i componenti del nucleo familiare per cogliere eventuali esigenze dei conviventi. Il rapporto che si instaura con il Servizio potrebbe essere considerato come "facilitatore" per affrontare i problemi e le fatiche complessive del nucleo familiare. Il domicilio e il suo intorno ci richiamano alla possibilità di sostenere la persona nel suo contesto e il contesto che vive intorno alla persona. Uno dei compiti sarà anche quello di favorire la socializzazione e l'inclusione della persona al proprio paese e questo potrà anche trasformarsi nell'occasione per promuovere un maggior protagonismo delle persone con disabilità nelle relazioni con il contesto. Obiettivo primario sarà quello di restituire le persone alla propria realtà e ridare la propria realtà alle persone. Favorire l'avvicinamento a luoghi di residenza e di appartenenza.
- **Attività da remoto:** sono state di primaria importanza per tutta una fase ed hanno visto una capacità di innovazione da parte dei servizi. Attività che permettono di mantenere rapporti individuali, momenti di gruppo, di proporre laboratori e tutorial che hanno sostenuto sia le persone con disabilità che le famiglie. L'attività da remoto permette anche di accedere in modo indiretto alle abitazioni, di scoprire abilità, competenze, strategie inedite nelle persone e nelle famiglie. Permette di definire un ruolo diverso dell'operatore nel confronto con la famiglia, favorendo una maggior vicinanza e intensità. Le attività da remoto verranno proposte a coloro che frequentano con modalità parziale o alternata, per chi rimane assente per diverse cause. Se ritenute utili a garantire un sostegno alla famiglia verranno declinate anche il sabato e la domenica. Vengono considerate una possibilità di costruire una rete di relazione più ampia tra servizi diversi e tra persone frequentanti i servizi o per mantenere i contatti con volontari oltre che come opportunità rivolte a persone che non sono iscritte al Servizio. Il Servizio si offrirà anche come facilitatore nell'utilizzo di strumentazioni per quelle persone che vivono con fatica l'utilizzo di nuove tecnologie.
- **Attività presso Spazi alternativi:** nell'ottica della promozione del benessere delle persone fragili sarà possibile utilizzare degli spazi alternativi per svolgere delle specifiche attività. Sarà possibile usufruire degli spazi che verranno messi a disposizione dal territorio (biblioteche, sale polivalenti, oratori, servizi commerciali...), tutto con il rispetto dei requisiti strutturali e gestionali previsti per le singole unità di offerta. Per queste attività/progetti è possibile che venga rimodulato il personale educativo.



Oltre alle attività indicate, sono previste attività che verranno effettuate in base alle iniziative serali o in giorni festivi organizzate dal territorio della Val Cavallina o limitrofi.

STRUMENTI DI VALUTAZIONE

Il Servizio si pone come obiettivo sociale quello di garantire una massima trasparenza con gli utenti e le rispettive famiglie per favorire una sempre maggiore collaborazione. Per questo motivo verranno inseriti diversi strumenti di valutazione.

Il servizio si pone l'obiettivo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti, delle famiglie e degli operatori, attraverso la somministrazione di **questionari** appositamente predisposti. (Allegato 5)

La rilevazione viene espletata con cadenza annuale e la restituzione dei risultati emersa dall'analisi e dalla elaborazione dei questionari sarà presentata agli interessati.

Inoltre le famiglie possono usufruire di una **scheda reclamo** (allegato 6) che vengono distribuite una volta l'anno e rimangono comunque a disposizione presso la sede del Servizio.



