
Carta dei servizi-2016

COOP. LUNEZIA



Indice

La Cooperativa Lunezia	2
Presentazione	2
<i>LA CARTA DEI SERVIZI</i>	3
<i>Vision e Mission</i>	3
<i>Principi e Valori</i>	4
<i>Attività della Cooperativa</i>	5
I servizi alla persona	7
Inserimenti lavorativi	8
<i>Accreditamento servizi al lavoro</i>	8
<i>Sportello Lavoro Psichiatria Mantova</i>	10
Servizio di formazione all'autonomia	14
<i>Sfa per le persone disabili</i>	14
Isole di Lavoro	19
<i>Isole di lavoro: percorsi individualizzati di empowerment</i>	19
Accreditamento servizi e interventi Socio educativi	22
<i>I servizi</i>	22
<i>a. Servizio di Case managment – area soggetti in condizioni di fragilità e disabili</i>	22
<i>b. Servizio di consulenza psicologica</i>	22
<i>c. Servizio educativo e tutoraggio rivolto a soggetti disabili</i>	22
Didattica e animazione	28
La musica come strumento di educazione ambientale	28
<i>La fattoria musicale</i>	28
<i>I laboratori</i>	30
<i>I Miatralvia</i>	32
Organigramma	33
Politica della Qualità	34
Tutela e reclami	34
Validità della carta dei servizi	34

La Cooperativa Lunezia

PRESENTAZIONE



L'ingresso

“Le cooperative sociali hanno lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso (...) lo svolgimento di attività diverse - agricole, industriali, commerciali o di servizi - finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate”

“(...) si considerano persone svantaggiate gli invalidi fisici, psichici e sensoriali, gli ex degenti di istituti psichiatrici, i soggetti in trattamento psichiatrico, i tossicodipendenti, gli alcolisti, i minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare (...)”

(Art. 1 e 4 Legge n. 381/1991)

La Cooperativa Sociale Lunezia, è una cooperativa di tipo A e B nata nel 2006 a Guastalla in Provincia di Reggio Emilia. Si occupa in particolare di tre settori: *Servizi alla Persona; Didattica e educazione ambientale; Musica.*

Dal 2006 la Cooperativa si occupa per conto dell'Az. Ospedaliera Carlo Poma di Mantova del servizio di Sportello Lavoro. Tale servizio si occupa di porsi come mediatore tra il mondo lavorativo e la parte sociale e sanitaria del Dipartimento di Salute Mentale di Mantova avviando percorsi di tirocinio riabilitativo risocializzante e di attività socio occupazionali. A questo si aggiunge la presenza in altri settori delle attività legate al disagio, non solo psichico. L'educazione ambientale e musicale, la predisposizione e la gestione

di progetti anti dispersione scolastica e di progetti di reinserimento sociale per utenti dei servizi sociali del distretto Viadanese.

LA CARTA DEI SERVIZI

La finalità della Carta dei Servizi (in applicazione della Legge 328/2000) è di presentare alle famiglie, alla comunità territoriale, alle Pubbliche Amministrazioni, agli utenti, i principi e le metodologie del servizio, l'organizzazione, gli strumenti di verifica e di misurazione della qualità del lavoro svolto. La Carta dei Servizi offre quindi un vero e proprio strumento di controllo della qualità erogata e può essere considerata una sorta di patto tra utenti, operatori ed amministratori.

La Carta dei Servizi è uno strumento dinamico, sottoposto a verifica almeno una volta l'anno e revisionato ogni qual volta sia necessario. La Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza presso le sedi operative dei servizi e presso gli uffici amministrativi.

Vision e Mission

La Cooperativa ha "lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione dei servizi sociosanitari ed educativi". Coop. Lunezia è un soggetto del welfare community in grado di offrire a Istituzioni pubbliche e privati soluzioni avanzate ai bisogni socio-assistenziali, sanitari ed educativi.

Per questi motivi Lunezia fa propri i principi che l'Unione europea ha stabilito per "diventare l'economia della conoscenza più competitiva e più dinamica del mondo, in grado di realizzare una crescita economica sostenibile con nuovi e migliori posti di lavoro e una maggiore coesione sociale".

Pertanto Lunezia è consapevole che il modello sociale europeo, con i suoi progrediti sistemi di protezione sociale, deve fornire un supporto alla trasformazione dell'economia della conoscenza; le persone sono la principale risorsa dell'Europa; investire nelle persone significa sviluppare uno Stato sociale attivo e dinamico; la "coesione sociale" ha una valenza di pari grado rispetto allo sviluppo economico ed alla crescita dell'occupazione.

Lunezia è inoltre consapevole che le persone destinatarie dell'assistenza rimangono sempre integre protagoniste della loro storia e che il "prendersi cura" è un evento continuamente ricreato dagli agenti interessati nel flusso solo in parte prevedibile delle loro relazioni.

Lunezia crede in un nuovo "Welfare di prossimità", inteso come sistema organizzato per avvicinare i servizi socio-sanitari-assistenziali ed educativi alle persone che ne hanno bisogno (e non viceversa). Per questo Lunezia ha scelto di produrre beni relazionali non solo come fornitura di assistenza ma anche come attivazione di risorse ed energie sociali diffuse. Pertanto i propri servizi: devono concorrere a costituire e rafforzare i legami che sostanziano e mantengono coesa la società civile, devono rendere vitali le relazioni all'interno delle comunità, devono allargare alle categorie più deboli e svantaggiate la partecipazione alla vita sociale, attraverso azioni di solidarietà, di inclusione, di coinvolgimento e partecipazione che promuovono a vantaggio di tutti il patrimonio culturale e ambientale delle comunità, devono realizzare

reti di cittadinanza mediante la partecipazione attiva delle persone alla vita della collettività e delle istituzioni a livello locale, nazionale, europeo ed internazionale.

Per realizzare la propria mission Lunezia interagisce e coopera con i propri portatori di interessi, i quali possono essere influenzati dall'attività dell'impresa e possono al tempo stesso influenzarne lo sviluppo.

Lunezia crede che fare impresa sociale nel rispetto di questi principi significa fare "servizio pubblico".

Principi e Valori

- **Eguaglianza:** A parità di esigenze, i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti le persone, senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- **Imparzialità:** Tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti. Ossia nella creazione di un luogo che "sa condividere" e che si contraddistingue per il suo clima positivo capace di valorizzare le risorse di tutte le persone coinvolte.
- **Continuità:** Offrire una garanzia di regolarità e continuità nell'erogazione del servizio e nell'applicazione del progetto educativo anche limitando fortemente il turnover delle figure di riferimento.
- **Diritto di scelta:** Significa che i servizi che offre la Cooperativa sono "posizionati sul libero mercato", ovvero sono servizi che gli utenti possono scegliere liberamente, talvolta attraverso il sistema dei voucher istituiti dagli Enti locali.
- **Partecipazione:** Nella gestione dei servizi erogati, la Cooperativa Lunezia ha come obiettivo la partecipazione attiva dell'utente e dell'ente inviante attraverso la condivisione del percorso d'inserimento.
- **Efficacia:** ed efficienza Nella realizzazione degli interventi, la cooperativa adotta misure idonee per perseguire i principi di efficacia e di efficienza al fine di garantire elevati standard qualitativi tenendo nella massima considerazione le esigenze dell'utenza. Le risorse disponibili devono essere impiegate nel modo più razionale ed oculato al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.
- **Comunicazione e trasparenza:** La comunicazione è alla base della trasparenza reciproca, per questo la cooperativa chiede di sottoscrivere sempre convenzioni/contratti che chiariscono tutti gli aspetti che regolano i servizi.
- **Integrazione** dei servizi: I servizi della cooperativa interagiscono al loro interno al fine di garantire all'utente e all'ente inviante la possibilità di intraprendere percorsi mirati alla proprie capacità e ai bisogni personali.
- **Integrazione con il territorio:** La Cooperativa Lunezia aderisce al consorzio 45 attivo con la sua rete di imprese sociali in Provincia di Reggio Emilia e al Consorzio Light attivo in Lombardia. L'appartenenza a questa rete si traduce in una dimensione di "amicizia" tra organizzazioni ovvero di disponibilità reciproca ad accogliere istanze progettuali e di mutuo aiuto, al fine di allargare ed aumentare le offerte di servizi e di opportunità per gli utenti ed i clienti del sistema cooperativo.

Il metodo di lavoro della Cooperativa LUNEZIA mira pertanto ai seguenti obiettivi prioritari:

- realizzazione di risposte efficaci ed efficienti ai bisogni dell'utenza e del territorio;
- promozione dell'identità e dell'affermazione del sé nei confronti degli utenti e dei loro famigliari
- progettazione e gestione di interventi e servizi finalizzati alla soddisfazione dei vari stakeholders, alla continua ricerca della qualità migliore, al rinnovamento in funzione delle esigenze e del contesto;
- attenzione per le dinamiche di cambiamento dello stato sociale e dei bisogni emergenti;
- sviluppo delle professionalità impiegate attraverso la formazione continua e attenzione verso la persone;
- radicamento territoriale attraverso la costruzione di legami significativi con le varie agenzie presenti ed i singoli cittadini;
- valorizzazione delle risorse territoriali attraverso la collaborazione con istituzioni pubbliche e private, famiglie, singoli individui, nella costruzione e cura del lavoro di "rete".

Attività della Cooperativa

La cooperativa, con riferimento ai requisiti e agli interessi dei soci, ha per oggetto:

- 1) progettazione e gestione di servizi socio-assistenziali per fasce deboli;
- 2) progettazione e gestione di attività ricreative, culturali, sportive del tempo libero, per fasce deboli;
- 3) attività di consulenza, progettazione e gestione di servizi finalizzati all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate rivolti ad altre cooperative, imprese private, Enti pubblici, Comuni, Province, associazioni;
- 4) progettazione e gestione di servizi educativi, in particolare rivolti ai minori e ai giovani;
- 5) consulenze, servizi editoriali, progettazione e organizzazione di attività formative nel campo socio-assistenziale;
- 6) organizzazione di convegni ed eventi in campo assistenziale;
- 7) organizzazione di eventi e gestione di servizi finalizzati alla diffusione di una cultura multietnica, e agli scambi socio-culturali;
- 8) gestione di strutture ricettive rivolte ai giovani;
- 9) progettazione e gestione di servizi rivolti alla promozione del territorio, in particolare con attività di turismo sociale e sostenibile e animazione storica ed ambientale, e organizzazione di eventi.

Lunezia per quanto riguarda la **Salute mentale** gestisce attraverso una convenzione con l'Azienda ospedaliera "Carlo Poma" della provincia di Mantova lo Sportello Lavoro del Dipartimento di Salute Mentale di Mantova (con diramazioni in tutta la provincia). Attraverso questo Sportello si avviano borse lavoro e tirocini nel mondo del lavoro per gli utenti della psichiatria con l'obiettivo fondamentale di creare benessere per chi normalmente si ritrova in un momento di disagio psichico e in difficoltà di tipo relazionale. Questo processo nasce da un progetto innovativo secondo cui il benessere in psichiatria si ottiene attraverso un percorso di riabilitazione globale che non può prescindere dal ruolo fondamentale che il lavoro svolge nell'auto rappresentazione del singolo individuo e nel suo rapporto con il mondo. Con il

lavoro ognuno di noi costruisce la propria immagine di se e con essa riesce a relazionarsi con tutti gli innumerevoli soggetti che caratterizzano la società, dalla famiglia, agli amici, dagli sconosciuti ai colleghi. Il Consorzio sociale Light di cui Lunezia è consorziata, ha inoltre attivato l'**accreditamento per i servizi al lavoro** in regione Lombardia con una sede territoriale che opera presso la sede della sede operativa della nostra cooperativa e di cui noi ci avvaliamo.

Per quanto riguarda invece la **Didattica e sostenibilità**, la nostra cooperativa ha speso e spende molte delle sue energie nella promozione, nella didattica, nell'animazione e nella conoscenza del territorio golendale e del fiume Po. Avendo gestito per quasi una decina d'anni l'ostello di Guastalla (RE), possiamo dire senza timore, di aver maturato una grande esperienza sull'ambiente (non solo quello legato al fiume) nella pratica quotidiana di animazione e gestione di gruppi scolastici a partire da quelli della scuola d'infanzia. Ogni anno, infatti, la nostra Cooperativa gestisce gruppi di ogni genere organizzando uscite didattiche, gite a carattere ambientale, giornate o più, di turismo sul fiume Po e di scoperta del nostro territorio con un occhio particolare per la golena e ciò che la caratterizza.

Il terzo settore di cui si occupa Lunezia è quello **musicale**. La musica in realtà è sempre stata una presenza costante all'interno delle attività di tutti i settori sopra descritti. La musica come generatore di benessere presso il centro diurno della psichiatria di Mantova e la Web Radio, i concerti e gli spettacoli durante le iniziative dell'intercultura e dell'ambiente. La musica come suono, parola e linguaggio nei laboratori e nelle animazioni con le scolaresche. A questo si affiancano due nostri operatori specializzati presso la scuola di alta formazione professionale di Saluzzo (tecnico del suono e tecnico di musica interattiva) che mettono a disposizione le loro competenze per la gestione dei laboratori e delle formazioni musicali e ogni volta che la cooperativa richiede il loro intervento. Lunezia inoltre dispone di uno studio di registrazioni professionale e una sala prove completamente attrezzati che è possibile utilizzare su prenotazione. E' inoltre possibile ricevere lezioni di musica o noleggiare un service audio/luci per spettacoli di ogni genere. Non bisogna dimenticare infine che dal 2010 combinando varie esperienze della cooperativa sono nati i "Miatralvia" (non buttarlo via in dialetto mantovano), un gruppo di ragazzi che sono riusciti a unire la passione per la musica e per l'ambiente creando un concerto di altissima qualità utilizzando solamente strumenti costruiti con materiali di recupero.

Obiettivi

I servizi alla persona

La mission delle cooperative sociali è quella di perseguire una reale integrazione del soggetto svantaggiato nel mondo del lavoro, facendo sì che possa sperimentare in un luogo adeguato, le reali condizioni di vita di qualsiasi lavoratore, ivi compresa la possibilità di percepire un reddito.

Questa possibilità risulta avere numerosi effetti benefici sul soggetto, in quanto gli permette di costruire in maniera autonoma, per quanto è possibile, il proprio percorso di vita. Ovviamente ciò avviene sia grazie ad un costante supporto di persone specializzate, sia grazie all'integrazione con altri lavoratori nella quotidianità lavorativa: è proprio questa seconda opportunità che permette al soggetto svantaggiato di uscire da situazioni di emarginazione o di isolamento. L'inserimento in cooperative sociali di tipo b consente anche la realizzazione di percorsi di formazione (professionale e non) e di valorizzazione e riqualificazione delle competenze possedute.

Le cooperative sociali, oltre a fornire un lavoro al soggetto svantaggiato, molto spesso sono anche un supporto alle famiglie, organizzando momenti ludici, di svago e di integrazione anche con queste, al fine di coinvolgere tutti gli ambiti della vita del soggetto per la costruzione di reti di coesione sociale legate al territorio.

Non basta però limitarsi a sostenere che alle cooperative sociali non spetta il compito di offrire a tutti una opportunità di lavoro. Né basta mettere in discussione la delega sociale che alle cooperative oggi viene data di occuparsene a qualsiasi costo.



Le cooperative sociali si riconoscono comunque una responsabilità sociale rispetto alla cura delle storie difficili. Per non abdicare alla responsabilità sociale, occorre allora mettere oggi al centro del dibattito la questione del perché e come “prendersi cura” di queste storie difficili.

Occorre cioè tematizzare le storie difficili come una questione che riguarda la società nel suo insieme.

Occorre aiutare il mercato del lavoro, le comunità locali, le reti, a riconoscere il potenziale rappresentato dalle persone che vivono storie difficili. Occorre non ricadere in un rapporto privato tra le cooperative e l'utente, nel quale le prime si prendono la delega sociale rispetto alla gestione del secondo.

Questo passaggio sembra cruciale perché responsabilizza tutti i diversi attori sociali presenti in un territorio a capire come accompagnare queste persone che sembrano non raggiungere mai l'autonomia auspicata.

Si tratta perciò di capire quali sperimentazioni sociali poter costruire insieme per non abbandonare queste persone al loro destino. Le cooperative possono mettere a disposizione le competenze acquisite in questi anni.

Questa riflessione può portare notevole beneficio alle cooperative sociali stesse, che da tempo sono impegnate in questa ricerca.

Ri-mettere al centro la questione di come prendersi cura delle storie difficili aiuta le cooperative sociali a uscire “dall’obbligatorietà del doversene occupare” e dal “senso di colpa di non riuscirci”.

Ciò apre spazi per co-progettare nuove sperimentazioni.

Oggi più che farsi carico delle storie difficili forse le cooperative possono mettere a disposizione i saperi e le competenze sviluppate in questi anni per costruire con altri attori locali percorsi di accompagnamento a queste storie difficili.

Quindi quale funzione può avere la cooperazione sociale nei diversi contesti territoriali, quale tipo di progettualità intende costruire con l’ente pubblico, i servizi, i cittadini. Ma nello stesso tempo consente di riattribuire un significato alla parola “sociale”: di quale sociale le cooperative intendono occuparsi?

Nel rideclinare questa domanda, è possibile mettere a fuoco il *se* e *come* occuparsi di persone e non solo di lavoratori. Ciò consente anche di precisare meglio a quali soggetti le cooperative possono offrire opportunità di lavoro e per quali invece possono soltanto mettere a disposizione le competenze maturate in questi anni per sviluppare nel territorio nuove sperimentazioni.

INSERIMENTI LAVORATIVI

Accreditamento servizi al lavoro



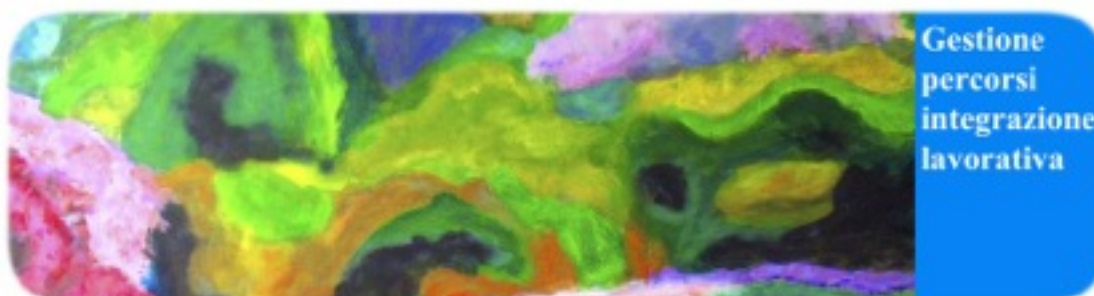
La nostra prospettiva d’intervento sostiene che per contrastare e prevenire gli esiti invalidanti delle malattie sia necessario implementare azioni e strumenti, non solo inerenti alla malattia e alle tecniche di cura specifiche, ma fondati anche su interventi ricostruttivi e di valorizzazione dei contesti ambientali, sociali e relazionali attraverso la costruzione di un servizio con caratteristiche flessibili, in cui le procedure siano riferite all’area dei diritti della persona.

Il Consorzio Sociale Light, di cui Lunezia è consorziata,,,,, si è accreditato ai servizi al lavoro con il decreto N. 293 del 20/10/2014, ai sensi della d.g.r. n. 2412 del 26.10.2011, come area lavoro Mantova del consorzio Light.

L’area lavoro Mantova offre servizi di accompagnamento al lavoro rivolti a persone che vivono un disagio occupazionale. Nello specifico si configura come uno sportello di consulenza e gestione dei fondi della Provincia inerenti agli strumenti di inserimento lavorativo quali: la dote lavoro disabili rivolta alle imprese, dote unica e garanzia giovani.

La dote disabili è un insieme di risorse destinate alle persone con disabilità (descritte all'art. 1 c. 1 della legge 68/99, residenti o domiciliate nel territorio della Provincia di Milano, iscritte negli elenchi e/o graduatorie, di cui all'art. 8 della legge 68/99 o occupati ai sensi della normativa per il collocamento dei disabili) finalizzate all'inserimento lavorativo, alla riqualificazione professionale e al mantenimento occupazionale nell'ambito di un percorso personalizzato.

La Dote Unica Lavoro di Regione Lombardia accompagna la persona lungo tutto l'arco della sua vita lavorativa. La persona ha a disposizione un set di servizi che più rispondono alle sue esigenze occupazionali. Le differenti caratteristiche per entrare o permanere nel mercato del lavoro consentono di individuare quattro fasce di intensità di aiuto, calcolate in base a: stato occupazionale, età, titolo di studio e genere di ogni individuo. Ad ogni fascia corrisponde un budget (dote) il cui valore è stabilito in proporzione alla fascia d'intensità d'aiuto a cui si accede. Nell'ambito di tale budget la persona, insieme all'operatore, sceglie i servizi per il lavoro più funzionali alla sua condizione, con l'obiettivo principale di trovare lavoro. L'Operatore della Cooperativa Lunezia-area lavoro Mantova aiuta la persona a definire un piano di intervento personalizzato funzionale alle sue esigenze di qualificazione, riqualificazione, inserimento e reinserimento lavorativo.



Garanzia giovani è un piano europeo che si rivolge ad una fascia di persone tra i 15 e i 29 anni cittadini comunitari o stranieri extra UE, regolarmente soggiornanti, non impegnate in un'attività lavorativa né inserite in un percorso scolastico o formativo. Anche in questo caso la cooperativa Lunezia aiuta il giovane a definire un percorso individualizzato.

1. Destinatari

Persone residenti in provincia di Mantova che si trovano in una situazione di particolare svantaggio, in particolare:

- disabili fisici e psichici;
- minori e giovani a grave rischio di marginalità sociale;
- ex tossicodipendenti e alcolodipendenti;
- ex detenuti e persone soggette a misure alternative alla detenzione;
- stranieri con particolari difficoltà di integrazione socio-lavorativa.

2. Finalità

Il servizio inserimenti lavorativi si propone l'integrazione lavorativa di persone disabili o in condizioni di fragilità sociale.

3. Obiettivi

L'inserimento lavorativo viene realizzato attraverso un progetto individualizzato. Per la sua definizione il servizio procede ad una preliminare valutazione psicodiagnostica e attitudinale del candidato e successivamente all'individuazione del contesto lavorativo adatto all'inserimento.

L'obiettivo è quello di creare un incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro per soggetti fragili grazie alla collaborazione di una rete di risorse quali aziende, cooperative ed organizzazioni preposte al collocamento lavorativo.

Il servizio è gestito dal Comune tramite appalto/convenzione con una organizzazione specializzata.

4. Metodologia di intervento

L'intervento si realizza attraverso le seguenti prestazioni:

- sportello: vengono fornite informazioni di massima alla persona che cerca lavoro, onde consentirle di muoversi autonomamente;
- consulenza: consiste in un intervento strutturato per un sostegno e una guida nella ricerca del lavoro;
- tirocinio formativo e di orientamento: breve inserimento in ambiente lavorativo con finalità osservative ed educative; può prevedere un indennizzo o un'incentivazione economica;
- inserimento socializzante : inserimento in struttura lavorativa, finalizzato al mantenimento di abilità lavorative anche modeste, e al superamento dell'isolamento sociale;
- consulenza post-assunzione : intervento di monitoraggio su richiesta del tirocinante assunto e dell'azienda (limitato alla prima fase dell'assunzione);
- monitoraggio aziende : visita (generalmente annuale) alle aziende che hanno assunto tirocinanti seguiti dal S.I.L., finalizzata ad una verifica circa l'andamento del percorso lavorativo della persona assunta.

Sportello Lavoro Psichiatria Mantova

È un servizio di *secondo livello*, ovvero un servizio al servizio. È un servizio a favore delle persone in carico al Dipartimento di Salute Mentale di Mantova, che promuove strumenti di mediazione tra gli utenti del DSM stesso e il mondo del lavoro. È attivo dal 2006. Non è uno sportello aperto al pubblico, non è una agenzia di lavoro.

In quota ore sono assegnate allo Sportello Lavoro 14 persone dipendenti dell'Azienda Ospedaliera Carlo Poma suddivise nei vari distretti: 6 assistenti sociali, 7 educatrici e una infermiera.

Lo sportello lavoro del DSM è la struttura che valuta il potenziale lavorativo ed organizza appropriati programmi di inserimento lavorativo delle persone inviate dai Centri Psico Sociali.

1. Destinatari

- Gli utenti della psichiatria di tutto il territorio provinciale di Mantova;
- Tutte le aziende (piccole, medie e grandi) del territorio;
- Il mondo del Privato Sociale;
- Il mondo dell'associazionismo e del volontariato;
- Le Associazioni di impresa e categoria;
- Gli enti pubblici.

2. Finalità

- Riceve le segnalazioni del servizio e si mette a disposizione degli utenti per una prima valutazione del percorso individuale da predisporre;
- Ha lo scopo di inserire gli utenti in luoghi di lavoro idonei in relazione alle risorse individuali e alle aspettative lavorative al fine di una implementazione dei diritti di cittadinanza ed una migliore qualità di vita;
- Ha una funzione di mediazione tra il soggetto, il suo contesto e le imprese profit e no profit;
- Si pone come punto di riferimento costante durante i percorsi attivati;
- Indirizza le persone verso la ricerca autonoma e la presa di coscienza del funzionamento del mondo del lavoro;
- Ha l'obiettivo di favorire l'auto imprenditorialità.

3. Obiettivi

L'inserimento lavorativo viene realizzato attraverso un progetto individualizzato. Per la sua definizione il servizio procede ad una preliminare valutazione psicodiagnostica e attitudinale del candidato e successivamente all'individuazione del contesto lavorativo adatto all'inserimento.

L'obiettivo è quello di creare un incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro per soggetti fragili grazie alla collaborazione di una rete di risorse quali aziende, cooperative ed organizzazioni preposte al collocamento lavorativo.

4. Metodologia di intervento

Lo Sportello Lavoro gestisce due flussi informativi:

- Il primo riguarda le persone inviate ed inserite in uno dei programmi;
- Il secondo riguarda le aziende sensibilizzate e coinvolte nei programmi di inserimento lavorativo (borsa lavoro, tirocinio ed assunzione).

Flusso A - Le persone inserite

Le persone inserite in uno dei programmi sono registrate in un apposito Registro delle persone inserite nel percorso lavoro con data di attivazione del primo programma.

Il registro comprende tutti i pazienti che nel corso degli anni sono stati inseriti nel percorso lavoro.

Il Registro è presente in ogni Centro Psico Sociale.

Nel registro è indicata la UOP di appartenenza - nell'ambito della struttura complessa "Psichiatria Mantova" sono distinti i Distretti Socio Sanitari di Mantova, Viadana, Ostiglia-Quistello-Suzzara e Castiglione.

Programmi di inserimento lavorativo

I programmi di inserimento lavorativo sono quattro:

- **Programma di orientamento**: ha lo scopo di valutare la richiesta del CPS ed il potenziale lavorativo, di fornire informazioni utili alla ricerca del lavoro, di sviluppare programmi formativi;
- **Programma di formazione**: mette a disposizione l'intervento formativo identificato come utile a sviluppare il potenziale lavorativo e l'incontro con la domanda di lavoro;
- **Programma di inserimento lavorativo facilitato**: ha lo scopo di promuovere l'esperienza del lavoratore e dell'impresa che lo accoglie, anche con l'utilizzo di sostegni economici alla persona (borsa lavoro o sussidio di tirocinio, ed alla impresa);

- **Programma di assunzione:** ha lo scopo di sostenere nel tempo, sino alla stabilizzazione, l'assunzione della persona con regolare contratto di lavoro.

Tutoraggio

In ogni programma di inserimento lavorativo la persona e l'impresa sono affiancate da uno o più tutors. Il tutor ha il compito di seguire nel tempo sia la persona che il contesto entro cui viene inserito (job club, ambiente formativo, ambiente di lavoro) e di elaborare sia con la persona che con il contesto le componenti positive e quelle frustranti dell'esperienza di inserimento, secondo i principi: 1) si vince e si perde assieme; 2) la sconfitta costituisce un'esperienza da cui imparare per vincere la prossima sfida.

Per ogni tutoraggio è necessaria una preparazione specifica, anche per il raggiungimento di obiettivi diversi per ogni situazione.

Per ogni tipologia di tutoraggio generalmente vi è l'attenzione al raggiungimento di obiettivi specifici, nella realtà comunque è necessario considerare più obiettivi in ogni tipologia di intervento perché il confronto del paziente con il mondo del lavoro presenta a volte aspetti che (per fortuna) non sono sempre ponderabili dagli esperti di settore.

Attività

Le attività sono distinte in due tipologie:

1 - Quelle svolte con la persona, a loro volta distinte tra quelle messe in atto "in presenza del paziente" e quelle svolte in sua assenza, ma riferite al suo specifico programma individuale (ex 46 san).

2 – Quelle messe in atto per promuovere l'attività dello Sportello Lavoro, ma non riferibili ad una singola persona.

Le prestazioni elettive di sportello lavoro sono di seguito indicate secondo i codici del database Psiche:

In presenza della persona	In assenza della persona
<i>1</i> - Colloquio con paziente	<i>8</i> - Colloquio con i familiari
<i>20</i> – Inserimento lavorativo	<i>11</i> - Riunione interna sul singolo caso
<i>22</i> - Supporto sociale	<i>12</i> - Incontri con enti e istituzioni – sindacati, comuni...
	<i>13</i> - Incontri non istituzionali (persone e gruppi)

La registrazione di tali attività viene fatta da Sportello Lavoro su un foglio excel, come da indicazioni regionali.

Flusso B - Le imprese

Sportello lavoro gestisce due flussi informativi relativi alle imprese:

1 - Il primo riguarda le aziende che vengono contattate, si rendono disponibili ed attivano percorsi di inserimento lavorativo. Sportello Lavoro gestisce e

conserva un database (portafoglio delle aziende) diviso per Comune; per settore: *profit*, *no profit*, *ente pubblico*; per livello di coinvolgimento: *attivo* se vi è almeno un'esperienza in corso nel periodo della rilevazione, *disponibile* se l'azienda è disponibile e/o ha in precedenza fatto esperienze.

2 - Il secondo riguarda le imprese sociali al cui start up ha contribuito con ruolo preminente Sportello Lavoro.

5. Tempi

Il servizio rispetta gli orari di apertura del CD della psichiatria di Mantova e si attiva per ogni segnalazione entro 14 giorni dal primo contatto.

6. Costi

Il servizio per l'utenza (pazienti del DSM dell'azienda Ospedaliera Carlo Poma di Mantova) è gratuito.

SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA

Sfa per le persone disabili

Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione. Gli interventi previsti devono consentire lo sviluppo di abilità che portino il soggetto all'acquisizione di maggior consapevolezza circa il proprio progetto di vita nelle sue varie sfaccettature (famigliare, personale, relazionale e lavorativa). Tale percorso prevede quindi il potenziamento delle capacità di autodeterminazione acquisendo via via maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro nei vari contesti di vita.

Il servizio è caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, determinati temporalmente e condivisi con la famiglia e l'utente. La finalità del servizio è favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali.

Lo SFA garantisce progetti individualizzati che consentono alla persona di:

Acquisire competenze sociali quali:

- muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita;
- organizzare il proprio tempo;
- avere cura di sé;
- intessere relazioni sociali.

Acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi nella famiglia attraverso:

- apprendimento/riapprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari;
- riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali.

Acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo attraverso:

- potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive;
- potenziamento delle abilità funzionali residue;
- riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro.

Lo SFA si organizza secondo i seguenti moduli di intervento:

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

B. Modulo di 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 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.

C. 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

La **durata e l'intensità dell'intervento** variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti e sempre in base al progetto individualizzato.

Per ogni Utente viene predisposto un progetto educativo individualizzato soggetto a momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione. Nel progetto saranno dettagliati obiettivi individuali specifici, tempi di realizzazione, attività previste e strumenti adottati.

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

I **destinatari** sono persone disabili di età compresa tra i 16 anni 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.

Non possono accedere allo SFA persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze persone

L'ammissione è determinata dal seguente protocollo:

- a) l'interessato stesso, la famiglia o il tutore devono compilare un apposito modulo, da ritirare presso il CEAD e presentare la domanda di iscrizione al Servizio;
- b) il Responsabile del Consorzio servizi alla persona di Viadana verifica la disponibilità dei posti e programma conseguentemente il colloquio con le famiglie e con lo staff del SFA al fine di verificare l'idoneità del richiedente e di seguito organizzare i tempi dell'eventuale inserimento;
- c) verificato l'esito positivo del colloquio con il richiedente viene fissato un periodo di osservazione di almeno un mese, con una frequenza oraria e giornaliera da determinare di volta in volta;
- d) l'ammissione definitiva viene formalizzata dal Responsabile del consorzio del Servizio sentita l'Équipe Educativa;
- di) Il consorzio servizi alla persona del distretto di Viadana stipula apposita convenzione di osservazione e eventuale presa in carico a seguito del primo mese con la Cooperativa sociale Lunezia.

L'accesso al Servizio è di norma riservato ai residenti del distretto di Viadana. Nel caso di disponibilità di posti, le domande dei residenti fuori distretto vengono accolte, previa stipula di apposita convenzione con il Comune di provenienza, a cui le famiglie dovranno direttamente rivolgersi.

In assenza di tale convenzione la famiglia richiedente dovrà assumersi l'onere di pagare totalmente il costo sostenuto dal Comune di residenza per l'inserimento dell'utente stesso, oltre a provvedere autonomamente al trasporto.

Le **dimissioni** dal SFA avvengono:

- al completamento del percorso e quindi su proposta dell'équipe psico sociale;
- quando l'équipe presenta formale e motivata richiesta di dimissione per incompatibilità con gli obiettivi e le finalità del servizio e/o per il mancato rispetto degli accordi indicati nel progetto individualizzato.
 - quando il soggetto o la sua famiglia o il suo legale rappresentante presenta formale e motivata richiesta di dimissione.

Il servizio è articolato **su cinque giorni la settimana**, dal lunedì al venerdì in fascia oraria diurna, dalle ore 8.00 alle ore 16.30 per almeno 47 settimane l'anno. I periodi di chiusura sono previsti per le vacanze natalizie, pasquali, estive e per la programmazione all'inizio dell'anno e la verifica finale. Tale definizione non è da considerarsi rigida, in quanto le attività e le loro impostazioni possono richiedere orari e giorni differenti da quelli previsti.

Le **sedi operative** del servizio sono due e si caratterizzano per il loro utilizzo esclusivamente finalizzato a colloqui o incontri di monitoraggio del progetto. Il nostro SFA infatti è, per scelta, incentrato su attività a domicilio o sul territorio e non all'interno di uno spazio che ricalchi le dinamiche e le attività tipiche dei Centri diurni o dei CSE. I progetti saranno dunque individuali, costruiti insieme agli utenti, alle loro famiglie e ai servizi sociali del territorio e svolti in luoghi non istituzionalizzanti.

- Uffici messi a disposizione della CNCA al Consorzio dei Servizi alla persona di Viadana presso Palazzo Cantoni sito a Pomponesco, Via Fratelli Cantoni n 24 Pomponesco (Mn);
- Uffici della cooperativa sociale Lunezia in Via Albereto, 2 Pomponesco (Mn).

Il **costo del servizio** comprende tutte le attività e gli eventuali spostamenti dalla sede del servizio. Sono esclusi i pasti.

Sono invece soggetti a tariffe ulteriori alla retta i pasti, i soggiorni estivi e le uscite straordinarie se previste da progetto. Per l'anno di approvazione della presente Carta dei Servizi i costi sono stabiliti sulla base dei progetti individuali degli utenti, che a seconda del modulo in cui vengono inseriti (moduli che sono per loro natura a intensità decrescente) prevedono un monte ore sotto il quale non si può scendere.

A. Modulo formativo: a partire da 3 ore la settimana per 20 euro/h di operatore. Retta a partire da 160 euro al mese

- B. Modulo consolidamento: a partire da 2 ore la settimana per 20 euro/h di operatore. Retta a partire da 240 euro al mese
- C. modulo monitoraggio: a partire da 1 ora la settimana per 20 euro/h di operatore. Retta a partire da 80 euro al mese

I costi verranno aggiornati negli anni successivi in relazione all'andamento dell'indice ISTAT. Tali cifre sono corrisposte alla cooperativa con cadenza mensile dalle famiglie degli utenti o compartecipate (in parte o totalmente) dagli enti locali di residenza degli utenti a seguito di convenzioni specifiche.

Poichè le spese di gestione del Servizio sono fisse e indipendenti dalla effettiva presenza degli Utenti, non verrà praticata alcuna riduzione delle rette per le assenze.

Il Personale del servizio è composto da uno psicologo coordinatore di servizio e da un educatore professionale (o figura diplomata con almeno 3 anni di esperienza nel settore) o figura più qualificata (assistente sociale - psicologo) ogni 7 utenti segnalati. Alle riunioni di coordinamento partecipa inoltre una assistente sociale socia volontaria della Cooperativa.

Attività e progetti individualizzati

Il Servizio elabora per ciascuna persona segnalata un programma generale con le attività di tipo educativo, didattico e socializzante, in un'ottica di promozione e implementazione delle abilità occupazionali e/o lavorative e delle abilità personali. All'interno di questi programmi possono essere previste anche attività sportivo-motorie, espressivo-artistiche e laboratori pratico-manuali in coordinamento con il CSE. L'Équipe garantisce la continuità e la realizzazione delle attività programmate, qualora si verificassero difficoltà e impossibilità, dovute a oggettive problematiche gestionali, il Coordinatore del servizio può, compatibilmente con gli obiettivi programmatici stabiliti, modificare il programma, proponendo attività sostitutive.

La proposta e la gestione delle attività è determinata esclusivamente dall'Équipe Educativa, nel pieno riconoscimento delle competenze e della professionalità degli operatori. Il programma viene comunicato preventivamente alle famiglie alle quali è richiesta la massima collaborazione e la condivisione dello stesso.

Tenendo conto di queste linee programmatiche l'Équipe educativa definisce i progetti individualizzati per ciascun utente rispetto ai moduli in cui gli utenti stessi sono inseriti. Gli utenti iscritti al Servizio possiedono adeguate autonomie nell'area personale e pertanto il programma dei moduli non deve prevedere prestazioni di cura e igiene personale a carico degli educatori.

Trasporti e trasferimenti

Viste le caratteristiche del servizio, il trasporto degli utenti è specificato di volta in volta nei progetti individuali non essendo prevista una frequenza interna ad una sede specifica. Il Servizio garantisce all'interno degli obiettivi programmati il raggiungimento delle sedi dove svolgere alcune specifiche attività individuando di volta in volta le modalità di trasferimento più opportune e i costi, in un'ottica di implementazione e sviluppo delle capacità legate all'autonomia degli utenti.

In casi particolari (uscite serali o eventi specifici) può essere richiesto alle famiglie che ne hanno la possibilità un accompagnamento dell'utente.

ISOLE DI LAVORO

Isole di lavoro: percorsi individualizzati di empowerment

OBIETTIVI E FINALITA'

- Sviluppare e consolidare un sistema pubblico-privato a rete garantendone l'efficacia e la stabilità della collaborazione attraverso la condivisione dei principi, degli obiettivi e del metodo di lavoro;
- Definire, nell'ambito di un più ampio progetto di vita, un percorso di inserimento e accompagnamento al lavoro favorendo lo sviluppo dell'autonomia;
- Garantire la continuità del sostegno della persona disabile in uscita dai percorsi di Istruzione e Formazione verso il graduale inserimento lavorativo rispettando le diverse esigenze che i vari target di disabilità presentano e il bisogno espresso dall'azienda;
- Favorire la concreta realizzazione dei progetti di inserimento, anche attraverso l'individuazione di spazi e percorsi specifici strutturati per permettere una fase di preparazione e addestramento al lavoro che precede l'inserimento vero e proprio;
- Prevenire, con azioni di empowerment, il cronicizzarsi dei casi in una situazione di totale e continuativa dipendenza dai servizi;
- L'ottimizzazione ed il coordinamento delle risorse della rete;
- La valorizzazione e lo sviluppo delle risorse della comunità orientate alla massima soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

DESTINATARI

Soggetti disabili, con particolare attenzione:

- alla fascia di utenza più giovane, in uscita dalla Scuola secondaria di secondo grado che richieda un percorso di formazione in situazione in ambito protetto prima di poter accedere al mondo del lavoro con possibilità di successo, in continuità con il percorso scolastico intrapreso;
- alle situazioni più complesse, laddove la storia dell'utente e gli esiti della progettualità individualizzata, garantita dai servizi territoriali, sono testimoni di una reale difficoltà nell'accesso e/o permanenza nel mondo del lavoro;

Gli utenti presi in carico debbono necessitare di un effettivo e significativo percorso di accompagnamento verso il lavoro, tale da giustificare la messa in campo di strumenti di mediazione economici, temporali e professionali.

AZIONI PREVISTE

L'azione di sistema si svolge, a livello sperimentale, in un Ambito distrettuale, quale quello del Consorzio Servizi alla Persona di Viadana, che ha una struttura organizzativa territoriale fondata su un sistema reticolare che prevede continuità tra i servizi e interdisciplinarietà.

PROCEDURA DIO ATTIVAZIONE

Fasi-Attori-Azioni

1. Segnalazione dei casi

Servizio sociale professionale, CeAD, UONPIA, Istituti di formazione, altri servizi specialistici. Le segnalazioni devono essere inoltrate all'Addetto all'accoglienza ed informazione degli utenti del NIL

2. Presa in carico del caso N.I.L. Colloquio di presa in carico con l'interessato e con la famiglia.

- Prima valutazione del bisogno
- Bilancio delle competenze

3. Formulazione del Piano Personalizzato di Intervento (P.P.I.)

STAFF DI PROGETTO composto da:

- Operatori del N.I.L.
- Assistente sociale del comune di residenza
- Assistente sociale del servizio specialistico competente (es. Ser.t, Sportello Lavoro Psichiatria, Consultorio).
- Nel caso la situazione lo richieda interverrà per la valutazione del caso lo psicologo di riferimento del servizio competente, ove presente.
- In base alle esigenze del singolo caso possono essere convocati: i referenti scolastici, gruppi formali/informali ecc.
- Educatore della cooperativa.

Lo Staff individua la figura del "case manager" deputato a seguire le fasi di realizzazione del progetto, anche attraverso la cura dei rapporti con la famiglia e le altre figure socio-sanitarie ed educative.

L'attivazione delle Isole di lavoro formative è una delle azioni che lo Staff di progetto può attivare, in seguito alla valutazione dei bisogni specifici del soggetto e alla definizione di un percorso individualizzato in base al tipo di abilità e alle competenze da conseguire.

Le "isole di lavoro formative" sono composte da un minimo di 3 persone e possono essere attivate sia in Azienda privata che in Cooperativa di tipo B.

Rappresentano:

- esperienze formative in situazione per soggetti ancora inseriti in percorsi scolastici;
- esperienze lavorative in ambito protetto e con figure dedicate che sanno mediare la gestione delle complessità e delle difficoltà che è possibile incontrare sul luogo di lavoro.

Personale impiegato nell'erogazione delle prestazioni:

- **Educatore professionale** per la valutazione, progettazione, gestione e monitoraggio del caso
- **Tutor aziendale** – non è richiesto un titolo specifico. La persona deve essere un lavoratore in grado di coordinare il gruppo di lavoro e renderlo produttivo. Può essere individuato dall'azienda al proprio interno oppure può essere messo a disposizione dal servizio. La figura incaricata dal servizio può anche attivare l'isola favorendone la strutturazione e l'avvio produttivo e successivamente garantire un periodo di addestramento a personale dipendente dell'azienda.

RISULTATI ATTESI

Relativi alla persona:

- Favorire la crescita e la maturazione delle persone in condizioni di svantaggio sociale, in un'ottica di promozione della loro partecipazione alla vita attiva;
- Attivare specifici e modulati strumenti di inclusione lavorativa rivolti a:
 - o soggetti che presentano problemi tali da rendere impossibile un immediato accesso al mercato del lavoro secondo le consuete procedure e necessitano quindi di un inserimento in ambiti "protetti" con modalità (orari, mansioni, ecc.) personalizzate;
 - o soggetti portatori di problematicità tali da precludere l'instaurarsi di un rapporto di lavoro ma che possono, tuttavia, essere inseriti in ambiti produttivi mediante orari, mansioni, ecc., personalizzati che quantomeno garantiscano alla persona la permanenza in una dimensione lavorativa possibile, al fine di evitare l'isolamento sociale e il regresso delle residue capacità, mantenendo attivi i processi di integrazione sociale.

Per la fascia di utenza più giovane, in uscita dalla Scuola secondaria di secondo grado il progetto permetterà di sperimentare una presa in carico precoce, condivisa e fortemente individualizzata. Il progetto individualizzato di inserimento lavorativo si configura come parte del più ampio progetto di vita condiviso dalle unità di offerta competenti per le diverse fasce di età e per le diverse aree di intervento.

ACCREDITAMENTO SERVIZI E INTERVENTI SOCIO EDUCATIVI

I servizi

I servizi di seguito elencati sono soggetti all'accreditamento presso il Consorzio servizi alla persona del Distretto di Viadana (Mantova).

a. Servizio di Case management – area soggetti in condizioni di fragilità e disabili

Il case manager è una figura di riferimento nella definizione e gestione di ogni singolo progetto. Ha il ruolo di consulente di rete e accompagna la persona in un percorso di consapevolezza e di emancipazione coinvolgendola in relazione all'ambiente circostante, per migliorarne l'inclusione e dunque la qualità della vita. Coordina e supervisiona le azioni e i processi messi in campo per favorire il processo di crescita garantendo un accesso alle unità di offerta calibrato al bisogno e la graduale riduzione della dipendenza dai servizi.

Attività svolte: valutazione del bisogno, raccolta delle informazioni dalla rete di relazioni, servizi e unità d'offerta, convocazione staff di progetto, progettazione individualizzata, accompagnamento del soggetto e della famiglia nell'accesso ai servizi, coordinamento della rete dei servizi coinvolti, revisione periodica dello stato di avanzamento del progetto, verifica finale.

b. Servizio di consulenza psicologica

Il servizio di consulenza psicologica prevede colloqui individuali rivolti alla persona con disabilità e/o ai suoi familiari al fine di identificare le risorse utili a gestire le proprie difficoltà, volti a supportarli nel recupero dell'autostima ed orientarli nella ri-definizione dei propri obiettivi di vita, di studio e di lavoro. La persona viene guidata in un'esperienza di tipo relazionale, di riflessione, di conoscenza, e di confronto della propria condizione di disabilità. Questo permetterà di esercitare un maggior controllo sulla propria vita e sul contesto sociale di inserimento.

c. Servizio educativo e tutoraggio rivolto a soggetti disabili

Le finalità prevalenti del Servizio Educativo Disabili sono quelle di:

- favorire l'acquisizione di abilità ed autonomie;
- promuovere lo sviluppo delle capacità residue e favorire, ove possibile, un miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione delle persone;
- promuovere l'inclusione nel contesto sociale e lavorativo.

Si espletano attraverso l'intervento educativo in favore di persone con disabilità sulla base di un Progetto Educativo Individuale.

L'organizzazione dei servizi

a. SERVIZIO DI CASE MANAGEMENT PER SOGGETTI IN CONDIZIONI DI FRAGILITÀ E DISABILI

Destinatari

Destinatari sono disabili e per soggetti in condizioni di fragilità, per i quali il Centro Assistenza Domiciliare (CeAD) su richiesta degli interessati, ritenga necessaria l'attivazione diretta di un intervento o mediante l'attivazione di una équipe multi professionale che coinvolge servizi specialistici quali il Servizio Promozione Vita indipendente (Se.Pro.V.I.) e/o il Nucleo Inserimenti Lavorativi (N.I.L.).

Finalità

- accompagnare la persona in un percorso di consapevolezza e di emancipazione coinvolgendola in relazione all'ambiente circostante
- migliorare l'inclusione e dunque la qualità della vita
- favorire il processo di crescita garantendo un accesso alle unità di offerta calibrato al bisogno e la graduale riduzione della dipendenza dai servizi.

Attività e prestazioni

- primo colloquio e valutazione del bisogno,
- raccolta delle informazioni dalla rete di relazioni, servizi e unità d'offerta,
- convocazione staff di progetto,
- progettazione individualizzata,
- accompagnamento del soggetto e della famiglia nell'accesso ai servizi,
- coordinamento della rete dei servizi coinvolti,
- revisione periodica dello stato di avanzamento del progetto,
- verifica finale.

Attività correlata

Si elencano di seguito tutte quelle attività funzionali all'attuazione dell'intervento per le quali non viene riconosciuto uno specifico voucher perché già ricomprese nel valore del voucher stesso:

- attività di supervisione svolta con le figure professionali del Consorzio Pubblico Servizio alla Persona che hanno funzione di coordinamento dei servizi di riferimento qualificate ed esperte sulla conduzione dei progetti e dei singoli interventi ;
- attività svolta dal coordinatore dell'ente accreditato con il servizio committente;
- incontri di equipe e di coordinamento tra gli operatori dell'ente accreditato, organizzati; in autonomia dall'ente e quindi diversi ed ulteriori rispetto a quelli eventualmente programmati dal servizio committente;
- cura delle comunicazioni inerenti la gestione della casistica e del servizio nel suo complesso e di eventuali relazioni di aggiornamento;
- attività di formazione organizzate dall'ente accreditato per il proprio personale;
- oneri derivanti dai trasferimenti

b. SERVIZIO DI CONSULENZA PSICOLOGICA

Destinatari

Destinatari del servizio sono persone con disabilità, certificata e superiore al 46%, residenti nei Comuni dell'Ambito, per le quali il Centro assistenza

domiciliare e/o il Servizio Promozione Vita Indipendente, su richiesta degli interessati, ritenga necessaria l'attivazione della consulenza.

Nel caso di minori con disabilità, non si prevede la presenza della certificazione di invalidità ma la presentazione di adeguata documentazione relativa alla patologia.

Finalità

Identificare le risorse utili le proprie difficoltà, supportare la persona nel recupero dell'autostima ed orientarla nella ri-definizione dei propri obiettivi di vita, di studio e di lavoro. La persona viene guidata in un'esperienza di tipo relazionale, di riflessione, di conoscenza, e di confronto della propria condizione di disabilità. Questo permetterà di esercitare un maggior controllo sulla propria vita e sul contesto sociale di inserimento.

Attività e prestazioni

Di seguito si elenca il complesso delle attività, svolte da personale qualificato (psicologo), in relazione alla specificità della situazione e del Progetto Educativo Individuale:

- attività di supervisione svolta con le figure professionali del Consorzio Pubblico Servizio alla Persona che hanno funzione di coordinamento dei servizi di riferimento qualificate ed esperte sulla conduzione dei progetti e dei singoli interventi,
- attività svolta dal coordinatore dell'ente accreditato con il servizio committente;
- incontri di equipe e di coordinamento tra gli operatori dell'ente accreditato, organizzati in autonomia dall'ente e quindi diversi ed ulteriori rispetto a quelli eventualmente programmati dal servizio committente;
- cura delle comunicazioni inerenti la gestione della casistica e del servizio nel suo complesso e di eventuali relazioni di aggiornamento;
- attività di formazione organizzate dall'ente accreditato per il proprio personale;
- oneri derivanti dai trasferimenti.

Attività correlate

Si intendono tutte quelle attività funzionali alla definizione del progetto educativo nell'ambito dell'equipe multi professionale, per le quali viene riconosciuto un voucher di n. 2 ore.

c. SERVIZIO EDUCATIVO E TUTORAGGIO RIVOLTO A SOGGETTI DISABILI DESTINATARI

Destinatari

Destinatari del servizio sono persone con disabilità, certificata e superiore al 46 %, residenti nei Comuni dell'Ambito, per le quali il Servizio Sociale del Comune di residenza o il CeAD o il Se.Pro.V.I. o il N.I.L., su richiesta degli interessati, ritenga necessaria l'attivazione dell'intervento educativo.

Nel caso di minori con disabilità non si prevede la presenza della certificazione di invalidità ma la presentazione di adeguata documentazione relativa alla patologia.

Finalità

Le finalità prevalenti del Servizio Educativo Domiciliare Disabili sono quelle di favorire l'acquisizione di abilità ed autonomie; promuovere lo sviluppo delle capacità residue degli utenti e favorire, ove possibile, un miglioramento delle condizioni di benessere e di relazione delle persone; promuovere inclusione nel contesto sociale di appartenenza e nel contesto lavorativo.

Attività e prestazioni

Di seguito si elenca il complesso delle attività, svolte da personale qualificato, in relazione alla specificità della situazione e del Progetto Individuale:

Dirette con l'utenza

Si intende la prestazione di carattere educativo espletata a diretto contatto con gli utenti e si attua, a titolo esemplificativo, mediante queste attività prevalenti: Supporto allo sviluppo delle autonomie personali, sociali e relazionali attraverso:

- interventi educativi a favore del disabile nei suoi diversi contesti di vita, per sviluppare e/o mantenere le abilità e le autonomie conseguite;
- interventi di sostegno per favorire la socializzazione, un adeguato rapporto con la realtà e con diversi contesti di riferimento, attraverso il mantenimento ed il rafforzamento delle relazioni familiari e sociali;
- sostegno all'integrazione sociale ed al benessere delle persone con disabilità che, a causa della situazione ambientale, familiare o personale, si trovano in una condizione di solitudine ed emarginazione,
- interventi di supporto e accompagnamento verso la vita autonoma;
- interventi di accompagnamento all'utilizzo di altri servizi ed enti, di conoscenza ed adattamento alle risorse del territorio di riferimento;
- sostegno alla famiglia, ove opportuno, per favorirne la funzione di aiuto;

Attività di gruppo per il tempo libero:

Si intende la realizzazione di attività socializzanti da effettuarsi in piccoli gruppi con un rapporto educativo di 1 educatore ogni 3/4 persone con disabilità:

- interventi socio-educativi atti alla realizzazione di attività ricreative e di fruizione delle occasioni culturali e di socializzazione del territorio, eventualmente in collaborazione con altri soggetti.

Attività correlata

Si elencano di seguito tutte quelle attività funzionali all'attuazione dell'intervento per le quali non viene riconosciuto uno specifico voucher perché già ricomprese nel valore del voucher:

- incontri di verifica periodica tra gli operatori (educatori) e gli assistenti sociali dei servizi invianti e/o altri eventuali servizi coinvolti nel progetto;
- stesura della relazione educativa su richiesta del servizio inviante (relazione osservazione o di aggiornamento);
- attività svolta dal coordinatore dell'ente accreditato con il servizio committente;
- incontri di equipe e di coordinamento tra gli operatori dell'ente accreditato, organizzati in autonomia dall'ente e quindi diversi ed ulteriori rispetto a quelli eventualmente programmati dal servizio committente;
- cura delle comunicazioni inerenti la gestione della casistica e del servizio nel suo complesso e di eventuali relazioni di aggiornamento

- attività di formazione/supervisione organizzate dall'ente accreditato per il proprio personale
- oneri derivanti dal trasferimento al domicilio dei diversi utenti.

La **durata e l'intensità dell'intervento** variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti e sempre in base al progetto individualizzato che di volta in volta viene predisposto con i servizi invianti.

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

L'accesso al Servizio è di norma riservato ai residenti del distretto di Viadana. Possono usufruirne anche privati di altri territori sia in forma diretta che in forma convenzionata tramite accordo tra i servizi invianti del Comune di residenza e la Cooperativa.

Le **dimissioni** dai servizi avvengono:

- al completamento del percorso e quindi su proposta dell'équipe psico sociale;
- quando l'équipe presenta formale e motivata richiesta di dimissione per incompatibilità con gli obiettivi e le finalità del servizio e/o per il mancato rispetto degli accordi indicati nel progetto individualizzato.
 - quando il soggetto o la sua famiglia o il suo legale rappresentante presenta formale richiesta di dimissione.

Il servizio si basa sull'apertura degli uffici della sede operativa della Cooperativa Lunezia **cinque giorni la settimana**, dal lunedì al venerdì in fascia oraria diurna, dalle ore 8.00 alle ore 16.30 per almeno 47 settimane l'anno. I periodi di chiusura sono previsti per le vacanze natalizie, pasquali, estive e per la programmazione all'inizio dell'anno e la verifica finale. Tale definizione non è da considerarsi rigida, in quanto le attività e le loro impostazioni possono richiedere orari e giorni differenti da quelli previsti.

Le **sedi operative** di tali servizi sono due:

- Uffici messi a disposizione della CNCA al Consorzio dei Servizi alla persona di Viadana presso Palazzo Cantoni sito a Pomponesco, Via Fratelli Cantoni n 24 Pomponesco (Mn);
- Uffici della cooperativa sociale Lunezia in Via Albereto, 2 Pomponesco (Mn).

Il **costo del servizio** varia al variare dei percorsi attivati e dall'entità della prestazione richiesta. Possono essere pagati tramite voucher rilasciati dal Consorzio servizi alla persona del distretto di Viadana, a seguito di fatturazione diretta o a seguito di convenzionamento con i servizi invianti.

Il Personale di tali servizi è composto di base da uno psicologo psicoterapeuta, da un educatore professionale, da un assistente sociale e da un operatore diplomato. In base alla richiesta di servizi la cooperativa provvede a dotarsi del personale specifico come prevista dal patto di accreditamento con i servizi.

Didattica e animazione

LA MUSICA COME STRUMENTO DI EDUCAZIONE AMBIENTALE



L'ingresso della fattoria musicale sede operativa della Cooperativa

La Cooperativa Sociale Lunezia ha la sua sede legale a Reggio Emilia, ma da ormai alcuni anni ha ristrutturato una vecchia stalla presso Pomponesco e ha deciso di trasformarla nella sua sede operativa, in particolare per le attività di didattica e animazione ambientale e musicale. Lunezia ha infatti tra i suoi soci ottimi musicisti e fonici e ha deciso di dare vita ad un originale progetto: una fattoria musicale. Presso la sede operativa sono infatti state predisposte una sala prove, uno studio di registrazione attrezzato e il magazzino dei Miatralvia (progetto musicale della cooperativa - un gruppo che suona solamente strumenti riciclati). Lunezia si impegna dunque nella promozione di attività didattiche, uscite, laboratori e formazioni il cui strumento didattico è la musica e il fine l'educazione alla sostenibilità e alle tematiche ambientali.

La fattoria musicale



Dopo molti anni di gestione dell'Ostello di Guastalla e di uscite didattiche offerte a gruppi scuola di ogni età presso il lido Po per insegnare ad apprezzare il territorio

golenale e il nostro grande fiume, abbiamo trasferito le nostre attività presso la

nostra sede operativa proponendo una versione innovativa delle famose Fattorie didattiche con animali e attività del passato. Presso la nostra fattoria è quindi possibile vedere alcuni animali tipici delle corti agricole del '900, campi coltivati biologicamente, alberi da frutto e altre "attrazioni dal passato", ma è possibile in particolare interagire con le nostre competenze musicali e gli spazi dedicati a questa arte che stimola la creatività.

1. Destinatari

Gruppi eterogenei:

- Scuola dell'infanzia;
- Scuole primarie;
- Scuole secondarie di primo grado;
- Scuole secondarie di secondo grado;
- Adulti.

2. Finalità

Promozione delle tematiche ambientali e legate alla sostenibilità.

- educare alla creatività e al pensiero divergente;
- avvicinare i partecipanti alle tematiche ambientali;
- promuovere la musica e lo studio dell'arte come strumento per migliorare il proprio modo di pensare e di agire nel mondo;
- **educare i giovani a un consumo consapevole** attraverso la comprensione delle relazioni esistenti tra tecniche produttive, qualità delle produzioni, tutela della salute e dell'ambiente;
- **far crescere l'attenzione per l'agricoltura** a basso impatto ambientale e la tutela dell'ambiente stesso promuovendo comportamenti ecocompatibili e sostenibili;
- **valorizzare il rapporto città-campagna**, avvicinando il consumatore ai valori culturali, storici, ambientali, produttivi del mondo rurale;
- **favorire la conoscenza della storia locale** e delle tradizioni legate ai cicli stagionali;
- **educare all'uso dei sensi** come strumenti di valutazione della qualità;
- comprendere l'importanza della biodiversità.

3. Obiettivi

1. Pedagogia attiva – "imparare facendo": la fattoria propone laboratori per permettere attività pratiche o esperienze dirette: saper fare, manipolare, raccogliere, suonare, trasformare, costruire, gustare e mangiare;
2. Il contatto con i viventi: occasioni di contatto con animali e piante nel loro ambiente naturale;
3. Luogo di vita, d'incontro, di formazione, di emozione: l'incontro tra agricoltori, musicisti e ragazzi si pone l'obiettivo di arricchire, lasciare un ricordo, un'emozione, una conoscenza, indurre un cambiamento reciproco.

4. Metodologia di intervento

L'approccio didattico con cui sono ideate le visite alla fattoria, è sicuramente volto a stimolare tra studenti e insegnanti una modalità di lavoro che preveda accanto alla componente del "sapere", anche quella del "saper fare" è infatti indispensabile che alla teoria si accompagnino la pratica e l'esperienza.

Le proposte didattiche, sono estremamente ricche e diversificate: possono essere organizzati laboratori sensoriali, degustazioni guidate, corsi di cucina,

così da poter imparare, attraverso l'esperienza diretta, a riconoscere i sapori autentici, ad apprezzare i segreti della trasformazione delle materie prime, della produzione di miele, formaggi, olio, vino, ecc.

I bambini diventano così, protagonisti del loro sapere e apprendono concetti e abilità difficilmente ricavabili da un testo scolastico.

Le visite vengono realizzate in funzione dell'età dei ragazzi, dei programmi scolastici e dei progetti della classe o del gruppo accolto, anche gli adulti, possono partecipare alle attività agricole e concretizzare il loro sapere sul campo.

Un altro elemento fondamentale delle attività didattiche nella fattoria riguarda la possibilità per i bambini di imparare tramite il gioco a stare e lavorare in gruppo. Grazie alle modalità con cui vengono condotte, le attività, oltre a facilitare il contatto con il mondo agricolo, offrono occasioni per sviluppare la socializzazione nei bambini, sviluppare i sensi e conoscere la cultura contadina.

5. Tempi

I progetti sono tutti individualizzati e costruiti con la collaborazione dei richiedenti.

6. Costi

I costi variano dalla tipologia di progetto. Orientativamente si tratta di 5 euro a partecipante per mezza giornata e 10 a giornata intera.

I laboratori



La cooperativa Lunezia offre laboratori didattici e espressivi per scuole, associazioni e gruppi eterogenei. I laboratori, modulati a pacchetti orari di 2 ore sono incentrati sull'educazione ambientale a partire dalla costruzione di strumenti musicali riciclati con la possibilità di registrare.

1. Destinatari

Gruppi eterogenei:

- Scuola dell'infanzia
- Scuole primarie;
- Scuole secondarie di primo grado;
- Scuole secondarie di secondo grado;
- Adulti.

2. Finalità

Promozione delle tematiche ambientali e legate alla sostenibilità.

- educare alla creatività e al pensiero divergente;
- avvicinare i partecipanti alle tematiche ambientali;
- promuovere la musica e lo studio dell'arte come strumento per migliorare il proprio modo di pensare e di agire nel mondo;

- **educare i giovani a un** consumo consapevole attraverso la comprensione delle relazioni esistenti tra tecniche produttive, qualità delle produzioni, tutela della salute e dell'ambiente;
- **far crescere l'attenzione per le arti espressive** promuovendo nel contempo comportamenti ecocompatibili e sostenibili;
- **educare all'uso dei sensi** come strumenti di valutazione del reale;
- Far fare esperienza dei principali concetti legati alla musica: ritmo, suono, timbro.
- Favorire, grazie al lavoro su questi materiali poveri, lo sviluppo della creatività dei ragazzi, accrescere la loro abilità manuale e la fiducia nelle proprie capacità.
- Contribuire alla diffusione di una pratica concreta di riuso e riciclaggio di oggetti e materiali, che rappresenti il primo passo per il sorgere di un atteggiamento attento e responsabile verso le sempre più attuali questioni dell'ecologia e del rispetto per l'ambiente. Ogni oggetto che produce suoni musicali ha in sé una forte carica simbolica. I ragazzi scopriranno che i materiali e le cose che si volevano scartare possiedono una proprietà quasi 'magica': quella di produrre dei suoni.

3. Obiettivi

1. Pedagogia attiva – “imparare facendo”: laboratori per permettere attività pratiche o esperienze dirette: saper fare, manipolare, raccogliere, suonare, trasformare, costruire;
2. Il contatto con la musica: occasioni di contatto con gli strumenti e il loro funzionamento;
3. La scuola come luogo d'incontro, di formazione, di emozione: l'obiettivo è arricchire, lasciare un ricordo, un'emozione, una conoscenza, indurre un cambiamento reciproco.

4. Metodologia di intervento

L'approccio didattico con cui sono ideati i laboratori è sicuramente volto a stimolare tra bambini/e (o studenti, studentesse) e insegnanti una modalità di lavoro che preveda accanto alla componente del “sapere”, anche quella del “saper fare” è infatti indispensabile che alla teoria si accompagnino la pratica e l'esperienza.

Le proposte didattiche, sono estremamente ricche e diversificate. I bambini diventano così, protagonisti del loro sapere e apprendono concetti e abilità difficilmente ricavabili da un testo o un approccio scolastico.

I laboratori vengono realizzati in funzione dell'età dei ragazzi, dei programmi scolastici e dei progetti della classe o del gruppo, anche gli adulti, possono partecipare alle attività e concretizzare il loro sapere sul campo.

5. Tempi

I progetti sono tutti individualizzati e costruiti con la collaborazione dei richiedenti.

6. Costi

I costi variano dalla tipologia di progetto. Orientativamente si tratta di 60 euro all'ora.

I Miatralvia



Uno spettacolo musicale che prende vita tra i bidoni e i tubi di una discarica, nasce e si sviluppa tra le latte e i vecchi rottami che la gente non utilizza più e che, credendoli inutili, getta nell'immondizia. Miatralvia significa "non buttarlo via" e rappresenta l'essenza stessa del nostro vivere e della nostra animazione

ambientale-musicale. Possiamo riciclare tutto ciò che viene comunemente considerato spazzatura e crearne musica, espressione artistica, messaggio. Non importa se il risultato sarà un suono dolce e musicale o un fastidioso raggio meccanico, una lieve vibrazione dell'aria o uno sgraziato e rozzo tonfo. È suono. In quanto suono può trovare la sua dimensione e il suo ruolo all'interno di una canzone e contribuire quindi a creare una emozione. Ci piace combinare tutto questo con la volontà di osservare il mondo con occhi diversi, liberi da pregiudizilasciandosi il piacere della scoperta fantastica, della creatività un po' folle che è alla base del nostro concetto di musica e vita.

1. Destinatari

Gruppi eterogenei:

- Enti Pubblici;
- Privati;
- Scuole di ogni ordine e grado;
- Ong.

2. Finalità

Educare alla sostenibilità e al rispetto per l'ambiente ascoltando uno spettacolo a carattere musicale.

3. Metodologia di intervento

Spettacolo musicale con service audio luci.


5. Tempi

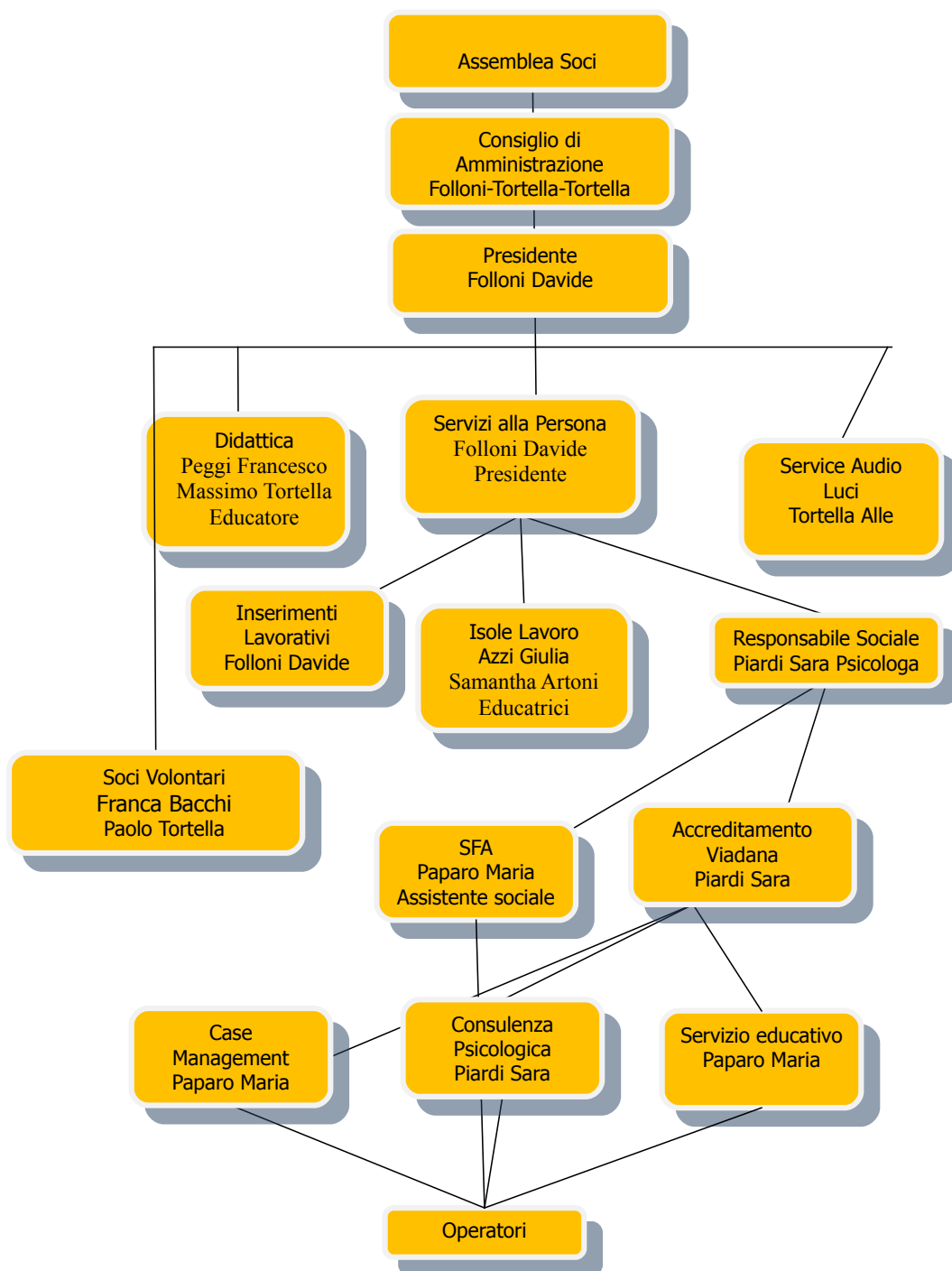
Fino a due ore.

6. Costi

In base alla tipologia di richiesta e al luogo in cui si tiene la prestazione. A partire da 500 euro.

Organigramma

 Lunezia SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE	ORGANIGRAMMA NOMINATIVO	MG 01.05	
		Emesso RQ	Approvato da PRES



Politica della Qualità

La Politica per la Qualità della Cooperativa Sociale Lunezia, si esplica dettagliatamente attraverso la missione, i valori e la visione che la stessa ha definito attraverso un processo di democrazia partecipativa che ha visto coinvolta tutta l'assemblea dei soci.

E' stato quindi impostato un sistema di gestione per la qualità all'interno della nostra organizzazione conformemente a quanto riportato nella norma UNI EN ISO 9001:2008 rilasciata in data 05/08/2014.

All'interno della politica della qualità è prevista tutta la documentazione e la modulistica atta verificare il **grado di soddisfazione dell'utenza e degli operatori**, nonché gli **standard di qualità e gli indicatori** connessi.

Tutela e reclami

Coloro che usufruiscono dei servizi e progetti gestiti, autonomamente o in convenzione, dalla Cooperativa Sociale Lunezia possono, individualmente o in forma associata, sporgere reclamo per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi o fare segnalazioni in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione. Reclami e segnalazioni possono essere presentati in ogni momento, verbalmente o telefonicamente, presso la sede della Cooperativa Lunezia, allo 0375/86776. E' inoltre possibile inviare comunicazione scritta, tramite posta elettronica all'indirizzo mail lunetia@tin.it.

Validità della carta dei servizi

Questo documento ha validità fino al 31/12/2017. Potrà subire comunque aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione della Carta dei Servizi ogni anno.

Sede legale Via Meuccio Ruini 74/d 42124 Reggio Emilia
Sede operativa via Albereto n. 2 46030 Pomponesco (MN)
www.lunezia.org - lunetia@tin.it