

**Azioni.Coop**  
GENERATORI DI OPPORTUNITÀ SOCIALI

# ParolAcca

SETTORE DISABILITÀ

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI PER LA PROMOZIONE E IL SOSTEGNO  
ALLA QUALITÀ DELLA VITA E DELL'INCLUSIONE  
SOCIALE DELLE PERSONE CON DISABILITÀ



## INDICE

- ▲ **Cooperativa Azioni: Chi siamo**
  - ▼ Settore ParolAcca
- ▲ **Centro Socio occupazionale "Il Cuore di Chisciotte"**
  - ▼ Informazioni sulla Struttura
  - ▼ Finalità, obiettivi e organizzazione del servizio
  - ▼ Attività occupazionali e Attività ludico-ricreative
  - ▼ Metodologia degli interventi
  - ▼ Figure professionali presenti nel servizio
- ▲ **Progetti Individualizzati e di gruppo**
  - ▼ Progetto ponte
  - ▼ Laboratori pomeridiani
  - ▼ Progetti individualizzati
  - ▼ Finalità, obiettivi e organizzazione del servizio
  - ▼ Metodologia degli interventi
  - ▼ Figure professionali presenti nel servizio
- ▲ **Metodologie operative**
  - ▼ Accessibilità relazionale cognitiva e comunicativa
  - ▼ Interfacce e collaborazioni
  - ▼ Strumenti di osservazione, valutazione e verifica
- ▲ **Risorse Umane**
  - ▼ Equipe
- ▲ **Per contattarci**

La Carta dei Servizi è il documento con il quale il settore "ParolAcca" della Cooperativa Azioni offre alle persone con disabilità, ai loro familiari e ai servizi territoriali una guida chiara e completa dei servizi e con il quale si impegna a definire e tutelare i diritti di tutti coloro che ne usufruiscono.

## Cooperativa Azione: Chi siamo

La AZIONI Società cooperativa Sociale ETS nasce ad inizio 2020 dalla fusione tra le Cooperative sociali Matteo 25 e la Cooperativa sociale Airone.

Azioni nasce con la volontà e l'impegno di creare opportunità lavorative per persone che trovano difficoltà a reinserirsi nel mondo del lavoro tramite gli abituali canali.

Nasce così la volontà di sviluppare un modello nuovo di cooperazione sociale, volontà che trova le radici nella consapevolezza che il mondo è cambiato in fretta e in fretta devono cambiare le attitudini di una cooperativa sociale.

Puntare sul valore aggiunto dei giovani, sviluppare attività produttive, lavorare sulla qualità dei prodotti e dei servizi, costruire modelli di integrazione e collaborazione con aziende private, mantenendo come punto fermo il rispetto della persona e della sua dignità, diventano i cardini sui quali la cooperativa sviluppa la propria crescita.

All'interno della cooperativa vi sono i diversi settori: stampa digitale, accoglienza di richiedenti protezione internazionale e di nuclei famigliari, artigianato artistico, comunità educative residenziali, settore "ParolAcca" che si occupa di disabilità.

## Settore "ParolAcca"

"ParolAcca" racchiude diversi servizi a favore di persone con disabilità, nonostante i progetti siano molto diversi l'uno rispetto l'altro, la finalità è la medesima. Il nostro scopo, infatti, è la promozione e il mantenimento della miglior qualità della vita possibile delle persone che vengono prese in carico, cercando di dare anche una risposta concreta al territorio, alle famiglie e costruendo percorsi su bisogni reali delle persone; percorsi con le persone e non sulle persone. I progetti personalizzati hanno una valenza di incremento delle competenze di vita e di ridurre quindi le necessità assistenziali future.

Ci unisce il voler scardinare l'idea che la persona disabile sia una persona malata e che debba essere curata e assistita e che ci si debba sempre e solo sostituire ad essa, senza darle la possibilità di sperimentare e scoprire la propria identità.

Vogliamo promuovere l'autodeterminazione della persona stessa in modo che venga accompagnata in un percorso di scelta e di decisione di cosa è meglio per sé, accompagnarla a comprendere le conseguenze delle proprie azioni e che possa essere guidata nel proprio percorso di vita.

Punto fondamentale del servizio è la multi-professionalità presente all'interno del settore e anche la collaborazione e la condivisione con la persona stessa, i familiari e i servizi territoriali.



## Centro Socio Occupazionale: "Il Cuore di Chisciotte"

"Il Cuore di Chisciotte" nasce dai sogni e dai desideri dei suoi frequentatori con i loro cuori erranti e appassionati, lo sguardo pulito e limpido su ciò che li circonda e nella testa l'idea di condivisione e partecipazione alla vita quotidiana.

Chiunque abbia queste caratteristiche è già parte del Cuore di Chisciotte.

Qui trova spazio l'attività di assemblaggio di componenti per gli infissi, ma anche la realizzazione di T-Shirt e Shop Bags; i balli di gruppo, ma anche la psicomotricità; la scrittura creativa ed il laboratorio di teatro.

Vi sono 17 posti in convenzione con Asp (Servizi alla Persona); 3 posti a libero mercato.

L'invio per i posti in convenzione viene effettuato da Asp, mentre per i posti a libero mercato possono prendere accordi direttamente le famiglie o gli amministratori di sostegno con i referenti del centro.

All'interno del Cuore di Chisciotte si realizzano percorsi individualizzati, sulla base delle necessità percepite dalle famiglie in collaborazione con l'equipe educativa.

## Informazioni sulla struttura

Il Centro socio occupazionale è ubicato in Via Traversagno n.31, Ferrara. La struttura è raggiungibile in automobile o con servizio autobus urbano. Nell'edificio, lo spazio a disposizione è suddiviso in:

- tre grandi saloni grandi dove si svolgono il laboratorio manuale e di assemblaggio, il laboratorio artistico e creativo, e dove ci si ritrova per pranzare;
- l'ufficio in cui si svolgono gli incontri di gruppo e i colloqui individuali;
- un locale adibito a magazzino;
- ampio salone d'entrata utilizzato per il relax e la cultura (come lettura di giornali);
- 3 ampi bagni attrezzati per gli utenti.

La struttura è munita di un montacarichi utilizzato per accedere al primo piano della struttura per le persone con problemi di deambulazione. La struttura è priva di barriere architettoniche e possiede arredi completamente fruibili dagli ospiti.

La sede è attiva dal Lunedì a Venerdì: dalle ore 8.20 alle ore 14.20

## Finalità, obiettivi e organizzazione del servizio

La finalità principale del Centro Socio Occupazionale è il benessere della persona, che avviene attraverso la promozione della qualità della vita e mediante l'accoglienza e l'integrazione in un ambiente sereno, rassicurante e incoraggiante, capace di farsi carico della stessa nella sua interezza. Puntiamo a dare la possibilità alla persona di avere un equilibrio su dimensioni fondamentali per ogni persona: unendo quindi l'area dell'occupazione con quella della socializzazione.

Grazie ad attività mirate e grazie alla forza del gruppo si promuovono e si mantengono attive le funzioni cognitive (attenzione, memoria, funzioni esecutive..) e allo stesso tempo si favoriscono le abilità di socializzazione e sviluppo abilità relazionali.

È per noi fondamentale promuovere e valorizzare le abilità personali, sviluppare l'autonomia individuale, consolidare e mantenere le competenze relazionali e sociali, favorire l'acquisizione di competenze lavorative. Le attività lavorative vengono gestite come strumenti funzionali allo sviluppo dei progetti personali.



## Attività occupazionale e attività ludico-creative

**ATTIVITÀ DI LABORATORIO MANUALE:** vengono svolti compiti semplici che prevedono l'assemblaggio di materiale in sequenza dato da aziende esterne. La mansione è stata scomposta in più parti in modo che ogni persona possa svolgerla o interamente oppure solo in quella sequenza più affine alle proprie capacità.

Il tutto viene svolto con la collaborazione e la supervisione degli operatori.

**ATTIVITÀ CREATIVA:** almeno una volta a settimana viene dato spazio all'area più creativa e artistica delle persone; si realizzano lavori e manufatti che possano dare spazio a quella parte che spesso viene repressa o espressa meno; grazie a questa attività ci si riesce a concedere anche quegli spazi di socializzazione che mettono in luce dinamiche che non sempre sono visibili in un contesto più occupazionale.

**ATTIVITÀ QUOTIDIANA DI ABILITÀ RELAZIONALI E COMUNICAZIONE:** durante la giornata ci sono momenti in cui si dà spazio alla promozione della consapevolezza e allo sviluppo delle attività di meta cognizione, in cui i ragazzi e i tutor che li accompagnano si trovano ad elaborare e a dare un significato alle esperienze che vivono quotidianamente.

**SCRITTURA CREATIVA E LABORATORI DI TEATRO:** pensiamo che all'interno del contesto occupazionale quotidiano del Centro sia importante ritagliarsi spazi e momenti da dedicare a sé stessi e ai propri compagni di viaggio. Queste due attività danno la possibilità di confrontarsi e vivere momenti di piena condivisione.

**LABORATORIO CAA:** la Comunicazione Alternativa Aumentativa può essere definita come l'insieme di strategie, conoscenze, tecniche e strumenti, utilizzati in diversi ambiti, con l'obiettivo di potenziare il linguaggio verbale; questo per potenziare l'autonomia delle persone.

## Metodologia degli interventi

Con periodicità variabile a seconda del singolo progetto individualizzato vengono utilizzate le riunioni per programmazione-confronto-verifica:

- riunioni d'équipe bi-settimanali;
- incontri e riunioni con le famiglie (secondo il progetto o su richiesta);
- incontri e verifica del percorso con la persona ed i Servizi inviati (secondo progetto e su richiesta).

## Figure professionali presenti nel servizio

L'équipe del CSO "Cuore di Chisciotte" è formata da :

- Coordinatrice: laureata in pedagogia, con diverse esperienze negli ambiti di comunità educative, adolescenti a rischio e con 20 anni di esperienza nel campo della disabilità;
- Educatrice: diplomata in dirigente di comunità, con esperienza decennale nel campo dei CSO e della disabilità;
- Educatore: laureata in scienze motorie con diversi anni di esperienza nel campo della disabilità;
- Educatrice: specializzata in assistente alla comunicazione Lis e esperta della CAA (comunicazione aumentativa alternativa);
- Psicologa: laureata in psicologia clinica e della riabilitazione, esperta in ICF (classificazione del funzionamento, della salute e della disabilità).



## Progetti individuali e di gruppo

La richiesta delle famiglie di persone disabili e del territorio, spesso, è quella “trovare un posto” per quella persona.

Noi a questa richiesta rispondiamo con una progettazione che parte dal bisogno della persona stessa, lavoriamo con la stessa aiutandola a comprendere le proprie soft skills e life skills: tutte quelle abilità intrinseche fondamentali per vivere.

Nascono così i progetti Ponte dedicati a ragazzi frequentanti gli ultimi anni delle scuole superiori e ai ragazzi che hanno terminato i percorsi di studi.

Nascono così anche i progetti individuali (quindi tarati esclusivamente sulla persona stessa) e i percorsi di piccolo e grande gruppo dove si lavora in particolare sulla competenze trasversali e abilità sociali.

## Progetto ponte: dalla scuola e il mondo adulto

Nel corso degli anni ci si è accorti che i ragazzi con certificazione al termine degli studi non avevano possibilità di continuare ad avere uno spazio in cui mantenere le abilità acquisite e dove potersi confrontare con persone della stessa età. Il mondo del lavoro spesso è troppo competitivo e mira alla produttività e non permette ai ragazzi con disabilità di potersi inserire.

Sono stati quindi pensati percorsi di tipo socio occupazionale: in collaborazione con Cooperative sociali di inserimento lavorativo per facilitare il passaggio dagli ultimi anni delle scuole superiori al mondo del lavoro o dei Centri socio occupazionali, sono vere e proprie esperienze di lavoro, sempre con la presenza di personale educativo esperto, per aumentare le competenze, conoscere ambienti nuovi in stretta collaborazione con le scuole, ASP e le famiglie. Oppure percorsi di tipo Socio riabilitativo: pensati per le situazioni più complesse per facilitare anche per i ragazzi più grandi l'acquisizione di competenze legate all'autonomia personale alla gestione dei comportamenti problema, al potenziamento (tramite CAA) delle possibilità comunicative.

I percorsi sono realizzati in collaborazione con Coop sociali con esperienza nella gestione di Centri Socio Riabilitativi ed Associazioni del Territorio, in stretta relazione con ASP.

## Laboratori pomeridiani

I laboratori che vengono svolti al pomeriggio hanno come obiettivo quello di rispondere al bisogno di autonomia della persona disabile. L'autonomia è una grande area che fa parte della persona e che si sviluppa sotto forma di diverse abilità importanti come: la relazione, la comunicazione, la creatività, il movimento e l'unicità. I laboratori sono pensati a seconda del target di persone che vi partecipano e vogliono quindi favorire e sviluppare un certo equilibrio individuale sia nei confronti con l'ambiente circostante sia nei confronti della propria affettività e vita relazionale.

I laboratori pomeridiani sono pensati ad hoc a seconda delle persone che lo frequenteranno. Oltre ai tre laboratori (che successivamente verranno descritti) il settore “ParolAcca” prevede di inserire a seconda delle richieste e dei bisogni, ulteriori laboratori pensati anche nel piccolissimo gruppo (massimo 3 persone) che diventano così percorsi individualizzati intensivi che vanno a potenziare abilità specifiche come bisogni relazionali che singolarmente non potrebbero essere soddisfatti.

## L.A.T. (il gioco dell'arte)

Il laboratorio è stato pensato per promuovere la creatività, il bisogno di protagonismo ed il benessere, dove le attività proposte riguardano la creazione individuale o di gruppo di tipologie diverse di oggetti artistici, attraverso strumenti e giochi atipici per l'arte in se, ma calibrati sulla persona. In un secondo momento viene creato uno spettacolo teatrale dove i partecipanti creeranno un'asta dove il pubblico sarà chiamato a comprare le loro opere, diventando anche loro parte dello spettacolo.

## CAAability (scene di vita quotidiane)

Il laboratorio è stato pensato per promuovere l'autonomia e il benessere, dove le attività proposte riguarderanno simulazioni ed esperienze legate alla routine di ogni giorno, puntando a stimolare interazioni naturali all'interno di un contesto comunicativo facilitante grazie alla costruzione e all'uso di strumenti visivi propri della comunicazione aumentativa. Ogni attività e ogni strumento sarà calibrato sulle caratteristiche del gruppo, tenendo ben presenti le specificità del singolo.

## Skills Games (ostacoli felici)

Il laboratorio è stato pensato per promuovere la scoperta del sé in relazione con l'altro, dove le attività proposte riguarderanno l'utilizzo di oggetti, musica e lo spazio per esplorare il loro lato tattile, ritmico, motorio ed esperienziale. Ogni attività sarà calibrato sulle caratteristiche del gruppo, tenendo ben presenti le specificità del singolo; il gioco ed il divertimento saranno utilizzati come strumento per eccellenza.

## Progetti Individuali

I progetti individuali partono dall'analisi dei bisogni specifici di ogni persona e vengono costruiti per avviare o mantenere un iter di crescita a 360°, favorendo quelle abilità che servono per far sì che la persona sia in grado di vivere in modo attivo la propria vita, di scegliere in progressiva autonomia, di gestire i propri spazi e tempi in modo opportuno, di socializzare e integrarsi socialmente. La progettazione è condivisa con persona, famiglia e servizio territoriale.

## Finalità obiettivi e organizzazione servizio

Questa tipologia di servizi è rivolta ai ragazzi disabili che necessitano di conoscere e sviluppare tutte le competenze trasversali fondamentali per vivere la propria vita al proprio meglio.

A seconda della tipologia del servizio le segnalazioni e gli invii possono avvenire tramite diversi canali:

- Comune di Ferrara (in particolare per il progetto ponte e in stretta collaborazione con la scuola di riferimento) e i diversi Comuni del territorio;
- Asp servizi alla persona Ferrara e servizi sociali del territorio;
- Ausl Ferrara e territori limitrofi;
- Cooperative Sociali del territorio;
- in via privata (enti del territorio o in contatto diretta con le famiglie).

## Modalità Interventi

Con periodicità variabile a seconda del singolo progetto individualizzato vengono utilizzate le riunioni per programmazione-confronto-verifica:

- riunioni d'équipe;
- incontri e riunioni con le famiglie (secondo progetto e su richiesta);
- incontri e verifica del percorso con la persona ed i Servizi invianti (secondo progetto e su richiesta).

## Figure professionali nel servizio

L'équipe che si occupa del progetto ponte e dei diversi laboratori sopraccitati è formata da:

- Coordinatore: educatore socio-pedagogico, esperto in disabilità e autismo;
- Educatrice: laureata in scienze filosofiche dell'educazione;
- Educatore: laureato in scienze filosofiche dell'educazione, con specializzazione in psicomotricista;
- Educatrice: specializzata in assistente alla comunicazione Lis e esperta della CAA (comunicazione aumentativa alternativa);
- ❖ Psicologa: laureata in psicologia clinica e della riabilitazione, esperta in ICF (classificazione del funzionamento, della salute e della disabilità).

## Metodologie Operative

### Accessibilità relazionale, cognitiva ed emotiva

Spesso le persone con disabilità cognitiva faticano a far capire le proprie difficoltà ed emozioni. La relazione empatica, promossa e gestita da operatori qualificati, funziona da rispecchiamento di sé, promuovendo la costruzione di una identità positiva e permettendo l'imitazione di comportamenti adeguati ed efficaci per l'integrazione.

L'accessibilità degli ambienti e degli strumenti che rendono maggiori le autonomie seguono la filosofia della massima semplicità, della personalizzazione e del lavoro sull'ambiente capace di ridurre la limitazione alla partecipazione.

L'accessibilità relazionale, cognitiva e comunicativa sono l'obiettivo primario di ogni operatore fin dalla presa in carico. La filosofia della familiarità e della riabilitazione negli atti di vita quotidiana è il criterio di base con cui sono gestiti e progettati i luoghi di lavoro e di vita.

Riteniamo così fondamentale che all'interno delle nostre equipe vi sia una persona esperta nella metodologia CAA (comunicazione aumentativa alternativa), che possa quindi offrire alle persone che ne hanno bisogno una maggiore possibilità di comunicazione.

## Interfacce e collaborazioni



## Strumenti di osservazione e valutazione e verifica

Lo strumento che la fa da padrone nel nostro servizio è ICF: Classificazione Internazionale del Funzionamento e della Disabilità e della Salute). Strumento messo in atto dall'OMS negli anni 2000. È uno strumento che facilita l'osservazione della persona e che aiuta a focalizzarsi sul funzionamento della stessa; sappiamo infatti che tutte le diagnosi mediche e relazioni neuropsichiatriche o neuropsicologiche della persona ci danno informazioni delle difficoltà e delle limitazioni; grazie all'icf invece l'ottica cambia e si mettono in risalto le potenzialità della persona e ci si focalizza sui fattori ambientali. L'icf ci dice infatti che non è la persona che è disabile ma è l'ambiente che la rende tale; è fondamentale quindi lavorare sulle barriere per individuarle, ridurle o eliminarle.

Su questa ottica abbiamo così costruito il Pei (piano educativo individualizzato), diverso a seconda del servizio di cui usufruisce la persona, che ci aiuta a pianificare e progettare interventi ad hoc per ognuna di queste rispettando così l'unicità della stessa.

## Risorse Umane

Nella costruzione del settore disabilità abbiamo ritenuto fondamentale investire su un lavoro di equipe multidisciplinare e multi professionale.

Lavorare in equipe non è solo lavorare insieme ma è anche un metodo efficace per ottenere il raggiungimento di obiettivi proposti in minor tempo focalizzandosi sulle persone e per tutelare i professionisti dal rischio di burn-out.

Se il gruppo lavoro funziona e lavora in armonia condividendo oltre che obiettivi anche i metodi di lavoro e garantendo agli operatori stessi momenti di confronto e supervisione per i casi più difficili, allora ne beneficerà anche e soprattutto la persona in carico. Abbiamo fortemente voluto una equipe multi professionale perché pensiamo che la specializzazione di ogni professionista che lavora in team è fondamentale per “vedere” la persona sotto un punto di vista diverso e avendo così un quadro più completo.

## Per contattarci

Sede legale Via Renata Viganò 1 - 44124 Ferrara -

Tel/fax: 0532 - 473935; pec: [azionicoop@pec.it](mailto:azionicoop@pec.it)

Responsabile del Servizio: 3477935863; email: [elia.mandato@azioni.coop](mailto:elia.mandato@azioni.coop)

Responsabile del CSO: 3783040082, email: [ilcuoredichisciotte@azioni.coop](mailto:ilcuoredichisciotte@azioni.coop)





**Azioni.Coop**  
GENERATORI DI OPPORTUNITÀ SOCIALI