



**SERVIZIO DI FORMAZIONE  
ALL'AUTONOMIA**

**CARTA DEI SERVIZI**

## Introduzione

La Carta dei Servizi è lo strumento di informazione e tutela dei diritti del cittadino. Essa costituisce lo strumento di comunicazione ed interazione con gli utenti dei servizi, le loro famiglie/caregiver e gli enti responsabili degli stessi. Nella Carta dei Servizi sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, e diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a propria disposizione. La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti. Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

La Carta dei servizi è da ritenersi un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, di miglioramento, di integrazione.

Le funzioni della presente Carta dei Servizi sono pertanto:

- **Informazione** (in termini di **trasparenza**) verso i cittadini, gli utenti e la loro rete, gli enti competenti rispetto a finalità, obiettivi e modalità dei servizi offerti;
- **Impegno** nel garantire e migliorare i servizi offerti, attraverso momenti di analisi e di verifica di finalità e obiettivi e **analisi del grado di soddisfazione** degli utenti, dei caregiver e degli enti invianti;
- **Continuità** nell'erogazione dei servizi;

Nella Carta dei Servizi vengono illustrate:

- le attività educative, di formazione all'autonomia, di integrazione sociale e di animazione che la cooperativa svolge sia all'interno della propria struttura in via Ferabosco, 11 a Como che in ambiti territoriali esterni;
- le risorse messe a disposizione per il corretto funzionamento dei servizi offerti;
- le caratteristiche organizzative e le competenze professionali messe a disposizione;
- la tipologia di persone che può usufruire dei servizi;
- le modalità di erogazione dei servizi;
- le modalità di rapporto con i familiari e gli operatori sociali coinvolti;
- la modalità di gestione dei reclami da parte dei familiari e degli operatori sociali;
- le modalità con cui vengono gestite le azioni per il miglioramento continuo dei servizi offerti.

# Presentazione

## SocioLario

Un gruppo di cittadini particolarmente sensibile alle tematiche sociali e alle necessità delle persone con disabilità e in situazione di marginalità ha costituito, sulla base delle proprie esperienze e professionalità, la società cooperativa sociale SocioLario, al fine di svolgere un servizio utile alla società secondo un principio di sussidiarietà rispetto al servizio pubblico. Ha cominciato a operare nel 1987 per fornire dei servizi che allora non erano offerti dagli Enti Pubblici, come la formazione per l'inserimento lavorativo di persone con disabilità. I servizi forniti sono variati nel corso degli anni, al variare delle necessità e in relazione al variare delle risposte presenti sul territorio. Attualmente l'oggetto sociale, riportato nello statuto all'art. 4, continua a essere la gestione di servizi socialmente utili, sia nel campo culturale che in quello assistenziale socioeducativo e riabilitativo, con particolare interesse verso l'indagine, lo studio, l'organizzazione, la gestione di qualificati servizi sociali alla persona, con prioritaria sensibilità a persone in condizioni di svantaggio, in pieno accordo con quanto previsto dalla Legge 381/91.

Ha gestito e gestisce anche servizi di tipo culturale, legati principalmente al mondo della seta e della gelsibachicoltura, e di cooperazione internazionale allo sviluppo con i Paesi dell'America Latina.

## Finalità

SocioLario si connota oggi sul territorio per la gestione di unità di offerta socioeducative e formative diurne per persone con disabilità e per la gestione e supervisione di attività occupazionali prelaborative e relative alle autonomie personali e sociali. Si propone inoltre per la gestione di contesti di formazione alla residenzialità e per la gestione di soluzioni residenziali ad accesso temporaneo con un accompagnamento educativo alla persona e alla famiglia nella costruzione e sperimentazione di esperienze di vita semi autonoma.

Promuove la formazione permanente quale principale strumento professionale di progettualità educativa e quale essenziale strumento di consapevolezza e approfondimento personale.

Si propone di promuovere una cultura della disabilità che abbia nell'inclusione e nel diritto di cittadinanza i suoi fondamenti.

## Principi Fondamentali

La Società Cooperativa Sociale SocioLario fa propri e adotta i principi fondamentali di:

1. Eguaglianza e Imparzialità;
2. Accessibilità e Diritto di scelta;
3. Partecipazione;
4. Continuità;
5. Correttezza e Trasparenza;
6. Efficienza ed Efficacia

SocioLario e gli operatori delle sue unità di offerta e dei differenti servizi erogati hanno fatto propri i principi della convenzione ONU per i diritti delle persone con disabilità, ratificata dall'Italia nel 2009. Si pongono, quindi, come obiettivi generali con i propri utenti lo sviluppo della consapevolezza e il rinforzo dell'autostima affinché vengano facilitati processi di inclusione sociale nel contesto della propria realtà di vita. Promuovendo un processo di integrazione, si opera affinché le persone con disabilità riconoscano i propri diritti, li possano rivendicare come tali e possano renderli esigibili in una logica di cittadinanza attiva. Si intende pertanto lavorare per restituire centralità alle persone, supportandole in una partecipazione da protagonisti alle iniziative e alla vita del territorio affinché non siano percepiti solo come portatori di bisogni e fruitori di servizi, bensì come protagonisti attivi della vita sociale. Tale processo di inclusione si basa sul concetto di "capability", che intende estendere il concetto di capacità unendo "...quello che si riesce a fare con quello che si può fare..." in termini di opportunità e di funzionamento nel proprio contesto di vita. Oltre alle valutazioni funzionali, la nostra attenzione è riposta ai desideri e agli interessi del singolo, non solo alla soddisfazione dei bisogni. Crediamo nell'importanza della realizzazione personale in termini di Qualità di Vita, promuovendo in questo senso il principio di autodeterminazione.

### **Ambito territoriale**

La Cooperativa opera prevalentemente nel territorio di Como e Comuni limitrofi, in collaborazione con i Servizi Sociali di riferimento, con l'Azienda Sociale Comasca e Lariana e le altre organizzazioni degli Uffici di Piano del territorio, con le ATS e i servizi delle ASST di riferimento.

### **Collaborazione con gli enti di formazione**

La Cooperativa SocioLario è disponibile a collaborare con gli enti di formazione che abbiamo le caratteristiche necessarie e ne facciamo richiesta.

A oggi:

- È sede accreditata di tirocinio della Facoltà di Scienze dell'educazione e della Formazione dell'Università degli Studi di Milano Bicocca;
- È sede accreditata di tirocinio del Corso di Laurea in Scienze dell'Educazione dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano;
- Collabora con le agenzie formative del territorio dando la disponibilità ad accogliere studenti delle Scuole superiori per stage formativi (ex alternanza scuola/lavoro) o progetti di volontariato in ottica di sensibilizzazione e inclusione;
- È inoltre disponibile ad accogliere progetti-ponte tra gli istituti scolastici e lo SFA.

## Recapiti

### Società Cooperativa Sociale SocioLario Onlus

*Sede Legale:*

Via M. Monti, 1  
22100 COMO (CO)

*Sede Operativa:*

Via P. Ferabosco, 11  
22100 COMO (CO)

tel./fax\_ 031.541335

pec \_ [sociolario@pec.it](mailto:sociolario@pec.it)

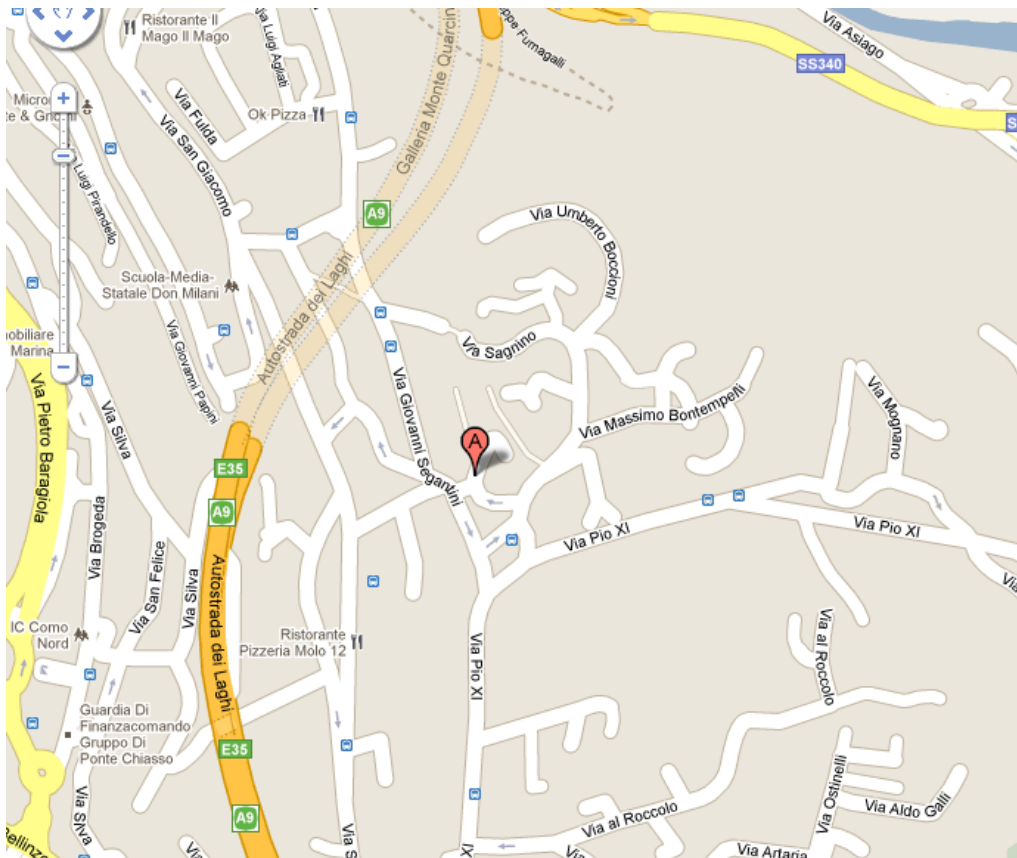
e.mail \_ [info@sociolario.org](mailto:info@sociolario.org)

web site \_ [www.sociolario.org](http://www.sociolario.org)

## Come raggiungerci

**In auto:** dalla rotonda dell'uscita COMO NORD - MONTEOLIMPINO dell'Autostrada A9, salire verso il quartiere SAGNINO, raggiungere la piazza principale, il Centro si trova dietro al palazzo della Circostrizione 8.

**In autobus:** linea 7 e linea 11, la fermata si trova nella piazza principale a 150 mt dal Centro.



# Il Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA)

## PREMESSA

La Cooperativa SocioLario, dopo aver per anni gestito l'unico CSE di Como, ha avvertito il bisogno di differenziare il proprio operato avviando un nuovo progetto maggiormente mirato a ragazzi/e giovani con buone autonomie di base per cui veniva richiesta la frequenza al CSE e per i quali appare più idonea una proposta maggiormente flessibile e più indirizzata a autonomia e emancipazione. Nasce quindi l'idea di aprire una distinta unità di offerta SFA in cui sperimentare in modo ancora più consistente il lavoro educativo sul territorio e con il territorio, visto come occasione di crescita ed emancipazione, implementando le collaborazioni già in atto con realtà sociali, private e pubbliche, e realtà formative e attivandone di nuove, soprattutto con realtà produttive.

Lo SFA è inoltre l'ambito più idoneo per trattare gli aspetti dell'acquisizione di ruolo in famiglia e ruolo sociale, anche e soprattutto laddove la possibilità di inclusione lavorativa appaia o sia lontana.

## Definizione

Il **Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA)** è un servizio sociale territoriale rivolto a persone con disabilità che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare **consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie** spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del proprio contesto di riferimento familiare, sociale, professionale.

## Finalità generali e aree di intervento

La finalità del servizio è **favorire il benessere generale, il rinforzo dell'autostima e della possibilità di percepirsi come soggetto attivo e l'inclusione sociale della persona**, potenziando o sviluppando le autonomie personali e sociali attraverso un'analisi dei bisogni e dei desideri al fine di stabilire un progetto in una logica di coprogettazione.

Il servizio contribuisce all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili ad un eventuale inserimento professionale laddove se ne riscontrino le possibilità e l'aspirazione, secondo una valutazione condivisa con i servizi territoriali deputati all'inserimento lavorativo. Il servizio è caratterizzato dall'offerta di percorsi socioeducativi e socio formativi individualizzati, determinati temporalmente e condivisi con la famiglia e/o con i caregiver e i servizi sociali di riferimento.

L'obiettivo è quindi garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di:

- acquisire competenze individuali;
- acquisire competenze sociali;
- sviluppare una rete di relazioni;
- acquisire competenze nella gestione del tempo libero;

- trovare un proprio ruolo all'interno e all'esterno della famiglia;
- emanciparsi dalla famiglia, se questo è il desiderio autentico;
- acquisire prerequisiti trasversali e specifici per un inserimento/reinserimento lavorativo o tirocinio di inclusione.
- riconoscere e rispettare regole famigliari e sociali

### **Destinatari**

- **Persone con disabilità di età compresa tra i 16 anni e i 35 anni** al momento dell'inserimento;
- **Persone con disabilità di età superiore ai 35 anni, con esiti da trauma o da patologie invalidanti** che, dimessi dal sistema sanitario o sociosanitario, 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.

### **Metodologia**

La persona viene coinvolta nella fase di progettazione e programmazione che può essere modificata in itinere. Vengono integrati l'**approccio sistemico – relazionale**, che favorisce una visione della persona nel suo insieme e all'interno del contesto di vita in relazione con i famigliari e le figure significative e che quindi coinvolge il contesto di vita come risorsa, e l'**approccio cognitivo – comportamentale**, con il focus sulla possibilità di favorire il cambiamento e la crescita attraverso l'acquisizione di competenze.

### **Prassi operativa**

Il Servizio di Formazione all'Autonomia "SocioLario" propone **percorsi individualizzati, flessibili, variabili per durata ed intensità** per permettere ad ogni persona accolta di raggiungere il **maggior grado di autonomia possibile**.

L'organizzazione del servizio garantisce la **partecipazione attiva della persona**, coinvolgendo **la famiglia e la rete** ad essa connessa, proponendo verifiche in itinere ed eventuale riprogettazione. Il **lavoro educativo** si fonda sulla **formazione**, cercando un riscontro pratico utile nella quotidianità, valorizzando il **territorio** come risorsa per la sperimentazione e l'integrazione. Saranno privilegiate anche attività di cittadinanza attiva intese come partecipazione con ruoli specifici a eventi sul territorio (es. Festival Bellezze Interiori, Proposte di laboratori e attività aperte al pubblico, Volontariato presso realtà del territorio, collaborazione nella gestione di servizi es. Mensa Tatù oratorio di Sagnino). Saranno presentate proposte di gruppo di consistenza differente in base ai contenuti.

### **Moduli**

La normativa regionale prevede i seguenti moduli:

- **MODULO FORMATIVO** della durata massima di tre anni.
- **MODULO DI CONSOLIDAMENTO** della durata massima di due anni previsto e riservato a coloro che non abbiano raggiunto pienamente, durante il percorso del modulo formativo, gli

obiettivi previsti dal progetto individualizzato. Il modulo di consolidamento mira ad una graduale riduzione dell'intervento dello SFA fino alla dimissione che può avvenire per raggiunta integrazione personale, sociale e/o lavorativa (con l'eventuale avvio di percorso nel SIL (Servizio di inserimento lavorativo territoriale) oppure per la valutazione che riorienta verso una diversa tipologia di servizio sociale o sociosanitario.

- **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 lavorativa o personale. può essere rivolto a persone già inserite nel mondo del lavoro. Le persone accolte in questo modulo sono escluse dal conteggio che determina la capacità ricettiva, ma devono comunque avere un progetto individualizzato.

## ORGANIZZAZIONE

### Funzionamento e durata

Lo SFA è funzionante dal lunedì al venerdì e garantisce un'apertura di almeno 47 settimane all'anno, secondo un calendario stabilito a inizio anno. **Gli orari giornalieri di frequenza sono variabili** a seconda del progetto individuale. Tale progetto determina anche la cadenza settimanale della frequenza alle attività o ai laboratori, che potrebbe impegnare anche i giorni di sabato e domenica quando necessario.

Ciascun progetto del **modulo formativo** ha una durata massima di 3 anni, come stabilito dalla normativa, prorogabile su valutazione dell'équipe per ulteriori 2 anni (**modulo di consolidamento**).

I **moduli di monitoraggio** hanno una durata concordata con i soggetti interessati.

Il **MODULO FORMATIVO di SocioLario** propone tre possibili **percorsi** a seconda di quelli che sono i bisogni e gli obiettivi prevalenti emersi in fase di valutazione iniziale. **In base agli obiettivi specifici individualizzati, potrebbero riscontrarsi elementi e azioni trasversali ai tre moduli:**

*Percorso A*            Acquisizione di competenze sociali

*Percorso B*            Acquisizione di ruolo in famiglia o Emancipazione dalla famiglia/ Gestione della casa.

*Percorso C*            Acquisizione/consolidamento di prerequisiti per tirocinio d'inclusione/ inserimento/ reinserimento lavorativo.

### Percorsi

In base al **percorso stabilito** (A, B o C) saranno proposte attività orientate ad acquisire competenze specifiche:

*Percorso A*            *Acquisizione di competenze sociali*

- spostarsi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita;
- organizzare il proprio tempo;
- avere cura di sé;
- uso del denaro



- intessere relazioni sociali in modo adeguato e soddisfacente;
- acquisire competenze funzionali nell'uso di dispositivi (smart phone, tablet);
- acquisire competenze nell'uso dei social network e nel safe-surfing.

Percorso B      Acquisizione di ruolo in famiglia o emancipazione dalla famiglia. Gestione della casa.

- apprendimento/consolidamento di abilità e autonomie specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari;
- riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali;
- utilizzo del tempo libero.

Percorso C      Acquisizione/consolidamento di prerequisiti per tirocinio d'inclusione/ inserimento reinserimento lavorativo.

- potenziamento e sviluppo delle competenze cognitive
- potenziamento delle abilità funzionali
- riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro
- acquisizione di tenuta sui compiti
- sviluppo di abilità relazionali formali
- sviluppo di abilità specifiche di settore

Il percorso B verrà attivato nella sua completezza non appena la Cooperativa avrà ristrutturato l'appartamento già acquistato per lo scopo.

## **Figure professionali**

Tutto il **personale operativo** è qualificato a garanzia di un servizio educativo di qualità.

Il **responsabile dei servizi** si occupa della progettazione e della programmazione generale, dei rapporti istituzionali, degli aspetti gestionali e amministrativi, della relazione con i Servizi del territorio. Cura con la figura di coordinamento i rapporti e la comunicazione con le famiglie/caregiver degli utenti. Ha la responsabilità di implementare e monitorare la gestione dei servizi secondo i principi fondanti della Cooperativa. Rappresenta la Cooperativa in ambito istituzionale.

Il **coordinatore educativo** si occupa della programmazione degli interventi, del coordinamento fra obiettivi, metodologia e attività. Conduce le riunioni di équipe, supervisiona il lavoro educativo e l'elaborazione dei PEI e supporta il gruppo perché possa lavorare al meglio. Predisporre gli strumenti di documentazione e valutazione necessari. Si occupa con gli educatori degli incontri periodici con le famiglie/caregivers. Si occupa dei percorsi di autoformazione periodica dell'équipe secondo un modello che coniuga la parte teorica con la pratica educativa (per un totale di 7 giornate l'anno).

Gli **educatori professionali** si occupano di definire, realizzare e reindirizzare i progetti educativi individuali; pianificano la strutturazione, gestione e verifica delle attività e dei laboratori finalizzati al raggiungimento degli obiettivi; verificano con gli utenti l'adeguatezza del percorso e la soddisfazione degli stessi; collaborano al buon andamento dei servizi, suddividendosi carichi di lavoro e responsabilità secondo le proprie inclinazioni e competenze. Con il coordinatore incontrano le famiglie/caregivers.

Lo *psicologo/a*, in regime di collaborazione, si occupa di offrire colloqui di sostegno e consulenza alle famiglie e agli utenti.

Gli *esperti* e i *maestri d'arte* (Arteterapeuta, Drammaterapeuta, Maestro di Musica, ecc) gestiscono laboratori specifici che integrano e completano il lavoro degli educatori per la realizzazione di progetti individuali.

## Sedi

*Sede principale:* Via Ferabosco11 – Como *Sede secondaria:* appartamento (in fase di ristrutturazione)

Lo SFA di SocioLario ha **sede operativa principale** in via Ferabosco 11, nel quartiere di Sagnino a Como. La sede, condivisa con il CSE, si trova all'interno di una struttura di proprietà del Comune di Como (ex scuola primaria), un centro polivalente nel quale si trovano anche altre associazioni sportive e culturali, in forza di un contratto di concessione onerosa con canone agevolato per le finalità sociali dei servizi offerti. La struttura è circondata da un'area verde, ha un parcheggio interno e non ha barriere architettoniche. I locali sono ampi e funzionali e, nel complesso, la sede rispetta tutti gli standard regionali previsti per il tipo di unità d'offerta.

Per le attività dello SFA, sono inoltre stati individuati **altri spazi sul territorio**, in collaborazione con gli enti pubblici (comune di Como) e con organizzazioni private (oratori di Sagnino e di Monteolimpino), e altri saranno individuati e aggiunti in seguito.

*La diffusione delle attività sul territorio e l'utilizzo di tutte le risorse che questo mette a disposizione è una caratteristica propria del servizio SFA.*

## Costi

Il C.d.A ha deliberato l'ammontare delle rette di frequenza, prevedendo una suddivisione tra quota di presa in carico, uguale per tutti, e quota di frequenza, determinata dall'orario della fascia concordata. La quota annuale viene suddivisa in 11 mensilità, che saranno fatturate anche in caso di assenza.

I costi sono quindi così determinati per le varie fasce:

FASCIA	Descrizione	Quota presa in carico	Quota frequenza	Totale retta mensile	Totale retta mensile + IVA
Fascia 1	Tempo pieno	300.00 €	730.00 €	1030.00 €	1081.50 €
Fascia 2	Fino a 30 ore	300.00 €	575.00 €	875.00 €	918.75 €
Fascia 3	Fino a 20 ore	300.00 €	420.00 €	720.00 €	756.00 €
Fascia 4	Fino a 10 ore	300.00 €	265.00 €	565.00 €	593.25 €

*Eventuali necessità di ore di accompagnamento educativo con rapporto individuale 1:1 potranno essere organizzate dove se ne riscontrasse il bisogno rispetto agli obiettivi del progetto individuale, anche valutando eventuali richieste presentate direttamente dall'utente, da un suo caregiver o dai servizi del territorio. Ogni ora in rapporto 1:1 verrà fatturata in aggiunta alla retta al costo di 23 € per ora.*

Per quanto riguarda i pasti, la cooperativa è convenzionata con un servizio di catering esterno, che può essere richiesto al costo di 5,35 euro a pasto effettivamente consumato.

### **Calendario di apertura**

Il servizio è aperto per tutto l'anno secondo un calendario annuale che normalmente esclude parte del mese di agosto e le principali festività. Il calendario, con l'indicazione precisa dei periodi di chiusura, viene reso disponibile all'inizio di ogni anno solare.

### **Orario di apertura**

L'attività dello SFA si terrà indicativamente dalle 9 alle 12 e dalle 13.30 alle 16.30. Tale indicazione non è da intendersi tassativa in quanto, vista la tipologia del servizio e la forte personalizzazione dei progetti, saranno possibili variazioni di orario, anche importanti, concordate con i soggetti e le famiglie/caregiver. Il pranzo può essere consumato presso la sede dello SFA.

### **Trasporto**

SocioLario non svolge il servizio di trasporto degli utenti dello SFA per raggiungere la sede del servizio o per tornare alla propria abitazione, salvo casi eccezionali. Le sedi sono facilmente raggiungibili con mezzi pubblici. I mezzi della cooperativa potrebbero essere utilizzati dagli operatori in alcuni spostamenti durante il servizio.

### **Accesso al servizio**

#### ***Ammissioni***

Il protocollo di **ammissione** al servizio prevede che la richiesta di avvio di progetto debba essere presentata a SocioLario dall'interessato e/o dai caregiver, attraverso la compilazione di apposito modulo e previa condivisione della richiesta con il Servizio Sociale comunale di competenza, con i quali verrà stipulata la convenzione che regola i reciproci rapporti e impegni.

La richiesta deve essere accompagnata da dettagliata documentazione anamnestica, sanitaria e sociale utile alla valutazione dei bisogni e che permetta di cogliere gli elementi caratteristici della persona e di poter valutare la sussistenza dei requisiti richiesti.

Le domande di ammissione che arrivino direttamente da parte di famiglie o privati, sono condivise con gli Enti Pubblici di residenza preposti alla presa in carico delle persone con disabilità.

A seguito della domanda di ammissione, nel caso vi sia la disponibilità di posti per nuovi inserimenti, viene avviato un iter che prevede:

- colloqui con la persona interessata, i familiari/caregiver e l'Ente inviante;
- eventuale valutazione multidimensionale (Vineland II, IADL, QdV)
- periodo di osservazione (1 max 3 mesi);
- valutazione e comunicazione dell'esito alla domanda di ammissione;
- organizzazione dell'inserimento.

### ***Lista d'attesa***

In caso di indisponibilità di posti, viene stilata una lista d'attesa. L'inserimento in lista d'attesa avviene in base alla data della compilazione del modulo di richiesta di accesso. È prevista la cancellazione dalla lista d'attesa qualora si ricevano informazioni, anche telefoniche, su decisioni di eventuali rinunce all'accesso al servizio o per mancata formalizzazione della richiesta.

In caso di richiesta di rinvio del periodo d'ingresso è previsto lo slittamento in coda alla graduatoria.

### ***Dimissioni***

Le dimissioni dallo SFA avvengono nei seguenti casi:

- Il Progetto Individualizzato si conclude con il raggiungimento degli obiettivi fissati, oppure si evidenzia l'inadeguatezza della proposta educativa e la persona viene indirizzata ad altro servizio/contesto in una valutazione congiunta degli attori interessati.
- La persona, la sua famiglia o il suo legale rappresentante, presenta formale e motivata richiesta di dimissione **con anticipo di due mesi**.
- Vengono a mancare i requisiti stabiliti dalla normativa regionale per l'accesso a questa tipologia di servizio;
- Inadempimenti contrattuali.

### **Rapporti con l'utenza e le famiglie**

L'utente e i suoi familiari/caregiver vengono coinvolti nell'elaborazione e nella verifica del progetto con la programmazione di incontri periodici.

Annualmente viene distribuito ai familiari o ai caregiver degli utenti un questionario in forma anonima per il rilevamento del grado di soddisfazione, contenente una sezione per esprimere criticità e suggerimenti relativi al servizio offerto.

Un altro questionario viene consegnato agli utenti, per rilevare il loro grado di soddisfazione rispetto al servizio.