

CASA AMICA RESIDENZIALE

CASA AMICA.

GRUPPI APPARTAMENTO IN UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALE

PER IL DOPO DI NOI E LA VITA INDIPENDENTE

A FAVORE DI

PERSONE CON DISABILITA' E FRAGILITA'

Servizio sperimentale Art. 13 LR 3/2008 e

decreto regionale N° 1254 DEL 15/02/2010 allegato A titolo 1 art. 1.3

Verbale di deliberazione della Giunta Comunale di Somma Lombardo n° 163/2024

CARTA DEL SERVIZIO

I^a stesura
anno 2025

Progetto 98 cooperativa sociale

Sede legale: Viale Vittorio Veneto,1 – Gallarate (Va) 21013

Sede Amministrativa Via Antonio Pozzi, 3 – 21052 Busto Arsizio (Va)

Tel 0331.650955 – fax 0331.677480 e-mail info@progetto98.it

C.F. e P.IVA 02468160128 - CU M5UXCR1

Albo regionale Società Cooperative n° A 126904 del 24/03/2005 –

Sezione Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto - Categoria Cooperative Sociali

Sommario

1.	Introduzione alla Carta dei Servizi.....	3
2.	Missione.....	4
3.	Principi ispiratori e diritti.....	4
4.	Unità d'offerta.....	5
5.	Riferimenti normativi.....	6
6.	Modalità di erogazione dei servizi e fruizione della struttura.....	7
7.	Soluzioni abitative.....	7
8.	Modalità di attivazione del servizio.....	8
9.	Organizzazione.....	9
10.	Costi delle prestazioni.....	9
11.	Servizi.....	9
12.	Standard qualitativi.....	12
13.	Misure a tutela dei cittadini utenti e gestione dei reclami.....	14

1. Introduzione alla Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento a favore:

- del cittadino e degli enti territoriali: per una migliore conoscenza delle offerte e per una trasparente verifica della qualità del servizio proposto;
- della Cooperativa: in quanto stimolo e riferimento costante alla verifica della rispondenza tra la domanda e l'offerta, del grado di soddisfacimento degli utenti, degli enti invianti e degli operatori impegnati nella realizzazione dei servizi.

La Cooperativa Progetto 98 opera in linea con le disposizioni della carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, fa proprie le indicazioni della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, i criteri ispiratori della Legge 273 dell'11 luglio 1995 e della Legge 328/2000 e sgg., che prevedono l'adozione della Carta come requisito necessario ai fini dell'accreditamento

La Carta dei Servizi è illustrata all'Ente inviante e all'utente nella fase di presentazione del Servizio e consegnata nella fase di presa in carico e avvio del progetto educativo.

Copia del documento ed eventuali allegati sono disponibili presso l'ufficio della Sede operativa della Cooperativa Progetto 98 in via Pozzi, 3 a Busto Arsizio.

La Progetto 98 Cooperativa Sociale nasce nel settembre 1998 su iniziativa di un gruppo di operatori sociali desiderosi

- di dare avvio a interventi educativi volti al recupero delle autonomie e alla integrazione sociale di persone che vivono situazioni di disagio psicosociale
- dare centralità al lavoro educativo, quale strumento privilegiato della relazione di aiuto,

Il 21 marzo 2005, in conformità alla nuova normativa in materia di diritto societario

La Progetto 98 si configura come

COOPERATIVA SOCIALE A MUTUALITA' PREVALENTE.

2. Missione

ART. 3 DELLO STATUTO

**LA COOPERATIVA INTENDE PERSEGUIRE GLI SCOPI GENERALI DELLA COMUNITÀ
ALLA PROMOZIONE UMANA E ALL'INTEGRAZIONE SOCIALE DEI CITTADINI
ATTRAVERSO LA GESTIONE DI SERVIZI SOCIO SANITARI ED EDUCATIVI
(ART.1, LETT.A, LEGGE 381/91)**

**LA COOPERATIVA SI ISPIRA AI PRINCIPI DI LIBERTÀ, DEMOCRAZIA, GIUSTIZIA,
UGUAGLIANZA E DIGNITÀ DELLA PERSONA
E PERSEGUE I SEGUENTI FINI**

superare ogni forma di emarginazione;
promuovere e sostenere la realizzazione del singolo;
rimuovere gli ostacoli che si frappongono al benessere personale e sociale;
contribuire a realizzare l'integrazione personale e sociale dell'individuo;
sollecitare e promuovere partecipazione e la collaborazione;
orientarsi sui processi di crescita, di apprendimento, di reinserimento sociale e di prevenzione con
una rilevante e costante attenzione alla persona nella sua globalità, alla partecipazione degli individui
e dei nuclei familiari, agli ambienti relazionali e comunitari;
riconoscere e rispondere ai bisogni dei soggetti e alle richieste del contesto sociale promuovendo,
con una prassi riflessiva e creativa, le risposte ai bisogni;
creare nuove opportunità occupazionali

3. Principi ispiratori e diritti

CENTRALITÀ, UNICITÀ E COMPLESSITÀ DELLA PERSONA
CAMBIAMENTO
SODDISFAZIONE DEL BISOGNO
PERSONALIZZAZIONE DEL PROGETTO
PLURIDISCIPLINARIETÀ
IMPARZIALITÀ DEL TRATTAMENTO
CORRESPONSABILITÀ
UGUAGLIANZA
CONTINUITÀ
INFORMAZIONE
AGGIORNAMENTO
RISERVATEZZA DEI DATI
PARTECIPAZIONE CRITICA
ALLEANZA EDUCATIVA
CO-PARTECIPAZIONE DEGLI ENTI TERRITORIALI
EFFICIENZA (OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE INTERNE E ESTERNE)
BENESSERE DEGLI OPERATORI
EFFICACIA DELLE PRESTAZIONI

4. Unità d'offerta

CASA AMICA

GRUPPI APPARTAMENTO IN UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALE PER IL DOPO DI NOI E LA VITA INDIPENDENTE A FAVORE DI PERSONE CON DISABILITA' E FRAGILITA'

Piazza Scipione,3
Somma L.do (Va)

Responsabile area
Norma Mazzetto

Coordinatore
Flavio Belotti

Educatori Professionali
Flavio Belotti, Chiara Scaccia, Emanuela Carbon

Operatore Socio Assistenziale
Davide Aiello

Tecnici:
Dr. Simone Turati – neuropsicologo, psicoterapeuta

CASA AMICA – GRUPPI APPARTAMENTO IN UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALE PER IL DOPO DI NOI E LA VITA INDIPENDENTE A FAVORE DI PERSONE CON DISABILITA' E FRAGILITA' (sintetico CASA AMICA RESIDENZIALE) si connota come un contributo all'integrazione e al consolidamento degli interventi di inclusione sociale delle persone in condizioni di fragilità, con particolare riguardo a persone con disabilità congenita, acquisita e ai loro familiari. Le soluzioni abitative rivestono un ruolo cruciale nel promuovere lo sviluppo delle competenze necessarie per una riorganizzazione esistenziale, consentendo alle persone vivere in modo parzialmente autonomo in contesti adeguati, protetti e facilitanti. Tali ambienti sono progettati per ottimizzare l'autonomia individuale, facilitare l'apprendimento e la pratica delle abilità quotidiane e favorire l'inclusione sociale¹, contribuendo così al miglioramento complessivo della qualità della vita. La Casa Amica offre un ambiente abitativo protetto che facilita l'indipendenza delle persone ospitate, in stretta aderenza ai principi della Legge 112/2016 e della Convenzione ONU sui diritti

¹ L'inclusione sociale, in questo contesto, assume anche una valenza trasformativa: non riguarda solo l'adattamento della persona al contesto, ma interpella la comunità affinché si configuri come ambiente accogliente, capace di riconoscere e valorizzare la presenza delle persone con disabilità come risorsa collettiva.

delle persone con disabilità , assicurando una vita dignitosa, autonoma e socialmente inclusiva nel pieno rispetto del singolo *progetto di vita*.

Il servizio è erogato in modalità residenziale e copre l'intero anno, con quattro unità abitative protette, ciascuna composta da 2/3 residenti.

Gli appartamenti sono tutti affacciati nel chiostro dell'ex convento ove è attivo anche un Centro Socio-Educativo funzionante 47 settimane all'anno. Le soluzioni abitative rispondono ai requisiti necessari a garantire l'accessibilità, la mobilità interna e la sicurezza. Essi sono autonomi: arredati, accessoriati, domotizzati e dotati ciascuno di 2 camere indipendenti con bagno privato e una cucina in comune ai coinquilini. Le unità abitative dispongono di spazi comuni: sale per il tempo libero (una in ristrutturazione al piano primo e una nel CSE), lavanderia/stireria, cortile e giardino esterno.

Dall'anno 2022 l'appartamento a piano terra è stato destinato al PNRR per i distretti di Somma L.do e Sesto Calende e attualmente non è agibile. Siamo in attesa di avvio lavori da parte del Comune di Somma L.do per gruppo appartamento di 2/3 persone.

5. Riferimenti normativi

- **Art. 14, L. 328/00**: redazione del progetto individuale (Progetto di Vita);
- **Convenzione ONU 2006**: Diritti delle persone con disabilità;
- **L. 22 giugno 2016, n. 112**: Disposizioni in materia di assistenza a favore di persone con disabilità grave prive di sostegno familiare, e **decreto attuativo del 23 novembre 2016**;
- **LR n. 25 del 06 dicembre 2022** (Consiglio regionale della Lombardia): progetto di legge n. 222 "Politiche di welfare sociale regionale per il riconoscimento del diritto alla vita indipendente e all'inclusione sociale delle persone con disabilità".
- **Decreto Legislativo 3 maggio 2024, n. 62 Definizione** della condizione di disabilità, della valutazione di base, di accomodamento ragionevole, della valutazione multidimensionale per l'elaborazione e attuazione del progetto di vita individuale personalizzato e partecipato. (24G00079) (GU Serie Generale n.111 del 14-05-2024)

6. Modalità di erogazione dei servizi e fruizione della struttura

Funzionamento:

anno solare

Apertura:

52 settimane - H 24

Riferimenti:

su appuntamento c/o l'Ufficio Progetto 98 tel. 0331.255437

7. Soluzioni abitative

Gli appartamenti sono a bassa vigilanza, cioè, non prevedono la presenza continuativa di operatori diurni né di vigilanza notturna. Attualmente la presenza educativa è garantita per 3/4 ore al giorno, dal lunedì alla domenica, incluso i giorni festivi.

Tale organizzazione potrà essere modificata in base alle esigenze assistenziali o all'eventuale necessità di maggiore protezione, dovuta alle problematiche comportamentali degli ospiti².

a) Giorni e Orari di funzionamento:

Da lunedì a domenica continuativo H24

Feriali lavorativi:

- attività assistenziale dalle 7.30 alle 9:30³
- attività educativa dalle 16:00 – 20:00

Fine settimana e festività/ferie:

- attività assistenziale dalle 7.30 alle 9:30 (vedi nota 2)
- attività assistenziale e ludico ricreativa dalle 10:00 alle 14:00

² Ci riferiamo in particolare ad alcune problematiche comportamentali comuni agli adulti con cerebrolesione acquisita (es. traumi cranici, ictus) quali impulsività e carenza di autocontrollo; aggressività, labilità emotiva, apatia e mancanza di iniziativa, comportamenti ossessivi o ripetitivi, ridotta consapevolezza del proprio stato, disinibizione sociale

Nonostante tali difficoltà non compromettano in modo diretto le capacità di autonomia sociale, come la guida, l'inserimento lavorativo o l'autonomia territoriale, esse possono influenzare significativamente le dinamiche interpersonali e l'autonomia funzionale, in particolare nel contesto della convivenza in appartamenti condivisi. Tali criticità richiedono interventi altamente personalizzati e un monitoraggio costante, per garantire sia l'incolumità individuale che il mantenimento di un equilibrio sociale all'interno degli ambienti di vita

³ servizio aggiuntivo, escluso dalla retta salvo diverso accordo tra le parti

b) Attività

La soluzione abitativa protetta, si articola

- a) con l'offerta abitativa
- b) con progetti educativi individualizzati (PEI)

L'arco di attività profferte contempla l'area ludico ricreativa (mantenimento e sviluppo degli interessi culturali, attività ricreative, interessi personali, passatempi ecc.), l'area della autonomia sociale (mantenimento e sviluppo delle abilità relazionali, comunicative, occupazionali) e l'area dell'autonomia personale (recupero e conservazione delle capacità di autogestione della propria vita quotidiana: igiene personale, alimentazione, mobilità, gestione del tempo e delle relazioni, ecc.).

8. Modalità di attivazione del servizio

Il servizio si attiva su segnalazione dei Servizi Sociali territoriali o del privato cittadino⁴ al Coordinatore di servizio che verifica la compatibilità della segnalazione con gli obiettivi educativi, raccoglie la documentazione sociosanitaria e organizza le fasi di inserimento.

La definizione del progetto avviene dopo un periodo di *osservazione valutazione*⁵ della durata variabile in base alla complessità della situazione.

Su insindacabile richiesta della Cooperativa potranno essere richiesti, quali requisiti di accesso, l'amministrazione di sostegno per la persona disabile ed eventuali coperture assicurative.

L'inserimento in appartamento potrà avvenire solo previa stipula di un contratto tra la Cooperativa e l'Ente Inviante o il privato.

Nel contratto saranno stabilite, tra le altre:

- le modalità di ammissione e dimissione;
- la natura dei servizi offerti e i criteri di valutazione
- la determinazione della retta

La Progetto 98 prevede la condivisione del PEI, con l'utente, i caregiver, gli amministratori e i servizi territoriali.

⁴ Eventuali richieste di inserimento da parte di privati dovranno, comunque, essere segnalate ai Servizi Sociali dei comuni di residenza, per la condivisione della presa in carico anche in assenza di solvenza della retta.

⁵ L'iter osservativo/valutativo prevede le seguenti fasi:

- Colloqui preliminari con il soggetto interessato e i familiari;
- Eventuali valutazioni neuropsicologiche/psichiatriche;
- Osservazione diretta
- Stesura e firma del contratto d'ingresso (vedi nota conclusiva)

I membri del nucleo familiare e/o i caregiver dell'utenza dovranno essere considerati a tutti gli effetti attori del progetto e fruitori del servizio.

9. Organizzazione

L'équipe è composta da figure professionali assunte nel pieno rispetto dei contratti collettivi di lavoro

- Direttore
- Coordinatore
- Educatore Professionale/animatore;
- Operatori ASA/OSS;
- Personale amministrativo;
- Ausiliari ed eventuali addetti ai servizi (cucina, lavanderia, manutenzione e pulizie)
- Volontari.
- Neuropsicologo/psicologo/psichiatra consulente (al bisogno) – consulenti PIVA

10. Costi delle prestazioni

La retta base giornaliera è di almeno € 63,00 (IVA compresa) giornaliera.

L'accordo economico è realizzato tra l'ufficio della Direzione e tutte le parti coinvolte nel progetto di vita.

Le rette saranno aggiornate annualmente, tenendo conto degli indici ISTAT, dei rinnovi contrattuali del personale e delle variazioni di spesa effettive o previste. Tali variazioni vengono comunicate agli Enti invianti tramite PEC.

In caso di assenza dell'ospite, la retta intera è dovuta per un massimo di un mese. A partire dal mese successivo, si applica il mantenimento posto come da regolamento.

Il pagamento della retta è a carico dell'Ente inviante, che stabilirà ogni anno l'eventuale compartecipazione alla spesa.

11. Servizi

La Progetto 98 si impegna a gestire la struttura in conformità alle normative vigenti, perseguendo gli obiettivi definiti per l'unità di offerta compreso il tipo di copertura assicurativa.

Il servizio è garantito per tutti i giorni dell'anno.

a) Servizi offerti:

- Appartamento arredato
- Vitto
- Lavanderia
- Pulizia delle aree comuni (corridoio, scale, ascensori, pianerottoli)
- Assistenza con reperibilità 24h/24h
- Assistenza con personale educativo e ausiliario (ASA o OSS) quotidiana a partire da un minimo di 3 ore/die
- Progettazione e supervisione educativa

b) Servizi esclusi:

- soggiorni e vacanze
- attività sportive individuali (piscina, ippica, palestra ecc.)
- frequenza ad altro servizio
- vestiario personale
- acquisti personali extra (per es. prodotti igienici specifici, cinema, bar, spettacoli, spese telefoniche ecc.)
- costi sanitari non coperti dal S.S.N., ticket su esami diagnostici, visite specialistiche private, prestazioni sanitarie specialistiche, farmaci non generici non erogati gratuitamente dal S.S.N. e preparati fito-terapici prescritti dai medici curanti o da strutture sanitarie, presidi sanitari non erogati gratuitamente dal S.S.N., gli ausili necessari alla persona (carrozzine, pannoloni, strumenti tecnologicamente evoluti specifici).
- accompagnamenti per visite mediche specialistiche o esami
- attività assistenziale dalle 7.30 alle 9:30, salvo diverso accordo

C) Casi particolari***Caso di ricovero ospedaliero imprevisto***

Sarà garantito l'accompagnamento in PS. In seguito, è prevista la visita di cortesia, il cambio e lavaggio della biancheria. Servizi extra quali supporto nell'igiene, nell'assunzione del cibo, assistenza continuativa ecc. saranno a carico dell'ente inviante.

Caso di ricovero ospedaliero programmato

Sarà garantita l'accompagnamento in reparto, la visita di cortesia il cambio e lavaggio della biancheria. Servizi extra quali supporto nell'igiene, nell'assunzione del cibo, assistenza continuativa ecc. saranno a carico dell'ente inviante.

Caso di convalescenza prolungata, malattie gravi o degenerative

L'utente sarà dimesso e inviato ad altro servizio.

In attesa del passaggio ad altro servizio i servizi extra quali supporto nell'igiene, nell'assunzione del cibo, assistenza continuativa ecc. saranno a carico dell'ente inviante o dell'utente.

12. Standard qualitativi

Qualità della organizzazione

Qualità dei progetti

Adozione di un piano educativo del servizio	<p>Ogni singolo progetto dovrà essere descritto e documentato in un piano educativo del servizio che ne specifica</p> <ul style="list-style-type: none"> - finalità, obiettivi, modalità e metodologie adottate. - procedure di presa in carico - organigramma - nodi problematici e aspetti sperimentali. <p>Il PES è realizzato dall'équipe pluridisciplinare del servizio, verificato annualmente e corredato dalle opportune modifiche .</p>
Stesura, implementazione e verifica di Progetti Educativi Individualizzati	<p>Per ogni utente è predisposto un PEI che definisce finalità, obiettivi, modalità di realizzazione, criteri di verifica, tempi e costi. Le verifiche sono svolte in itinere e a conclusione del progetto e sono documentate da relazioni.</p>
Ottimizzazione delle risorse territoriali	<p>Si opera la ricerca, l'attivazione e la promozione di risorse territoriali dell'ambiente di appartenenza</p>

Qualità professionali

Educatori

Titolo di studio	<p>Tutto il personale dovrà possedere titolo di studio congruo per svolgere la funzione assegnata.</p>
Esperienza pregressa	<p>Si richiede esperienza pregressa nell'ambito dei servizi educativi e sociali di almeno due anni.</p>
Formazione continua	<p>La formazione continua avviene attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riunioni di équipe che hanno lo scopo di verificare la prassi educativa adottata; - équipe pluridisciplinari - riunioni di staff o individuali con il supervisore educativo per la messa a punto e la verifica di strategie, - proposte e strumenti educativi e didattici aggiornati e innovativi.

Direttore

Titolo di studio	<p>Laurea in Servizio Sociale, Laurea in Scienze dell'Educazione o affini.</p>
Esperienza pregressa	<p>Biennale esperienza in ambito educativo e sociale.</p>
Formazione continua	<p>Partecipa a tutte le équipe del servizio e territoriali. Svolge incontri settimanali con i consulenti e il supervisore educativo.</p>

Responsabile/Coordinatore

Titolo di studio	Laurea e/o diploma di laurea.
Esperienza pregressa	Si richiede esperienza pregressa nell'ambito dei servizi educativi e sociali di almeno due anni.
Formazione continua	Partecipa a tutte le équipe del servizio e territoriali. Svolge incontri settimanali con i consulenti e il supervisore educativo.

Consulenti

Titolo di studio	Titolo congruo per lo svolgimento della funzione assegnata.
Esperienza pregressa	Esperienza nel settore e specifiche competenze nelle aree trattate (post-trauma, minori, disabili fisici e psichici).

Formazione e aggiornamento

Formazione e aggiornamento	Dovrà essere garantita una formazione interna attraverso équipe pluridisciplinari di: <ul style="list-style-type: none">- verifica e messa a punto dei singoli piani educativi del servizio (PES) una volta all'anno.- Valutazione e implementazione dei singoli progetti educativi individualizzati (PEI), tre équipe in due mesi per la fase osservativa/valutativa, una al mese per progetto.
-----------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

13. Misure a tutela dei cittadini utenti e gestione dei reclami

Tutte le aree operative prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

Progetto 98 risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Antonio Pozzi, 3 – 21052 Busto Arsizio (Va);
- segnalazione telefonica al numero 0331.650955 o via fax al numero 0331.677480
- segnalazione attraverso posta elettronica all'indirizzo e-mail direzione@progetto98.it
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare e/o tutori o AdS sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003 e successivi, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Per tutto quanto non descritto in questa sede si rimanda al Regolamento e alle norme legislative vigenti.



Modulo reclamo

Spett.le
Progetto 98
Cooperativa sociale
c.a.
Presidente del CdA

Servizio _____

All'attenzione di: _____

Il reclamo è presentato da: _____

Motivo del reclamo:

Data _____

Luogo _____

Firma _____

Consiglio di amministrazione

Presidente
Norma Mazzetto

Vicepresidente
Paolo Colombani

Consigliere
Fabio A. Forasacco

Coordinamento

Sara Gornati
Valentina Zanetello
Marco Bonetti
Francesca Paolini
Norma Mazzetto
Paolo Colombani