

# Carta Dei Servizi

ELFO - ONLUS - SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE

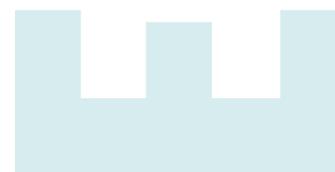




# Carta dei servizi

**ELFO ONLUS** – Società Cooperativa Sociale

<b>1. Introduzione</b>	<b>pag. 4</b>
<b>2. Presentazione della Cooperativa Elfo: storia e valori</b>	<b>pag. 5</b>
<b>3. La mappa degli stakeholders</b>	<b>pag. 8</b>
<b>4. L'assetto istituzionale: ruoli e funzioni</b>	<b>pag. 9</b>
<b>5. Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi</b>	<b>pag. 10</b>
<b>Servizi in ambito scolastico:</b>	
■ Servizio di assistenza alla comunicazione in ambito scolastico per sordi	pag. 14
■ Servizio di assistenza all'autonomia in ambito scolastico per ciechi/ipovedenti	pag. 15
■ Servizio di assistenza scolastica specialistica per alunni disabili	pag. 17
■ Servizi di assistenza scolastica a minori nello spettro autistico	pag. 18
<b>Servizi socioeducativi e socioassistenziali:</b>	
■ Servizio di assistenza alla comunicazione in ambito extrascolastico per sordi	pag. 20
■ Servizio di assistenza all'autonomia in ambito extrascolastico per ciechi/ipovedenti	pag. 21
■ Servizio di assistenza educativa domiciliare per persone disabili	pag. 22
■ Servizi di assistenza educativa domiciliare per minori nello spettro autistico	pag. 24
■ Laboratori di autonomia e avvio al lavoro per giovani e adulti nello spettro autistico	pag. 25
■ Servizi di supporto alla genitorialità	pag. 26
■ Servizio di 'Disability Management'	pag. 27
■ Servizi di Co-progettazione e Co-programmazione con Enti pubblici e privati	pag. 28
■ Servizi socioassistenziali OSS e ADB	pag. 30
<b>Servizi per l'infanzia:</b>	
■ Asilo Nido Cucciolo d'Oro (Follonica, Grosseto)	pag. 31
■ Outdoor education "L'erba voglio" (Follonica, Grosseto)	pag. 31
■ Centri Estivi Inclusivi	pag. 33
<b>Servizi di interpretariato:</b>	
■ Servizi di interpretariato in lingua dei segni italiana (LIS) per sordi	pag. 34
<b>Altri servizi:</b>	
■ Formazione, supervisione, consulenza psicologica	pag. 36
■ Laboratori didattici e artistici, animazione, eventi culturali	pag. 36
■ Materiale didattico e informativo multimediale	pag. 36
■ Pubblicazioni, partecipazione e organizzazione di conferenze e progetti europei	pag. 37
<b>ENGLISH PRESENTATION</b>	<b>pag. 38</b>
<b>7. Fattori e standard di qualità</b>	<b>pag. 39</b>
<b>8. Tutela e reclami</b>	<b>pag. 39</b>
<b>9. Validità della carta dei servizi</b>	<b>pag. 40</b>
<b>9. Contatti</b>	<b>pag. 40</b>



## Introduzione

La Carta dei Servizi della Cooperativa Sociale Elfo è uno strumento di trasparenza, partecipazione e corresponsabilità.

Non si limita a descrivere i servizi offerti, ma intende affermare una visione: contribuire in modo concreto alla costruzione di un modello e di una società autenticamente inclusiva, in cui ogni persona possa sviluppare le proprie potenzialità e vivere relazioni significative.

Questo documento presenta i principi ispiratori, le modalità organizzative, i servizi e i progetti innovativi promossi dalla Cooperativa Elfo, con l'obiettivo di garantire pari opportunità, rispetto dei diritti e qualità della vita delle persone coinvolte.

La Carta nasce come impegno verso le persone beneficiarie, le famiglie, gli enti pubblici e privati, le comunità territoriali e tutti i nostri partner. È uno spazio aperto al confronto, alla valutazione condivisa e al miglioramento continuo, perché solo attraverso la collaborazione e la co-progettazione è possibile dare risposte efficaci e inclusive.

La Cooperativa Elfo si impegna a mantenere la Carta aggiornata, in linea con i mutamenti sociali, culturali e normativi, e a garantire la piena accessibilità dei contenuti anche in versione digitale.

*Firenze, settembre 2025*

La presidente della Cooperativa Elfo

*Maria Chiara Sansoni*



# Presentazione della cooperativa Elfo: storia, identità e valori

La Cooperativa Sociale Elfo è una cooperativa di tipo A + B che, fin dalla sua fondazione nel 1998, promuove servizi e progetti a favore dell'inclusione sociale, educativa e lavorativa di bambini, giovani e adulti con disabilità sensoriali, cognitive e nello spettro autistico.

Nata dall'esperienza degli Assistenti alla Comunicazione per alunni sordi a Firenze, la Cooperativa ha progressivamente ampliato i propri ambiti di intervento, estendendo le attività a favore di persone cieche, ipovedenti, sordocieche e di persone con disabilità intellettive o con bisogni educativi complessi.

Le professionalità che compongono il gruppo operativo e dirigente includono logopedisti, psicologi, educatori sordi, assistenti alla comunicazione, docenti LIS, interpreti di lingua dei segni, istruttori per non vedenti, educatori scolastici ed extrascolastici, formatori specializzati, oltre a figure esperte nei processi di co-programmazione e co-progettazione sociale. Tutte operano con un approccio multidisciplinare e integrato, in costante aggiornamento scientifico e metodologico.

Oggi la Cooperativa Elfo è riconosciuta come punto di riferimento regionale per i servizi di inclusione scolastica e sociale, attiva in numerosi territori della Toscana (Firenze, Prato, Siena, Pisa, Pistoia, Arezzo e Grosseto) e in collaborazione stabile con Enti Locali, Aziende USL, Società della Salute, scuole, università e reti del Terzo Settore.

**Accanto ai servizi storici, la Cooperativa promuove progetti innovativi che coniugano tradizione educativa e nuove tecnologie, tra cui:**

■ **BAR In LIS** – Il primo bar in Toscana in Lingua dei segni c/o il Circolo ARCI La Pietra di Firenze

■ **ALBA** – Autonomia, Lavoro, Benessere per persone autistiche: trattoria sociale e laboratori di autonomia;

■ **LIRA** – Lavoro, Inclusione, Risorse, Assistenza: percorso per l'inclusione lavorativa di persone sorde e sordocieche;

■ **VR4ALL**: laboratori di realtà virtuale e aumentata per lo sviluppo delle autonomie di persone nello spettro autistico e con disabilità psichiche;

■ **PCTO** inclusivi: percorsi scuola-territorio-lavoro accessibili agli studenti con disabilità;

■ **Trame di Comunità 2030**: progetti di empowerment comunitario e di memoria sociale;

■ **Laboratori creativi e sperimentali**: fotografia, orticoltura, cucina inclusiva, musica, psicomotricità, teatro, percorsi di autonomia;

■ **Ufficio Comunicazione Inclusivo**: spazio redazionale e multimediale gestito in modo paritetico da persone sorde, sordocieche, nello spettro autistico e persone senza disabilità.

**La visione della Cooperativa Elfo si colloca pienamente all'interno dei riferimenti normativi e culturali nazionali e internazionali:**

■ **la Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle Persone con Disabilità** (CRPD, New York 2006, ratificata dall'Italia con Legge 18/2009), che riconosce la disabilità come interazione tra la persona e le barriere sociali e ambientali;

■ **le Linee Guida nazionali sul "Progetto di Vita"** personalizzato e partecipato (Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 2021), che promuovono percorsi di inclusione basati sull'autodeterminazione e sul sostegno alla vita indipendente;

■ **il Codice del Terzo Settore** (D.lgs. 117/2017) e la normativa regionale toscana (L.R. 65/2020 sulla co-programmazione e co-progettazione), che valorizzano il ruolo delle cooperative sociali come attori di interesse generale;

■ **l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite**, in particolare gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) relativi a istruzione di qualità, lavoro dignitoso, riduzione delle disuguaglianze, città inclusive e comunità sostenibili;

■ **l'ICF** – Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (OMS, 2001), che interpreta la disabilità non come una condizione individuale statica, ma come il risultato dell'interazione tra fattori personali e ambientali, e che rappresenta per Elfo il quadro concettuale di riferimento per la progettazione dei propri interventi educativi e sociali.

**In coerenza con tali cornici, la Cooperativa Elfo si configura oggi come un attore sociale impegnato a garantire pari opportunità, a rimuovere le barriere alla partecipazione e a promuovere una società equa, giusta e autenticamente inclusiva.**

## ■ La Storia

La Cooperativa Sociale Elfo affonda le proprie radici nell'esperienza maturata a Firenze a partire dal **1987**, quando le prime figure di Assistente alla Comunicazione iniziarono a operare a supporto degli alunni sordi. In quella fase, l'impegno degli operatori si sviluppava attraverso interventi frammentati e legati a contributi erogati direttamente alle famiglie, senza una struttura stabile che ne garantisse continuità e riconoscimento.

Nel 1994, dall'incontro di queste prime educatrici specializzate con altri professionisti del settore, prese forma l'associazione **CASISB (Centro Attività Studi e Informazioni per la Sordità e il Bilinguismo)**, con l'obiettivo di creare uno spazio comune di confronto e di crescita professionale. L'esperienza, pur significativa, evidenziò presto la necessità di un'organizzazione più solida e capace di assumere una responsabilità collettiva e più strutturata.

Fu così che nel **1998** nacque la **Cooperativa Sociale Elfo**, fondata da un gruppo di educatori sordi e udenti accomunati dal desiderio di dare stabilità contrattuale e dignità professionale al proprio lavoro, ma soprattutto di costruire un modello educativo basato su **équipe multidisciplinari**, coordinamento stabile e progettualità condivisa.

A partire dai primi anni 2000, Elfo ha progressivamente ampliato il proprio raggio d'azione, attivando servizi rivolti a persone cieche e ipovedenti e, in seguito, percorsi di sostegno per bambini e giovani con disabilità cognitive e nello spettro autistico. Negli stessi anni si sono consolidati i rapporti con scuole, enti locali e servizi sociosanitari, fino a rendere la cooperativa un punto di riferimento stabile per i territori della Toscana.

**Dal 2006**, la cooperativa ha avviato attività di formazione, supervisione e ricerca, in collaborazione con università, enti pubblici e partner del terzo settore, rafforzando la propria identità come organizzazione attenta sia alla qualità dei servizi sia all'innovazione metodologica.

Negli anni **2010-2020**, Elfo ha esteso ulteriormente la propria presenza regionale, operando a Firenze, Prato, Siena, Arezzo, Pisa, Pistoia, Grosseto e nel Valdarno Inferiore, e ha partecipato a progetti europei, conferenze e reti internazionali dedicate alla sordità, alla disabilità sensoriale e all'inclusione di persone disabili.

Negli ultimi anni, la cooperativa ha intrapreso un percorso di innova-



zione sociale che ha dato vita a progetti capaci di coniugare tradizione educativa e nuove tecnologie:

■ **LIRA (2024-2026)**, percorsi di avviamento al lavoro rivolti a persone sorde e sordocieche e/o nello spettro autistico finanziato dal Ministero per le Disabilità e dal Comune di Firenze.

■ **Trame di Comunità (2025-2027)**, volto a promuovere memoria sociale ed empowerment comunitario con un focus su inclusione e disabilità.

■ **VR4ALL e ALBA (dal 2023)**, che sperimentano la realtà virtuale e aumentata come strumenti per l'autonomia di persone nello spettro autistico e con disabilità psichiche;

■ **PCTO inclusivi (dal 2024)**, percorsi scuola-territorio-lavoro per studenti con disabilità;

■ **Ufficio Comunicazione Inclusivo (dal 2025)**, redazione multimediale accessibile e paritetica, gestita da persone sorde, sordocieche, nello spettro autistico e persone senza disabilità.

Grazie a questo percorso, la Cooperativa Elfo si è trasformata da un gruppo di operatori motivati a sostenere gli studenti sordi in un'organizzazione strutturata e riconosciuta a livello regionale con più di 130 persone (2025) fra socie, soci, dipendenti e collaboratori capaci di integrare **esperienza educativa, innovazione tecnologica e impegno per le comunità**. L'obiettivo è di promuovere una società più equa, giusta e autenticamente inclusiva.

## ■ Missione e valori

La missione della Cooperativa Elfo è **valorizzare i potenziali emotivi, cognitivi, sociali e relazionali di ogni persona**, nel rispetto della sua individualità e in coerenza con le sue risorse e i suoi bisogni. Ogni individuo è considerato e riconosciuto nella propria **dimensione identitaria, sensoriale, culturale e linguistica**, con l'obiettivo di promuovere percorsi di crescita personale e reale inclusione sociale.

La Cooperativa assume come riferimento il paradigma dell'**ICF – Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e della Salute (OMS, 2001)**, la **Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità (CRPD, 2006)** e le **Linee Guida nazionali sul Progetto di Vita personalizzato e partecipato (2021)**. In coerenza con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, Elfo contribuisce al raggiungimento degli **Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs)**, in particolare quelli relativi a istruzione di qualità, lavoro dignitoso, riduzione delle disuguaglianze e comunità inclusive e sostenibili.

**Accanto a questi riferimenti, la cooperativa si ispira inoltre:**

■ **alle Linee guida OMS** sulla Riabilitazione su base comunitaria (Community-Based Rehabilitation, 2010);

■ **ai Principi UNESCO** sull'inclusione educativa (Salamanca, 1994; Incheon, 2015);

■ **alle Linee guida europee** in materia di inclusione, accessibilità e cittadinanza attiva.

## ■ La metodologia di intervento

La metodologia di Elfo è fondata su una visione con basi scientifiche, educative e partecipative che riconoscano la persona come soggetto attivo e titolare di diritti, e non come un destinatario passivo di prestazioni socioassistenziali. Gli interventi sono guidati da alcuni principi fondamentali:

■ **Centralità della persona:** ogni progetto viene costruito attorno alle caratteristiche uniche della persona, nel rispetto dei suoi ritmi, desideri e potenzialità, promuovendo la massima autodeterminazione possibile.

■ **Approccio multidimensionale:** la disabilità è compresa secondo il modello bio-psicosociale dell'ICF, che mette in relazione aspetti fisici, psicologici, sociali e ambientali.

■ **Partecipazione e corresponsabilità:** i percorsi sono elaborati e monitorati insieme alle famiglie, ai servizi territoriali di riferimento e alla rete di comunità, riconoscendo il valore della co-progettazione come processo condiviso.

■ **Integrazione tra teoria e pratica:** le azioni sono basate su evidenze scientifiche e su metodologie validate a livello internazionale, unite all'esperienza concreta maturata dagli operatori nei contesti educativi e sociali adattandosi ai contesti e sperimentando tecniche eterodosse.

■ **Valutazione e miglioramento continuo:** ogni intervento è accompagnato da strumenti di monitoraggio e riflessione critica, volti a misurare i risultati e a promuovere un miglioramento costante della qualità.

Queste impostazioni metodologiche consentono alla Cooperativa Elfo di garantire interventi coerenti con i più avanzati orientamenti educativi e normativi, capaci di coniugare ricerca, prassi educativa e responsabilità sociale.

## — A chi ci rivolgiamo: la mappa degli stakeholder

Al centro delle azioni della Cooperativa Elfo ci sono **bambini, giovani, adulti e anziani con disabilità sensoriali, cognitive o nello spettro autistico**, insieme alle loro famiglie. Essi non sono semplicemente "destinatari di servizi", ma veri e propri **protagonisti dei percorsi educativi e sociali** che la cooperativa promuove. I loro interessi, i loro diritti e le loro aspirazioni costituiscono il motore di ogni progetto, orientando scelte e metodologie di intervento. Condividere con loro e con i caregiver obiettivi, strumenti e risultati significa garantire **partecipazione attiva** e rafforzare la logica del **Progetto di Vita**. Un ruolo essenziale è svolto dalle **socie, dai soci e dai lavoratori della cooperativa**, che rappresentano la risorsa primaria per la qualità e la continuità dei servizi. Ognuno e ognuna di loro apporta competenze specifiche – pedagogiche, psicologiche, educative, comunicative, riabilitative – ma anche sensibilità personali e valori di impegno sociale. La cooperativa riconosce e valorizza il lavoro dei propri operatori, promuovendo formazione continua, supervisione e benessere organizzativo, nella consapevolezza che la qualità della vita professionale si riflette direttamente sulla qualità dell'intervento rivolto alle persone.

Accanto al personale strutturato, un contributo importante proviene dai

**tirocinanti universitari, studenti e ricercatori**, che con il loro sguardo esterno e innovativo stimolano la riflessione critica, l'aggiornamento scientifico e la sperimentazione di nuove pratiche educative e sociali. La cooperativa, da parte sua, si impegna a offrire spazi di apprendimento e di confronto, in sinergia con le università e i centri di ricerca.

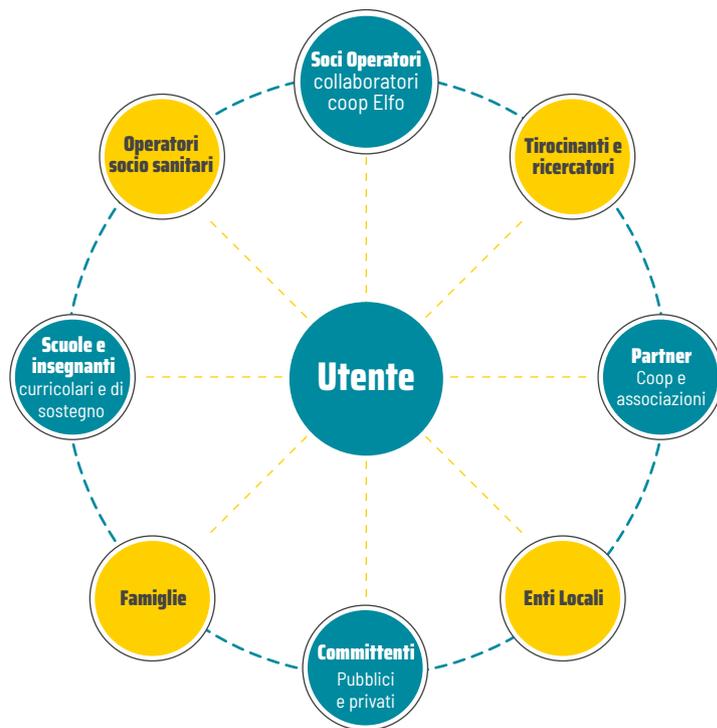
Un rapporto costante e strutturato è attivo con i **committenti pubblici e privati**, i quali non si limitano a essere finanziatori, ma diventano partner con cui condividere finalità, obiettivi e strumenti di valutazione. In quest'ottica, particolare attenzione viene dedicata al mondo della **scuola** – dagli insegnanti curriculari e di sostegno fino ai dirigenti scolastici – e a tutti gli “attori del sociale” fra cui: logopedisti, neuropsichiatri, assistenti sociali, educatori professionali. La cooperativa riconosce in queste figure interlocutori privilegiati, con cui costruisce sinergie operative, percorsi formativi e momenti di confronto, per garantire coerenza, continuità e qualità degli interventi.

Le **istituzioni pubbliche** (Comuni, Province, Regioni, Aziende USL, Società della Salute) rappresentano un altro nodo fondamentale della rete. Con esse la cooperativa non intrattiene solo rapporti di committenza, ma porta avanti una collaborazione strutturata nell'ambito della **co-programmazione e co-progettazione** (ai sensi del D.lgs. 117/2017 – Codice del Terzo Settore e della L.R. Toscana 65/2020). Questo dialogo continuo consente di elaborare insieme politiche e azioni orientate al miglioramento della qualità della vita, alla tutela dei diritti e alla promozione di comunità più inclusive e partecipative.

Infine, i **partner di progetto** – associazioni, cooperative sociali, consorzi, agenzie formative, centri di ricerca e realtà del terzo settore – costituiscono una rete di collaborazione indispensabile. Attraverso tali partenariati, la Cooperativa Elfo amplia la portata dei propri interventi, integra competenze, sviluppa innovazione sociale e garantisce maggiore efficacia e sostenibilità ai progetti. Questa logica di rete è coerente con le indicazioni delle **Linee guida europee sull'inclusione e sull'accessibilità universale**, che sottolineano l'importanza della cooperazione intersettoriale per generare impatto sociale.

## L'assetto istituzionale: ruoli e funzioni

Gli organi della Cooperativa Sociale Elfo sono l'**Assemblea dei Soci**, il **Consiglio di Amministrazione**, la **Direzione** ed il **Sindaco Unico**.



L'**Assemblea dei Soci** rappresenta l'organo sovrano dell'organizzazione. È convocata in seduta ordinaria almeno due volte l'anno, di norma entro il 30 aprile, per l'approvazione del bilancio consuntivo e sociale, nonché per le principali decisioni relative alla vita della cooperativa. L'Assemblea è il luogo di confronto democratico in cui i soci e le socie, nella loro pluralità di esperienze e competenze, concorrono a orientare le strategie generali e gli indirizzi di sviluppo dell'ente.

Il **Consiglio di Amministrazione (CDA)** è composto da cinque consiglieri amministratori eletti dall'Assemblea, ai quali spetta il compito di tradurre in strategie operative la missione e il progetto della cooperativa.

Il CDA elabora le linee di sviluppo da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea e delibera in materia di convenzioni con enti e associazioni, partecipazione a gare e appalti, ammissione o recessione dei soci, nonché su tutti gli atti necessari a garantire il buon funzionamento organizzativo e gestionale. Il Presidente ha la rappresentanza legale della cooperativa di fronte a terzi e in giudizio.

Accanto al CDA, un ruolo centrale è svolto dalla **Direzione** composta dal **Direttore**, che coordina le strategie operative assieme alla **Presidente**, curando i rapporti con gli stakeholder e supervisionando l'attuazione dei progetti. Si opera pertanto in sinergia con le **figure amministrative** e con un **congruo numero di coordinatrici** attive sui territori di riferimento.

to. Questo assetto consente di mantenere un legame costante tra la governance della Cooperativa e la realtà quotidiana dei servizi, garantendo tempestività, qualità e vicinanza alle comunità locali.

La compagine direttiva della Cooperativa Elfo è caratterizzata da una forte **presenza femminile**, con oltre il 90% dei ruoli di coordinamento e di responsabilità ricoperti da donne. Questo dato rende la cooperativa un modello all'avanguardia nella rappresentanza di genere, in coerenza con le più recenti linee guida nazionali ed europee in materia di parità e inclusione nei luoghi decisionali.

Il **Sindaco Unico**, nominato ai sensi del Codice Civile e della normativa sulle cooperative sociali, esercita funzioni di vigilanza e controllo sull'osservanza della legge, dello Statuto e dei principi di corretta amministrazione, nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile della cooperativa.

I **soci lavoratori**, insieme ai professionisti, educatori e formatori che operano all'interno della cooperativa, rappresentano il cuore vivo dell'organizzazione. Ognuno di loro, oltre alle competenze specialistiche richieste – educative, psicologiche, comunicative, organizzative – porta con sé passione educativa, esperienza diretta con i beneficiari e un costante impegno verso l'aggiornamento e la formazione continua.

Il **personale amministrativo e progettuale** contribuisce in maniera determinante alla qualità complessiva della cooperativa, garantendo l'efficienza dei processi gestionali, il rispetto delle normative e la capacità di tradurre le idee in progetti concreti e sostenibili.

Grazie a questo assetto istituzionale, la Cooperativa Elfo può contare su una governance trasparente, partecipata e conforme alle norme vigenti, e al tempo stesso su un capitale umano ricco di professionalità e motivazione, che rappresenta la vera garanzia della qualità dei servizi e delle innovazioni proposte.

## Principi fondamentali per l'erogazione dei servizi

### 1. UGUAGLIANZA E NON DISCRIMINAZIONE

Nell'erogazione dei servizi non è ammessa alcuna forma di discriminazione fondata su **etnia, nazionalità, lingua, cultura, religione, opinioni politiche, identità di genere, orientamento sessuale, condizioni di salute, età o status socio-economico**.



È garantita parità di trattamento e di accesso ai servizi per tutte le persone, nel rispetto dei principi sanciti dalla **Costituzione italiana**, dalla **Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità (2006)** e dalle normative europee e nazionali in materia di pari opportunità e inclusione sociale.

### 2. CONTINUITÀ E AFFIDABILITÀ

L'erogazione dei servizi è assicurata con continuità, regolarità e professionalità, secondo le disposizioni di legge e gli accordi stipulati con gli enti pubblici e privati.

Eventuali interruzioni o variazioni vengono comunicate in modo tempestivo e trasparente, concordando insieme alle persone e alle famiglie soluzioni che riducano al minimo il disagio.

### 3. RISERVATEZZA, PROTEZIONE DEI DATI E TUTELA DELL'INTEGRITÀ

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel pieno rispetto della normativa europea **GDPR (Regolamento UE 2016/679)** e delle disposizioni nazionali vigenti.

Il personale della cooperativa è istruito a tutelare la riservatezza e la dignità delle persone in ogni fase del servizio, assicurando un utilizzo dei dati limitato agli scopi strettamente necessari e sempre impronta-

to a correttezza, trasparenza e proporzionalità. Inoltre, la Cooperativa Elfo ha adottato procedure di **whistleblowing**, in conformità al **D.lgs. 24/2023**, per consentire la segnalazione riservata e protetta di comportamenti illeciti o contrari ai principi etici e statutari, garantendo la massima tutela della persona segnalante.

A presidio di questi aspetti è attiva una **figura dedicata alla Qualità e all'Integrità interna**, che vigila sulla corretta applicazione delle normative, promuove la cultura della trasparenza, raccoglie eventuali segnalazioni e assicura l'attuazione di misure preventive e correttive a tutela della cooperativa, dei soci e dei beneficiari dei servizi.

#### ■ 4. DIRITTO DI SCELTA E AUTODETERMINAZIONE

La cooperativa garantisce alle persone e alle famiglie il diritto di essere informate e coinvolte nelle decisioni che le riguardano, nel rispetto del principio di **autodeterminazione**.

Laddove siano previste modalità differenziate di erogazione dei servizi, è assicurata la possibilità di scelta consapevole e informata.

#### ■ 5. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

La cooperativa promuove la **partecipazione attiva** delle persone beneficiarie e delle famiglie, riconoscendole come parte integrante dei processi educativi e sociali.

L'accesso alle informazioni relative ai servizi e alla gestione organizzativa è garantito attraverso molteplici canali:

- sportello informativo/segreteria presso la sede di Firenze aperto da lunedì al venerdì;
- plurimi contatti telefonici e digitali;
- sito internet ad alta visibilità per persone con disabilità visive.
- materiali informativi multimediali, inclusi contenuti in **Lingua dei Segni Italiana (LIS)**, **Braille** e **formati easy-to-read**;
- la presente Carta dei Servizi, quale strumento di trasparenza e partecipazione.

#### ■ 6. EFFICIENZA, EFFICACIA E INNOVAZIONE

La cooperativa si impegna a garantire servizi conformi a standard di efficienza ed efficacia, valorizzando in modo ottimale risorse umane, economiche, logistiche e di rete.

Al tempo stesso, Elfo adotta un approccio orientato all'**innovazione sociale e tecnologica**, sperimentando strumenti educativi e comunicativi avanzati (realtà virtuale e aumentata, laboratori inclusivi, piattaforme digitali) per migliorare la qualità e l'accessibilità dei servizi.

#### ■ 7. PROGETTO DI VITA INDIVIDUALE PERSONALIZZATO

Il **Progetto di Vita Individuale, Personalizzato e Partecipato** rappresenta oggi lo strumento cardine del nuovo sistema di inclusione delle persone con disabilità. La sua funzione è quella di garantire **autodeterminazione, inclusione sociale e continuità dei sostegni** lungo tutto l'arco della vita, riconoscendo che ogni persona possiede bisogni, desideri e aspirazioni che devono essere ascoltati, valorizzati e tradotti in percorsi concreti.

L'approvazione del **Decreto Legislativo 3 maggio 2024, n. 62**, pubblicato in Gazzetta Ufficiale il 30 maggio 2024 ed entrato in vigore il **1° gennaio 2025**, ha segnato un passaggio epocale: il Progetto di Vita diventa infatti **un diritto soggettivo pieno**, garantito dalla legge e non più lasciato alla discrezionalità dei singoli territori. Questo decreto rappresenta l'attuazione della **Legge Delega 22 dicembre 2021, n. 227**, con cui l'Italia ha scelto di riformare organicamente l'intero sistema della disabilità, in coerenza con i principi della **Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità (2006)**.

Il Progetto di Vita viene definito attraverso un lavoro di **Valutazione Multidimensionale**, condotto da un'équipe interdisciplinare composta dalla persona con disabilità, dai suoi familiari, dagli operatori sociali, sanitari e educativi, e da un **case manager** che coordina l'attuazione degli interventi.

Gli ambiti considerati comprendono la scuola, la formazione, il lavoro, l'abitare, la salute, la socialità e la partecipazione culturale. A ciascun progetto corrisponde un **budget personalizzato**, che integra risorse pubbliche e private, strumenti di supporto, ausili tecnologici e soluzioni abitative inclusive. Un elemento innovativo introdotto dal decreto è la **portabilità del progetto**, che garantisce continuità di diritti e servizi anche in caso di trasferimento territoriale o di cambiamento del contesto di vita. L'arrivo di questa legge non è stato casuale, ma il frutto di un lungo percorso storico e culturale.

Per decenni, le famiglie e le organizzazioni del Terzo Settore hanno denunciato la frammentazione degli interventi e la mancanza di strumenti capaci di accompagnare le persone lungo tutte le fasi della vita. Giungere a una cornice normativa chiara e vincolante era dunque **necessario** per superare le disuguaglianze territoriali e per riconoscere la disabilità non come limite, ma come parte della condizione umana da sostenere

con percorsi integrati e inclusivi. In questa prospettiva, la **Cooperativa Sociale Elfo** ha svolto un ruolo **pionieristico** ben prima che la legge lo imponesse. Da oltre venticinque anni, infatti, Elfo ha accompagnato **bambini, adolescenti e adulti con disabilità** in percorsi educativi e di autonomia, sperimentando concretamente l'idea di un "progetto di vita" che evolvesse con la persona: dal sostegno all'inclusione scolastica, alle attività extrascolastiche e domiciliari, fino ai laboratori di autonomia, alla formazione al lavoro e all'inserimento in contesti comunitari.

Questo impegno ha permesso di garantire a molte famiglie non solo un supporto educativo, ma la possibilità di immaginare per i propri figli un futuro adulto dignitoso e partecipato.

La riforma introdotta dal D.lgs. 62/2024 non fa che **riconoscere a livello normativo ciò che realtà come Elfo hanno praticato da anni**: che il **Progetto di Vita non è un atto burocratico**, bensì il percorso esistenziale che permette a ogni persona con disabilità di vivere in autonomia, di partecipare alla vita della comunità e di autodeterminarsi come cittadino o cittadina a pieno titolo.

#### ■ **PRINCIPI NORMATIVI DI RIFERIMENTO:**

■ **Legge 8 novembre 2000, n. 328**, art. 14 – ha introdotto il Progetto Individuale a sostegno dell'inclusione sociale.

■ **Legge 22 giugno 2016, n. 112** ("Dopo di Noi") – rilancia il Progetto di Vita come strumento centrale per la de-istituzionalizzazione e la vita indipendente.

■ **Decreto Legislativo 3 maggio 2024, n. 62** – istituisce il Progetto di Vita Individuale, Personalizzato e Partecipato, con procedimenti multidimensionali, "accomodamenti ragionevoli", budget dedicato e portabilità garantita attraverso i diversi contesti territoriali.

#### ■ **ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROCESSO**

■ **1. Valutazione multidimensionale** – raccolta approfondita, tramite equipe (composta da persona con disabilità, familiari, assistente sociale, educatori, professionisti sanitari e scolastici)

■ **2. Redazione del Progetto di Vita** – individuazione di sostegni, risorse, servizi, accomodamenti ragionevoli, contesti abitativi, con nomina del referente e definizione di modalità e tempi di attuazione.

■ **3. Budget di progetto** – risorse umane, professionali, tecnologiche, strumentali ed economiche, pubbliche e private; aggiornate in base ai progressi.

■ **4. Portabilità e continuità** – il progetto segue la persona anche in caso

di cambiamenti territoriali o età avanzata; garantisce continuità e non regressione nel tempo.

■ **5. Attivazione tramite istanza** – presentata dalla persona o dai suoi rappresentanti, con fine di avviare la procedura entro quindici giorni.

#### ■ **OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

■ Garantire il riconoscimento della **centralità** delle persone con disabilità nelle scelte che coinvolgono la propria vita.

■ Favorire l'inclusione sociale mediante un **sistema integrato** tra servizi educativi, sanitari, abitativi e assistenziali.

■ Promuovere la **continuità dei sostegni** nel tempo e garantire la loro **adeguatezza** rispetto ai contesti di vita.

■ Sostenere la **vita indipendente e autonoma** della persona, anche attraverso l'adattamento abitativo e domiciliare.

#### ■ **IL RUOLO DELLA COOPERATIVA ELFO**

La Cooperativa si propone come partner nella realizzazione del Progetto di Vita, offrendo:

■ **Supporto alla co-progettazione** del percorso individualizzato.

■ **Coordinamento operativo** con i servizi sociali, sanitari, educativi e territoriali.

■ **Fornitura di interventi inclusivi**, come assistenze domiciliari personalizzate, laboratori educativi e consulenze metodologiche.

■ **Monitoraggio** del progetto, aggiornamenti periodici e valutazione dell'impatto con approccio multidimensionale.

**i nostri servizi**



## Servizi in ambito scolastico

### ■ Assistenza alla comunicazione in ambito scolastico per sordi

Il Servizio di assistenza alla comunicazione in ambito scolastico è un intervento educativo e socio-relazionale rivolto ad alunni con sordità, ipoacusia o sordocecità, volto a favorire l'accesso ai contenuti didattici e la piena partecipazione alla vita scolastica. Si tratta di un servizio previsto dalla Legge 104/1992 (art. 13, comma 3) e riconosciuto come misura fondamentale di inclusione, in coerenza con le linee guida internazionali sull'educazione inclusiva (UNESCO, 2020).

La figura dell'Assistente alla Comunicazione, specificamente formata, opera con un approccio integrato che coniuga mediazione linguistica, sostegno emotivo e collaborazione con docenti, famiglie e servizi socio-sanitari. La letteratura scientifica sottolinea come la mediazione comunicativa rappresenti una condizione necessaria per garantire equità di accesso all'apprendimento e per ridurre il rischio di isolamento sociale.

### FUNZIONI PRINCIPALI

#### ■ Mediazione comunicativa e relazionale

L'operatore facilita l'interazione con pari e adulti, supportando lo sviluppo dell'autonomia comunicativa e la costruzione di competenze relazionali. Favorisce un clima inclusivo e stimolante, riducendo le barriere comunicative che spesso compromettono la partecipazione attiva.

#### ■ Mediazione linguistica

Rende accessibili i contenuti veicolati in lingua italiana, orale e scritta, attraverso strategie visive, la Lingua dei Segni Italiana (riconosciuta come lingua ufficiale nel 2021) e, ove indicato, la lettura labiale o strumenti di Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA). Tale adattamento linguistico si inserisce nel quadro della pedagogia speciale e



delle pratiche inclusive basate sull'*Universal design for learning*.

#### ■ Supporto all'apprendimento

Collabora con docenti curricolari e di sostegno alla predisposizione di materiali accessibili, coerenti con il Piano Educativo Individualizzato (PEI). L'adattamento dei contenuti e l'utilizzo di ausili tecnologici contribuiscono a potenziare le competenze cognitive e metacognitive dell'alunno, come evidenziato in numerosi studi sul ruolo dei facilitatori comunicativi nei contesti scolastici.

#### ■ Supporto emotivo e identitario

L'azione educativa dell'assistente promuove autostima, senso di autoefficacia e immagine positiva della sordità come differenza culturale, non come deficit. Il sostegno emotivo si configura come fattore protettivo nello sviluppo globale e nell'adattamento psicosociale (WHO, 2011).

#### ■ Collaborazione con la famiglia e con la scuola

L'operatore si pone come figura di raccordo, rispettando le scelte educative familiari e sostenendo la comunicazione scuola-famiglia. Contribuisce alla costruzione di una rete educativa coerente, riducendo il rischio di incomprensioni e promuovendo la corresponsabilità educativa.

## ■ Integrazione con le équipe sociosanitarie

In sinergia con logopedisti, psicologi, educatori sordi e interpreti LIS della Cooperativa Elfo, l'assistente assicura coerenza metodologica e continuità negli interventi. Tale collaborazione interprofessionale è in linea con le raccomandazioni dell'OMS per i servizi rivolti a persone con disabilità sensoriali.

## ■ Monitoraggio e valutazione

L'attività è costantemente supervisionata da figure di coordinamento e da un'équipe tecnica specializzata. Sono previste relazioni periodiche, incontri di monitoraggio e momenti di formazione continua e supervisione psicologica, in conformità con i criteri di qualità previsti dalla normativa regionale e dai sistemi di accreditamento dei servizi educativi.

## ■ Destinatari

Alunni con sordità, ipoacusia o sordocecità inseriti presso asili nido, primarie e secondarie di I e II grado, sia pubbliche che private.

## ■ Luogo e tempi di erogazione

Il servizio è svolto presso le sedi scolastiche di inserimento, secondo il calendario scolastico annuale. Gli orari sono flessibili e concordati in relazione ai bisogni individuali e all'organizzazione dell'istituto.

## ■ Personale e competenze

L'Assistente alla Comunicazione è un professionista dotato di competenze specifiche in pedagogia speciale, sordità, LIS, relazioni educative e dinamiche familiari. Possiede inoltre conoscenze nell'uso di strumenti tecnologici per l'accessibilità e nella gestione delle dinamiche psicosociali dell'età evolutiva.

## ■ Periodo di attivazione

Da settembre a luglio, in corrispondenza dell'anno scolastico.

## ■ Costi

Il servizio è gratuito per gli alunni ammessi tramite i Servizi Sociali territoriali o gli enti locali competenti. Su richiesta, possono essere elaborati preventivi per interventi a carico delle famiglie.

## ■ Modalità di accesso

L'accesso avviene tramite i Servizi Sociali territoriali, in accordo con scuole e famiglie, con attivazione formale nell'ambito del PEI. La normativa di riferimento resta la Legge 104/92 e i successivi decreti attuativi in materia di inclusione scolastica.

## ■ Assistenza all'autonomia in ambito scolastico per ciechi/ipovedenti

Il servizio di assistenza all'autonomia in ambito scolastico in favore di alunni ciechi o ipovedenti prevede l'espletamento di **varie funzioni e attività** come di seguito specificato:

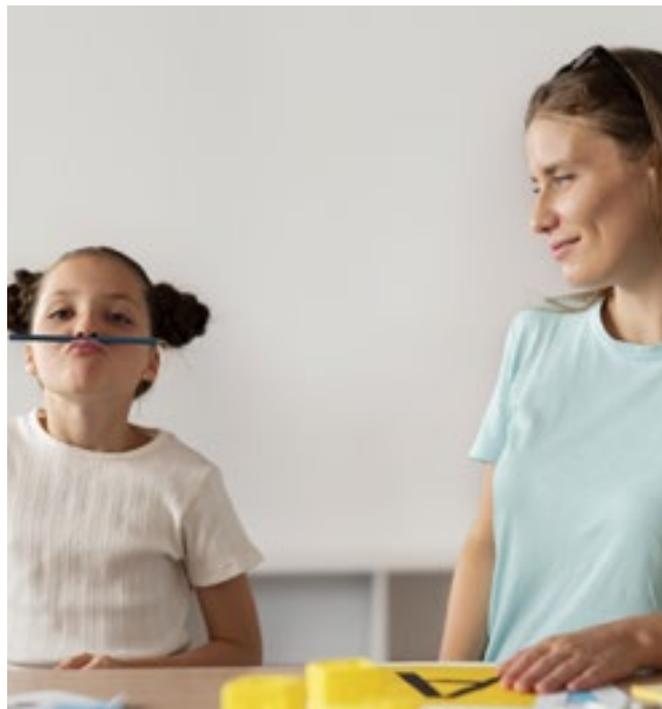
### FUNZIONI PRINCIPALI

#### ■ Mediazione all'autonomia

L'operatore attraverso un percorso di apprendimento e acquisizione di strategie permette all'alunno di raggiungere un sufficiente grado di autonomia personale in tutte le attività che si trova a dover affrontare quotidianamente.

#### ■ Mediazione comunicativa e relazionale

L'operatore interviene per favorire l'attuazione delle competenze comunicative e relazionali dell'allievo permettendo una sua integrazione sempre più autonoma sia con i coetanei che con gli adulti.



### ■ Supporto all'apprendimento

L'operatore traspone i contenuti scolastici nelle modalità sensoriali più adatte all'utente. Collabora con gli insegnanti per adeguare il materiale al livello di competenza dell'allievo.

### ■ Supporto emotivo

L'azione dell'operatore infonde sicurezza e serenità all'alunno evidenziando le sue capacità di superare gli ostacoli inerenti alla cecità o all'ipovisione e valorizzando le sue potenzialità, la sua individualità e la sua creatività. Coltiva i valori della mutua accettazione e dell'integrazione.

### ■ Collaborazione con la famiglia

L'operatore rispetta le scelte educative dei genitori. È fonte di rassicurazione e di garanzia professionale: è consapevole dei reali potenziali e delle difficoltà del bambino, è abile nella prevenzione del rischio di isolamento e di incomprensioni tra bambino e ambiente sociale.

### ■ Collaborazione con la scuola e l'equipe socio sanitaria

L'operatore, supportato dall'equipe tecnica della cooperativa elfo, è fonte di informazioni sulla cecità e sulle strategie educative più idonee ai bisogni dell'allievo cieco o ipovedente. Facilita la comunicazione tra gli insegnanti curricolari, l'insegnante di sostegno e il bambino, agisce in linea con le indicazioni degli specialisti, riferisce all'equipe socio sanitaria informazioni sull'andamento dell'intervento.

### ■ Monitoraggio

L'operatore è in costante contatto con il coordinamento della cooperativa elfo e può usufruire della consulenza e del supporto dell'equipe tecnica formata da professionisti esperti di cecità e ipovisione.

### Per garantire la qualità e il miglioramento del servizio, l'operatore:

- Consegna relazioni periodiche sull'andamento del suo intervento
- Partecipa alle riunioni di monitoraggio
- Partecipa agli incontri di aggiornamento professionale e di supervisione psicologica.

■ **A chi si rivolge:** alunni ciechi o ipovedenti frequentanti strutture scolastiche pubbliche o private dall'asilo nido fino alla scuola secondaria di II° grado.

### ■ Luogo di svolgimento del servizio:

Scuole di ogni ordine e grado in cui sono inseriti gli utenti ammessi al servizio.

### ■ Orario di svolgimento:

Il servizio si svolge nei giorni previsti dal calendario scolastico e negli orari concordati con la famiglia, la scuola e i servizi sociosanitari di riferimento, adattandosi alle esigenze di ogni singolo utente e all'organizzazione, anche didattica, dell'istituto scolastico frequentato.

### ■ Qualifica del personale impiegato:

Assistente all'autonomia per persone cieche/ipovedenti. Le sue conoscenze specialistiche riguardano:

- Sviluppo cognitivo, affettivo e sociale dell'età evolutiva
- Cecità, ipovisione e varie implicazioni
- Dinamiche familiari
- Funzioni e ruoli della rete sociale ed educativa

### Possiede competenze:

- In pedagogia e didattica speciale
- Codice braille, ausili tiflodidattici e tiflo-informatici, ausili per ipovedenti
- Relazionali
- Collaborative

■ **Mesi in cui è attivo il servizio:** da settembre a luglio.

■ **Costi:** non ha costi per i destinatari ammessi al servizio.

Si possono fornire preventivi per le richieste di intervento finanziate privatamente dalla famiglia.

### ■ Modalità di accesso:

L'accesso al servizio avviene attraverso i servizi sociali territoriali. La figura dell'assistente all'autonomia è prevista dalla legge quadro sulla disabilità legge 104/92, per il miglioramento dell'integrazione scolastica degli alunni ciechi e ipovedenti.

### Legge 104/92 art.13 Comma 3:

*"Nelle scuole di ogni ordine e grado, fermo restando, ai sensi del decreto del presidente della repubblica 24 luglio 1977, n° 616, e successive modificazioni, l'obbligo per gli enti locali di fornire l'assistenza per l'autonomia e la comunicazione personale degli alunni con handicap fisici o sensoriali, sono garantite attività di sostegno mediante l'assegnazione di docenti specializzati."*

## ■ Assistenza scolastica specialistica per alunni disabili

Il Servizio di assistenza scolastica specialistica è rivolto ad alunni con disabilità psico-fisica, intellettiva e sensoriale inseriti nei diversi ordini e gradi di scuola, pubblici e paritari. Tale servizio, previsto dalla Legge 104/1992 (art. 13, comma 3), rappresenta un presidio fondamentale per l'attuazione del diritto all'istruzione e all'inclusione, in linea con la Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità (2006, ratificata con L. 18/2009) e con le più recenti Linee guida ministeriali per l'inclusione scolastica (MIUR, 2021).

L'intervento è finalizzato a promuovere l'autonomia, la partecipazione sociale e l'apprendimento, attraverso un approccio integrato che tiene conto delle dimensioni educative, relazionali ed emotive. La letteratura scientifica evidenzia come la qualità del supporto educativo specialistico incida direttamente sul benessere scolastico e sullo sviluppo delle competenze trasversali degli alunni con disabilità.



## FUNZIONI PRINCIPALI

### ■ Mediazione all'autonomia

L'educatore sostiene l'acquisizione di abilità funzionali e competenze emergenti, favorendo la progressiva autonomia personale attraverso strategie educative calibrate sul profilo di funzionamento dell'alunno, in coerenza con l'approccio bio-psico-sociale dell'ICF (WHO, 2001).

### ■ Mediazione comunicativa e relazionale

Promuove competenze comunicative efficaci, riducendo i comportamenti disfunzionali e favorendo l'integrazione sociale nel gruppo dei pari. Tale mediazione rappresenta un fattore chiave per contrastare i rischi di esclusione e di marginalizzazione.

### ■ Supporto all'apprendimento

Collabora con i docenti curricolari e di sostegno nella predisposizione di materiali accessibili e adattati, promuovendo strategie didattiche inclusive in linea con i principi dell'Universal Design for Learning.

### ■ Supporto emotivo e identitario

L'operatore promuove sicurezza, autostima e benessere emotivo, valorizzando le potenzialità individuali e la creatività. La costruzione di un'immagine positiva di sé è riconosciuta come determinante nello sviluppo delle life skills e nella riduzione dei vissuti di stigmatizzazione (WHO, 2011).

### ■ Collaborazione con la famiglia

L'educatore opera in un'ottica di corresponsabilità educativa, riconoscendo e rispettando le scelte familiari, garantendo continuità tra contesto domestico e scolastico, e prevenendo rischi di isolamento e di incomprensioni comunicative.

### ■ Integrazione con scuola ed équipe sociosanitaria

In sinergia con l'équipe tecnica della Cooperativa Elfo (psicologi, logopedisti, educatori, terapisti occupazionali), l'operatore contribuisce a personalizzare i percorsi educativi, facilita il raccordo con gli insegnanti e collabora con i professionisti sanitari per la definizione e l'attuazione del Piano Educativo Individualizzato (PEI).

### ■ Monitoraggio e valutazione

L'attività è soggetta a un costante processo di supervisione da parte del coordinamento della Cooperativa Elfo. Sono previste relazioni periodi-

che, partecipazione a incontri di monitoraggio e a percorsi di aggiornamento professionale e supervisione psicologica, al fine di garantire qualità, coerenza metodologica e miglioramento continuo.

#### ■ **Destinatari**

Alunni con disabilità psico-fisica ed intellettiva, dalla scuola dell'infanzia alla scuola secondaria di II grado.

#### ■ **Luogo e tempi di erogazione**

Il servizio viene svolto presso le sedi scolastiche frequentate dagli alunni, secondo il calendario scolastico annuale e in orari concordati con scuola, famiglia e servizi sociosanitari.

#### ■ **Personale e competenze**

Educatori professionali e assistenti all'autonomia, in possesso di competenze specifiche in pedagogia speciale, psicologia dell'età evolutiva, didattica inclusiva e dinamiche familiari. Il personale dispone inoltre di conoscenze relative alle diverse tipologie di disabilità e all'utilizzo di strumenti compensativi e tecnologici per l'accessibilità.

#### ■ **Periodo di attivazione**

Il servizio è attivo da settembre a luglio, per l'intero anno scolastico.

#### ■ **Costi**

Gratuito per gli alunni ammessi tramite Servizi Sociali territoriali o enti locali competenti. È possibile richiedere preventivi personalizzati per attivazioni a carico delle famiglie.

#### ■ **Modalità di accesso**

L'accesso avviene tramite i Servizi Sociali territoriali, che autorizzano l'attivazione nell'ambito del Piano Educativo Individualizzato. La cornice normativa di riferimento è la Legge 104/92 e i successivi provvedimenti attuativi in materia di inclusione scolastica, nonché il D.lgs. 66/2017 e il D.lgs. 96/2019 sul nuovo assetto dell'inclusione.



## ■ **Servizio di assistenza scolastica specialistica per alunni nello spettro autistico e/o con bisogni educativi speciali**

La Cooperativa Elfo eroga un servizio educativo specialistico rivolto a minori e studenti con Disturbo dello Spettro Autistico (ASD), calibrato in funzione del profilo individuale di funzionamento e del livello di supporto richiesto, nonché a studenti con Bisogni Educativi Speciali (BES), oggi ridefiniti secondo la normativa scolastica e sanitaria più recente.

L'intervento si fonda su un approccio personalizzato e scientificamente validato, che adotta pratiche evidence-based e metodologie comunicative innovative, quali la Lingua dei Segni Italiana (LIS), la Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA) e strumenti non verbali.

Tali metodologie vengono integrate in un quadro multidimensionale volto a favorire lo sviluppo delle competenze comunicative, cognitive e relazionali. Obiettivo prioritario è la promozione dell'autonomia personale, dell'inclusione sociale e del benessere globale, in coerenza con i principi pedagogici e con i riferimenti normativi nazionali e internazionali in materia di inclusione scolastica.

---

### **FUNZIONI PRINCIPALI**

#### ■ **Mediazione comunicativa personalizzata**

Utilizzo di LIS, CAA, simboli, tabelle visive, applicazioni digitali e tecniche non verbali per facilitare l'espressione dei bisogni e la comprensione da parte dell'alunno, promuovendo l'autostima e inclusione nel contesto relazionale e affettivo.

#### ■ **Adattamento e strutturazione dell'ambiente**

Alcuni casi, in particolare livelli più gravi (ASD2 e ASD3), richiedono ambienti strutturati, routine prevedibili, supporti multisensoriali e approcci mirati all'autoregolazione emotiva e sensoriale

#### ■ **Sviluppo delle competenze relazionali e sociali**

Promozione dell'interazione con i pari, comprensione delle dinamiche sociali, gestione dell'ansia e delle ipersensibilità sensoriali attraverso



strategie educative personalizzate.

#### ■ **Sostegno emotivo e inclusione affermativa**

Supporto mirato alla regolazione emotiva in contesti scolastici, raffor-

zando sicurezza, *Zugehörigkeit* (senso di appartenenza) e percezione di sé all'interno del gruppo classe. Sostegno nello sviluppo della propria identità personale e sociale.

#### ■ **Collaborazione con famiglie e rete educativa**

L'operatore agisce come facilitatore tra famiglia, scuola ed equipe sociosanitarie, garantendo coerenza educativa e sostenendo la condivisione del progetto individualizzato.

#### ■ **Personalizzazione per tipologia e livelli di bisogno**

Il servizio distingue interventi tra i tre livelli di supporto previsti nel DSM5 svolgendosi in sinergia con i terapeuti ASL con i quali vengono concordati profili e metodologie d'intervento -mirate e flessibili- compatibilmente con i bisogni della persona.

#### ■ **Destinatari**

Minori con diagnosi di Disturbo dello Spettro Autistico (ASD) con vari livelli di gravità e complessità comunicativa, studenti con Bisogni Educativi Speciali (BES) con adeguate certificazioni che richiedono strumenti comunicativi alternativi ed il supporto di personale specializzato.

#### ■ **Contesto di erogazione**

L'intervento è realizzato nei contesti scolastici, attraverso azioni incardinate nel PEI e in stretta sinergia con scuola, famiglia e servizi territoriali come SDS. L'analisi individualizzata del profilo comportamentale e comunicativo guida ogni percorso.

#### ■ **Personale e competenze tecniche**

Operatori con formazione avanzata nelle tecniche LIS, CAA e strategie comportamentali (ABA TEACCH etc.); affiancati da equipe multidisciplinari (logopedisti, psicologi, educatori, terapeuti) per la co-progettazione di interventi adeguati in coordinamento con il medico neuropsichiatra e gli Assistenti Sociali di riferimento.

#### ■ **Monitoraggio e qualità**

Il percorso è oggetto di monitoraggio attivo mediante reportistica periodica, incontri di supervisione e aggiornamenti formativi, garantendo coerenza metodologica e sviluppo dei risultati.

#### ■ **Obiettivi complessivi**

- Facilitare la comunicazione e ridurre il senso di isolamento.
- Promuovere autonomie comportamentali e quotidiane.
- Favorire l'inclusione sociale e relazionale.
- Sostenere le reti familiari e scolastiche in una prospettiva condivisa.

## Servizi socioeducativi e socioassistenziali



### Servizio di assistenza alla comunicazione in ambito extrascolastico per sordi

Il servizio di assistenza alla comunicazione in ambito extrascolastico è rivolto a bambini, adolescenti e adulti sordi e nasce dall'esigenza di estendere l'inclusione oltre il contesto scolastico, in coerenza con i principi della Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità (2006, L. 18/2009) e con la Legge 104/1992. L'intervento si fonda su un **Piano Educativo Individualizzato extrascolastico**, definito in sinergia con la famiglia, la rete educativa e sociosanitaria, e con l'équipe tecnica della Cooperativa Elfo.

Gli obiettivi sono personalizzati e modulati sui bisogni comunicativi, relazionali ed educativi dell'utente, con un approccio che integra metodologie visivo-gestuali (Lingua dei Segni Italiana - LIS), strumenti di Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA) e tecnologie multimediali. La letteratura scientifica evidenzia che la continuità educativa in contesti extrascolastici rappresenta un fattore determinante per lo sviluppo dell'autonomia e per la prevenzione dell'isolamento sociale.

### AREE DI INTERVENTO

#### Area della cognizione e dell'apprendimento

Stimolazione delle competenze cognitive e delle abilità di auto-organizzazione, con supporto specifico nello svolgimento dei compiti scolastici e nell'acquisizione di strategie di studio accessibili (utilizzo di LIS, materiali visivi e supporti digitali).

#### Area della comunicazione

Potenziamento delle abilità espressive e comunicative attraverso un approccio multimodali (verbali, scritte, grafiche, mappe concettuali, LIS, multimediali), in coerenza con le scelte educative familiari. L'obiettivo è sviluppare la motivazione e la capacità di esprimere bisogni, emozioni e pensieri complessi.

#### Area dell'autonomia

Interventi mirati alla cura di sé, alla gestione del tempo e del denaro, all'orientamento nello spazio e all'uso dei mezzi di trasporto e di comunicazione. L'autonomia viene promossa come competenza funzionale all'inclusione sociale, in linea con il modello bio-psico-sociale dell'ICF (WHO, 2001).

#### Area dell'identità e dell'affettività

Sostegno all'elaborazione emotiva, all'autostima e alla definizione di un'immagine positiva di sé come persona sorda. L'intervento include la valorizzazione di interessi culturali, artistici e sportivi, con accompagnamento ad attività extrascolastiche volte a rafforzare la partecipazione attiva e l'espressione della propria identità.

#### Area della relazione e della socializzazione

Potenziamento delle competenze relazionali e sociali: rispetto delle regole, gestione dei conflitti, empatia, cooperazione e capacità di amicizia. L'operatore accompagna l'utente ad attività di socializzazione, eventi e laboratori, favorendo un'inclusione reale e la costruzione di reti significative.

#### Destinatari

Persone sorde di ogni età che necessitino di supporto educativo, comunicativo e relazionale in contesti extrascolastici.

#### Luogo e tempi di erogazione

Il servizio si svolge presso il domicilio dell'utente, in sedi individuate con la famiglia e i servizi sociosanitari, e negli spazi della comunità territo-

riale. L'orario è concordato in base alle esigenze dell'utente e della rete educativa, generalmente nei giorni feriali

#### ■ **Personale e competenze**

Assistenti alla comunicazione con competenze specifiche in sordità, LIS, pedagogia speciale, CAA e metodologie educative inclusive. Gli operatori sono supervisionati dall'équipe tecnica multidisciplinare della Cooperativa Elfo (psicologi, logopedisti, educatori sordi, interpreti LIS).

#### ■ **Periodo di attivazione**

Il servizio è attivo durante tutto l'anno, con eventuale sospensione nel mese di agosto.

#### ■ **Costi**

Gratuito per gli utenti ammessi tramite Servizi Sociali territoriali. Su richiesta, è possibile attivare il servizio privatamente con preventivi personalizzati.

#### ■ **Modalità di accesso**

L'accesso avviene tramite i Servizi Sociali territoriali oppure su richiesta diretta delle famiglie. La cornice normativa di riferimento è la Legge 104/92, art. 13, e la L. 18/2009 di ratifica della Convenzione ONU.



## ■ **Servizio di assistenza all'autonomia in ambito extrascolastico per ciechi/ipovedenti**

Il servizio di assistenza all'autonomia in ambito extrascolastico per utenti ciechi o ipovedenti mira a garantire il diritto all'inclusione, alla partecipazione sociale e all'autodeterminazione, in coerenza con la Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità (2006, ratificata con L. 18/2009) e con la Legge 104/1992. L'intervento si fonda sulla definizione di un **Piano Educativo Individualizzato extrascolastico**, elaborato in sinergia con la famiglia, i servizi socio-sanitari, la rete educativa e l'équipe tecnica della Cooperativa Elfo. Gli obiettivi sono personalizzati e calibrati sulle esigenze specifiche di ogni utente, tenendo conto del profilo di funzionamento e delle potenzialità residue.

La letteratura scientifica in ambito tiflogico sottolinea come lo sviluppo dell'autonomia e l'accesso agli ausili tiflodidattici e tifloinformatici siano determinanti per la qualità della vita e l'inclusione sociale delle persone con disabilità visiva (WHO, 2011).

---

### AREE DI INTERVENTO

#### ■ **Area della cognizione e dell'apprendimento**

Stimolazione delle competenze cognitive e delle abilità di auto-organizzazione; supporto alle attività scolastiche tramite strumenti accessibili come il Braille, testi ingranditi, materiali digitali, software tifloinformatici e ausili tecnologici. L'obiettivo è favorire l'apprendimento significativo e il potenziamento delle strategie compensative.

#### ■ **Area della comunicazione**

Promozione delle competenze comunicative orali e scritte, con l'uso di diversi canali (Braille, materiali ad alta leggibilità, supporti multimediali) per consentire un'espressione libera ed efficace e ridurre i rischi di esclusione comunicativa.

#### ■ **Area dell'autonomia**

Interventi per la cura di sé, l'orientamento e la mobilità autonoma, l'uso dei mezzi di trasporto e delle tecnologie di comunicazione, la gestione del tempo e del denaro, l'accesso alle risorse territoriali. L'autonomia personale è perseguita come condizione essenziale per l'inclusione e la

partecipazione sociale, secondo il modello ICF (WHO, 2001).

#### ■ Area dell'identità e dell'affettività

Sostegno all'elaborazione dei vissuti emotivi e alla costruzione di un'immagine positiva di sé, promozione della fiducia nelle proprie capacità e valorizzazione degli interessi culturali, artistici e sportivi. L'operatore accompagna l'utente ad attività extrascolastiche e comunitarie per rafforzarne l'identità sociale.

#### ■ Area della relazione e della socializzazione

Stimolazione delle competenze relazionali: comprensione e rispetto delle regole sociali, gestione dei conflitti, empatia, capacità di cooperazione e reciprocità. L'operatore accompagna e motiva la partecipazione ad attività di gruppo, laboratori, eventi culturali e campi estivi, in un'ottica di integrazione e cittadinanza attiva.

#### ■ Destinatari

Persone cieche o ipovedenti, bambini, adolescenti e adulti che necessitano di supporto educativo e di percorsi mirati allo sviluppo dell'autonomia e all'inclusione sociale.

#### ■ Luogo e tempi di erogazione

Il servizio viene realizzato presso il domicilio dell'utente, in sedi individuate in accordo con la famiglia e i servizi sociosanitari, o in spazi della comunità territoriale. L'orario è concordato con la rete educativa e di norma distribuito nei giorni feriali.

#### ■ Personale e competenze

Assistenti all'autonomia per persone cieche e ipovedenti, con formazione specifica in tiflogia, tiflodidattica e tifloinformatica, pedagogia speciale e uso degli ausili tecnologici per la disabilità visiva. Gli operatori lavorano sotto la supervisione dell'équipe multidisciplinare della Cooperativa Elfo.

#### ■ Periodo di attivazione

Il servizio è attivo durante tutto l'anno, con eventuale sospensione nel mese di agosto.

#### ■ Costi

Gratuito per gli utenti ammessi tramite Servizi Sociali territoriali. Possibilità di attivazione privata su richiesta con preventivi personalizzati.

#### ■ Modalità di accesso

L'accesso avviene tramite i Servizi Sociali territoriali o su richiesta diretta delle famiglie.



## ■ Servizio di assistenza -educativa- domiciliare per persone disabili e minori in situazioni di disagio

Il servizio di assistenza educativa domiciliare per persone con disabilità rappresenta un presidio fondamentale per promuovere il diritto all'inclusione, alla partecipazione sociale e all'autodeterminazione, in linea con il **Progetto di Vita Indipendente** sancito dalla normativa nazionale (D.lgs. 62/2024, Legge 104/1992, art. 14) e con i principi della **Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità** (2006, ratificata con L. 18/2009).

L'intervento è progettato a partire da un **Piano Educativo Individualizzato domiciliare**, elaborato in sinergia con la famiglia, i servizi sociosanitari, l'équipe tecnica della Cooperativa Elfo e la figura dell'operatore educativo. Gli obiettivi vengono personalizzati in base ai bisogni specifici dell'utente, con particolare attenzione alla valorizzazione delle risorse individuali e al potenziamento delle autonomie personali e sociali.

Il servizio integra, inoltre, la funzione del **facilitatore**, che opera come ponte tra persona, contesto familiare, scuola, lavoro e territorio, che garantisce il coordinamento delle strategie inclusive e la coerenza con

le normative vigenti, promuovendo un approccio sistemico e multidisciplinare. La letteratura scientifica e le linee guida internazionali (WHO, 2011; Ianes, 2015) confermano che interventi educativi personalizzati e condotti in ambito domiciliare riducono i rischi di esclusione sociale, migliorano la qualità della vita e rafforzano il senso di *agency* delle persone con disabilità.

**I servizi sono rivolti a minori, adolescenti e adulti con disabilità e in situazioni di disagio residenti in tutta la Toscana.** Sono attivi i servizi SERSE nei Comuni di San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Castelfranco di Sotto e Montopoli in Val d'Arno, in collaborazione con la Società della Salute Empolese Valdarno Valdelsa. Per Firenze invece è attivo il servizio SED rivolto a minori e famiglie in stato di fragilità.

#### ■ **Fasce d'età e destinatari**

■ Minori in età scolare e preadolescenziale.

■ Adolescenti e giovani adulti (16-25 anni), con focus sulla transizione all'età adulta.

■ Adulti con disabilità oltre i 25-30 anni, anche tramite interventi educativi privati.

#### ■ **Obiettivi specifici**

■ Potenziamento delle **competenze personali e relazionali**.

■ Promozione della **socializzazione**, delle attività sportive e culturali.

■ Rafforzamento dell'**autonomia quotidiana** e della capacità di partecipare alla vita di comunità.

#### ■ **Servizi Educativi Domiciliari (SED) – Firenze**

I SED forniscono un supporto educativo domiciliare costruito su un **Piano Educativo Individualizzato (PEI)**, elaborato insieme alla famiglia, ai servizi sociali e sanitari e all'équipe tecnica della Cooperativa Elfo.

Presso la sede operativa di Firenze è disponibile una **sala polifunzionale** dotata di tecnologie e strumentazioni avanzate, che permette di progettare interventi educativi innovativi e attività laboratoriali.

---

## AREE DI INTERVENTO

### ■ **Area della cognizione e dell'apprendimento**

Stimolazione delle competenze cognitive e sostegno all'apprendimento attraverso l'uso di materiali accessibili, ausili tecnologici e strategie didattiche personalizzate. L'obiettivo è rafforzare la capacità di orga-

nizzazione e promuovere la continuità con gli apprendimenti scolastici e formativi.

### ■ **Area della comunicazione**

Promozione delle competenze espressive (verbali, scritte, grafiche, non verbali e multimediali) mediante approcci personalizzati, finalizzati a favorire la comprensione reciproca e a potenziare la capacità di interazione sociale.

### ■ **Area dell'autonomia**

Interventi volti a sviluppare abilità di cura di sé, orientamento e mobilità, uso dei mezzi di trasporto, gestione del tempo, del denaro e delle risorse territoriali. L'autonomia viene considerata come asse centrale del **Progetto di Vita Indipendente**, in coerenza con il modello ICF (WHO, 2001).

### ■ **Area dell'identità e dell'affettività**

Sostegno all'elaborazione emotiva, alla costruzione di un'immagine positiva di sé e al rafforzamento dell'autostima. L'operatore incoraggia l'esplorazione degli interessi culturali, artistici e sportivi, accompagnando la persona in attività extrascolastiche e territoriali.

### ■ **Area della relazione e della socializzazione**

Potenziamento delle abilità sociali, gestione dei conflitti, sviluppo dell'empatia, cooperazione e reciprocità. L'assistente accompagna l'utente ad attività di socializzazione, laboratori, eventi e campi estivi, con l'obiettivo di consolidare reti sociali significative e inclusione comunitaria.

### ■ **Destinatari**

Persone con disabilità motoria, cognitiva o psichica, che necessitino di un supporto educativo domiciliare personalizzato.

### ■ **Luogo e tempi di erogazione**

Il servizio si svolge presso il domicilio dell'utente, in sedi territoriali individuate in accordo con la famiglia e i servizi sociosanitari, o in spazi di comunità. L'orario è concordato con la rete educativa e generalmente distribuito nei giorni feriali.

### ■ **Personale e competenze**

Assistenti all'autonomia e alla comunicazione con formazione specifica in pedagogia speciale, disabilità psico-fisiche, tecniche di inclusione domiciliare, metodologie educative innovative e uso di ausili tecnologici. Gli operatori sono supportati dall'équipe multidisciplinare della Cooperativa Elfo e dal 'Case Manager' per garantire coerenza metodologica e qualità.

### ■ Periodo di attivazione

Attivo tutto l'anno, con eventuale sospensione nel mese di agosto.

### ■ Costi

Gratuito per i beneficiari ammessi tramite i Servizi Sociali territoriali; possibilità di attivazione privata su richiesta con preventivi personalizzati.

### ■ Modalità di accesso

L'accesso avviene attraverso i Servizi Sociali territoriali o tramite attivazione privata. Gli interventi vengono inseriti nell'ambito del **Progetto di Vita** previsto dalla Legge 104/92 e dal D.lgs. 62/2024, in coerenza con i principi di personalizzazione e autodeterminazione.



## ■ Sead: servizio educativo autismo domiciliare

Il **Servizio Educativo Autismo Domiciliare (SEAD)** della Cooperativa Elfo è rivolto a bambini, adolescenti e giovani adulti con Disturbo dello Spettro Autistico (ASD), con differenti livelli di supporto secondo la classificazione DSM-5. Il servizio rappresenta un intervento educativo

specialistico che si svolge in ambiente domiciliare e territoriale, finalizzato a promuovere autonomia, comunicazione, socializzazione e benessere psico-relazionale. Il SEAD si fonda su un **Piano Educativo Individualizzato domiciliare**, condiviso con la famiglia, i servizi sociosanitari -SDS Firenze- e l'équipe tecnica della Cooperativa Elfo. Tale piano è personalizzato in base al profilo di funzionamento della persona, con obiettivi concreti e misurabili. L'intervento si ispira alle metodologie validate scientificamente (Applied Behavior Analysis - ABA, TEACCH, Comunicazione Aumentativa e Alternativa - CAA, Video Modeling, approccio psicoeducativo) e integra l'uso di strumenti digitali e multimediali.

## AREE DI INTERVENTO

### ■ Area cognitiva e dell'apprendimento

Potenziamento delle competenze cognitive, attentive e organizzative; supporto alle attività scolastiche con materiali strutturati e ausili digitali; utilizzo di strategie comportamentali (ABA, task analysis) per favorire apprendimenti progressivi e generalizzabili.

### ■ Area della comunicazione

Stimolazione delle competenze comunicative, sia verbali che non verbali, attraverso strumenti come la CAA, i sistemi a pittogrammi (PECS), la LIS e le tecnologie assistive. L'obiettivo è ridurre le frustrazioni comunicative e favorire la spontaneità espressiva.

### ■ Area dell'autonomia personale

Interventi mirati allo sviluppo delle autonomie quotidiane (cura di sé, alimentazione, abbigliamento, igiene), dell'orientamento domestico e territoriale, dell'uso dei mezzi di trasporto e delle risorse del territorio. L'autonomia è considerata obiettivo cardine per l'inclusione e l'autodeterminazione.

### ■ Area emotiva e identitaria

Supporto nella regolazione emotiva, riconoscimento ed espressione dei vissuti, costruzione di un'immagine positiva di sé e rafforzamento dell'autostima. L'operatore incoraggia interessi personali, hobby e attività artistiche e sportive come strumento di crescita e benessere.

### ■ Area relazionale e sociale

Sviluppo delle competenze sociali e relazionali attraverso attività domi-

ciliari e di comunità, training sulle abilità sociali, accompagnamento ad attività di gruppo, laboratori inclusivi, esperienze sportive e culturali. L'obiettivo è favorire la reciprocità, la cooperazione e la capacità di interazione con i pari.

#### ■ Destinatari

Bambini e adolescenti nello spettro autistico, con diversi livelli di funzionamento e con bisogni educativi speciali.

#### ■ Luogo e tempi di erogazione

Il servizio si svolge prevalentemente presso il domicilio dell'utente, con attività integrate sul territorio, in sedi scolastiche e in spazi comunitari. L'orario è concordato con la famiglia e i servizi sociosanitari, generalmente nei giorni feriali (nei pomeriggi dal lunedì al venerdì). **Il servizio è attivabile tramite** apposito voucher, **a seguito della valutazione clinica e funzionale effettuata dal** medico psichiatra della Società della Salute di Firenze. L'intervento è totalmente gratuito per le famiglie, in quanto finanziato dall'Ente territoriale di riferimento.

#### ■ Personale e competenze

Educatori professionali con formazione specifica sull'autismo, metodologie ABA, CAA e TEACCH, competenze relazionali e capacità di lavoro interdisciplinare. Gli operatori sono supervisionati dall'équipe multidisciplinare della Cooperativa Elfo, con il coordinamento del 'Disability Manager'.

#### ■ Periodo di attivazione

Il servizio è attivo durante tutto l'anno, con eventuale sospensione nel mese di agosto.

#### ■ Costi

Gratuito per gli utenti ammessi tramite i Servizi Sociali territoriali. Possibile attivazione su richiesta privata con preventivi personalizzati.

#### ■ Modalità di accesso

L'accesso avviene tramite i Servizi Sociali territoriali della Città di Firenze o su richiesta diretta delle famiglie.

## ■ Laboratori – per giovani e adulti nello spettro autistico

### Ambito A – Laboratori di Autonomia Personale e Sociale

I laboratori dell'Ambito sono rivolti a giovani e adulti nello spettro autisti-



co e hanno come finalità principale il potenziamento delle autonomie di base e avanzate, favorendo l'autodeterminazione e la capacità di vivere esperienze di indipendenza in contesti quotidiani.

Le attività si svolgono presso la **sede operativa della Cooperativa Elfo in Via di Novoli** e, in parte, direttamente in contesti urbani della città di Firenze, secondo una logica di apprendimento situato.

---

## AREE DI INTERVENTO

■ **Autonomia personale e domestica:** cura di sé, gestione della casa e delle attività quotidiane.

■ **Orientamento cittadino:** uso dei trasporti pubblici, gestione degli spostamenti, conoscenza e utilizzo delle risorse territoriali.

■ **Gestione delle finanze:** educazione al denaro, uso del bancomat (ricaricabili), pianificazione delle spese personali

■ **Autonomia, cura del sé e indipendenza:** sviluppo di capacità decisionali, organizzazione del tempo, gestione delle responsabilità e delle relazioni con famiglia, pari, servizi e vita quotidiana.

#### ■ Metodologia

Gli interventi si basano su metodologie educative evidence-based (task analysis, apprendimento per prove ed errori, role playing, uso di strumenti visivi e digitali) e sul modello bio-psico-sociale dell'ICF (WHO, 2001). L'approccio integra la funzione del **facilitatore educativo** e il coordinamento del **'Disability Manager'**, al fine di garantire la persona-

lizzazione degli obiettivi nell'ambito del **Progetto di Vita Indipendente** (D.lgs. 62/2024).

#### ■ **Attivazione e costi**

I laboratori dell'Ambito A sono attivabili previa **valutazione della Società della Salute di Firenze e del medico di riferimento**. Sono **gratuiti per le famiglie**, in quanto finanziati da risorse pubbliche destinate all'inclusione socioeducativa delle persone ASD

#### ■ **Ambito B – Laboratori esperienziali (Cucina e Orto-Giardinaggio)**

■ **Mani in Pasta – Un Bar per Tutte e Tutti**: laboratorio di cucina e panificazione presso il Circolo ARCI La Pietra, con acquisizione di competenze tecnico-professionali, soft skills per bar con formazione HACCP.



■ **Il Posto delle Fragole fra gli Ulivi**: laboratorio di orto-giardinaggio presso il Parco di Villa Ruspoli a Firenze con attività di orto, naturalistiche, multisensoriali e di cura dell'ambiente.

■ Anche i laboratori dell'Ambito B sono attivabili tramite voucher socioeducativi, previa valutazione con gli Enti di riferimento, assistenti sociali e SDS Firenze. I laboratori risultano **totalmente gratuiti per le famiglie**.

## ■ **Family coach: servizio di supporto genitoriale**

Essere genitori rappresenta una sfida quotidiana che richiede competenze educative, equilibrio emotivo e capacità di gestione delle relazioni. In alcune circostanze – legate a difficoltà comportamentali dei figli, situazioni familiari critiche o rischi di marginalità sociale – il compito genitoriale può risultare particolarmente complesso.

La **Cooperativa Sociale Elfo** propone un servizio di **Consulenza Genitoriale** rivolto a famiglie che necessitano di un accompagnamento educativo e psicologico mirato, con l'obiettivo di fornire strumenti pratici, competenze relazionali e supporto emotivo per affrontare efficacemente le sfide educative e prevenire situazioni di rischio.

Il servizio si colloca nell'ottica della **prevenzione primaria** e del sostegno alla **genitorialità competente**, in coerenza con le linee guida internazionali per la promozione del benessere familiare (WHO, 2011; UNICEF, 2019).

#### ■ **A chi è rivolto**

Il servizio è destinato a genitori e caregiver di bambini, adolescenti e giovani adulti che si trovano in situazioni quali:

■ **Difficoltà nella gestione comportamentale**: aggressività, oppositività, ritiro sociale, calo del rendimento scolastico.

■ **Rischio di marginalità e isolamento**: disagio sociale, esclusione, difficoltà relazionali.

■ **Prevenzione delle dipendenze**: sostanze, abuso di tecnologie, comportamenti a rischio.

■ **Fragilità emotive e familiari**: conflitti generazionali, difficoltà comunicative, separazioni o situazioni di vulnerabilità socioeconomica.

#### ■ **Modalità di erogazione**

Il servizio è modulabile e personalizzabile secondo le esigenze della famiglia. In particolare, può essere svolto attraverso:

■ **Incontri individuali o di gruppo**, in presenza oppure online.

■ **Percorsi domiciliari**, per un affiancamento diretto all'interno del contesto familiare.

■ **Interventi nelle scuole o nei centri educativi**, in collaborazione con insegnanti, assistenti sociali e altri operatori del settore.

Questa flessibilità consente di rispondere alle esigenze concrete delle famiglie e di favorire un impatto immediato nel contesto di vita quotidiano.

#### ■ **Obiettivi del servizio**

Il percorso è guidato da **educatori professionali e psicologi specializzati** in dinamiche familiari ed età evolutiva, con un approccio integrato e multidisciplinare. Gli obiettivi principali sono:

■ **Sostegno educativo**: sviluppo di strategie efficaci per la gestione positiva dei comportamenti difficili.

■ **Ascolto e consulenza personalizzata**: spazi di confronto per elaborare le sfide della genitorialità.

■ **Prevenzione dei comportamenti a rischio**: percorsi mirati a ridurre la vulnerabilità rispetto a dipendenze e condotte problematiche.

■ **Mediazione familiare e scolastica**: costruzione di un dialogo efficace tra genitori, figli e contesto educativo.

■ **Supporto alla genitorialità fragile**: accompagnamento specifico per famiglie con vulnerabilità sociali o economiche, al fine di prevenire isolamento e marginalità.

#### ■ **Caratteristiche del servizio**

■ **Attivazione**: su richiesta diretta delle famiglie, con modalità totalmente privata.

■ **Luogo di svolgimento**: presso le sedi della Cooperativa Elfo, a domicilio, online o in collaborazione con scuole e centri educativi.

■ **Equipe coinvolta**: psicologi, educatori professionali, mediatori familiari.

■ **Costi**: trattandosi di un servizio privato, sono previsti preventivi personalizzati in base al percorso concordato.

## ■ **Disability management**

La **Cooperativa Sociale Elfo** mette a disposizione la figura del **Disability Manager**, un professionista specializzato nella gestione delle politiche di

inclusione, accessibilità e pari opportunità per le persone con disabilità. Questa figura, riconosciuta a livello europeo e sempre più diffusa in Italia, ha il compito di **coordinare, promuovere e monitorare** interventi mirati a rimuovere barriere fisiche, comunicative e culturali, favorendo la piena partecipazione delle persone con disabilità nella vita sociale, lavorativa e comunitaria.

Dal **2024**, il *Disability Manager* di Elfo opera già efficacemente a supporto dell'**inclusione lavorativa delle persone sorde**, accompagnando aziende e istituzioni pubbliche nell'attivazione di percorsi concreti di accessibilità, pari opportunità e inserimento occupazionale. Grazie a questa esperienza, la Cooperativa si pone come realtà **pionieristica e all'avanguardia** nei servizi sociali, un interlocutore adeguato e qualificato per le **Pubbliche Amministrazioni** che intendano dotarsi di una figura strategica di riferimento per la gestione delle politiche di disabilità.

#### ■ **Riferimenti normativi**

■ **Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità (2006)**, ratificata in Italia con L. 18/2009.



■ **Legge 104/1992:** quadro nazionale per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone con disabilità.

■ **Legge 68/1999:** norme per il diritto al lavoro delle persone con disabilità.

■ **Decreto Legislativo 62/2024:** introduce il **Progetto di Vita Individuale, Personalizzato e Partecipato**, che richiede figure di coordinamento come il 'Disability Manager' per garantirne attuazione e continuità.

#### ■ **Compiti principali del Disability Manager**

■ **Valutazione e pianificazione:** analisi dei bisogni e delle barriere nei contesti organizzativi e comunitari.

■ **Coordinamento del Progetto di Vita:** collaborazione con équipe multidisciplinari, famiglie e istituzioni per garantire la personalizzazione degli interventi.

■ **Promozione dell'accessibilità:** azioni concrete per rendere fruibili spazi, servizi e informazioni.

■ **Inclusione lavorativa:** supporto alle aziende e alle PA nell'applicazione della L. 68/1999, accompagnamento delle persone con disabilità all'inserimento occupazionale.

■ **Formazione e sensibilizzazione:** percorsi per operatori, docenti, amministratori e cittadini.

■ **Monitoraggio e valutazione:** analisi dell'impatto degli interventi, redazione di report di qualità e trasparenza.

#### ■ **A chi si rivolge**

■ **Enti pubblici** (Comuni, Aziende USL, Società della Salute, scuole e università).

■ **Aziende private e imprese sociali** che intendano realizzare politiche attive di inclusione lavorativa.

■ **Associazioni e famiglie**, come supporto nella definizione di percorsi di vita indipendente.

#### ■ **Luogo di svolgimento del servizio**

Il 'Disability Manager' opera presso sedi istituzionali, organizzative e aziendali, con possibilità di intervento anche a domicilio e tramite piattaforme digitali.

#### ■ **Orario di svolgimento**

Concordato in base al fabbisogno e alla tipologia di intervento.

#### ■ **Qualifica del personale impiegato**

Professionista con formazione specifica in:

■ politiche inclusive e gestione delle disabilità,

■ competenze sociosanitarie ed educative,

■ diritto del lavoro e normativa sul collocamento mirato,

■ progettazione sociale e valutazione di impatto.

#### ■ **Costi e modalità di accesso**

■ Attivazione tramite convenzioni con enti pubblici o privati.

■ Possibilità di consulenza e attivazione anche su richiesta diretta di imprese e famiglie.

■ Preventivi personalizzati in base alla durata e alla tipologia dell'incarico.

## ■ **Co-programmazione e co-progettazione partecipata**

La **Cooperativa Sociale Elfo** si propone come interlocutore specializzato per enti pubblici e privati che intendono avviare percorsi di **co-programmazione** e **co-progettazione**, nel rispetto delle normative vigenti e in risposta ai bisogni emergenti delle comunità locali.

Il nostro approccio si basa sull'**analisi dei bisogni territoriali**, sull'ascolto degli stakeholder e sulla costruzione di strategie innovative e sostenibili, in grado di migliorare la qualità della vita delle persone e di rafforzare la coesione sociale.

La Cooperativa Elfo ha attive **varie coprogettazioni con enti locali**, consolidando il proprio ruolo di partner stabile nei processi di amministrazione condivisa.

#### ■ **Riferimenti normativi**

Il servizio si fonda sul quadro normativo nazionale e regionale in materia di amministrazione condivisa:

■ **Art. 55 Codice del Terzo Settore (D.lgs. 117/2017):** disciplina la co-programmazione e co-progettazione tra enti pubblici e Terzo Settore.

■ **Legge regionale Toscana 65/2020:** rafforza i modelli di governance



partecipata e l'integrazione sociosanitaria.

■ **Sentenza Corte Costituzionale 131/2020:** riconosce la legittimità dell'amministrazione condivisa nel rispetto dei principi di solidarietà e sussidiarietà.

■ **Codice dei Contratti Pubblici (D.lgs. 36/2023, artt. 5, 6 e 55):** valorizza il ruolo del Terzo Settore nella progettazione e gestione dei servizi pubblici.

#### ■ Metodo di lavoro

Il modello di intervento adottato dalla Cooperativa Elfo integra i principi delle **determinanti sociali della salute (Social Determinants of Health - SDoH)**, ovvero quei fattori economici, sociali e ambientali che incidono sul benessere delle persone e delle comunità.

#### ■ Fasi operative:

##### ■ 1. Analisi dei bisogni e delle criticità territoriali

■ Ricerca e mappatura dei bisogni.

■ Coinvolgimento di stakeholder (Comuni, Società della Salute, Aziende Sanitarie, Fondazioni, reti associative, imprese sociali e cittadini).

##### ■ 2. Co-programmazione

■ Definizione degli obiettivi condivisi.

■ Elaborazione di strategie di intervento innovative e sostenibili.

■ Strutturazione di percorsi di dialogo e collaborazione tra attori pubblici e privati.

##### ■ 3. Co-progettazione

■ Costruzione di proposte operative in ambito sociale, educativo e sanitario.

■ Attivazione di partenariati pubblico-privati.

■ Ricerca di strumenti finanziari e risorse per la realizzazione degli interventi.

##### ■ 4. Valutazione di impatto

■ Monitoraggio continuo (ex-ante, in itinere ed ex-post).

■ Uso di strumenti qualitativi e quantitativi per la misurazione dei risultati.

■ Produzione di report per garantire trasparenza e accountability.

##### ■ Punti di forza e valore aggiunto

■ **Competenza nei servizi complessi:** esperienza consolidata nella gestione di interventi su disabilità sensoriali, cognitive e psichiche.

■ **Capillarità territoriale:** presenza in più ambiti della Toscana con servizi radicati e reti consolidate.

■ **Capacità di analisi e progettazione:** strumenti scientifici per la valutazione dei bisogni e degli impatti.

■ **Qualità e formazione continua:** aggiornamento costante del personale per garantire professionalità e sostenibilità.

■ **Approccio personalizzato e inclusivo:** attenzione alle differenze come risorsa, con percorsi educativi ed organizzativi calibrati sulle specificità locali.

##### ■ Obiettivi del servizio

■ Promuovere modelli di **amministrazione condivisa** tra enti pubblici e Terzo Settore.

■ Rispondere in maniera efficace e innovativa ai **bisogni territoriali**.

■ Migliorare le **determinanti sociali della salute** attraverso interventi integrati e sostenibili.

■ Garantire **trasparenza, efficacia e continuità** nei processi, attraverso strumenti di monitoraggio e valutazione d'impatto.



## ■ Servizi socio-assistenziali (oss e adb)

La **Cooperativa Sociale Elfo** eroga servizi di natura socio-assistenziale attraverso figure qualificate come **Operatori Socio-Sanitari (OSS)** e **Addetti all'Assistenza di Base (ADB)**. Questi interventi hanno l'obiettivo di garantire il **benessere, la cura e la dignità della persona** in condizioni di fragilità, disabilità o non autosufficienza, fornendo supporto diretto sia a domicilio che in strutture residenziali, semiresidenziali o comunitarie.

Il servizio risponde ai principi fondamentali della **Legge 328/2000** (sistema integrato di interventi e servizi sociali) e si inserisce nelle politiche regionali toscane di accreditamento dei servizi socioassistenziali, ponendo al centro la persona come soggetto di diritti e non come semplice destinatario di prestazioni.

### ■ Attività principali

Gli operatori OSS e ADB svolgono, in base ai profili professionali riconosciuti, le seguenti attività:

- **Cura della persona:** igiene personale, aiuto nella vestizione, alimentazione e mobilizzazione.
- **Supporto nella quotidianità:** accompagnamento nelle attività dome-

stiche, gestione della casa, riordino degli ambienti.

- **Assistenza socio-relazionale:** sostegno alla comunicazione e alla socializzazione, stimolazione delle capacità residue, prevenzione dell'isolamento.

- **Collaborazione con il personale sanitario ed educativo:** affiancamento alle équipe multidisciplinari, segnalazione di bisogni e criticità, supporto nell'attuazione dei piani di assistenza individuali.

- **Tutela della salute:** osservazione dello stato di benessere, supporto nell'assunzione dei pasti e delle terapie prescritte, accompagnamento a visite o terapie.

### ■ A chi si rivolge

- Persone anziane non autosufficienti.
- Persone con disabilità motoria, psichica o sensoriale.
- Famiglie che necessitano di supporto domiciliare o in comunità.

### ■ Luogo di svolgimento del servizio

- Domicilio dell'utente.
- Strutture residenziali
- Contesti semiresidenziali (centri diurni, centri di aggregazione).

### ■ Orario di svolgimento

Concordato con la famiglia o l'ente inviante, in base al bisogno assistenziale: interventi continuativi, a turnazione, diurni o notturni.

### ■ Qualifica del personale impiegato

- **Operatori Socio-Sanitari (OSS)** con formazione regionale e riconoscimento ministeriale.

- **Addetti all'Assistenza di Base (ADB)**, in possesso di titoli e attestati previsti dalla normativa vigente.

- Supervisione garantita da **coordinatori educativi e socio-sanitari** della Cooperativa.

- **Periodo di attivazione:** Tutto l'anno.

### ■ Costi e modalità di accesso

- Accesso tramite **servizi sociali territoriali** o convenzioni con Aziende USL e Comuni.

- Possibilità di **attivazione privata**, con preventivi personalizzati in base al livello di assistenza richiesto.

## ■ Servizi per l'infanzia – Asilo Nido Cucciolo d'Oro (Follonica, Grosseto)

L'Asilo Nido *Cucciolo d'Oro*, gestito dalla Cooperativa Sociale Elfo, accoglie bambini da 0 a 36 mesi offrendo un ambiente sicuro, accogliente e stimolante. Il servizio risponde ai bisogni di cura, relazione e apprendimento della prima infanzia, promuovendo il benessere psico-fisico e lo sviluppo armonico del bambino.

L'approccio educativo si fonda sulla pedagogia attiva e sulla valorizzazione delle routine quotidiane (pasti, igiene, sonno) come momenti di apprendimento e di relazione. Gli spazi sono progettati per stimolare l'autonomia, la creatività e la socializzazione, in coerenza con le **Linee Pedagogiche per il Sistema Integrato 0-6 anni** (MIUR, 2021) e con il quadro normativo regionale toscano.

### Finalità educative

- Promuovere la **sicurezza affettiva** attraverso un rapporto educativo basato sull'ascolto e sull'attenzione individualizzata.
- Sostenere lo sviluppo delle **competenze senso-motorie, linguistiche e cognitive** attraverso esperienze ludiche e creative.
- Favorire la **socializzazione** e le prime forme di cooperazione con i pari.
- Stimolare progressivamente le **autonomie di base** (alimentazione, igiene, gioco libero, movimento).
- Coinvolgere attivamente le famiglie in un'ottica di co-educazione.

### ■ A chi si rivolge

Bambini da 0 ai 36 mesi.

### ■ Luogo di svolgimento

Follonica (Grosseto), sede accreditata *Cucciolo d'Oro*.

### ■ Orario di svolgimento

Dal lunedì al venerdì, secondo il calendario scolastico annuale. L'orario può essere modulato in base alle esigenze delle famiglie.

### ■ Personale e competenze

Educatori professionali specializzati nella prima infanzia, con formazione in pedagogia 0-6, psicomotricità, educazione sensoriale e inclusio-

ne. È previsto il supporto di ausiliari per i servizi generali e il coinvolgimento di specialisti esterni (psicologi, pedagogisti) per la supervisione educativa.

■ **Periodo di attivazione:** Il servizio è attivo da settembre a luglio.

### ■ Costi

Il servizio è attivabile con **iscrizione privata**, eventualmente integrata da convenzioni con il Comune di Follonica. I costi sono differenziati in base alla fascia oraria e alla tipologia di frequenza richiesta.

### ■ Modalità di accesso

L'accesso avviene tramite iscrizione diretta presso la Cooperativa Elfo o secondo le procedure definite dal Comune di Follonica per i posti convenzionati. **Il servizio aderisce alla convenzione della Regione Toscana "Nidi gratis"** entro le fasce di reddito previste dalla normativa.



## ■ Servizi per l'infanzia – Outdoor Education: L'erba Voglio (3-6 anni)

Il servizio di **Outdoor Education** proposto dalla Cooperativa Sociale Elfo è rivolto a bambini della fascia 3-6 anni e si fonda sui principi

della **Pedagogia del Bosco** e dell'educazione esperienziale all'aperto. L'ambiente naturale diventa lo spazio privilegiato per lo sviluppo globale del bambino, dove la relazione con la natura stimola curiosità, creatività, autonomia e capacità di cooperazione.

L'approccio si ispira ai modelli nord-europei delle *Forest School* e alle più recenti ricerche pedagogiche sull'apprendimento all'aperto (Louv, 2005; Knight, 2013), che evidenziano come l'esperienza diretta in natura rafforzi lo sviluppo cognitivo, motorio ed emotivo, riduca lo stress e promuova la resilienza nei bambini.

### ■ Finalità educative

■ Promuovere **autonomia, esplorazione e curiosità** attraverso attività libere e guidate all'aperto.

■ Sostenere lo sviluppo delle **abilità motorie e senso-motorie**, favorendo la coordinazione, l'equilibrio e la motricità fine.

■ Favorire la **relazione con i pari**, il rispetto delle regole e la capacità di cooperazione.

■ Educare alla **sostenibilità ambientale** e alla cura della natura, attraverso esperienze di osservazione, coltivazione e scoperta del territorio.

■ Rafforzare il **benessere psico-fisico** e la capacità di autoregolazione emotiva mediante attività immersive in contesti naturali.

### ■ A chi si rivolge

Bambini dai **3 ai 6 anni**.

### ■ Luogo di svolgimento

Attività educative realizzate in uno spazio naturale, in **Località Palazzi, Follonica (GR)**, con un giardino attrezzato ed altre aree verdi con presenza di animali da cortile e cavalli.

### ■ Orario di svolgimento

Il servizio si svolge dal lunedì al venerdì, con orari concordati con le famiglie, secondo il calendario scolastico. Le attività si tengono prevalentemente all'aperto, anche durante le diverse stagioni, con modalità che rispettano i ritmi e le esigenze dei bambini.

### ■ Personale e competenze

Educatori professionali con formazione specifica in Outdoor Education, Pedagogia del Bosco e metodologie esperienziali. L'équipe è supportata

da pedagogisti e psicologi per la supervisione e il monitoraggio dei percorsi educativi.

■ **Periodo di attivazione:** Il servizio è attivo da **settembre a giugno**.

### ■ Costi

Il servizio è attivabile tramite **iscrizione privata**, con preventivi personalizzati.

### ■ Modalità di accesso

L'accesso avviene tramite iscrizione diretta alla Cooperativa Elfo.



## ■ Centri Estivi Inclusivi

### Esperienze nel verde tra Firenze e la Costa Grossetana

Una proposta estiva immersa nella natura, rivolta a bambini e ragazzi fino ai 14 anni ed oltre, attivabile in due scenari suggestivi:

■ **Parco di Villa Ruspoli**, Firenze: una splendida cornice verde nel rione di Montughi, ricca di flora e spazi fruibili per giochi, laboratori e momenti di esplorazione. Ottima location per promuovere esperienze immersive nella natura e stimolare la curiosità e il movimento.

■ **Costa grossetana**: ambienti marini e naturali lungo la costa del Golfo di Follonica e presso i nostri spazi outdoor siti nelle campagne dell'omonimo Comune. I centri estivi si svolgono ogni anno e sono ideali per bambine e bambini che potranno confrontarsi con laboratori sensoriali, giochi di spiaggia e attività legate all'ambiente marino e di campagna. Un mix perfetto per accrescere consapevolezza ambientale ed il benessere fisico.

### ■ Destinatari e inclusività

Il servizio è rivolto a bambini e ragazzi fino a 14 anni, con forte attenzione all'inclusione di minori con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali. Prevede supporto educativo personalizzato per consentire la piena partecipazione secondo le capacità individuali.

### ■ Struttura del servizio

Turni settimanali, da giugno a settembre, con orario base 8:00-16:00 (soggetto a variazioni annuali)

Gruppi ridotti (6-8 partecipanti per operatore, max 15-20 per turno) per garantire attenzione mirata e ambiente accogliente.

### ■ Metodologia educativa

Approccio esperienziale e inclusivo, centrato sulle potenzialità individuali. Giochi cooperativi, esperienze pratiche come la cura dell'orto o il contatto con animali.

Attività volte a stimolare socializzazione, autonomia, espressione creativa, benessere fisico e consapevolezza ambientale.

### ■ Attività proposte

- Giochi cooperativi e tradizionali
- Laboratori creativi (arte, teatro, musica)
- Escursioni naturalistiche e tematizzazione ambientale
- Sport, movimento e creatività in libertà



■ Attività sensoriali e manipolative: orto, animali, materiali naturali riciclati e giochi di una volta

■ Attività specifiche in ambiente marino (Follonica-GR-): beach games, esplorazioni costiere, giochi di orientamento

### ■ Obiettivi formativi

■ **Inclusione sociale**: favorire la partecipazione attiva e il rispetto reciproco

■ **Autonomia e problem-solving**: promuovere la crescita personale attraverso contesti ludico-educativi con impegni graduali ed ostacoli cognitivi per stimolare memoria ed il ragionamento

■ **Educazione ambientale**: valorizzare la relazione con la natura, sia nell'entroterra fiorentino che in ambienti costieri

■ **Creatività e benessere**: sostenere l'espressione individuale e il benessere psicofisico tramite movimenti, laboratori e contatto con la natura

## ■ Servizio di interpretariato in lis

Dal 1998, la Cooperativa Elfo propone un servizio di interpretariato Lingua dei Segni Italiana/Italiano.

### ■ Il servizio di interpretariato costituisce:

■ Per l'utente sordo: una **garanzia** dei suoi **diritti all'informazione, all'accessibilità e alla partecipazione alla vita cittadina**. Questi diritti gli consentono la comprensione dei contenuti informativi di ogni natura e complessità, presupposto fondamentale per poter operare scelte con autonomia e consapevolezza e contribuire alla propria crescita personale.

■ Per gli enti pubblici e privati: il rispetto dei diritti della persona sorda, loro utente. Il servizio di interpretariato risponde ai valori di **massima riservatezza** per quanto riguarda le informazioni trattate durante gli incontri.

La formazione dei nostri operatori e i valori professionali condivisi dalla nostra cooperativa consentono di offrire **un servizio flessibile e personalizzato** ai nostri utenti.

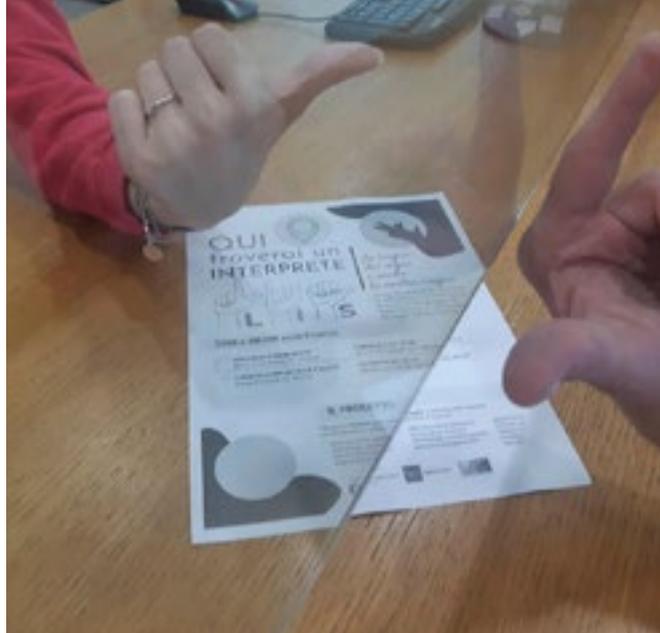
L'interprete in Lingua dei Segni a seconda dei casi, potrà ricorrere a varie metodologie spaziando da una traduzione formale di alto livello rivolta ad un pubblico competente (per esempio in occasione di una conferenza), a una mediazione linguistica con interventi di facilitazione dell'espressività e della comprensione nel caso in cui l'utente abbia difficoltà comunicative e culturali (per esempio in occasione di un incontro sanitario con una persona sorda straniera o una persona sorda con carenze cognitive).

Gli interventi di interpretariato possono svolgersi per **trattative private o interventi pubblici** (assemblee, conferenze, attività formative).

### ■ Sportelli LIS territoriali

La Cooperativa Elfo è attiva su gran parte **del territorio regionale toscano** attraverso una rete di **sportelli in LIS** presenti presso le principali **Aziende USL** della Toscana.

In partenariato con altri enti qualificati del Terzo Settore, questi sportelli garantiscono alle persone sorde la possibilità di **relazionarsi con strutture sanitarie ed ospedaliere** in condizioni di accessibilità, assicurando una comunicazione immediata ed efficace con medici, infermieri e operatori.



Questa attività rappresenta un **servizio pubblico essenziale**, volto a eliminare barriere comunicative e a favorire un rapporto diretto e sereno tra cittadini sordi e sistema sanitario.

### ■ I principali ambiti di intervento sono quindi:

- Scuole (incontri tra genitori sordi ed equipe scolastica)
- Università (accessibilità delle lezioni e prove di esame per gli studenti sordi)
- Servizi sociali e sanitari (incontri tra assistenti sociali o neuropsichiatri e utenti sordi adulti e minorenni)
- Ospedali e ambulatori (incontri tra medici e utenti sordi)
- Aziende private o pubbliche (incontri tra datore di lavoro e dipendente sordo, partecipazione del dipendente sordo a riunioni, assemblee sindacali o incontri formativi, accessibilità dei candidati sordi ai concorsi pubblici ....)
- Eventi pubblici (conferenze, convegni)

### ■ A chi si rivolge:

- Enti pubblici
- Enti privati
- Singolo individuo

■ **Luogo di svolgimento del servizio:** qualsiasi sede prevista dai richiedenti pubblici o privati del servizio.

■ **Orario di svolgimento:** il servizio si svolge tutti i giorni della settimana dalle ore 8.00 Alle ore 23.00.

■ **Qualifica del personale impiegato:** interprete di lingua dei segni italiana (lis) o assistente alla comunicazione per persone sordi.

■ **Mesi in cui e' attivo il servizio:** tutto l'anno.

■ **Costi:** si può ottenere gratuitamente un preventivo per e-mail o fax indicando i dettagli della richiesta.

I costi sono variabili a seconda degli ambiti di intervento, delle eventuali indennità di trasferta e soggiorno, dei giorni e degli orari di servizio richiesti. In caso di intervento pubblico, e a seconda della complessità dell'argomento e della durata, potrà essere necessaria la presenza di due interpreti in contemporanea, che si daranno il cambio ogni mezz'ora.

■ **Modalita' di accesso:** si può accedere al servizio di interpretariato:

■ Tramite stipula di convenzioni, predisposizioni di specifiche determinate o lettere di patti e condizioni per gli Enti pubblici e privati.

■ Direttamente e privatamente per il singolo individuo.

La richiesta del servizio di interpretariato deve essere mandata per e-mail o per fax con un anticipo minimo di una settimana rispetto alla data del servizio affinché sia garantita l'assegnazione di un interprete/assistente alla comunicazione.

■ **La richiesta deve comprendere le seguenti informazioni:**

■ Giorno dell'intervento, orario e durata;

■ Indirizzo esatto della sede dove si deve svolgere l'intervento;

■ Nome e recapiti telefonici del richiedente e (in caso di prima richiesta), codice fiscale e dati anagrafici completi;

■ Natura dell'intervento (trattativa o evento pubblico) con relativi dettagli necessari al buon svolgimento del servizio.

L'eventuale cancellazione della richiesta dovrà essere comunicata con un anticipo minimo di 24 ore lavorative, in caso contrario il servizio verrà fatturato ugualmente.

Le richieste pervenute con meno di una settimana di anticipo o le richieste urgenti sono ugualmente accolte e generalmente soddisfatte nella misura del possibile anche se con minore indice di garanzia.



## Altri servizi

La cooperativa Elfo progetta e realizza altri servizi e prodotti che hanno per scopo di **rafforzare le azioni e la qualità dei suoi vari servizi** scolastici ed extrascolastici, aumentando le opportunità formative, informative e integrative non solo per tutti gli utenti, ma anche per gli operatori.

Tali iniziative vengono svolte all'interno delle scuole, presso le nostre sedi o presso altre strutture sul territorio in partenariato con vari Enti pubblici, associazioni e cooperative.

### ■ Formazione, supervisione, consulenza psicologica

#### ■ Per gli utenti e le loro famiglie:

- Attività di diagnosi funzionale psicologica per il bambino e l'adulto sordo
- Attività di sostegno psicologico in Lingua dei Segni Italiana (LIS)
- Counseling per famiglie e incontri a tema per genitori di bambini e ragazzi sordi
- Corsi di Lingua dei Segni Italiana (LIS) per familiari di bambini e ragazzi sordi
- Percorsi formativi finalizzati all'inserimento lavorativo di soggetti sordi
- Corsi di italiano L2 applicato alla vita sociale e lavorativa per adulti sordi

#### ■ Per gli operatori interni ed esterni:

- Attività di supervisione psicologica di gruppo e prevenzione del burn out per educatori
- Attività di monitoraggio all'interno di servizi esterni di assistenza alla comunicazione per sordi e all'autonomia per ciechi/ipovedenti
- Corsi di formazione in Lingua dei Segni Italiana rivolti agli operatori scolastici e sociosanitari
- Corsi di aggiornamento teorico-pratici per insegnanti e operatori scolastici sulle tematiche della sordità e della Lingua dei Segni



### ■ Laboratori didattici e artistici, animazione, eventi culturali

#### ■ Per l'infanzia:

- Laboratorio "Le mani raccontano": laboratorio di favole in mimica e lingua dei segni.
- Laboratorio tattile
- Incontri ludico-ricreativi per bambini, ragazzi, giovani disabili visivi e le loro famiglie
- Incontri ludico-ricreativi per bambini, ragazzi, giovani sordi e le loro famiglie
- Corso di lingua dei segni italiana per alunni udenti
- Laboratori vari peer bambini con disabilità

#### ■ Per i giovani e gli adulti:

- Eventi culturali sotto il segno dell'integrazione e del *Design for All* presso il Circolo ARCI La Pietra a Firenze",

### ■ Produzione di materiali didattico educativi

La Cooperativa Sociale Elfo promuove l'accesso alla cultura e all'informazione per persone con disabilità visiva e uditiva attraverso la **produzione di materiali didatticoeducativi accessibili**.

Il servizio è rivolto alla cittadinanza, alle istituzioni scolastiche, agli enti



locali e alla comunità nel suo complesso, con lo scopo di **abbattere le barriere comunicative** e favorire una reale inclusività culturale e formativa.

#### ■ **Ambiti di intervento**

#### ■ **Materiali per persone cieche o ipovedenti**

- Produzione di brochure, pubblicazioni, libri e presentazioni in **Braille**.
- Realizzazione di **libri tattili**, pensati per bambini e giovani con disabilità visiva.
- Fornitura di **ausili ottici tecnologici** (ingranditori, proiettori), con assistenza tiflodidattica qualificata

#### ■ **Materiali per la comunità sorda**

- Distribuzione del **Dizionario LIS** scritto da Manuela Epifano.
- Produzione di **contenuti multimediali** (video, fumetti) finalizzati a promuovere il dialogo e l'inclusione tra persone sorde e udenti

#### ■ **Obiettivi del servizio**

- Favorire l'**autonomia nella lettura e nell'apprendimento** attraverso strumenti tattili e visivi.
- **Supportare l'accessibilità culturale** per utenti con disabilità visive e uditive.
- Integrare la **cultura visiva e tattile** nella didattica e nella comunicazione pubblica.
- Collaborare con scuole, enti pubblici e istituzioni per diffondere modelli di accessibilità inclusive

#### ■ **Modalità operative**

- **Produzione su richiesta** di materiali accessibili in Braille e contenuti

multimediali LIS.

- Allestimento di eventi culturali tematici, come presentazioni o esposizioni, anche presso il **Circolo ARCI La Pietra** a Firenze.
- Possibilità di collaborare con enti e organizzazioni impegnati nella promozione dell'accessibilità didattica.

#### ■ **Destinatari**

- Persone con disabilità sensoriali.
- Scuole, enti pubblici, comunità locali e associazioni culturali.

#### ■ **Attivazione del servizio**

Su **richiesta diretta**, contattando la Cooperativa tramite e-mail ([info@cooperativaelfo.it](mailto:info@cooperativaelfo.it)) o attraverso una **video call** per definire modalità e dettagli. Si valutano anche collaborazioni con realtà esterne per la produzione di contenuti specifici

## ■ **Pubblicazioni, partecipazione e organizzazione di conferenze e progetti europei**

Riteniamo che il costante aggiornamento, la riflessione sulla nostra pratica e lo scambio di prassi professionali con i nostri omologhi (logopedisti, psicologi, sociologi, educatori, assistenti alla comunicazione o interpreti di Lingue dei Segni), specializzati nel campo della sordità sul territorio nazionale e internazionale, sia fondamentale alla crescita della nostra esperienza.

## ■ English presentation

### ■ who We Are

Elfo Social Cooperative (founded in 1998, Florence - Italy) is a type A + B non-profit cooperative, *recognized as a regional reference point for educational, social, and labor inclusion services* for deaf, blind, deafblind people, persons on the autism spectrum, and individuals with intellectual or complex disabilities.

### ■ What We Do

■ Inclusive educational services in schools and communities (communication and autonomy assistance, special education support).

■ Social and work inclusion projects (training, workshops, supported employment, community empowerment).

■ Services for early childhood (nursery, outdoor education).

■ Research, training, and European projects on accessibility, inclusion, and disability rights.

■ Innovative projects: inclusive communication office, VR/AR laboratories, social restaurant managed by autistic young adults, inclusive cultural events.

### ■ Why our services make a difference

■ **Personalization:** Every project is tailored to the specific needs of the individual, involving families and communities in a shared process.

■ **Co-Design:** We collaborate with institutions, schools, universities, and associations to create integrated and innovative solutions.

■ **Multidisciplinary Approach:** Our teams include experts in sensory, cognitive, and relational disabilities, tackling every challenge with competence and passion.

■ **Innovation:** We experiment with new tools and technologies, such as braille apps and augmented reality for LIS and cognitive impairments, making our interventions more effective and accessible. The use of advanced technologies also distinguishes us from other actors in the social services sector.

■ **Concrete Inclusion:** We don't just talk about inclusion; we make it

happen through interventions that combine education, autonomy, and active participation in social life.

### ■ What guides us

We are inspired by universal values that shape every action we take:

■ **Dignity:** Everyone deserves to live a full, free, and respected life.

■ **Inclusion:** A society where everyone has a place and a role.

■ **Innovation:** Constantly seeking new tools to improve lives.

■ **Solidarity:** Building lasting relationships within communities.

■ **Empathy:** Listening deeply to provide tailored interventions.

### ■ Our Mission

We promote autonomy, equal opportunities, and social participation by integrating scientific evidence, person-centred approaches, and co-design with public institutions and local communities.

### ■ International Collaboration

Elfo is open to international partnerships and EU collaborations in the fields of inclusion, disability rights, assistive technologies, and community empowerment. We are ready to exchange good practices, join European projects, and co-develop innovative models for education, work, and independent living.

## Fattori e standard di qualità

Al fine di conseguire la soddisfazione del cliente ed il miglioramento continuo delle proprie prestazioni in termini di efficacia e di efficienza, la Cooperativa ELFO si impegna ad attuare una Politica per la Qualità attraverso la certificazione **Uni En Iso 9001 – 2015**.

Per garantire tali obiettivi la cooperativa si impone l'attuazione di vari fattori e standard di qualità:

- una attività continua di sensibilizzazione e di addestramento di tutti i propri collaboratori a conformarsi ai requisiti del Sistema Qualità (riunioni mensili, comunicazioni interne, relazioni mensili, segnalazione di non conformità);
- La continua attività di formazione del personale dell'organizzazione per garantire elevati standard qualitativi nell'erogazione dei servizi;
- Il rispetto di tutte le norme nazionali e sovranazionali in materia di lavoro e di diritti dei lavoratori, in particolare la Cooperativa assicura il proprio impegno in materia di Responsabilità Sociale attraverso l'applicazione di principi etici ed il progressivo miglioramento delle condizioni di lavoro;
- L'impiego della documentazione del Sistema Qualità per documentare ogni attività svolta, al fine di valutarne la conformità alle specifiche e di permettere il miglioramento a vantaggio della soddisfazione del Cliente e dei nostri stakeholder interni (i soci) ed esterni (gli utenti e i committenti);
- L'impiego di un adeguato sistema di autocontrollo, e di un monitoraggio periodico, che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami annuali;
- La redazione di un Piano di Miglioramento, emesso in occasione del Riesame della Direzione, che illustri le modalità e le responsabilità relative al raggiungimento degli obiettivi per ogni processo definito.
- Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità che percepiscono i cittadini fruitori dei servizi e gli enti committenti la cooperativa Elfo svolge annualmente indagini attraverso questionari di gradimento.
- La valutazione sistematica dei reclami, dei suggerimenti e dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita, permettono alla Cooperativa di individuare obiettivi di miglioramento che saranno poi definiti, discussi e diffusi in sede di pianificazione annuale tenendo conto delle risorse economiche, tecniche ed organizzative disponibili.

## Tutela e reclami

La cooperativa Elfo garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente e/o utente, attraverso la possibilità di sporgere reclami sui dis-servizi eventualmente insorti; riteniamo infatti che fornire la possibilità di esprimere giudizi sui servizi erogati sia un elemento altamente qualificante.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e per comprendere meglio i problemi esistenti e per poter prevedere i possibili miglioramenti del servizio gestito.

I reclami possono essere presentati per via telefonica o fax al n°: **055 6505327**, per e-mail all'indirizzo: [info@coopeativaelfo.it](mailto:info@coopeativaelfo.it), con lettera scritta indirizzata a: **Cooperativa Elfo, via di Novoli 67 - 50127 Firenze**, o in maniera verbale ai responsabili del servizio o coordinatori di area.

Chi raccoglie il reclamo lo trascriverà su un apposito modulo, inserito all'interno del sistema qualità dove descriverà il contenuto del reclamo, la data di rilevazione ed il nominativo della persona che ha sollevato l'eccezione.

Il responsabile del servizio, che avrà il compito effettivo di gestire il reclamo, metterà in atto le iniziative ritenute più opportune, confrontandosi con tutti gli stakeholders coinvolti. La soluzione del reclamo sarà comunicata al cliente con gli strumenti ritenuti idonei al singolo caso. I tempi massimi di gestione del reclamo non superano gli 8 giorni lavorativi, così come è scritto nella procedura del sistema qualità della cooperativa Elfo.



## Validità della carta dei servizi

Questo documento ha validità fino a nuova revisione. Potrà subire comunque aggiornamenti motivati e necessari qualora le condizioni di erogazione del servizio, le caratteristiche dei fruitori ed altre cause lo rendano necessario. **La Cooperativa si impegna ad effettuare una revisione periodica della Carta dei Servizi.**

Firenze, settembre 2025

Il direttore

*Marco Muratori*

### Contatti

**ELFO – Onlus – Società Cooperativa Sociale**

■ **Sede Legale:** Via di Montughi 69 – 50139 FIRENZE

■ **Sede Operativa:** Via di Novoli 67- 50127 Firenze

■ **Informazioni:** Presidente: Maria Chiara Sansoni

■ **C. F. e P.IVA:** 04902970484

■ **Tel./Fax:** 055 – 6505327

■ **Cell.:** 339 – 5437488

■ **R.E.A.** FI500460 – **Albo Cooperative** n° A103140

■ **[www.cooperativaelfo.it](http://www.cooperativaelfo.it)**

■ **[info@cooperativaelfo.it](mailto:info@cooperativaelfo.it)**





Ad ogni persona  
secondo i propri  
bisogni e desideri  
Per lo sviluppo  
di ogni singola  
potenzialità





**ELFO – Onlus – Società Cooperativa Sociale**

**Sede Legale:** Via di Montughi 69 – 50139 FIRENZE

**Sede Operativa:** Via di Novoli 67- 50127 Firenze

**Informazioni:** Presidente: Maria Chiara Sansoni

**C. F. e P.IVA:** 04902970484

**Tel./Fax:** 055 - 6505327

**Cell.:** 339 - 5437488