

**COOPERATIVA SOCIALE IL CARRO**

**Carta dei Servizi  
Appartamento di vita autonoma**

*La Vela*

## Presentazione della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento principale di conoscenza e informazione che la cooperativa sociale Il Carro fornisce per la presentazione del servizio di microcomunità La Vela.

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

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

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

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

## Chi siamo

La Cooperativa sociale Il Carro è situata in via Vittime di Nassiriya a Paullo. La cooperativa nasce nel 1988 dall’incontro di un gruppo di ragazzi della Parrocchia che scelgono di dedicare il proprio tempo libero a giovani disabili della zona. Col tempo gli sporadici incontri si strutturano e, oltre a creare momenti di aggregazione nei fine settimana, emerge la necessità di rispondere a nuovi bisogni come l’occupazione quotidiana del proprio tempo e il lavoro. Il piccolo gruppo di amici si configura quindi come una cooperativa sociale di tipo B, che si pone come obiettivo quello di leggere i bisogni del proprio territorio, riconoscendo e ascoltando le necessità di soggetti svantaggiati.

Il Carro, attraverso i propri servizi, si fa carico della persona nella sua globalità, offrendo sia un’esperienza lavorativa che educativa.

Attualmente la cooperativa offre lavoro a 54 persone, di cui 15 appartenenti a categorie svantaggiate. A sostegno delle attività è presente un numeroso gruppo di volontari che partecipa attivamente alla vita della cooperativa.

Nel 2010 la cooperativa si configura anche di tipo A, in modo da poter fornire servizi educativi e assistenziali che possano soddisfare i bisogni di crescita ed emancipazione dei propri ospiti.

Nel 2011 nasce la Comunità Alloggio La Nave, a Paullo, che oggi ospita 7 ospiti con disabilità psico-motoria di grado medio.

Nel 2013 è stato inaugurato il Centro Diurno sperimentale Lavorabile, a Paullo, destinato alla formazione occupazionale di disabili psico-motori.

Nel 2015 è stato avviato il Servizio Formazione Autonomie Lavorabile, a Milano presso la sede di via del Conservatorio.

## Mission e finalità

L'esperienza educativa maturata nei 6 anni successivi all'apertura della Comunità Alloggio La Nave, hanno permesso di mettere a punto un metodo di lavoro e una professionalità che oggi hanno spinto la cooperativa ad impegnarsi nell'apertura di un nuovo servizio.

La Vela è un progetto di vita autonoma rivolto a ragazzi disabili che abbiano maturato il desiderio di indipendenza e crescita personale e che ambiscano alla costruzione di un'identità adulta. Il progetto è destinato ai ragazzi disabili e alle loro famiglie, nello spirito del *decreto di legge Dopo di Noi del 16 giugno 2016 "volto a favorire il benessere, la piena inclusione sociale e l'autonomia delle persone con disabilità"*.

La centralità della persona e il riconoscimento della propria individualità, sono i fondamenti del progetto di vita degli ospiti all'interno della Vela.

I principi ispiratori che hanno portato la cooperativa a scegliere di fornire un nuovo servizio residenziale sono:

- Farsi carico della persona e dei bisogni di cui è portatrice
- Favorire la crescita individuale
- Garantire un progetto di accoglienza e autonomia

La finalità della Vela è quella di favorire un'esperienza di vita autonoma e di emancipazione familiare all'interno di un progetto di convivenza con altre persone che abbiano maturato lo stesso desiderio.

Lo scopo del progetto è quello di creare un ambiente di vita stimolante e gratificante, dove i ragazzi disabili coinvolti, costruiranno insieme il proprio futuro con consapevolezza e serenità, diventando attori della propria vita e realizzando le proprie aspettative e i propri desideri.

Il progetto La Vela ha lo scopo di rispondere ad un duplice bisogno: garantire un futuro di crescita, autonomia e benessere ai ragazzi disabili e assicurare ai genitori l'accoglienza dei propri figli in un ambiente dove si possano sentire amati, accuditi e rispettati.

Le finalità del servizio mirano a garantire un miglioramento globale della vita degli ospiti, grazie all'intervento congiunto di più professionalità, attivando interventi educativi, assistenziali, socializzanti e di integrazione sociale con la comunità locale.

## Diritti e doveri degli ospiti e delle loro famiglie

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

## La struttura

La microcomunità La Vela è una struttura residenziale aperta 365 giorni all'anno, 24 ore su 24, che può ospitare un massimo di 5 utenti.

L'appartamento si trova all'interno di un condominio a Paullo, in un reale spirito di integrazione sociale, e rispetta le normative in materia di abbattimento di barriere architettoniche.

Gli spazi, distribuiti su 120 mq di superficie, prevedono:

- 3 camere da letto, di cui due doppie e una singola
- 2 bagni
- zona lavanderia
- un'ampia cucina
- zona living open space

L'appartamento è situato in una zona del paese ampiamente fornita dai servizi: è presente un supermercato a poche centinaia di metri; strutture sportive e prossimità dei trasporti pubblici. La Vela dista circa un km e mezzo dalla sede centrale del Carro, risultando pertanto facilmente raggiungibile a piedi.

## Offerta educativa

L'obiettivo della microcomunità La Vela è quello di favorire un'esperienza di vita autonoma e di emancipazione familiare all'interno di un progetto di convivenza con altre persone che abbiano maturato lo stesso desiderio.

Il servizio è gestito e coordinato da un'equipe educativa, che prevede una copertura educativa di 40/60 ore settimanali. A completamento dell'offerta è presente un ausiliario a supporto delle attività quotidiane di pulizia e riordino degli ambienti.

Il servizio di microcomunità, a differenza della classica Comunità Alloggio, non prevede la presenza notturna del personale, e l'educatore è previsto solo in alcuni specifici momenti della giornata. Lo scopo è infatti quello di garantire una reale esperienza di vita autonoma e di serena convivenza con un gruppo di compagni con i medesimi desideri e bisogni.

La progettazione educativa si fonda sul concetto di "casa": siamo lontani dalle logiche dell'istituzionalizzazione, dove le persone disabili venivano accolte e omologate a precise organizzazioni e protocolli, funzionali principalmente all'economia della struttura.

In una casa, così come prevede l'offerta educativa della Vela, ognuno costruisce la propria presenza e quindi la propria vita, secondo le proprie ambizioni, possibilità e risorse personali.

La Vela è un ambiente di vita protetto all'interno del quale viene promosso lo sviluppo delle autonomie, garantendo cura educativa e assistenza attraverso il personale impiegato.

Lo scopo dell'intervento educativo è quello di garantire il raggiungimento del benessere psico-fisico e il miglioramento della qualità della vita degli ospiti.

Lo strumento educativo utile al raggiungimento degli obiettivi è il PEI (Progetto Educativo Individualizzato). Il PEI prende in esame le tre aree che caratterizzano lo sviluppo della persona: **biologica, psicologica e sociale**. L'osservazione e l'analisi di questi aspetti permettono la stesura di un progetto educativo che rappresenti e rispetti le caratteristiche individuali della persona, mettendo in luce le risorse e potenzialità, accogliendo i limiti senza che questi diventino impedimento al processo di crescita e al raggiungimento del proprio benessere.

Il progetto educativo risulta essere una chiara fotografia dell'ospite, il cui obiettivo è quello di garantire un percorso che porti alla costruzione di un'identità adulta: l'utente, coinvolto in prima persona nel proprio percorso di vita, intraprenderà un progetto mirato allo sviluppo delle autonomie proprie dell'adulthood.

L'ospite verrà accompagnato a conoscere e riconoscere le proprie potenzialità e i propri limiti, intraprendendo un cammino nel rispetto delle proprie attitudini e aspettative di vita.

Le aree di intervento risultano pertanto:

- ✓ Autonomie personali e cura di sé
- ✓ Capacità relazionali, sociali, affettive
- ✓ Competenze cognitive
- ✓ Competenze psicologiche
- ✓ Abilità operative e lavorative

Il PEI viene redatto almeno dopo i primi tre mesi dall'inserimento, dopo un'attenta osservazione e conoscenza dell'ospite, grazie alla condivisione della quotidianità e delle attività educative e socializzanti.

La verifica e revisione del PEI avviene una volta all'anno, prendendo in esame tutte le aree e valutando il raggiungimento degli obiettivi o la necessità di modificarli piuttosto che mantenerli invariati.

### **Organizzazione del servizio**

La vita all'interno dell'appartamento La Vela è scandita dai classici ritmi della vita quotidiana di qualunque famiglia.

Durante la settimana, dal lunedì al venerdì, gli ospiti seguono un personale calendario di attività che prevede specifici impegni per ciascuno tra i quali: impegni lavorativi sul territorio; frequentazione di centri diurni; partecipazione ai laboratori occupazionali presso la sede della cooperativa Il Carro. Sono inoltre previste attività sportive, culturali, e animative, individuali o di gruppo.

Durante la settimana gli ospiti parteciperanno attivamente alle attività domestiche, parte integrante del progetto educativo, con lo scopo di accrescere le proprie abilità e autonomie, necessarie a garantire una reale vita indipendente.

Nei week end vengono garantiti momenti di socializzazione autonoma, in appartamento o fuori, rientri in famiglia e momenti di aggregazione comunitari, coordinati dal personale educativo.

Giornata Tipo	
6.30-7.30	- Risveglio - Cura dell'igiene personale - Riordino della propria camera
7.30-8.00	- Prima colazione
8.00-12.00	- Attività interne o esterne come previste dal PEI
12.00-14.00	- Pranzo interno o esterno
14.00-16.30	- Attività interne o esterne come previste dal PEI
16.30-18.00	- Rientro di tutti gli ospiti in appartamento - Attività relative alla gestione della casa: spesa; piccole commissioni; pulizie
18.00-19.00	- Cura dell'igiene personale
19.00-19.30	- Preparazione della cena
19.30-20.30	- Cena
20.30-22.00	- Riordino della cucina e degli ambienti - Tempo libero individuale e relax - Igiene personale
22.00-6.30	- Riposo notturno (non è prevista la presenza del personale educativo)

### Valutazione del servizio e indicatori di qualità

L'indicatore primo per la valutazione del soddisfacimento dell'ospite, è la condizione di **benessere** raggiunto grazie agli interventi educativi e assistenziali proposti.

La persona è al centro del proprio progetto di vita e, attraverso il continuo ascolto dei bisogni da parte dell'equipe, l'offerta si modifica accompagnando l'ospite nel proprio percorso di crescita.

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

- **Questionario di gradimento per l'ospite, per le famiglie**, o Ente inviante in caso di assenza di quest'ultima (customer satisfaction)
- **Questionario di gradimento degli operatori** (job satisfaction)

### Rilevazione e gestione dei reclami

Attraverso la segnalazione di reclami da parte degli ospiti e delle famiglie, il coordinatore ha la possibilità di monitorare e valutare l'andamento del servizio, al fine di migliorare la qualità dell'offerta, rendendola sempre più rispondente ai bisogni dell'utenza.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso la compilazione del modulo "Gestione del reclamo", allegato alla Carta dei Servizi, direttamente al coordinatore, che provvederà a valutarne il contenuto e a dare risposta all'esposto. La risposta al reclamo potrà assumere forme differenti:

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

## L'Equipe

L'Equipe prevede la presenza di diverse tipologie di professionisti che si coordinano per garantire il raggiungimento degli obiettivi del PEI:

- **Coordinatore responsabile del servizio:** gestione dell'equipe educativa; gestione rapporti con i servizi (Comuni, Asl, Enti); supervisione del funzionamento del servizio; supervisione attività educative e assistenziali e della programmazione; supervisione del PEI; colloqui periodici di supervisione con gli utenti; colloqui di aggiornamento e supervisione con gli operatori; colloqui periodici con le famiglie; gestione aspetti amministrativi interni; valutazione inserimenti e dimissioni ospiti; gestione materiale anamnestico e sanitario degli ospiti; gestione dei rapporti con le famiglie; organizzazione momenti di formazione dell'equipe;
- **Educatore professionale:** stesura del PEI e verifica; progettazione e conduzione delle attività educative; supporto educativo alla gestione della casa e coordinamento attività domestiche; supervisione della cura e igiene personale degli ospiti; supervisione all'assunzione delle terapie farmacologiche; colloqui individuali con gli utenti; aggiornamento diario personale utenti; colloqui con le famiglie; aggiornamento quotidiano del diario di bordo della comunità; accompagnamento alle visite mediche degli utenti;
- **Personale ausiliario:** supporto alle attività di pulizia e riordino degli ambienti;
- **Psicologo:** supervisione dell'Equipe; supervisione agli ospiti; supervisione ai nuovi ingressi;
- **Volontari:** supporto alle attività educative, socializzanti e di animazione del tempo libero; partecipazione alle vacanze organizzate per gli ospiti;

La presenza del personale educativo e di supporto, è prevista per 60 ore a settimana, suddivise su turnazioni diurne in funzione delle necessità del servizio e dell'organizzazione delle attività. Non è prevista la presenza notturna degli operatori.

Tutto il personale impiegato presso la Comunità Alloggio è in possesso del titolo di studio o dell'esperienza professionale equipollente alla preparazione accademica. Gli operatori sono coinvolti in un percorso di supervisione, tenuto da una psicoterapeuta esterna, a sostegno delle dinamiche d'Equipe e della relazione con gli utenti. La cooperativa fornisce inoltre continui aggiornamenti attraverso la formazione permanente, in sede con professionisti esterni o avvalendosi di corsi organizzati da Enti pubblici.

## L'utenza

La Vela rivolta a persone con disabilità psico-motoria di grado lieve, che abbiano sufficienti risorse personali da consentirgli l'acquisizione di capacità e abilità utili alla vita indipendente. La comunità è aperta all'accoglienza di persone disabili adulte di ambo i sessi, tra i 18 e i 65 anni, per 365 giorni all'anno 24 ore su 24.

Gli inserimenti avvengono con gradualità e nel pieno rispetto dei tempi degli ospiti e delle loro famiglie. Ogni inserimento è calibrato secondo i bisogni e le richieste individuali e può configurarsi

attraverso iniziali week-end di sollievo o una frequenza infrasettimanale con rientri in famiglia il sabato e la domenica.

Gli ospiti mantengono, quando possibile, i legami con la famiglia grazie a periodici rientri a casa, concordati con gli operatori del servizio.

Durante il periodo estivo l'ospite ha la possibilità di scegliere, in accordo con l'Equipe educativa, se passare un periodo di vacanza con i propri famigliari piuttosto che un soggiorno organizzato dagli operatori della Comunità.

### **Modalità di accesso al servizio**

Gli inserimenti degli ospiti all'interno della struttura avvengono attraverso la richiesta ufficiale da parte della famiglia ai Servizi Sociali del Comune di residenza. Le famiglie possono contattare direttamente la Comunità Alloggio per avere le informazioni preliminari e rivolgersi successivamente ai Servizi Sociali per avviare le pratiche di inserimento.

A questa prima segnalazione seguono una serie di incontri che mirano alla conoscenza dell'ospite. Gli incontri coinvolgono la famiglia, il coordinatore responsabile della Comunità, gli educatori e l'Assistente sociale di riferimento. Gli incontri hanno l'obiettivo di fornire alla famiglia e all'Ente inviante, tutte le informazioni sulla proposta educativa e residenziale, nonché valutare l'idoneità dell'utente al servizio offerto.

Se gli incontri e la valutazione preliminare hanno esito positivo, si procede con l'inserimento attraverso un periodo di prova e di osservazione dell'ospite pari a due mesi di permanenza in struttura. Al termine del periodo di prova l'Equipe esprimerà la propria valutazione di idoneità all'inserimento o di non adeguatezza.

La Comunità Alloggio propone diverse tipologie di percorsi educativi e assistenziali:

All'atto dell'inserimento dovrà essere presentata la seguente documentazione:

<b>Documentazione richiesta</b>
- Carta d'identità
- Codice fiscale
- Tessera sanitaria
- Tessera di esenzione ticket
- Certificazione vaccinale
- Certificato medico che attesti che l'immunità da malattie infettive
- Certificazione di diagnosi e attestazione invalidità
- Stato di famiglia
- Documentazione sanitaria (cartelle cliniche, referti)
- Documentazione anamnestica relativa a strutture frequentate (Cdd,Cse,Sfa)
- Relazioni rilasciate da specialisti (psichiatriche, psicologiche, neurologi)
- Decreto di nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno
- Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati personali
- Recapiti telefonici utili

## Dimissioni

La richiesta di dimissioni dal servizio può essere richiesta dall'Ente inviante piuttosto che dai famigliari che dallo stesso ente gestore. Precedono l'atto di dimissione, uno o più colloqui di valutazione tra le parti coinvolte sulle motivazioni che portano alla scelta di dimissione.

L'equipe della Vela rilascerà una relazione conclusiva sul percorso educativo intrapreso dall'ospite durante la frequenza del servizio e si renderà disponibile a seguire, se richiesto e se valutato come necessario, l'eventuale inserimento dell'ospite nella nuova soluzione residenziale.

Le dimissioni dal servizio possono essere richieste da parte dell'equipe per le seguenti motivazioni: insorgenza di gravi disturbi del comportamento; manifestazioni di continui episodi di aggressività fisica o verbale, tali da inficiare la civile convivenza nel gruppo e arrecare danno agli altri utenti accolti; mancanza di condivisione degli obiettivi del servizio da parte della famiglia o dell'ente inviante, tali da minare il rapporto di fiducia con l'equipe educativa; insorgenza di aggravamento della condizione di handicap tale da non consentire la vita indipendente e richiedente la necessità di assistenza continua diurna e notturna.

## Retta e prestazioni fornite

L'inserimento nella comunità è subordinato alla stipula di una convenzione, o di un contratto di ingresso, tra la cooperativa Il Carro e il Comune di provenienza dell'ospite, su base annuale. Il contratto d'ingresso può essere anche stipulato in forma privata dalla famiglia richiedente con la formula di "Solvenza privata".

All'interno della convenzione o del contratto vengono indicate le modalità e la durata dell'inserimento, le linee educative, gli obiettivi del progetto di inserimento e l'ammontare della retta.

La retta giornaliera è pari a **55 euro più I.V.A al 5%** per inserimenti a tempo pieno.

Il pagamento della retta è a carico dell'ente inviante che, secondo gli accordi preventivi in fase di inserimento, può richiedere un contributo all'ospite o alla famiglia. Nella formula di "Solvenza privata", l'ammontare della retta è a totale carico della famiglia.

È esclusa dalla retta la frequentazione da parte dell'ospite di strutture esterne alla cooperativa Il Carro, quali CDD, CSE, SFA o associazioni che prevedono un costo aggiuntivo a tutto ciò che non è previsto nella tabella in allegato. In questo caso la Comunità Alloggio e l'Ente inviante sceglieranno in accordo, le modalità di frequentazione di eventuali centri esterni.

Cosa comprende la retta	Cosa non comprende la retta
<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Vitto e alloggio</li><li>➤ Presa in carico educativa e assistenziale 365 giorni all'anno</li><li>➤ Attività educative diurne presso la sede della cooperativa Il Carro</li><li>➤ Esperienze di tirocinio lavorativo fornite dalla cooperativa Il Carro</li><li>➤ Attività di animazione del tempo libero</li><li>➤ Supervisione con lo psicologo della struttura</li><li>➤ Supporto nella gestione delle risorse economiche dell'ospite: pensione, redditi da lavoro, risparmi</li><li>➤ Partecipazione a gite e vacanze organizzate dalla Comunità</li><li>➤ Frequentazione delle attività organizzate dall'associazione di volontariato Il Carro</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Vestiario</li><li>➤ Acquisti personali</li><li>➤ Attività sportive individuali</li><li>➤ Spese sanitarie (esami diagnostici, visite specialistiche, acquisto farmaci)</li><li>➤ Riabilitazione motoria</li><li>➤ Acquisto ausili o protesi</li><li>➤ Frequentazione centri diurni esterni</li><li>➤ Vacanze organizzate da associazioni esterne</li></ul>

## Contatti e Informazioni

Per tutte le informazioni relative alla Microcomunità La Vela e per visite alla struttura, contattare:

### **Il Carro**

Cooperativa Sociale  
Via Vittime di Nassiriya, 3  
20067 Paullo, MI

### **Segreteria**

02.90.63.20.32

### **Coordinatore La Vela**

3478042662

### **Fax**

02.90.63.80.66

### **Email**

[greta.montemaggi@coopilcarro.it](mailto:greta.montemaggi@coopilcarro.it)

### **Sito internet**

[www.coopilcarro.it](http://www.coopilcarro.it)