



**Associazione**  
**MILLEpiedi onlus**  
Pergine Valsugana (TN)

# **CARTA DEI SERVIZI**

## **2021-2023**



# SOMMARIO

<b>PRIMA PARTE: PARTE GENERALE</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1 INTRODUZIONE</b> .....	<b>4</b>
1.1.1 Cos'è la carta dei Servizi .....	4
1.1.2 A cosa serve .....	4
1.1.3 Finalità e obiettivi .....	4
1.1.4 Norme di riferimento .....	5
1.1.5 Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi.....	6
1.1.6 Pubblicazione della Carta dei servizi .....	7
<b>1.2 CHI SIAMO</b> .....	<b>8</b>
1.2.1 Organizzazione .....	8
1.2.1 Organi di governo e soci .....	8
1.2.3 Autorizzazione e/o accreditamento .....	9
1.2.4 Iscrizioni .....	9
1.2.5 Storia .....	9
1.2.6 Personale .....	10
1.2.7 Funzionigramma .....	10
1.2.8 Dove siamo.....	11
1.2.9 Principi ispiratori: mission e vision .....	11
1.2.10 Obiettivi .....	13
1.2.11 Stakeholders .....	13
1.2.12 Strumenti di partecipazione e di tutela .....	14
<b>SECONDA PARTE: I NOSTRI SERVIZI</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 SERVIZI SEMIRESIDENZIALI</b> .....	<b>16</b>
2.1.1 Percorsi laboratoriali .....	17

bisogni emersi .....	17
servizio proposto .....	17
obiettivi generali .....	17
destinatari .....	18
sede di attivazione .....	18
descrizione dei singoli laboratori .....	18
figure professionali .....	21
collaborazioni .....	22
orari e periodi di apertura .....	22
standard di qualità e monitoraggio .....	22
<b>2.1.2 Iniziative di socialità .....</b>	<b>24</b>
bisogni emersi .....	24
servizio proposto .....	24
obiettivi generali.....	24
destinatari .....	24
modalità di accesso .....	25
figure professionali .....	25
collaborazioni .....	25
orari e periodi di apertura .....	25
standard di qualità e monitoraggio .....	25
strategie di miglioramento .....	26
<b>2.2 AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO .....</b>	<b>27</b>
bisogni emersi .....	27
servizio proposto .....	27
modalità di accesso .....	28
orari e periodi di apertura .....	28
figure professionali .....	28
<b>2.2.1 Sviluppo e crescita personale .....</b>	<b>28</b>
destinatari .....	28
obiettivi .....	29
metodologia .....	29
<b>2.2.2 Attività educativa a domicilio .....</b>	<b>30</b>
destinatari .....	30
obiettivi .....	30
metodologia .....	30
standard di qualità e monitoraggio .....	31
strategie di miglioramento .....	32

# PRIMA PARTE: PARTE GENERALE

## 1.1 INTRODUZIONE: La carta dei Servizi

### 1.1.1 Che cos'è la carta dei servizi

Con questo documento desideriamo presentare la nostra realtà associativa.

La carta dei servizi è una sorta di “carta d'identità” che evidenzia gli standard di qualità dei servizi offerti, i sistemi di misurazione e valutazione della qualità, le modalità di accesso e di svolgimento dei servizi nel rispetto dei principi informativi previsti dalla normativa vigente.

In essa esponiamo gli obiettivi di miglioramento, nonché le modalità di partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e alle procedure di tutela (ricorsi, reclami e segnalazioni).

Costituisce inoltre un impegno che intendiamo assumere nei confronti dell'ente accreditante, dell'ente affidante e dei cittadini - utenti relativo al possesso di strumenti adeguati e al rispetto di regole di funzionamento coerenti con un effettivo “orientamento alla qualità” dei servizi.

In sintesi, come specificato nelle Linee guida per la redazione della Carta dei servizi e nella Delibera n. 1182: *“La Carta dei servizi costituisce sia uno strumento informativo chiaro e trasparente sui servizi offerti, adeguatamente pubblicizzato e periodicamente aggiornato, sia un efficace strumento di ascolto-partecipazione e tutela dei cittadini - utenti rispetto alla qualità dei servizi, nonché una strategia per favorire il miglioramento continuo della qualità dei servizi attraverso un sistema di valutazione partecipata con i cittadini destinatari degli stessi”*.

### 1.1.2. A cosa serve

Questo documento vuole essere un atto di trasparenza e di responsabilità verso tutti gli interlocutori con i quali l'Associazione MILLEpiedi comunica.

Pertanto con essa ci rivolgiamo a tutti gli stakeholders interni ed esterni: organi di governo, personale dipendente, volontari coinvolti nelle varie attività, familiari e utenti, enti e istituzioni territoriali, Pubblica amministrazione.

Con questo documento intendiamo definire chi siamo, dove e come lavoriamo, quali sono i criteri e le modalità per accedere ai nostri Servizi e quali sono i pensieri e i progetti che ci proiettano al futuro. Si tratta quindi sia di uno strumento di divulgazione, sia di un mezzo attivo di partecipazione, condivisione e critica costruttiva che possano portare a standard di qualità sempre maggiori.

### 1.1.3 Finalità e Obiettivi

La carta dei servizi assolve a diverse funzioni rivolte in modo diretto o indiretto ai cittadini: utenti e committenti. *Serve per accreditarsi, assumere i propri impegni nei confronti dell'ente accreditante-affidante e nei confronti dei cittadini, informare in modo chiaro e diffuso i cittadini sull'offerta dei servizi, promuovere l'ascolto e la partecipazione del cittadino-utente nella valutazione della qualità dei servizi, tutelare i cittadini-utenti rispetto alla qualità dei servizi, migliorare, innovare e qualificare i servizi offerti attraverso le azioni di monitoraggio e quelle correttive, valutare l'offerta nell'affidamento dei servizi socio-assistenziali* (cfr. Delibera provinciale n. 1182).

La carta dei servizi nelle sue molteplici finalità è quindi un valido strumento per un costante miglioramento sia dove emergono punti deboli, sia nella valorizzazione delle azioni positive poste in essere dall'associazione.

### 1.1.4 Norme di riferimento

La Carta dei servizi è un documento previsto dalla normativa nazionale e richiamato anche da quella locale, adottato per la gestione di servizi pubblici. Il suo ambito di applicazione è delimitato in base ai decreti nazionali e locali di seguito riportati:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994: *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 21 dicembre 1995: *“Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi Pubblici”*;
- L. 328/2000 *“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”*;
- La direttiva del ministero per la funzione pubblica del 24 marzo 2004 relativa alla *“Rilevazione della qualità percepita dai cittadini”*;
- La delibera n. 32 del 20 gennaio 2016: *“Linee guida per l'affidamento dei servizi a enti del terzo settore e alle cooperative sociali dell'autorità nazionale anticorruzione”*.
- Legge provinciale 12 luglio 1991, n. 14 *“Ordinamento dei servizi socio-assistenziali in provincia di Trento”*;
- Legge provinciale 10 settembre 2003, n. 8 *“Disposizioni per l'attuazione delle politiche a favore delle persone in situazione di handicap”*;
- DPGP 22 ottobre 2003, n. 31- 152/Leg. Regolamento di attuazione dell'articolo 35 della legge provinciale 12 luglio 1991, n. 14 (*“Ordinamento dei servizi socio-assistenziali in provincia di Trento”*) concernente l'autorizzazione al funzionamento delle strutture socio-assistenziali residenziali e semiresidenziali;
- Legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 *“Politiche sociali nella provincia di Trento”*;

- D.P.P. n. 3-78/Leg. 8 aprile 2018: “Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale”.

### 1.1.5. Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

Di seguito vengono riportati i Principi fondamentali su cui si uniforma il nostro lavoro e questa Carta dei servizi:

- **eguaglianza:** è garantita eguaglianza ed equità di trattamento a prescindere da razza, sesso, lingua, religione, opinioni politiche. Il principio di eguaglianza sostanziale non necessariamente si traduce nell'adozione di comportamenti uniformi per tutti i casi, ma si realizza piuttosto nell'adattamento di risposta dei servizi alle diverse esigenze personali e sociali degli utenti, garantendo trattamento uguale in situazioni uguali e trattamenti diversificati in situazioni personali e sociali diverse;
- **imparzialità:** è riferito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi nel rispetto dei criteri di obiettività ed imparzialità;
- **continuità:** si garantisce l'erogazione dei servizi e degli interventi in maniera continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi in cui venga a mancare questa condizione, l'associazione si impegna a adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- **scelta:** si adottano criteri di maggiore flessibilità per l'erogazione dei servizi nel rispetto della normativa vigente e tenendo conto dei vincoli organizzativi e funzionali;
- **partecipazione:** viene promossa la partecipazione per migliorare l'erogazione dei servizi e costruire progetti che siano condivisi e sentiti propri dagli utenti. La persona è considerata quindi come parte attiva del processo e funge da stimolo positivo e occasione di crescita, assieme agli operatori;
- **efficacia ed efficienza:** lo scopo è quello di erogare servizi impegnandosi nel miglioramento degli stessi, valutando e confrontando attentamente le risorse impiegate, i risultati e gli obiettivi raggiunti, lavorando in un'ottica di verifica costante per giungere a un'effettiva soddisfazione da parte dei committenti e degli utenti. Al fine di incrementare l'efficacia e l'efficienza dei servizi resi, si garantisce e organizza la formazione e l'aggiornamento del personale con particolare attenzione al personale che lavora a contatto diretto con l'utenza e mantiene rapporti sistematici con la rete dei servizi territoriali valorizzando anche le risorse comunitarie (welfare generativo).
- **privacy:** viene garantita dalle norme contenute nel D.Lgs. 196/03: “Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali”. Tutti gli operatori e i volontari sono tenuti al segreto professionale.

### 1.1.6 Pubblicazione della Carta dei servizi

Il presente documento si trova presso la sede dell'associazione Millepiedi in formato cartaceo ed è reperibile in formato elettronico sul sito dell'associazione stessa.

Il mancato rispetto delle prescrizioni contenute nella Carta può essere fonte di responsabilità contrattuale che può essere sanzionata con penali e nei casi gravi con la risoluzione del contratto.



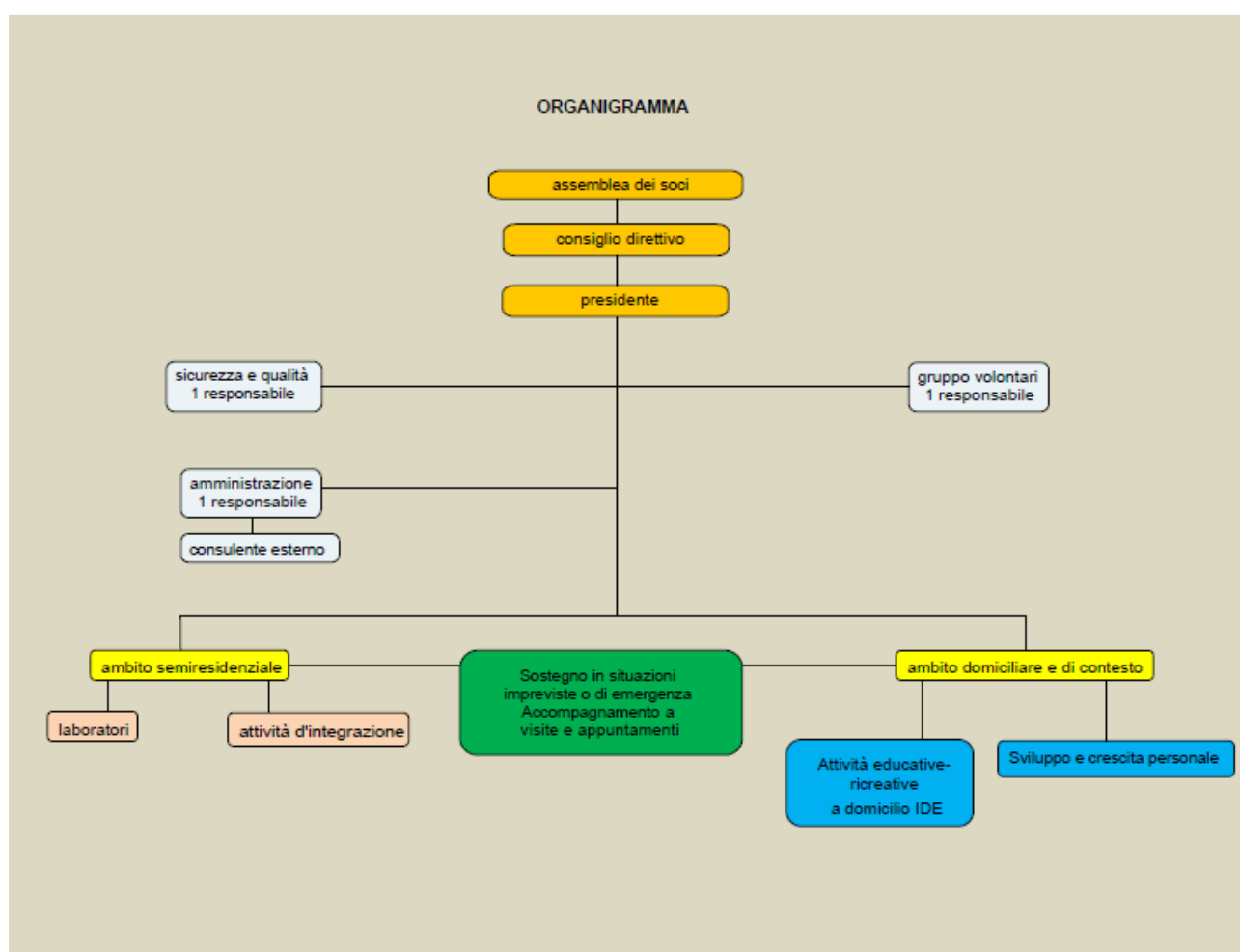
## 1.2 CHI SIAMO

### 1.2.1 Organizzazione

L'Associazione "MILLEpiedi", organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS), costituita in data 16 aprile 2012 con sede a Pergine Valsugana (TN) Via Padova 10/d e attualmente in Via Battisti 36, Pergine Valsugana, si rivolge a persone giovani e adulte con disabilità cognitiva, fisica, psico-fisica, comportamentale e alle loro famiglie.

Opera nel settore socio-assistenziale, principalmente sul territorio dell'Alta e Bassa Valsugana e Trento.

### 1.2.1 Organi di governo e soci



### 1.2.3 Autorizzazione e/o accreditamento

L'Associazione è accreditata temporaneamente presso la Provincia Autonoma di Trento per l'erogazione di servizi alla persona con disabilità ed è iscritta presso il registro degli enti di terzo settore come previsto dalla normativa nazionale di riferimento.

### 1.2.4 Iscrizioni

L'Associazione è iscritta nell'Elenco delle Onlus Trentine: "Soggetto iscritto all'Anagrafe delle Onlus nel Settore 01: Assistenza Sociale e Socio sanitaria". E' inoltre presente nell'Elenco dei Soggetti autorizzati art.4 del d.P.P. 8 aprile 2018, n. 3-78/Leg.

### 1.2.5 Storia

La nostra realtà associativa nasce a Pergine Valsugana grazie all'incontro tra un piccolo gruppo di educatori e di volontari che condividono lo stesso modo di vedere e pensare l'integrazione della persona con disabilità nel proprio contesto sociale. Si costituisce come Associazione Millepiedi onlus nell'aprile 2012.

Era nelle intenzioni dell'Associazione aggiungersi o affiancarsi alla rete dei servizi socio-educativi assistenziali già esistenti sul territorio, ponendosi come tramite tra la persona e le offerte del territorio di appartenenza. Per questo sono stati avviati laboratori e attività di integrazione sul territorio nel periodo del doposcuola e del tempo libero.

Il servizio alla persona si è poi ulteriormente allargato con l'offerta di servizi educativi a domicilio, per meglio rispondere ai bisogni emersi dalle relazioni con le famiglie.

L'Associazione ha inteso in tal modo affiancarsi alla famiglia che è la prima a provvedere alla cura e all'assistenza del familiare disabile e rappresenta un supporto essenziale alla tutela dei suoi diritti e una fondamentale risorsa per la promozione della sua vita indipendente.

Fino a giugno 2019 le attività si sono svolte presso la sala polivalente di Serso, Pergine Valsugana in via del Casteller, 1 per trasferirsi a luglio dello stesso anno nella propria sede in via Battisti, 36 a Pergine Valsugana dove attualmente svolge le proprie attività.

L'associazione Millepiedi Onlus opera nel settore socioassistenziale e compie azioni dirette a promuovere e a favorire l'integrazione sociale delle persone portatrici di disabilità psicofisica, giovani e adulte, unitamente al sostegno alle famiglie di appartenenza.

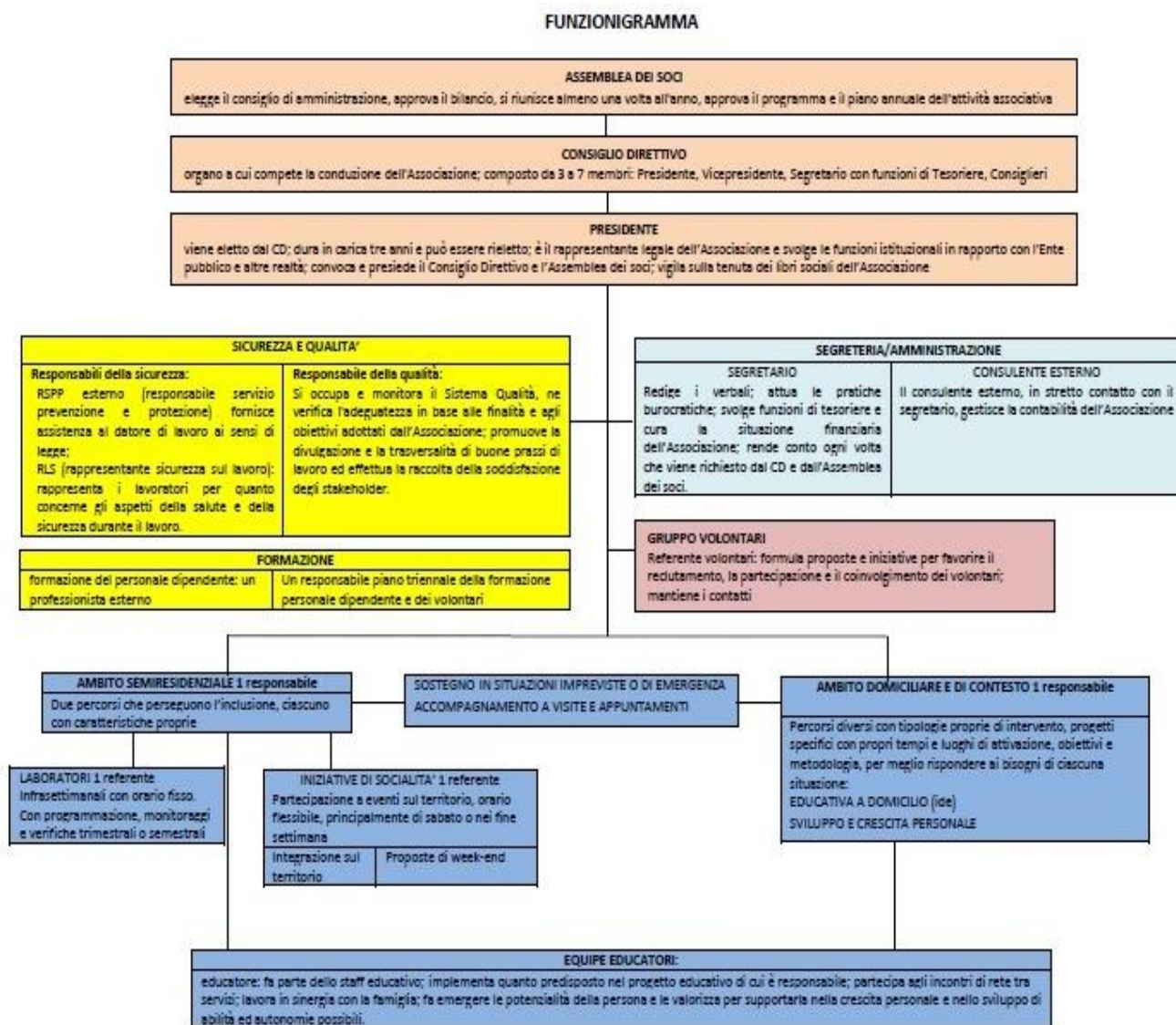
## 1.2.6 Personale

Di seguito sono riportate le professionalità degli operatori dell'Associazione:

- educatore professionale con diploma di scuola media superiore ed esperienza ventennale: coordinatore, responsabile ambito semiresidenziale, responsabile della sicurezza sul lavoro;
- educatore professionale con laurea in Scienze dell'Educazione: responsabile ambito domiciliare e di contesto, responsabile equipe educativa, responsabile della qualità e del primo soccorso;
- educatore con esperienza lavorativa superiore a dodici mesi (cf. L. 205 comma 599), diploma scuola media superiore, diploma di composizione musicale, (laurea magistrale in scienze religiose); responsabile settore amministrativo, responsabile emergenza covid-19;
- educatore professionale con laurea in ambito socio - pedagogico.

## 1.2.7 Funzionigramma

L'associazione opera nell'area della disabilità offrendo servizi nell'ambito semiresidenziale (proposte laboratori infrasettimanali, attività di socializzazione), e ambito domiciliare di contesto.



### 1.2.8 Dove siamo

I servizi si svolgono principalmente nella zona territoriale dell'alta e bassa Valsugana e del territorio trentino. Attualmente l'Associazione opera in:

Alta Valsugana:

- Pergine Valsugana sede centrale con sale per attività laboratoriali (semiresidenziale) e uffici.
- Pergine Valsugana servizi domiciliari e di contesto.
- Calceranica al Lago: Servizio a domicilio.

Trento:

- Trento città: Servizio a domicilio.

Lavis: Servizio a domicilio.

Folgaria: Servizio a domicilio (estivo).

### 1.2.9 Principi ispiratori: mission e vision

Di seguito i **valori fondamentali che danno la direzione al nostro agire** e che si pongono non solo come presupposti, ma anche come obiettivi da non perdere mai di vista in tutto l'agire educativo. Sono strettamente collegati l'uno all'altro in un modello circolare al cui centro c'è la persona.



La **MISSION** è ben riconoscibile nelle parole di Paul Valéry:

**“Arricchiamoci delle nostre reciproche differenze”**

E' necessario saper essere consapevoli che nella relazione c'è sempre scambio reciproco e bisogna avere occhi grandi per vederlo: le persone con disabilità, lieve o grave che sia, sono testimoni autentici della vita, poiché non hanno interesse economico nello scambio, non hanno bisogno di un tornaconto, di dimostrare di essere qualcun altro, mostrano semplicemente il loro volto autentico, la verità della vita e offrono più di quello che gli si chiede. Chi si avvicina a loro è a sua volta portato a smascherarsi e ad entrare in contatto con la realtà: è portatore di verità e autenticità.

Attraverso la progettazione e la realizzazione di attività idonee al singolo e al gruppo, ognuno contribuisce alla creazione di un clima dove la diversità e la varietà diventano stimolo per la sperimentazione e la crescita reciproca.

Si punta a recuperare e mantenere la salute psicofisica, riconoscendo le aspirazioni, i desideri e gli interessi di ognuno al fine di promuovere e sviluppare il benessere sostenibile, l'inclusione sociale e il diritto di cittadinanza della persona.



### 1.2.10 Obiettivi

L'associazione per il medio e lungo periodo, in coerenza con i valori sopra descritti si impegna a:

- **Favorire occasioni di crescita personale**

La partecipazione ai laboratori sportivi, artistico-creativi, musicali, teatrali e di inclusione in un contesto di gruppo e agli interventi individuali mirati, offre la possibilità di sviluppare un percorso adatto ai bisogni specifici della persona e punta all'acquisizione di strumenti e tecniche al fine di sviluppare autostima e sicurezza di sé.

- **Sostenere la famiglia**

La famiglia che provvede alla cura e all'assistenza rappresenta un supporto essenziale alla tutela dei diritti del figlio con disabilità ed è una risorsa fondamentale alla promozione della vita indipendente.

- **Favorire l'inclusione sociale**

Ponendo al centro le capacità, le doti e gli interessi della persona si può pensare ad una visione della disabilità in chiave positiva, che renda i soggetti attivi, liberi e partecipi del vivere sociale.

- **Sensibilizzare la comunità**

L'associazione diventa tramite diretto tra la persona e l'organizzazione sociale, favorendo la crescita e l'avvicinarsi di entrambe, tramite la promozione di spettacoli, mostre, concerti, mercatini e altro.

### 1.2.11 Stakeholders

Gli *stakeholder* sono soggetti pubblici e privati che rappresentano i portatori di interesse con cui collaboriamo al fine di perseguire la *mission* e la *vision*. L'agire è quindi condizionato dall'esigenza di soddisfare la molteplicità di interessi che è necessario riconoscere e tutelare.

- **gli utenti e la rete familiare:** creiamo, attraverso il rapporto con i destinatari e le famiglie, una struttura organizzativa snella, chiara e rispondente in maniera diretta ai reali bisogni, portando benefici. E' il destinatario che traina l'agire e l'organizzazione stessa, perché detta i tempi, i bisogni da soddisfare e le attività da realizzare;

- **i lavoratori:** diamo **valore, fiducia e responsabilità** ai lavoratori, che vengono riconosciuti nei diversi ruoli, nella chiarezza dei compiti e delle mansioni;
- **i volontari:** coinvolgiamo i volontari nell'agire educativo; valorizzando e riconoscendo le loro competenze, individuiamo per ognuno la collocazione più idonea nei diversi servizi;
- **i servizi sociali, sanitari ed altri servizi:** collaboriamo in maniera continua tramite uno scambio diretto, perché solo mediante la condivisione della progettualità e dell'interdisciplinarietà si possono creare nuove prospettive di aiuto, più reali e vicine ad ogni singolo bisogno;
- **la comunità:** sensibilizziamo la comunità attraverso occasioni di inclusione: incontriamo associazioni, parrocchie, gruppo scout e volontari, istituzioni scolastiche per creare reti di collaborazione.

### 1.2.12 Strumenti di partecipazione, di tutela e di qualità

Tuteliamo il cittadino-utente e i suoi familiari attraverso:

1. gli incontri programmati e/o colloqui informali
2. la realizzazione di indagini periodiche di soddisfazione dell'utenza;
3. gli standard di qualità;
4. la raccolta di possibili reclami e disservizi;

La definizione degli **standard di qualità e le strategie di miglioramento** procedono in modo differente a seconda dei diversi servizi. Nella parte riservata ai diversi ambiti è presente una tabella di sintesi degli standard presi in considerazione e delle strategie di miglioramento del singolo servizio.

Ogni servizio formula annualmente un **questionario personalizzato** che mira ad evidenziare la soddisfazione dei partecipanti rispetto a determinate voci (organizzazione, relazione, spazi, tempi...). Le rilevazioni sono poi elaborate per produrre opportunità di miglioramento.

In caso di mancato rispetto degli Standard di Qualità dichiarati nella Carta dei Servizi, l'utente non solo può reclamare, ma è tutelato ed agevolato dalla stessa Associazione nel suo reclamo. L'azione di porre un **reclamo**, una criticità o un suggerimento, ha quindi una valenza collaborativa. La non-conformità si chiude quando chi è responsabile delle possibili **azioni correttive** restituisce un feedback che dichiara che la non-conformità è stata corretta.

In questo modo si sviluppa un sistema di qualità che è in continua crescita e miglioramento.

## SECONDA PARTE: I NOSTRI SERVIZI

L'associazione Millepiedi offre servizi in ambito domiciliare e di contesto e in ambito semiresidenziale, a favore di persone con disabilità, cognitiva, fisica, psico-fisica e comportamentale.

Riteniamo che per offrire un servizio di qualità occorre mettere in primo piano il rapporto con la FAMIGLIA, che spesso vive sentimenti di inadeguatezza rispetto alla gestione del figlio. Fondamentale è creare rapporti di fiducia reciproca che diventano una risorsa fondamentale allo sviluppo psico-fisico della persona con disabilità e la base per un percorso di successo. Le figure genitoriali di riferimento vengono sostenute nel difficile compito di accompagnamento educativo del figlio e aiutare a meglio tollerare le difficoltà e gli impegni quotidiani.

La famiglia rappresenta un supporto essenziale alla tutela dei diritti del soggetto con disabilità e alla realizzazione del personale progetto di vita.

**Trasversalmente ai due ambiti di interesse (ambito domiciliare e di contesto e ambito semiresidenziale) è possibile richiedere due interventi di accompagnamento speciali** che hanno forte connotazione innovativa e che indirettamente danno un importante sostegno alla famiglia. Sono interventi in situazioni di emergenza o di accompagnamento a visite specialistiche.

- **accompagnamento a visite specialistiche:** risponde a bisogni immediati per necessità quotidiane, come appuntamenti a visite mediche-sanitarie, dentista, parrucchiere, estetista.

Spesso il figlio disabile ha una relazione particolarmente morbosa con la madre o con la figura di riferimento che si prende cura di lui e ci sono casi in cui il figlio mette in atto comportamenti di opposizione tali da non riuscire a svolgere la visita. In queste situazioni basta una figura di riferimento esterna, riconosciuta dalla persona con disabilità, perché questi comportamenti si riducano o addirittura scompaiano. Si attiva attraverso la richiesta del familiare che fornisce tutte le informazioni utili al tipo di appuntamento. In questo caso gli obiettivi sono legati alla creazione di un clima di serenità, di accudimento e di ascolto, con la possibilità di creare anche un momento di svago come una passeggiata;

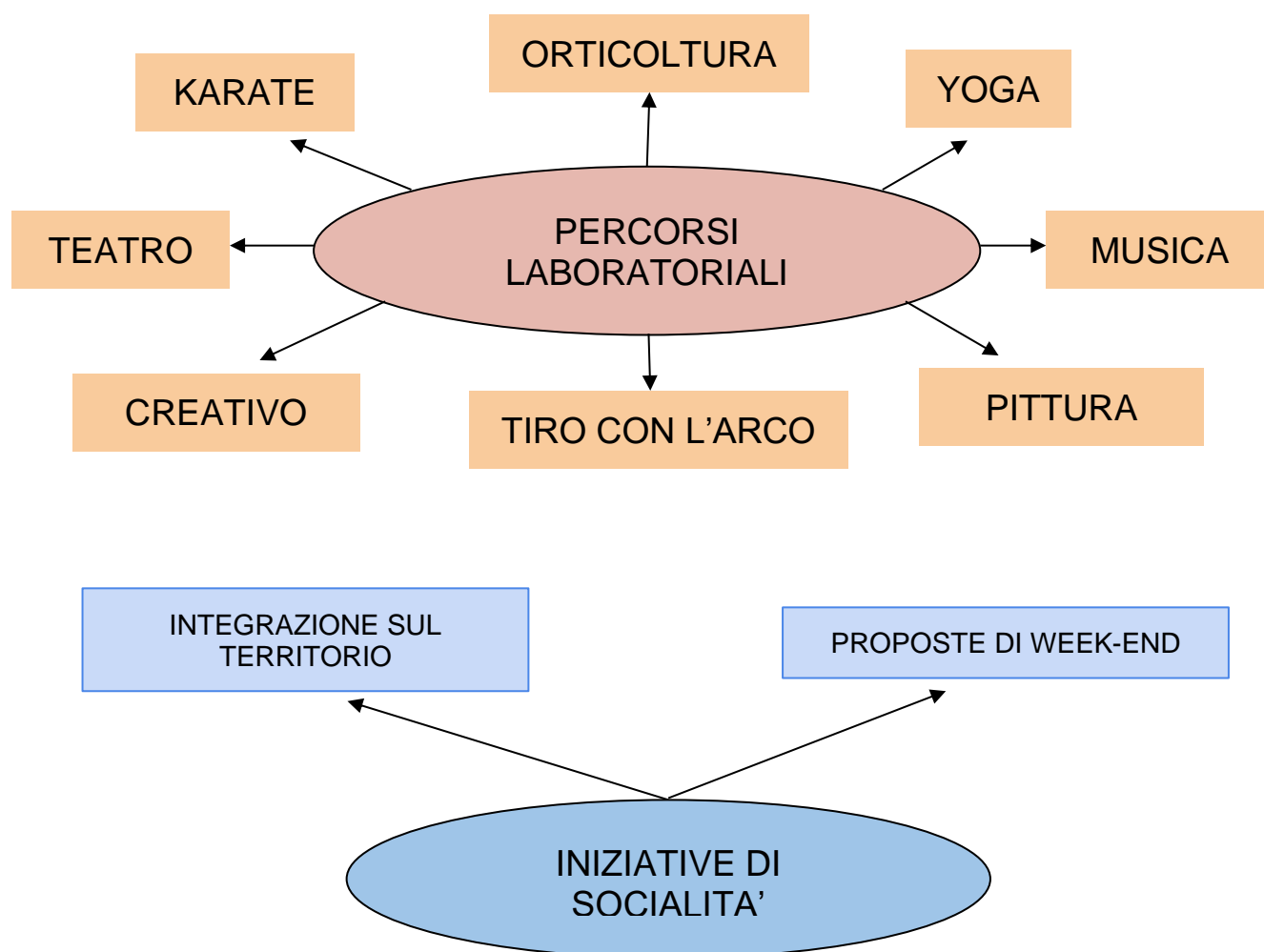
- **sostegno in situazioni di emergenza:** anche in questo caso il presupposto per l'attivazione dell'intervento è la conoscenza reciproca. La metodologia è caratterizzata dall'analisi della singola situazione. L'imprevisto e l'emergenza in quanto tale non può essere prevedibile, è necessaria quindi una valutazione attenta della richiesta per favorire una fattiva ed efficace risposta. L'ascolto e il discernimento emotivo della richiesta del familiare diventano presupposti fondamentali per mettere in campo risorse atte a soddisfare il bisogno imprevisto o l'emergenza.

Gli obiettivi sono legati al contenimento dello stato emotivo attraverso l'ascolto e il dialogo con i familiari, condivisione di strategie di intervento con i familiari e/o con le figure di riferimento e proposta di una risposta nei tempi più brevi possibili.

## 2.1 SERVIZI SEMIRESIDENZIALI

In ambito semiresidenziale si attivano due interventi “*Percorsi laboratoriali*” e “*Iniziativa di socialità*” che hanno, con modalità diverse, la stessa finalità volta all'**INCLUSIONE** e che si differenziano per alcune caratteristiche principali:

- i percorsi laboratoriali prevedono una processualità, una durata nel tempo, e sono infrasettimanali con orario fisso, mentre le iniziative di socialità sono proposte a spot, principalmente nella giornata del sabato e con orario flessibile;
- i laboratori prevedono la compartecipazione di figure esterne professionali che conducono l'attività in sinergia con gli educatori, mentre le iniziative di inclusione sono proposte dagli educatori che accompagnano il gruppo nell'attività, insieme ai volontari.



## 2.1.1 Percorsi laboratoriali

### Bisogni emersi

Il tempo libero di giovani e adulti con disabilità spesso è consumato all'interno delle mura domestiche, invece che speso in attività ludiche e di relazione.

Si intende rispondere al bisogno, insito in ognuno di noi, di far parte di un gruppo, di sperimentare percorsi laboratoriali e attività culturali e sportive di alta qualità, di partecipare ad attività di divertimento e insieme di crescita nella fascia oraria dedicata al tempo libero, al di fuori del contesto familiare, scolastico o lavorativo.

### Servizio proposto

Sono percorsi laboratoriali di gruppo finalizzati alla crescita personale, alla sperimentazione e condivisione dei propri talenti e abilità, prendendo sul serio ogni personalità. I laboratori proposti sono finalizzati allo sviluppo di una dinamica di gruppo positiva, per creare scambi reciproci, collaborazione e sinergia tra tutti i partecipanti. Non c'è distinzione di età o di capacità perchè ognuno può adattarsi alla richiesta partendo da sé e il punto di arrivo diventa meno importante del processo che si è sviluppato nel mezzo. Lo scambio di informazione, di sguardi, di emozioni, la condivisione e l'aiuto portano un clima sereno di serio lavoro.

I laboratori, proposti da figure professionali esterne in collaborazione con l'equipe educativa, fanno emergere l'energia creativa che ogni essere umano custodisce, raggiunta attraverso il riconoscimento di valori reciproci, delle qualità di ognuno, del rigore, della precisione, della disciplina e della tecnica che le persone acquisiscono attraverso mesi di lavoro.

Possiedono una forte radice di benessere nella continuità del processo in cui la ripetizione, il rituale di inizio e di fine, la presenza delle stesse figure di riferimento, diventano la base per la sicurezza e per la fiducia reciproca. Alcuni di essi ruotano su una programmazione trimestrale o semestrale, per incrementare le proposte e incentivare il soggetto verso la sperimentazione del nuovo.

### Obiettivi generali

Gli obiettivi principali comuni a tutti i laboratori sono:

- sperimentare proposte creative, ludiche e motorie;
- mettersi in gioco partendo dalle proprie abilità;
- acquisire maggiore autostima;
- incrementare la rete relazionale ed emotiva;
- incrementare il gradimento e il benessere;
- acquisire tecniche specifiche e sviluppare potenzialità artistiche, psico-motorie e relazionali;
- sentirsi parte attiva all'interno della comunità.....( teatro, musica creativo).

## Destinatari

Sono rivolti a ragazzi/e, giovani e adulti con disabilità cognitiva, fisica, psico-fisica, comportamentale e indirettamente ai loro familiari, che esprimono il bisogno di sostegno e aiuto nella gestione quotidiana del figlio.

## Sede di attivazione

I percorsi laboratoriali si svolgono prevalentemente presso la sede dell'Associazione in via Battisti 36, Pergine Valsugana, ma a seconda del percorso possono essere ospitati in altre sedi del territorio, o svolti all'aperto.

## Modalità di accesso

- Primo colloquio con assistente sociale o figura specialistica, referente del caso.
- Verifica dell'idoneità del servizio per il soddisfacimento dei bisogni emersi.
- Primo incontro con la famiglia e con le figure istituzionali coinvolte per la proposta di un progetto.

## Descrizione dei singoli laboratori

Ai **laboratori** sotto elencati si prevede la possibilità di inserire nuovi percorsi che incontrano i bisogni dei destinatari o che si ritiene poter proporre date le sue specifiche caratteristiche.

- Pittura. *Un gioco pittorico*

Negli incontri vengono forniti dal maestro degli elementi iniziali che favoriscono l'impulso generativo. Questi elementi possono essere dei segni, delle forme, disegni, suoni, colori e altro. Successivamente viene indicata un'operazione formale che mette in relazione l'elemento fornito con lo spazio del foglio. Ecco svilupparsi una serie di formule grafiche che popoleranno lo spazio con impulso personale. L'energia e la gioia dei cambiamenti operati nei vari disegni e passaggi sono palpabili al termine dell'operato.

- Creativo: *"Le mani creano..."*

Il laboratorio stimola la creatività e l'inventiva del singolo, ed educa all'utilizzo di materiali di riciclo. Si è lavorato di volta in volta finalizzando i prodotti a vari eventi quali ad esempio la partecipazione al carnevale in città con la realizzazione delle maschere da indossare oppure la creazione di quadri con utilizzo di materiale riciclato o ancora la costruzione di uno spaventapasseri da posizionare nell'orto. I ragazzi partecipano sempre con piacere e soddisfazione liberando la loro fantasia e creatività.

- *Orticoltura: L'ambiente naturale che mi circonda*

Si propone nel periodo primavera-estate e intende far vivere l'ambiente naturale dentro il ciclo delle stagioni attraverso le uscite sul territorio e la coltivazione di un piccolo orto. Punta alla realizzazione e alla produzione di ortaggi partendo dal seme per arrivare al raccolto di vari prodotti: zucchine, pomodori, patate, fagiolini ecc. Il progetto laboratoriale ha in sé diversi obiettivi come sperimentare la ciclicità (il ciclo vitale delle piante, il ciclo alimentare, il ciclo delle stagioni...); sviluppare la responsabilità, la sensorialità con profumi, gusti e materiali diversi; il contatto reale e concreto con il tempo che è una delle principali condizioni per la realizzazione del prodotto.



- *Karate*

Lo sport come fonte di condivisione e divertimento aiuta a incanalare e scaricare l'energia in un clima di autocontrollo, sviluppo tecnico e personale, che è per ognuno diverso. Si prende consapevolezza dei propri miglioramenti, sentendo il bisogno di superarsi in un clima di gioia e di sano confronto, dove l'impegno e l'attenzione dell'altro diventa esempio e modello di crescita di gruppo. Percorso in collaborazione con A.S.D. Karate Munen Trento.

- *Yoga. Pillole di benessere per il rilassamento*

Lo “strumento dell’ascolto” diventa un’ottima strategia per provare un senso di calma e serenità in grado di costruire un’identità profondamente forte e stabile dentro di sé. L’utilizzo di situazioni ludico-educative è finalizzato a provare e testare tecniche come Yoga, Reiki, Meditazione e Shiatsu affinché possano diventare strumenti per aiutarsi nella concentrazione, per migliorare l’ascolto, per sentirsi parte di un gruppo unito, per aiutarsi a vicenda ed essere una risorsa gli uni per gli altri, ma soprattutto per sentirsi centrati e felici di essere quelli che siamo.

- *Teatro: Incontro tra diverse abilità*

Si propone un percorso teatrale, in collaborazione con Multiversoteatro e con le figure professionali quali regia, scenografia e fotografo. Il progetto è finalizzato alla realizzazione di uno spettacolo che diventa un esempio di come la costanza e la qualità tecnica e umana del lavoro, possa generare bellezza e possa arricchire chi partecipa e chi guarda in uno scambio emozionale reale.



- Tiro con l'arco.

Il laboratorio si svolge in collaborazione con gli arcieri storici di Persen: *Compagnia dell'aspido sordo*, presso la sede di Canezza in un ambiente naturale e amichevole. L'attività prevede un avvicinamento a questa disciplina attraverso l'aiuto di esperti dell'arte che condividono le loro competenze per l'acquisizione di alcune tecniche base del tiro con l'arco.

- *Musica "Ascolto e mi esprimo in musica"*

Attraverso l'ascolto e la produzione di suoni e rumori si entra in modo giocoso e creativo nell'universo sonoro-musicale. Si costruiscono percorsi sonori e brevi creazioni musicali per scoprire e conoscere la realtà musicale e sonora quale fonte di gioia, divertimento, scoperta di sé e delle proprie emozioni. La musica diventa così un canale di comunicazione sia individuale, sia di gruppo.



### **Figure professionali**

- responsabile del servizio;
- educatore referente del progetto che si occupa della programmazione e del monitoraggio;
- educatori professionali che affiancano l'attività;
- figure professionali specifiche, come insegnante di musica, di yoga, maestro di karate, regista;
- volontari.

## Collaborazioni

I diversi percorsi di gruppo e le occasioni di socializzazione sul territorio proposti vengono progettati e monitorati da educatori in sinergia con i collaboratori esterni, professionisti e/o altre realtà esterne che contribuiscono, grazie alle specifiche competenze, a incrementare la qualità della proposta.

Per il laboratorio di teatro, prosegue da diversi anni la collaborazione con Multiversoteatro e con le figure professionali ad essa collegate quali: regista, scenografa e fotografo. Per il corso di Karate la collaborazione con l'A.S.D. Karate Munen Trento, con la figura del Maestro e si promuovono annualmente occasioni di incontro con stages insieme ad altri atleti e altri Maestri e Istruttori provenienti dall'A.S.D. Trento e di altre regioni. Per il corso di Yoga la conduzione è portata avanti da una guida esperta di yoga. Per quanto riguarda musica, il laboratorio è condotto da una maestra di musica. Per tiro con l'arco la collaborazione con la *Compagnia dell'aspido sordo* di Canezza.

## Orari e periodi di apertura

Si prevede l'attivazione dei laboratori per tutto l'arco dell'anno con chiusure calendarizzate in relazione alle festività. E' prevista una settimana di chiusura delle attività dirette, per la riprogrammazione annuale. Si propone un orario fisso nella fascia extrascolastica e/o extralavorativa.

## Standard di qualità e strumenti di monitoraggio

Gli standard di qualità sono da un lato quantitativi e misurabili, dall'altro lato sono in forma qualitativa; diventano un punto di riferimento sia per i cittadini-utenti che per gli operatori e determinano la rotta del miglioramento. Da una parte il destinatario traina l'agire perché dà un rimando diretto e visibile su dove intervenire per cambiare e migliorare, dall'altra la metodologia e i modelli di monitoraggio continuo dettano gli obiettivi di miglioramento.

INDICATORI QUANTITATIVI		
STRUMENTI MONITORAGGIO	DI	
	COLLOQUI	<ul style="list-style-type: none"><li>- incontro con collaboratori esterni ed educatori per l'avvio del laboratorio;</li><li>- incontro di rete con la famiglia, l'utente e le figure specialistiche di riferimento;</li><li>- incontri di programmazione trimestrale;</li><li>- colloqui su richiesta della famiglia o del referente del laboratorio circa l'andamento del percorso;</li><li>- incontri trimestrali interni per monitorare il percorso;</li><li>- incontri annuali con la famiglia;</li><li>- incontri informali non programmati.</li></ul>
	GRIGLIA ITEM-OBIETTIVI	Modello di monitoraggio trimestrale con i rispettivi item-obiettivi e il nome dei singoli partecipanti. Doppia valutazione per tracciare il proseguo del percorso: sia degli obiettivi generali del progetto, sia degli obiettivi generali per ogni singolo partecipante.
	DIARIO DI BORDO	Descrive brevemente l'attività svolta ed eventuali comportamenti-problema, fondamentale per individuare i possibili errori che producono disfunzione nel determinato laboratorio.

	<b>MOD. DELLE PRESENZE</b>	Per tenere monitorato l'andamento dei singoli partecipanti.
	<b>MOD. DI PROGETTO LAB.</b>	Specifica progettualità per ogni laboratorio che definisce obiettivi generali verificabili attraverso la scheda di osservazione semestrale, che viene stilata e monitorata dal referente del laboratorio
	<b>MOD. PROGRAMMAZIONE</b>	Descrive in sintesi la programmazione settimanale dei laboratori proposti trimestralmente.
	<b>QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE</b>	Monitoraggio semestrale della conduzione, per misurare la consapevolezza di come il conduttore sta portando avanti il progetto.
	<b>QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE</b>	Monitoraggio del grado di soddisfazione del partecipante, a metà e al termine del percorso.
	<b>SUPERVISIONE</b>	Annualmente vengono fatte verifiche finali del percorso che permettono di rimodulare i progetti futuri.
<b>INDICATORI QUALITATIVI</b>		
<b>PROFESSIONALITA'</b>	colloqui per individuare le professionalità da coinvolgere all'interno dei percorsi laboratoriali	Inseriamo all'interno di ogni percorso laboratoriale figure professionali con competenze specifiche che conducono il percorso affiancate da educatori e giovani volontari.
<b>COMUNICAZIONE</b>	comunicazione individuale alle singole famiglie	Comunichiamo direttamente con le famiglie la programmazione dei percorsi laboratoriali. Comunichiamo direttamente eventuali cambiamenti in itinere.
<b>ACCOGLIENZA</b>	incontro iniziale aperto a tutti	Accogliamo tutte le persone con diverse abilità senza distinzione di età, di sesso, di luogo di provenienza, o di diagnosi particolare
<b>INCLUSIONE</b>	promessa di un evento annuale in conclusione del percorso laboratoriale	Ci impegniamo a proporre eventi di inclusione attraverso momenti pubblici sul territorio.
<b>COINVOLGIMENTO</b>	incontri in itinere	Coinvolgiamo le figure professionali e i volontari nella progettazione e partecipazione alle attività.
<b>SCELTA</b>	colloquio ad inizio percorso in seguito agli incontri di prova	<ul style="list-style-type: none"> <li>- possibilità di sperimentare tutti i laboratori attraverso la partecipazione ad alcuni incontri di prova per poter operare la scelta corrispondente al vero bisogno e al reale interesse di ognuno;</li> <li>- possibilità di aderire ad uno o più percorsi laboratoriali settimanali. Non c'è l'obbligo di partecipare a tutti i giorni della settimana.</li> </ul>
<b>FLESSIBILITA'</b>	in itinere	<ul style="list-style-type: none"> <li>- possibilità di partecipare ad uno o più percorsi. Non è obbligatorio partecipare a tutti;</li> <li>- rotazione dei laboratori che seguono anche l'andamento dei diversi periodi dell'anno, per cui nel periodo primavera-estate ad esempio vengono proposti percorsi all'aperto;</li> <li>- possibilità di cambiare laboratorio.</li> </ul>
<b>RELAZIONE</b>	in itinere	centralità nella relazione diretta degli utenti con le figure di riferimento che rimangono costanti per tutto il percorso.
<b>RISPETTO RECIPROCO</b>	in itinere	<i>Clima autorevole</i> con regole chiare, che definisce uno <i>spazio protetto</i> in cui ognuno è libero di sperimentarsi e sviluppare il senso di appartenenza e di rispetto

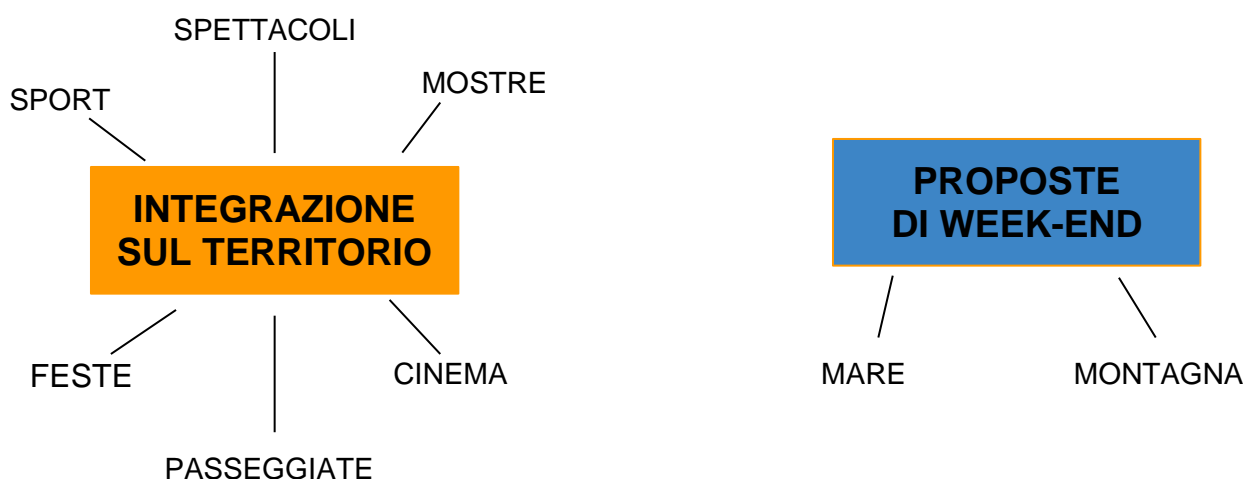
## 2.1.2 Iniziative di socialità

### Bisogni emersi

Le iniziative rispondono a uno dei bisogni essenziali per tutti gli esseri umani che è quello di inclusione, di compartecipazione alla vita cittadina, di fare comunità, di sentirsi parte di un gruppo attraverso l'adesione a proposte di tipo ricreativo che provengono dal territorio e proposte di week-end in autogestione.

### Servizio proposto

Sono iniziative di gruppo e ludiche, e iniziative di inclusione sul territorio che si differenziano in particolare per la durata della proposta. Nel secondo caso le proposte si prolungano per la durata di più di un giorno e prevedono la convivenza di un gruppo in autogestione rispetto alle autonomie principali, quali la preparazione dei pasti, il riordino degli spazi comuni e altro. L'integrazione sul territorio prevede attività di gruppo come passeggiate, partecipazione ad eventi, feste, spettacoli, cinema, mostre, manifestazioni sportive e culturali, e proposte di week-end.



### Destinatari

Si rivolge a giovani e adulti con disabilità cognitiva, fisica, psico-fisica, comportamentale.

### Obiettivi

Le iniziative di socialità perseguono i seguenti obiettivi:

- incrementare la rete relazionale ed emotiva;
- incrementare il gradimento e il benessere;
- sentirsi parte di un gruppo;
- aumentare l'inclusione;
- aumentare le occasioni di divertimento.

## **Modalità di accesso**

- Primo colloquio con assistente sociale o figura specialistica, referente del caso.
- Verifica dell'idoneità del servizio per il soddisfacimento dei bisogni emersi.
- Primo incontro con la famiglia e con le figure istituzionali coinvolte per la proposta di un progetto.

## **Metodologia**

La programmazione mensile delle proposte di integrazione viene presentata alle famiglie interessate che prenotano l'adesione del figlio alle iniziative scelte. Sulla base del numero di partecipanti si programmano le diverse uscite e il numero di operatori coinvolti. Le proposte di week-end sono programmate annualmente e prevedono un'organizzazione della giornata in autogestione, per cui i partecipanti sono coinvolti direttamente nella preparazione dei pasti e nel riordino degli spazi comuni e delle camere private.

## **Figure professionali**

Responsabile del servizio, educatori professionali, operatori e volontari.

## **Collaborazioni**

Collaboriamo con le realtà del territorio che offrono occasioni di incontro, di cultura, di benessere attraverso idonee attività di gruppo. Collaboriamo con i Padri Cappuccini della Provincia Veneta che ci ospitano nella struttura Casa Stella Maris di Caorle per il week-end al mare, ma teniamo aperte le possibilità di ulteriori contatti con nuove strutture presenti anche sul territorio Trentino.

## **Orari e periodi di apertura**

Prevalentemente le proposte di integrazione sono nella giornata del sabato in fascia oraria flessibile in base alle proposte a cui si aderisce, mentre le proposte di week-end sono nel fine settimana dal venerdì alla domenica.

## Standard di qualità e strumenti di monitoraggio

INDICATORI QUANTITATIVI		
STRUMENTI DI MONITORAGGIO	PROGETTUALITÀ	programmazione mensile sulla base delle iniziative proposte dal territorio
	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	A termine di ogni proposta somministriamo al partecipante un questionario per monitorare il grado di gradimento
	TEST DI GRADIMENTO	forniamo un test per raccogliere le attività gradite dai partecipanti
	“DIARIO DI BORDO”	Formulazione del diario di bordo che descrive brevemente l’attività svolta ed eventuali comportamenti-problema, fondamentale per individuare i possibili errori che producono disfunzione nel determinato laboratorio
	VERIFICHE	Annualmente vengono fatte verifiche finali che permettono di rimodulare i progetti futuri
	COLLOQUI	Colloqui periodici con la famiglia programmati o informali
INDICATORI QUALITATIVI		
COMUNICAZIONE	comunicazione individuale alle singole famiglie	Comunichiamo direttamente con le famiglie la programmazione delle attività di integrazione mensile e le proposte di week-end Comunichiamo direttamente eventuali cambiamenti in itinere
ACCOGLIENZA	incontro iniziale aperto a tutti	Accogliamo tutte le persone con diverse abilità senza distinzione di età, di sesso, di luogo di provenienza, o di diagnosi particolare...
COINVOLGIMENTO	incontri in itinere	Coinvolgiamo i volontari nella collaborazione e partecipazione attiva e diretta delle proposte
SCELTA	ad inizio percorso	presentiamo la programmazione mensile delle iniziative senza l’obbligo di partecipazione all’intera programmazione.
FLESSIBILITA’	in itinere	stiliamo una programmazione mensile che si adatta alle particolari manifestazioni o eventi promossi dal territorio, e che incontra le aspettative dei partecipanti
RELAZIONE	in itinere	centralità nella relazione diretta degli utenti con gli educatori

### Strategie di miglioramento

Per i servizi semiresidenziali, (percorsi laboratoriali e iniziative di socialità) si mettono in atto strategie di miglioramento valutando questi elementi fondamentali:

- il setting;
- il tipo di conduzione;
- le relazioni all’interno del gruppo;
- le tempistiche di orario in base alla tenuta del gruppo;
- gli eventuali elementi di novità da inserire.

La progettualità educativa non si conclude mai. Occorre aiutare il soggetto a collegarsi al proprio essere attivo, a stimolare la voglia di esplorare, di scegliere e quindi di riconoscersi in un Sé. Occorre disporre gli oggetti, l’ambiente, lo spazio per incoraggiare a trovare le proprie iniziative, i propri movimenti, a osservare se stessi, a mettersi alla prova.

La progettualità è quindi continuamente monitorata per eliminare eventuali disfunzioni presenti, migliorare il coinvolgimento del gruppo e calibrare il percorso.

Al termine viene stilata una relazione annuale che definisce i nuovi obiettivi per il futuro.

## 2.2 AMBITO DOMICILIARE E DI CONTESTO

### Bisogni emersi

Si sono individuati bisogni specifici di intervento individualizzato rivolto a quelle situazioni più marginali, che non hanno ancora ricevuto risposte significative in campo educativo-pedagogico.

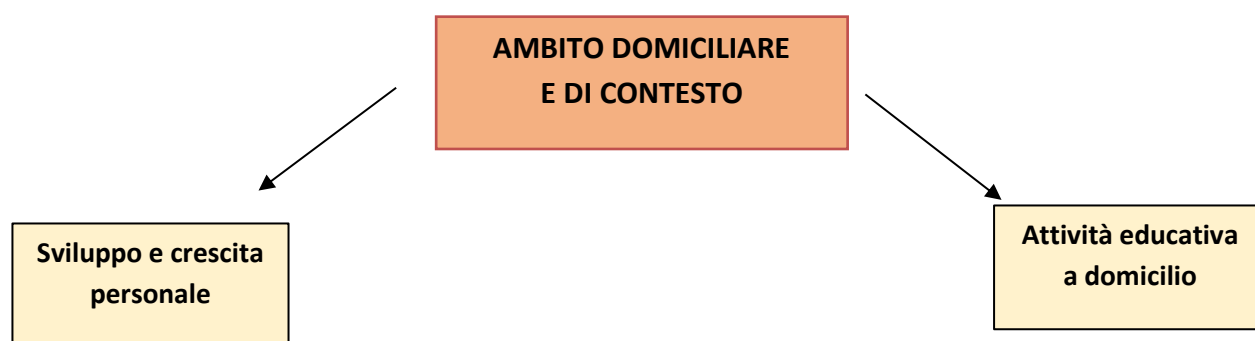
- Bisogno di sostegno a favore di giovani con lieve disabilità o fragilità comportamentale, nella delicata fascia di età della pubertà, preadolescenza e adolescenza, quel difficile passaggio all'età adulta. Passaggio in cui i giovani, anche i cosiddetti normodotati sono portati a ritirarsi: paure, conflitti in famiglia, dubbi sulla propria identità di genere, chiusure che si tramutano anche in forme di autismo. Si riscontrano situazioni difficili che vengono maggiormente aggravate dalle fragilità cognitive o affettivo-relazionali. Inoltre la famiglia si ritrova a dover affrontare il passaggio a nuove figure di riferimento nei servizi sociali (dalla fascia minori si passa all'età adulta), che presuppone una diversa presa in carico e una difficoltà a rispondere agli urgenti bisogni adolescenziali.
- Bisogni particolari a favore di soggetti con disabilità medio-grave in cui occorre una figura esterna di riferimento per accompagnare anche la famiglia nella cura quotidiana del figlio e in quei passaggi difficili verso situazioni di accettazione di un nuovo stato psico-fisico del figlio.

### Servizio proposto

Vengono proposti percorsi individualizzati attraverso il rapporto diretto con l'educatore. Per ogni tipologia di intervento si crea un progetto specifico in cui si determinano tempi e luoghi di attivazione, obiettivi e metodologia, per meglio rispondere ai bisogni di ciascuna situazione. Sono progetti in cui viene ridotto al minimo l'utilizzo di etichette e valutazioni generiche standard, per dare invece spessore alla singolarità di ognuno.

Vengono offerte due tipologie di intervento in ambito domiciliare e di contesto, "**sviluppo e crescita personale**" e "**attività educativa a domicilio**", che rispondono ai due bisogni sopra elencati.

Nel caso ci fosse la richiesta, anche questi interventi possono essere supportati da attività di "sostegno in situazione di emergenza" e da "attività di accompagnamento a visite e appuntamenti specialistici".



## **Modalità di accesso**

L'iter di presa in carico in qualsiasi richiesta in ambito domiciliare e di contesto segue una prassi che prevede:

- primo colloquio con la famiglia e con la persona con disabilità, utile per la presentazione degli interventi e conoscenza delle attività che l'associazione propone, della raccolta di informazioni sull'esperienza di vita, degli interessi e bisogni relativi al "qui ed ora". E' un momento fondamentale per la presentazione reciproca e per una prima osservazione della dinamica relazionale dei familiari. Si richiede, se possibile, la presenza della persona con disabilità proprio perché sia riconosciuta ed ascoltata anche la sua visione;
- incontro di rete con servizi sociali, scuola e figure specialistiche di riferimento;
- stesura del progetto (P.e.i.) e condivisione.

## **Orari e periodi di apertura**

Ogni servizio in ambito domiciliare e di contesto ha una specifica organizzazione con un monte ore settimanale distribuito nelle giornate dal lunedì al sabato mattina compreso.

## **Figure professionali**

Responsabile del servizio, referente del caso, educatori professionali e operatori.

### **2.2.1 Sviluppo e crescita personale**

L'intervento educativo si caratterizza attraverso la relazione dell'educatore con la persona con disabilità, che viene accompagnata, aiutata e indirizzata alla ricerca di stimoli, interessi e attività pratiche che le permettono di sviluppare una miglior conoscenza di sé, benessere e autostima, aumentando le abilità in campo pratico e migliorando le capacità relazionali.

## **Destinatari**

È rivolto in particolare a giovani in età adolescenziale con lieve disabilità o fragilità comportamentale:

- che frequentano la scuola,
- che hanno appena terminato il percorso educativo didattico
- che non sono stati in grado di terminare il percorso scolastico per diversi motivi.

Giovani che sono in difficoltà ad individuare il loro percorso futuro nella vita sociale e lavorativa.

Giovani che vivono situazioni di emarginazione e per la loro fragilità rischiano di entrare in contatto con situazioni di maggior disagio e solitudine.

Giovani che non hanno le risorse per affrontare in modo adeguato il contesto sociale hanno difficoltà di inserirsi nel gruppo dei pari e nei contesti ludici e ricreativi che frequentano i coetanei.

## Obiettivi

- creare una relazione di fiducia al fine di promuovere uno sviluppo educativo;
- creare uno spazio di ascolto e di condivisione di idee e di vissuti attraverso la comunicazione verbale e/o mediatori artistici come la pittura, la scrittura, la musica;
- orientare e favorire l'autonomia del soggetto favorendo la capacità di scelta;
- sviluppare la comunicazione verbale e la conoscenza di sé;
- sperimentare pratiche lavorative;
- favorire l'autostima.

## Metodologia

L'intervento educativo è caratterizzato dalla relazione diretta con l'educatore di riferimento che accompagna il giovane verso la scoperta di sé. Partendo dai bisogni, dagli interessi e dagli hobby si sviluppa un percorso di sostegno globale legato ad un accompagnamento verso il futuro per lo sviluppo del progetto di vita.

La modalità di intervento viene definita sulla base dei bisogni della persona con disabilità e della famiglia e andando a coprire quei momenti di vuoto che sono spesso causa di sentimenti di solitudine e di disagio.

1. conoscenza reciproca, attraverso la fase di **osservazione partecipata** in cui si manifestano le capacità, le limitazioni e anche i personali interessi, le predisposizioni a possibili esperienze pratiche di lavoro e i desideri, ad esempio, di frequentare nuovi spazi sociali;
2. progetto individualizzato con obiettivi a medio e lungo termine che incontra i reali bisogni del giovane in modo da orientarlo nel difficile passo verso l'adultità;
3. condivisione con tutti gli stakeholders e supervisione in itinere attraverso momenti di incontro diretto con la famiglia ed eventuale istituzione scolastica, servizi sociali etc. e attraverso verifiche semestrali che monitorano il processo.

## 2.2.2 Attività educativa a domicilio

L'intervento si realizza adattandosi alla specifica situazione di disagio e ha come finalità la promozione di un processo di benessere per la persona con disabilità e per i familiari.

È caratterizzato dalla relazione diretta con l'educatore che presta servizio nell'ambiente di vita della persona con disabilità e che, in accordo con la famiglia e le figure specialistiche, stabilisce le linee di intervento e le modalità di attivazione del progetto.

Vengono fissate verifiche periodiche che misurano l'andamento del percorso ed eventuali cambiamenti in itinere.

### **Destinatari**

È rivolto a minori, giovani e adulti con disabilità medio-grave.

### **Obiettivi**

Gli obiettivi riguardano il rapporto diretto con la persona con disabilità e la relazione costante con i familiari:

- affiancare ed accompagnare la persona disabile in un percorso educativo che rinforza il percorso di vita (familiare, scolastico e/o formativo), attraverso momenti e attività ludico-ricreative che stimolino l'autostima e il benessere;
- utilizzare le strutture pubbliche allo scopo di creare una rete sociale di riferimento;
- attuare strategie di intervento insieme ai familiari, adattando di volta in volta le azioni educative al fine di migliorare la comunicazione e l'apprendimento di strumenti volti al benessere globale;
- sostenere la famiglia in difficoltà, sollevandola nella gestione della persona disabile e/o aiutandola a riproporre modalità di comportamento/comunicazione adeguate nel rapporto con la persona disabile.

### **Metodologia**

L'intervento deve essere flessibile e supportare i familiari valorizzando le competenze genitoriali che vengono spesso annichilate dalla complessità della gestione del figlio disabile e dal vissuto emotivo. L'intervento si realizza adattandosi alla specifica situazione di disagio e ha come finalità la promozione di un processo di benessere per la persona con disabilità e per i familiari.

Si caratterizza attraverso la presenza di un educatore che presta servizio nell'ambiente di vita della persona con disabilità e che dopo un periodo di osservazione, in accordo con la famiglia e le figure specialistiche, stabilisce le linee di intervento e le modalità di attivazione del progetto.

Viene stilato un progetto individualizzato e fissate verifiche periodiche che misurano l'andamento del percorso ed eventuali cambiamenti in itinere.

### Standard di qualità in ambito domiciliare e di contesto

INDICATORI QUANTITATIVI		
STRUMENTI DI MONITORAGGIO	COLLOQUI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- con la famiglia e l'utente</li> <li>- con le figure specialistiche di riferimento</li> <li>- con l'equipe interna per rispondere al bisogno</li> <li>- di condivisione con l'equipe che segue il caso</li> </ul>
	MOD.OSS. ABILITA'/LIMITAZIONI	modello che viene compilato attraverso l'osservazione partecipata al termine della quale si individuano obiettivi: durata da 1 a 3 mesi in base al monte ore del caso specifico
	P.E.I	Stesura del P.e.i con i relativi obiettivi per lo sviluppo di capacità e competenze spendibili nel suo ecosistema
	GRIGLIA ITEM-OBIETTIVI	modello che contiene gli obiettivi specifici che si vogliono monitorare. La scelta dei tempi di monitoraggio avviene sui singoli casi e può variare dai tre ai sei mesi. Al termine di questa valutazione tutto è rimodulabile e si decide se proseguire con gli obiettivi specifici scelti o se si ritiene di inserirne di nuovi.
	"DIARIO DI BORDO"	diario personale dell'utente che traccia il percorso in itinere: può essere in forma discorsiva o attraverso schede, interviste...
	VERIFICHE	verifica semestrale degli item-obiettivi e finale
	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE	feed-back rispetto al vissuto e al benessere del soggetto coinvolto nell'azione educativa e traccia eventuali nuovi percorsi da intraprendere
	QUESTIONARIO DI AUTOVALUTAZIONE	questionario semestrale per l'utente che richiama gli item autoconsapevolezza, stato d'animo e grado di piacere. Item che variano da caso a caso
INDICATORI QUALITATIVI		
EMPATIA		relazione empatica che pone la base per la raccolta di conoscenze e informazioni in un diario di bordo del soggetto (sotto forma di diario discorsivo, interviste dirette, racconti in power point con immagini e foto...).
COMUNICAZIONE	comunicazione individuale alle singole famiglie	Comunichiamo direttamente con le famiglie attraverso momenti formali e informali. Comunichiamo direttamente eventuali cambiamenti in itinere
RISPETTO DEI TEMPI	incontro iniziale aperto a tutti	Impariamo a tollerare l'errore o i momenti di pausa del processo per aggirare gli ostacoli. Superiamo questi momenti

		insieme per fare un salto in avanti e per ricominciare con maggior consapevolezza
<b>ACCOGLIENZA</b>		coltiviamo una relazione di fiducia con la famiglia attraverso momenti formali e informali
<b>COINVOLGIMENTO</b>	incontri in itinere	attiviamo iniziative individuali dove il coinvolgimento è alla base della proposta
<b>FLESSIBILITA'</b>	in itinere	creiamo un percorso individuale che è costantemente monitorato e si adatta ai momenti di cambiamento e ai bisogni del soggetto e della famiglia
<b>SETTING</b>		curiamo uno spazio accogliente e rituale

## Strategie di miglioramento

Nel caso specifico dell'ambito domiciliare e di contesto occorre verificare se gli obiettivi raggiunti sono realmente interiorizzati dal soggetto:

- Indagare sugli eventuali motivi di *stop o di ricaduta* del processo educativo (errori dell'agire) in cui si è sospeso, a volte interrotto, l'andamento di crescita, per non ripetere gli stessi errori;
- tendere verso l'autonomia di ciò che si è acquisito.

Terminate le fasi di verifica e di autovalutazione si riprende in mano la progettualità per migliorare e calibrare il percorso:

- si possono eliminare obiettivi raggiunti o rimodularli;
- si può prevedere l'introduzione di nuovi obiettivi individuati attraverso le verifiche fatte;
- si possono attivare nuove attività e/o percorsi.

All'interno dei nostri servizi si possono quindi individuare le seguenti iniziative e attività a supporto della persona con disabilità e degli stakeholder:

1. incontri di informazione ed orientamento per utenti e loro familiari per l'accesso ai diversi servizi utili al miglioramento della qualità di vita della persona;
2. iniziative di informazione e formazione a favore dei familiari e caregiver per favorire un accudimento in linea con il progetto educativo della persona non autosufficiente a domicilio;
3. attività educativa a domicilio per dare sollievo alla famiglia e al caregiver;
4. formazione e informazione per l'utilizzo di strumenti e tecnologie presenti nel contesto operativo e/o utilizzabili nelle attività quotidiane educative;
5. attività di gruppo e di socializzazione attraverso esperienze artistiche, culturali, naturalistiche e motorie a favore degli utenti, in collaborazione con associazioni culturali e sportive territoriali con lo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà;
6. formazione a favore dei volontari per l'approfondimento e l'acquisizione di abilità e conoscenze, attraverso aspetti legati alla comunicazione e alla relazione d'aiuto, aspetti legati al confronto e condivisione con l'equipe sulle esperienze vissute a contatto con l'utenza, sulle dinamiche familiari e accompagnamento e sviluppo della persona;
7. interventi di promozione per favorire un ruolo sociale attivo della persona disabile che rafforzi la sua inclusione sociale ed il senso di adultità e al contempo sensibilizzi la comunità (come, ad esempio, progetto di cura dell'ambiente, dialogo intergenerazionale, progetto di teatro...).

La Carta dei servizi definisce modalità e tempi di monitoraggio della Carta, individua un soggetto referente del monitoraggio e sarà aggiornata quando necessario.