



**LavorABILE**  
EDUCARE LAVORANDO



CARTA DEI SERVIZI

**Servizio Formazione all'Autonomia "LAVORABILE"**  
*Educare lavorando*



## PRESENTAZIONE CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi è lo strumento principale di comunicazione, presentazione e conoscenza del Servizio Formazione all'Autonomia *LavorAbile* per persone con disabilità psicomotoria promosso dalla cooperativa sociale Il Carro.

Attraverso questo documento la cooperativa si impegna a fornire una fotografia del servizio erogato e del suo funzionamento: la Carta dei Servizi è indirizzata agli Enti locali, Comuni, Servizi Sociali, ASL, famiglie, destinatari del servizio e cittadini.

La Carta dei Servizi è un impegno che la Cooperativa Sociale Il Carro si assume per garantire la qualità e il controllo del servizio erogato: per questo motivo il documento viene periodicamente aggiornato, in funzione di modifiche utili a garantire la continua adesione ai principi ispiratori e una risposta sempre più pertinente ai bisogni dei propri utenti, delle famiglie e degli Enti invianti.

La presente Carta dei Servizi è conforme ai principi della Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", quali:

- ◆ imparzialità
- ◆ efficienza-efficacia
- ◆ eguaglianza
- ◆ continuità
- ◆ partecipazione

## CHI SIAMO

La cooperativa sociale Il Carro nasce nel 1988 con l'obiettivo di favorire l'inserimento lavorativo degli appartenenti alle categorie svantaggiate. Il Carro ha sviluppato in 25 anni di attività, numerosi settori dove garantire opportunità di impiego, tirocini e borse lavoro a disabili psichici, malati psichiatrici, detenuti, ex dipendenze e svantaggio sociale.

I settori nei quali Il Carro opera sono: trasporti, pulizie, verde, assemblaggio, realizzazione e vendita bomboniere.

Nel 2011 è stata inaugurata una Comunità Alloggio per disabili psico-motori.

Nel 2012 è stata aperta la stireria sociale La Vaporosa.

Dal 2012 il Carro gestisce lo spazio laboratori sperimentali Sfa in via del Conservatorio a Milano.

## PREMESSA

La cooperativa sociale Il Carro, da oltre 25 anni, si occupa di garantire l'integrazione sociale di soggetti disabili attraverso lo strumento del lavoro.

Come è possibile garantire un'opportunità occupazionale e di reale sviluppo e integrazione sociale a chi, per mancanza di risorse, abilità e autonomie, viene considerato dalla "normale società" *non collocabile*?

Il Carro ha risposto a questo scomodo quesito ribaltando il classico modello che regola l'accesso al mondo del lavoro e all'integrazione sociale delle persone disabili: non si parte dal limite, da ciò che non si è in grado di fare o dagli obiettivi che non si possono raggiungere a causa del proprio handicap, piuttosto si avvia un'esperienza partendo da ciò che si è in grado di fare, rispettando l'individualità di ciascuno in funzione dell'espressione di un essere unico e irripetibile.



Il Carro ha quindi imparato a modellare negli anni la propria offerta in funzione di chi ha incontrato e quindi dall'ascolto di un bisogno: nasce così il primo laboratorio di assemblaggio, dove trovano spazio lavoratori con fragilità cognitive, a cui è seguito il laboratorio di artigianato e realizzazione delle bomboniere, consono all'inserimento di ragazze con disabilità psichiatrica, arrivando infine alla stireria la Vaporosa, fondamentale per il collocamento di persone con handicap cognitivo.

All'interno dei settori lavorativi della cooperativa, che utilizzano lo strumento lavoro come strumento educativo per l'accrescimento delle abilità socio-relazionali, si sono sviluppati negli anni percorsi differenti, che hanno tenuto conto delle caratteristiche individuali di ciascuno, offrendo e modellando strategie di intervento utili alla valorizzazione del proprio *saper fare* e *saper essere*.

Da qui la consapevolezza di aver creato un metodo, una nuova strategia di intervento che utilizza il lavoro come principale strumento di crescita personale, realizzazione e maturazione di un'identità adulta.

Il Carro è oggi in grado di promuovere un nuovo servizio Sfa, dove la relazione educativa è veicolata dall'esperienza occupazionale e sociale, e dove gli obiettivi di crescita e maturazione personale vengono promossi all'interno di attività di laboratorio e attività sul territorio.

#### **RIFERIMENTI NORMATIVI e DEFINIZIONE DEL SERVIZIO**

Il Servizio Formazione delle Autonomie LavorAbile è un servizio sociale territoriale rivolto a persone disabili, che per loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale.

E' caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia (*cf. Delibera Reg. Lombardia n°7433 del 13/06/2008*).

Il servizio Sfa LavorAbile offre inoltre la possibilità agli enti sul territorio, di attivare un progetto educativo nel rispetto dei principi enunciati dalla *Legge Regionale del 2008 n°3, Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario*, che garantiscono, tra gli altri:

- Rispetto della dignità della persona e tutela del diritto alla riservatezza
- Universalità del diritto di accesso e uguaglianza di trattamento nel rispetto della specificità delle esigenze
- Libertà di scelta nel rispetto dell'appropriatezza delle prestazioni
- Personalizzazione delle prestazioni, ai fini di una effettiva e globale presa in carico della persona
- Promozione dell'autonomia della persona e sostegno a favorire la vita indipendente
- Sussidiarietà verticale e orizzontale
- Solidarietà sociale
- Effettiva efficacia delle prestazioni erogate

Attraverso lo Sfa LavorAbile la cooperativa sociale Il Carro ha quindi il compito di, secondo quanto espresso dalla L. 3/2008:

*“... promuovere il benessere psicofisico della persona ... l’inserimento o il reinserimento sociale e lavorativo delle persone in difficoltà e contrastare forme di discriminazione di ogni natura ... Sostenere le iniziative di supporto, promozione della socialità e coesione sociale, nonché di prevenzione del fenomeno esclusione sociale”*

## **FINALITA’**

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

Attraverso l’esperienza occupazionale di laboratorio, la persona disabile ha la possibilità di scoprirsi capace, accrescendo la propria autostima all’interno della relazione lavorativa ed educativa.

L’esperienza acquisita in 25 anni di inserimenti lavorativi, ha permesso al Carro di creare una struttura solida, composta da educatori, tutor, lavoratori e volontari, che ha garantito la creazione di un metodo riconducibile a specifiche finalità:

- Raggiungimento del benessere psico-fisico e di conseguenza miglioramento della qualità generale della vita delle persone con disabilità
- Acquisire un’identità di ruolo
- Promuovere un servizio educativo innovativo all’interno di un contesto lavorativo
- Promuovere il lavoro di rete tra privato sociale e enti sul territorio

La cooperativa Il Carro vuole offrire agli enti sul territorio, un nuovo modello di intervento educativo, rivolto a persone disabili che non lavorano ma che posseggono delle risorse spendibili in un ambito lavorativo protetto e che possano accrescere, quando necessario, nuove abilità, competenze e risorse, nello specifico le finalità generali risultano essere: sviluppo delle competenze sociali, emancipazione dalla famiglia, acquisizione dei prerequisiti per un inserimento lavorativo.

## **DESTINATARI**

Il servizio Sfa LavorAbile si rivolge a disabili adulti di età compresa, al momento dell’inserimento, tra i 16 anni e i 35 anni, prevalentemente portatori di handicap cognitivo.

Il servizio accoglie inoltre persone con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario necessitano, per una 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.

## **OBIETTIVI**

L’obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di acquisire competenze sociali utili allo sviluppo di un’identità adulta consapevole e autonoma.

Nello specifico il progetto educativo avrà lo scopo di:

- Accrescere l’autonomia di spostamento sul territorio del proprio contesto di vita
- Condividere momenti aggregativi

- Sviluppare relazioni sociali significative
- Accrescere le abilità espressive e comunicative
- Migliorare la propria autostima
- Migliorare le capacità di autogestione personale
- Migliorare le capacità di problem solving
- Rafforzare l'identità adulta
- Accrescere il senso di responsabilità individuale
- Organizzare il proprio tempo
- Avere cura di sé
- Acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia
- Riconoscere e rispettare le 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

### **METODOLOGIA DI INTERVENTO**

Il servizio si struttura su percorsi individualizzati, per consentire ad ogni persona accolta di raggiungere il maggior grado di autonomia possibile.

La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti in funzione del progetto individualizzato.

Per ogni utente viene elaborato annualmente un PEI Progetto Educativo Individualizzato condiviso con l'utente stesso, la famiglia e l'ente inviante.

La metodologia di intervento si fonda sulla relazione educativa che si sviluppa tra la persona disabile e gli educatori, i dipendenti e i volontari che prestano la loro opera all'interno della Cooperativa.

I partecipanti inseriti nei laboratori, vivono un'esperienza occupazionale e sociale grazie alla mediazione dell'intervento educativo, potendo così sviluppare nuove abilità, competenze e autonomie.

L'educazione passa quindi attraverso il *fare*, per promuovere il *saper essere* della persona. Attraverso l'azione il partecipante definisce il proprio percorso all'interno del quale:

### **FACCIO ⇒ VERIFICO ⇒ VALUTO**

Al termine del processo la persona disabile coinvolta è in grado, attraverso l'esperienza dell'agito, di rielaborare il proprio operato e acquisire maggiore consapevolezza di sé e delle proprie capacità. L'autovalutazione diventa quindi uno strumento fondamentale per accrescere la coscienza di sé.

L'educatore diventa un tutor, che indirizza e accompagna all'acquisizione di nuove abilità e autonomie operative e socio-relazionali.

Ogni progetto individualizzato deve rispecchiare un piano di lavoro efficace, gestibile e verificabile, che sia flessibile e modulabile in funzione dei bisogni educativi e di crescita della persona.

## **ORGANIZZAZIONE DELL'OFFERTA EDUCATIVA**

Il servizio Sfa, ai sensi della specifica delibera regionale, è organizzato attraverso i seguenti moduli di intervento:

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

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

**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 da parte dello SFA, per affrontare nuove situazioni di vita o situazioni di crisi.

Il progetto individualizzato viene elaborato prendendo in esame le principali aree di sviluppo della persona, calibrando l'intervento sulle risorse presenti in ciascuna di esse:

- **AREA COGNITIVA:** apprendimenti; problem solving; attenzione; concentrazione; sequenzialità; abilità logico-matematiche; tenuta sul compito; orientamento spazio-temporale; capacità mnemoniche; velocità percettiva; capacità di ragionamento; flessibilità del pensiero
- **AREA MANUALE/OPERATIVA:** abilità fino-grosso motorie; precisione; coordinamento oculo manuale; livello di autonomia operativa
- **AREA SOCIO-RELAZIONALI:** adesione alle regole sociali; capacità di chiedere aiuto; capacità di intrattenere relazioni significative; capacità lavorare in gruppo capacità linguistica e comunicativa; livello di interazione

## **EQUIPE EDUCATIVA**

- Coordinatore responsabile del servizio: si occupa di intrattenere i rapporti con gli enti e con le famiglie; è responsabile dell'équipe educativa e supervisiona il funzionamento del servizio offerto
- Educatori professionali: sono i responsabili educativi del servizio; gestiscono le attività e la programmazione; elaborano i Progetti Educativi Personalizzati
- Psicologo supervisore: garantisce momenti di supervisione all'équipe educativa e agli utenti fruitori del servizio
- Tutor: sono lavoratori professionisti della cooperativa che sostengono gli apprendimenti degli utenti durante lo svolgimento delle attività
- Volontari: supportano il lavoro degli educatori durante le attività

## **GIORNATA TIPO e RETTA DI FREQUENZA**

Le attività proposte all'utenza possono svolgersi sia all'interno che all'esterno del servizio.

Nello specifico le attività esterne legate allo sviluppo dei prerequisiti lavorativi, hanno la possibilità di essere svolte in un reale ambiente lavorativo.



La cooperativa Il Carro è infatti contestualmente cooperativa di tipo B e la sede decentrata di Paullo, a pochi km dalla sede di Milano e facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, ha la possibilità di offrire esperienze di tirocinio all'interno dei propri settori di lavoro: assemblaggio, artigianato, stireria, servizi del global service e un negozio per la vendita al pubblico di bomboniere e articoli da regalo realizzati nei laboratori.

SFA LAVORABILE	
ore 08.30 – 9.00	Accoglienza
ore 9.00 - 12.30	Attività interne o esterne
ore 12.30 - 14.00	Pranzo condiviso interno o esterno alla sede
ore 14.00 - 15.30	Attività interne o esterne
ore 15.30 - 16.00	Saluti e rientro a casa

Gli orari delle attività sono indicativi e strettamente legati al progetto individualizzato dell'utenza.

La retta prevista al netto d'iva al 5% è pari:

- modulo formativo € 36.70
- modulo di consolidamento € 31.30
- modulo di monitoraggio € 17.60

## LA STRUTTURA

La sede si trova in una centralissima zona di Milano in via del Conservatorio 14, adiacente alla Chiesa della Passione, quindi facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici.

I locali si presentano molto accoglienti e funzionali allo svolgimento delle attività occupazionali. Gli spazi sono suddivisi tra il piano terra, che garantisce l'accesso a disabili motori, dove si svolgono le principali attività di laboratorio, e un piano rialzato che funge da piccolo magazzino e stoccaggio.

È inoltre presente un bagno attrezzato e destinato ad uso dei disabili in carrozzina.

La sede rispecchia le normative in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.

## DIRITTI E DOVERI DELL'UTENZA E DELLE FAMIGLIE

<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utente ha il diritto ad essere assistito con cortesia, correttezza, disponibilità, attenzione e professionalità, nel pieno rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose</li> <li>• L'utente e la propria famiglia hanno il diritto di ricevere tutte le informazioni sull'erogazione delle prestazioni e sul funzionamento del servizio</li> <li>• L'utente e la propria famiglia hanno il diritto di esporre reclami e di ricevere risposta e risoluzione degli stessi, in funzione della loro fondatezza</li> <li>• L'ospite ha il diritto che tutti i dati e la documentazione che lo riguardano, siano tutelati dalla segretezza</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'utente ha il dovere di rispettare le norme di civile convivenza concordate con gli operatori e gli altri utenti del servizio</li> <li>• L'utente ha il dovere di rispettare la dignità degli operatori e degli altri utenti del servizio</li> <li>• L'utente ha l'obbligo di rispettare gli ambienti comuni del servizio</li> <li>• L'utente e i famigliari hanno l'obbligo di adempiere agli impegni concordati in merito alla fruizione del servizio</li> </ul>



## **RILEVAZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI**

Attraverso la segnalazione di reclami da parte degli utenti e delle famiglie, il coordinatore ha la possibilità di monitorare e valutare l'andamento del servizio ed eventuali modifiche da apportare, al fine di migliorare la qualità dell'offerta, rendendola sempre più rispondente ai bisogni dell'utenza. Il reclamo può essere inoltrato attraverso la compilazione del modulo "Presentazione reclamo", allegato alla Carta dei Servizi, direttamente al coordinatore, che provvederà a valutarne il contenuto e a dare risposta all'esposto.

La risposta al reclamo potrà assumere forme differenti:

- risposta scritta o verbale al diretto interessato entro un mese dalla data di presentazione del reclamo
- risposta scritta o verbale a tutti i possibili interessati entro un mese dalla data di presentazione del reclamo
- attivazione di un'azione risolutiva volta a rimuovere o ridurre le cause che hanno provocato il reclamo

Tutti i reclami presentati vengono raccolti e analizzati nei loro contenuti, con lo scopo di ottimizzare il servizio offerto. L'analisi dei reclami viene fatta attraverso la compilazione dell'apposito modulo "Gestione del reclamo".

## **VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E INDICATORI DI QUALITA'**

Grazie alla compilazione periodica dei questionari di gradimento, sarà possibile valutare la qualità del servizio erogato attraverso la partecipazione di tutti gli attori coinvolti, garantendo così il continuo miglioramento dell'offerta e l'adesione ai principi e alla mission esposti nella Carta dei Servizi. Una volta all'anno verranno proposti:

- Questionario di gradimento per l'utente (customer satisfaction)
- Questionario di gradimento per l'Ente inviante (customer satisfaction)
- Questionario di gradimento degli operatori (job satisfaction)

## **ACCESSO AL SERVIZIO**

L'accesso al servizio avviene su segnalazione e richiesta da parte dei Servizi Sociali del territorio. In seguito ad un incontro preliminare con l'ente inviante e la condivisione della documentazione e del materiale anamnestico relativo all'utente, l'équipe educativa valuta la possibilità di progettare un percorso educativo rispondente ai bisogni della persona.

Viene quindi proposto un periodo di osservazione della durata di due settimane, al termine delle quali, ad esito positivo della prova, verrà proposto il progetto di inserimento.

## **FREQUENZA DEL SERVIZIO**

Il servizio è aperto per 47 settimane all'anno, con una chiusura indicativa nel mese di agosto e durante le principali festività nazionali.

Le ore settimanali di apertura sono 20 per il modulo formativo, 17 per il modulo di consolidamento e 10 per il modulo di monitoraggio.

L'inserimento dei soggetti nel servizio è subordinato alla stipula di un contratto di inserimento tra la cooperativa e l'Ente Inviante.





Non vengono stipulate convenzioni con persone fisiche. Eventuali domande di inserimento da parte di famiglie o tutori verranno condivise con i Servizi Sociali di appartenenza.

In tale convenzione vengono definiti:

- durata dell'inserimento
- modalità di ammissione e dimissione
- natura dei servizi offerti e modalità di valutazione
- determinazione della retta sulla base dei servizi richiesti

### **DIMISSIONI**

La richiesta di dimissioni dal servizio può essere inoltrata dall'Ente inviante piuttosto che proposta dallo stesso gestore del servizio.

Precedono l'atto di dimissione, uno o più colloqui di valutazione tra le parti coinvolte, inerenti alle motivazioni che portano alla scelta di dimissione.

Le dimissioni dal servizio possono avvenire in funzione di:

- Conclusione della convenzione attivata con l'ente inviante
- Conclusione del percorso educativo del Progetto Personalizzato
- Incompatibilità di aspetti comportamentali utente con il servizio offerto, quali aggressività fisica verso operatori o altri utenti

### **CONTATTI**

Cooperativa sociale Il Carro  
Via Vittime di Nassiriya 3  
20067 Paullo MI  
[www.coopilcarro.it](http://www.coopilcarro.it)

Cooperativa sociale Il Carro  
Sede operativa Sfa Lavorabile  
Via del Conservatorio 14  
20122 Milano

#### **Responsabile del progetto**

Dott.ssa Greta Montemaggi  
[greta.montemaggi@coopilcarro.it](mailto:greta.montemaggi@coopilcarro.it)

#### **Coordinatore dei Laboratori**

Rocco Rossi  
[rocco.rossi@coopilcarro.it](mailto:rocco.rossi@coopilcarro.it)

#### **Segreteria Amministrativa**

0290632032  
[info@coopilcarro.it](mailto:info@coopilcarro.it)

rev. n°02 15/02/2016