



CASA AMICA RESIDENZIALE

CARTA DEI SERVIZI

11° STESURA ANNO 2026

Servizio Sperimentale
Art.13, Comma1, Lettera B LR 3/2008
Delibera 9/2019 Giunta Comunale Città di Somma L.do

Sommario

Introduzione.....	4
1. Missione	4
2. Principi ispiratori e diritti	5
Unità d'offerta	6
3. Casa Amica Residenziale	7
3.1 Riferimenti normativi	8
3.2 Modalità di erogazione dei servizi e fruizione della struttura	8
3.3 Organizzazione	8
3.4 Giorni e Orari di funzionamento	9
3.5 Offerta.....	9
3.6 Finalità del progetto educativo	9
3.7 Modalità di attivazione del servizio	9
3.8 Organico	10
3.9 Costi delle prestazioni	10
3.10 Servizi inclusi e esclusi	10
4. Standard qualitativi	12
5. Misure a tutela dei cittadini utenti e gestione dei reclami	14

Introduzione

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 invitanti 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

La Progetto 98 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

1. Missione

La Cooperativa realizza i propri interventi in
coerenza con l'art.1, lett. a) della Legge
381/1991, promuovendo il benessere delle
persone e la loro piena integrazione sociale
attraverso servizi socio-sanitari ed educativi.
La nostra azione si ispira ai principi di libertà,
democrazia, giustizia, uguaglianza e dignità
della persona, interpretati oggi in chiave

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, che prevede 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.

contemporanea come diritti di cittadinanza, inclusione attiva e partecipazione alla vita della comunità.

Lavoriamo per contrastare ogni forma di isolamento ed emarginazione, sostenendo le persone nei loro percorsi di crescita, autodeterminazione e realizzazione personale. Operiamo per rimuovere gli ostacoli che impediscono il benessere individuale e sociale, facilitando l'accesso alle opportunità e alle reti presenti nei territori.

Crediamo in un'integrazione che non è solo assistenza, ma partecipazione: promuoviamo relazioni significative, corresponsabilità e collaborazione tra individui, famiglie, servizi e comunità locali, affinché ciascuno possa riconoscersi parte attiva.

Il nostro lavoro si fonda su uno sguardo globale alla persona e alle sue connessioni, con particolare attenzione ai processi di apprendimento, reinserimento, autonomia e prevenzione. Leggiamo i bisogni emergenti e le domande del territorio, per rispondere con soluzioni flessibili, riflessive e creative, orientate alla generazione di valore sociale. In questo percorso la Cooperativa contribuisce anche allo sviluppo locale, creando opportunità occupazionali e valorizzando competenze e talenti.

2. *Principi ispiratori e diritti*

La Cooperativa fonda il proprio operato su una visione centrata sulla persona, riconosciuta nella sua unicità e complessità, in coerenza con i principi sanciti dalla Legge 328/2000 sul sistema integrato di interventi e servizi sociali e dalla Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (ratificata in Italia con L. 18/2009), che affermano il diritto all'inclusione sociale, alla partecipazione e alla piena cittadinanza. Ogni intervento educativo, socio-sanitario e di inclusione viene orientato a rispondere in modo efficace ai bisogni reali, sostenendo processi di cambiamento e promuovendo percorsi personalizzati, nel rispetto della L. 381/1991 relativa alle cooperative sociali e delle normative regionali in materia di welfare e servizi alla persona. La presa in carico si sviluppa attraverso un approccio multidisciplinare che integra competenze diverse, favorisce la continuità assistenziale e garantisce imparzialità,

uguaglianza e parità di trattamento, in coerenza con i principi del Servizio Sanitario Nazionale (L. 833/1978) e delle Linee di indirizzo nazionali e regionali sui percorsi educativi e riabilitativi. Crediamo nella corresponsabilità tra servizi, famiglie, istituzioni e comunità locali, valorizzando il ruolo attivo di ciascun soggetto coinvolto e

promuovendo meccanismi di partecipazione e coprogettazione, in linea con l'art. 55 del Codice del Terzo Settore (D.Lgs. 117/2017).

Informazione chiara, partecipazione critica e alleanza educativa rappresentano elementi cardine del nostro metodo, insieme alla collaborazione con gli Enti Locali e gli organismi territoriali, per costruire risposte di welfare di comunità sostenibili e orientate all'impatto sociale. La Cooperativa tutela la riservatezza e la protezione dei dati personali in conformità al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e alla normativa nazionale vigente, e promuove la formazione continua e l'aggiornamento degli operatori, affinché le competenze professionali si mantengano coerenti con l'evoluzione dei bisogni, delle evidenze e delle politiche sociali.

Ci impegniamo a coniugare efficacia ed efficienza, ottimizzando le risorse interne ed esterne e garantendo condizioni organizzative che supportino il benessere degli operatori, riconosciuto come prerequisito fondamentale per la qualità degli interventi erogati. In questo quadro, l'integrazione tra diritti, tutele e responsabilità condivise diventa la base di un sistema di servizi orientato non solo alla risposta al bisogno, ma anche alla generazione di valore sociale e di reali opportunità di inclusione.

Unità d'offerta

3. Casa Amica Residenziale

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

Coordinatrice
Manuela Garbini

Educatori Professionali
Chiara Scaccia,
Emanuela Carbon
Anna Cascio

Operatore Socio Sanitario
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 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 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 residenti.

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

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 e dotati ciascuno di 2 camere indipendenti con bagno privato e una cucina in comune ai coinquilini. Le unità abitative dispongono di spazi comuni: sala per il tempo libero (palestra del CSE), lavanderia/stireria, chiostro 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.

3.1 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)

3.2 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 lunedì dalle 14:00 alle 18:00 – venerdì dalle 14:00 alle 19:00

mail - residenziale@progetto98.it

3.3 Organizzazione

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 quattro ore al giorno, dal lunedì alla domenica, incluso i giorni festivi.

Tale organizzazione potrà essere modificata in base alle esigenze assistenziali, alle eventuali necessità di maggiore accudimento e/o protezione.

3.4 Giorni e Orari di funzionamento

Feriali lavorativi:

- attività educativa dalle 16:00 alle 20:00

Fine settimana e festività/ferie:

- attività assistenziale e ludico ricreativa dalle 10:00 alle 14:00 o dalle 16:00 alle 20:00

Reperibilità notturna e festivi.

3.5 Offerta

La soluzione abitativa protetta, si articola

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

3.6 Finalità del progetto educativo

Il progetto educativo si propone di garantire alle persone un contesto abitativo stabile, sicuro e dignitoso nel quale poter sviluppare competenze di autonomia e sperimentare una vita adulta quanto più possibile indipendente.

In particolare, il progetto mira a:

- favorire la costruzione di routine quotidiane stabili, personalizzate e sostenibili, connesse alla gestione della vita in appartamento e dell'autonomia personale;
- rafforzare le competenze sociali e relazionali, promuovendo la convivenza, il rispetto delle regole comuni e la partecipazione attiva alla vita domestica e comunitaria;
- sostenere il protagonismo della persona, affinché possa prendere decisioni, assumersi responsabilità compatibili con le proprie capacità e contribuire in maniera significativa alla gestione del proprio ambiente di vita.

3.7 Modalità di attivazione del servizio

Il servizio si attiva su segnalazione dei Servizi Sociali territoriali o del privato cittadino² 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*³ della durata di tre mesi necessaria alla *valutazione multidimensionale*⁴.

² Eventuali richieste di inserimento da parte di privati potranno, su insindacabile richiesta della Cooperativa, essere segnalate ai Servizi Sociali dei comuni di residenza, per la condivisione della presa in carico anche in assenza di solvenza della retta.

³ L'iter osservativo/valutativo prevede le seguenti fasi:

- Colloqui preliminari con il soggetto interessato (ospite), i suoi familiari e/o la persona di riferimento, il Rappresentante dell'Ospite e il Garante dell'Ospite;
- Eventuali valutazioni psicologiche, neuropsicologiche/psichiatriche;
- Osservazione diretta
- Stesura e firma del contratto d'ingresso

⁴ La valutazione multidimensionale, nel contesto del progetto Casa Amica Residenziale, è un processo partecipato che prende in considerazione in modo integrato e approfondito tutti gli aspetti rilevanti della vita della persona con disabilità: condizioni di salute, capacità funzionali, aspetti emotivi e relazionali, abitudini di vita, contesto familiare, sociale e territoriale. Il processo si svolge con il coinvolgimento diretto della persona interessata e dei suoi riferimenti affettivi e professionali e costituisce la base conoscitiva su cui si fonda il *progetto di vita individuale*, personalizzato e partecipato (D.Lgs. 62/2024; L.R. 25/2022) che definisce obiettivi concreti e misurabili, tempi e modalità di attuazione, risorse e sostegni necessari per garantire autonomia, qualità della vita e piena partecipazione sociale. Il *progetto di vita* è uno strumento dinamico, monitorato e aggiornato nel tempo, che orienta

Su insindacabile richiesta della Cooperativa potranno essere richiesti, quali requisiti di accesso per l'ospite: l'Amministrazione di Sostegno e il Garante (quale fideiussore obbligato in solido) ed eventuali coperture assicurative.

L'inserimento in appartamento potrà avvenire solo previa stipula del *Contratto* tra la Cooperativa e l'Ente Invitante 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.

I membri del nucleo familiare e/o i caregiver sono considerati, a tutti gli effetti, attori del progetto e fruitori del servizio.

3.8 Organico

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

- Coordinatore
- Educatore Professionale
- Animatore;
- Operatori ASA/OSS;
- Personale amministrativo;
- Ausiliari ed eventuali addetti ai servizi (cucina, lavanderia, manutenzione e pulizie)
- Volontari.

Neuropsicologo/psicologo/psichiatra (al bisogno) – consulenti P.IVA

3.9 Costi delle prestazioni

La retta base giornaliera parte da € 63,00/die (IVA compresa).

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 invitanti tramite PEC.

Per tutto quanto concerne la frequenza, la regolamentazione della solvenza in caso di assenze si veda articolo 8 del regolamento

3.10 Servizi inclusi e esclusi

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

a) Servizi offerti:

- appartamento arredato e accessoriato;
- vitto;
- lavanderia;

le azioni educative e riabilitative e sostiene la costruzione di una traiettoria esistenziale stabile e duratura, favorendo l'inclusione e la realizzazione personale.

- pulizia delle aree comuni (corridoio, scale, ascensori, pianerottoli);
- pulizia dell'appartamento (cucina e bagni) 1 volta alla settimana;
- assistenza con reperibilità 24h/24h;
- assistenza con personale educativo e ausiliario quotidiana a partire da un minimo di 4 ore/die;
- progettazione e supervisione educativa.

Servizi esclusi:

- soggiorni e vacanze;
- attività sportive individuali (piscina, ippica, palestra ecc.);
- frequenza ad altro servizio;
- vestiario personale;
- acquisti personali extra (solo a titolo esemplificativo: forniture dai distributori automatici di bevande e alimenti, sigarette, 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 e/o da strutture sanitarie, presidi sanitari non erogati gratuitamente dal S.S.N., ausili necessari alla persona (carrozzine, pannolini, strumenti tecnologicamente evoluti specifici);
- accompagnamenti per visite mediche specialistiche o esami;
- attività assistenziale individualizzata;
- attività ricreative e altre prestazioni legate a particolari esigenze personali (ad es.: trattamenti estetici, protesi dentarie e varie, occhiali e ausili non prescrivibili dal Servizio Sanitario Regionale, telefonate ad uso privato ecc.).

4. Standard qualitativi

Qualità della organizzazione

Qualità dei progetti

Adozione di un piano educativo del servizio

Ogni singolo progetto dovrà essere descritto e documentato in un piano educativo del servizio che ne specifica

- finalità, obiettivi, modalità e metodologie adottate.
- procedure di presa in carico
- organigramma
- nodi problematici e aspetti sperimentali.

Il PES è realizzato dall'équipe pluridisciplinare del servizio, verificato annualmente e corredato dalle opportune modifiche.

Stesura, implementazione e verifica di Progetti Educativi Individualizzati

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.

Ottimizzazione delle risorse territoriali

Si opera la ricerca, l'attivazione e la promozione di risorse territoriali dell'ambiente di appartenenza

Qualità professionali

Educatori

Titolo di studio

Tutto il personale dovrà possedere titolo di studio congruo per svolgere la funzione assegnata.

Esperienza pregressa

Si richiede esperienza pregressa nell'ambito dei servizi educativi e sociali di almeno due anni.

Formazione continua

La formazione continua avviene attraverso:

- 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

Laurea in Servizio Sociale, Laurea in Scienze dell'Educazione o affini.

Esperienza pregressa

Biennale esperienza in ambito educativo e sociale.

Formazione continua

Partecipa a tutte le équipe del servizio e territoriali.
Svolge incontri settimanali con i consulenti e il supervisore educativo.

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: - 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 èquipe in due mesi per la fase osservativa/valutativa, una al mese per progetto.
-----------------------------------	---

5. ***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 e 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/caregiver e/o i loro Amministratori/Curatori 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 al 3474004054
- segnalazione attraverso posta elettronica all'indirizzo e-mail *direzione@progetto98.it* o alla PEC *progetto98@legalmail.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.

۱۰

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

Manuela Garbini

Marco Bonetti

Paola Segafredo

Francesca Paolini

Norma Mazzetto

Paolo Colombani