



Carta dei servizi

UNITA' DI OFFERTA SPERIMENTALE

Progetto

HUBitiamo - perché no?

vado a vivere da solo



INDICE

INDICE	2
Parte prima:	4
I FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI	4
<u>LE NORME DI RIFERIMENTO</u>	4
Una Carta che informa... ..	4
Una Carta che impegna... ..	4
Una Carta che risponde... ..	4
<u>L'ENTE GESTORE</u>	4
<u>PROGETTO</u>	5
<i>Destinatari del progetto</i>	6
<i>Elementi innovativi</i>	6
<u>ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELL'APPARTAMENTO</u>	6
<i>Organizzazione e Attività</i>	6
<i>Come raggiungerci</i>	8
<u>MODALITA' DI ACCESSO</u>	8
<u>COSTI DEL PROGETTO E MODALITA' DI PAGAMENTO</u>	9
<i>Finanziamenti altri</i>	10
<u>LA VALUTAZIONE DEL PROGETTO</u>	10
<i>Attenzione educativa e cura personale</i>	10
<i>Vita in appartamento, tempo libero e attività inclusive sul territorio.</i>	10
<i>Cura della salute, somministrazione dei farmaci</i>	11
<u>GESTIONE DEI RAPPORTI</u>	11
<i>Rapporti con i volontari</i>	11
<i>Rapporti con le Cooperative di lavoro e i centri diurni</i>	11
<i>Rapporti con le famiglie e con le figure di tutela</i>	12
<i>Rapporti con i Servizi Sociali comunali</i>	12
<i>Personale</i>	12
<u>REQUISITI STRUTTURALI</u>	12
<i>Caratteristiche appartamento</i>	12
<i>Tipologia appartamento uso abitazione</i>	13
<i>Sicurezza</i>	13

<i>Parte terza:</i>	13
<u>I MECCANISMI DI TUTELA</u>	13
<i>Raccolta dati e privacy</i>	13
<i>La procedura per il reclamo</i>	13
<i>Parte quarta:</i>	15
<u>LA COMUNICAZIONE</u>	15

Parte prima:
I FONDAMENTI DELLA CARTA DEI SERVIZI

LE NORME DI RIFERIMENTO

Una *Carta* che informa...

Questa Carta dei servizi è uno strumento che informa sulle prestazioni erogate, i criteri per l'accesso e le modalità di funzionamento dell'appartamento HUBitiamo, permettendo ai residenti, alle famiglie e agli amministratori di sostegno di valutare la qualità del progetto erogato.

Aspetti diversi contribuiscono a rendere un servizio alla persona un buon servizio, secondo i principi del progetto di vita. La Carta spiega come i servizi funzionano e presenta gli standard di qualità rispettati.

Una *Carta* che impegna...

Questa Carta dei servizi è un documento che impegna la cooperativa sociale Solaris a offrire servizi di qualità e accoglienti:

- Aiuta a comunicare i valori che animano la cooperativa;
- Riafferma la disponibilità all'ascolto e al confronto per vivere bene insieme.
- Impegna ad uno stile di lavoro attento al benessere di ciascun residente.

Una *Carta* che risponde...

Questa Carta risponde alle indicazioni normative introdotte dalla legge 328/2000 (legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali).

L'ENTE GESTORE

La storia

La cooperativa sociale Solaris nasce nel 1984 e, per fare fronte ai grandi cambiamenti dell'epoca, i soci fondatori si confrontano con la complessità dell'inclusione sociale di persone con disabilità. Oggi la nostra sfida è evoluta insieme alla nostra esperienza, ed è con l'aspettativa di vincerla che siamo qui: elaborare un modello efficace per restituire alle persone con disabilità autonomia e soddisfazione di vita.

Dal 2014 Solaris fa parte di un circuito eterogeneo di realtà *Includendo*, che ha dato vita all'esperimento operativo e culturale di *Immaginabili Risorse*. L'idea di fondo è che anche le persone con disabilità e i servizi che se occupano, possano avere un ruolo nel contribuire a rendere civile la vita di tutti, e che, nel momento in cui si confrontano con l'esterno in questa logica, si generano relazioni di tipo mutualistico che, da un lato, aprono spazi relazionali ed esperienziali decisivi per la qualità della vita delle persone con disabilità, e, dall'altro, incrementano il capitale sociale dei territori.

Solaris aderisce inoltre insieme a più di 30 altre realtà operative nei territori della provincia di Monza Brianza, alla *Rete TikiTaka - Equilibri di essere*. La Rete si pone come obiettivo il rendere le comunità più inclusive nei confronti delle persone con fragilità, attraverso il coinvolgimento alle progettazioni di numerose realtà dei territori, dei cittadini e dei destinatari. L'operatività della "Rete Tiki Taka" è fatta di cinque tavoli tematici. "Di casa in casa" è il team che lavora sull'abitare sperimentale per le persone con disabilità: l'obiettivo è soddisfare il desiderio di emancipazione delle persone con disabilità, accompagnandole in un viaggio verso il traguardo dell'indipendenza.

Da ottobre 2015 Solaris gestisce, in spazi messi a disposizione dalla COOP di Mezzago, il Centro Socio Educativo La TORRE, un servizio diurno istituito per rispondere ad un bisogno individuato nel territorio del Vimercatese in ordine all'inserimento di giovani persone con disabilità aventi discrete autonomie personali, capacità relazionali e comunicative. Il CSE realizza una programmazione individualizzata per tipo di attività, tempi e modalità di frequenza, rispettando le esigenze della singola persona. E' prevista la possibilità di attivare tirocini formativi e di orientamento in contesti esterni al CSE.

Da marzo 2019 Solaris collabora allo sviluppo di un Progetto sul tempo libero *VIAGGIARE LEGGERI* dell'Associazione di familiari *Fiori di campo*. Il progetto si propone di generare delle opportunità di crescita nelle autonomie per giovani maggiorenni con disabilità con la proposta di weekend fuori casa dove poter sperimentare una dimensione adulta, prevedendo la presenza attiva dei giovani nel gestire la propria quotidianità.

Abitare sperimentale

Il documento presenta la progettazione sulla sperimentazione dell'appartamento HUBitiamo - perché no? vado a vivere da solo, che ha come finalità quella di un abitare più adatto alle esigenze e ai desideri individuali, radicato nel territorio e basato sulla reciprocità e sull'interdipendenza. Si supera l'approccio tradizionale dei servizi standardizzati per favorire soluzioni personalizzate e orientate alla vita di ciascuna persona. Si considera anche il supporto alle famiglie e si propone un cambiamento culturale che vede l'abitare come parte integrante del progetto di vita individuale. Tale documento si basa sulla visione delle residenze come "case" anziché semplici servizi e sottolineano l'importanza di radicarle nel tessuto sociale.

Parte seconda:

GLI STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI

PROGETTO

Il progetto appartamento per la vita indipendente "*HUBitiamo - perché no? vado a vivere da solo*" è finalizzato a consolidare le autonomie di vita di tre persone con disabilità, pronti a un'esperienza di vita come abitanti dell'appartamento situato a Mezzago, in piazza Chiesa 3.

Propone due livelli differenti di progettazione e azione educativa e comunitaria, che si differenziano per il grado di coinvolgimento degli attori sociali e la provenienza delle risorse del Budget: il livello di corte e il livello di villaggio. Il primo, il livello di corte, include le persone più coinvolte nella gestione del progetto, familiari e membri della comunità particolarmente vicini al progetto.

Questo gruppo lavora in modo più diretto e frequente per identificare le esigenze specifiche dei residenti e utilizza la metodologia del Budget di Salute per pianificare le azioni e assemblare le risorse. Il livello di villaggio, invece, coinvolge una gamma più ampia di attori sociali nella comunità, come persone esterne, organizzazioni locali o eventi della comunità.

Il progetto “Hubitiamo” mira a creare un ponte verso il mondo esterno per le persone con disabilità, consentendo loro di sperimentare e vivere momenti di autonomia in contesti protetti, emancipandosi dal nucleo familiare. Questo non solo beneficia la persona disabile, ma offre anche sollievo alla famiglia, mantenendola coinvolta nel percorso di accompagnamento all’autonomia. Questo ambiente ha la finalità di favorire le relazioni interpersonali in un contesto diverso da quello familiare, consentendo agli ospiti di acquisire gradualmente le competenze necessarie per vivere in modo indipendente. In definitiva, si tratta di realizzare una casa inclusiva dove le persone con disabilità possano vivere insieme, partecipando attivamente al proprio progetto di vita e autodeterminazione.

Destinatari del progetto

L’appartamento Hubitiamo è stato pensato per tre persone con disabilità. Le persone ospitate sono persone con disabilità, che hanno necessità di sperimentare e vivere momenti di autonomia in contesti protetti, emancipandosi dal nucleo familiare. Questo non solo beneficia la persona, ma offre anche sollievo alla famiglia, mantenendola coinvolta nel percorso di accompagnamento all’autonomia. La proposta si basa sul progetto di vita delle persone, in accordo con i Servizi Sociali di riferimento, le famiglie e i servizi e le realtà che si prendono cura della persona stessa.

Elementi innovativi

I punti di forza di questa progettualità riguardano la possibilità di:

- Mantenere la persona con disabilità nel proprio territorio di riferimento e si integrarsi con altri servizi;
- Co-progettare con tutti gli attori presenti, favorendo la messa in rete di esperienze e risorse del territorio;
- Stimolare la partecipazione attiva delle famiglie e coinvolgerle nella progettazione e nel sistema di gestione dell’appartamento.

Si evidenzia la possibilità di Instaurare rapporti di positiva convivenza tra gli abitanti del cortile e del territorio in una logica di inclusione e cittadinanza attiva. La casa non sarà infatti un luogo chiuso e separato dal resto della vita di chi la abita, bensì un contenitore simbolico e fisico in cui lasciare spazio all’incontro e alle relazioni con il territorio.

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELL’APPARTAMENTO

Organizzazione e Attività

Al fine di favorire un clima di benessere e di inclusione sociale, verranno messi in risalto alcuni temi per favorire il benessere e l’inclusione sociale delle persone che andranno a vivere nell’appartamento:

- **autodeterminazione:** È cruciale garantire alle persone con disabilità la possibilità di prendere decisioni riguardanti la propria vita quotidiana, inclusa la gestione dell'appartamento, la pianificazione delle attività e la partecipazione alla comunità. Ciò può comportare la possibilità di scegliere i propri orari, le attività da svolgere e i servizi da utilizzare, promuovendo così un senso di controllo e di autodeterminazione

-autonomia relazionale con il territorio: per favorire l'integrazione sociale e la partecipazione attiva alla comunità, è importante promuovere l'autonomia relazionale con il territorio. Ciò significa fornire alle persone con disabilità le risorse e il supporto necessario per esplorare il quartiere, accedere ai servizi locali e partecipare a eventi e attività nella zona circostante. Questo può includere la creazione di percorsi accessibili, la promozione di trasporti pubblici accessibili e la collaborazione con organizzazioni locali per offrire opportunità di socializzazione e di volontari (collaborazione con Associazione Itaca). Le azioni proposte sono pensate con l'obiettivo di consolidare le autonomie di vita di tre residenti, pronti a un'esperienza di vita come abitanti dell'appartamento, e sono raggruppate in tre aree: *abitare*, che include tutte le azioni connesse alla quotidianità pratica nella casa, *formazione/esperienze di corresponsabilizzazione*, che include quelle azioni di carattere emancipativo tese a mettere le proprie competenze al servizio della comunità, e *affettività/socialità*, che include quelle azioni necessarie a sviluppare una vita sociale soddisfacente.

Area 1: Abitare

Laboratori pratici di gestione domestica: *percorso pratico di autonomia in cucina; percorso pratico di autonomia nella pulizia domestica; percorso pratico di autonomia nell'organizzazione degli spazi privati; percorso pratico di autonomia nell'igiene personale; percorso pratico di autonomia sulla gestione delle finanze e dell'approvvigionamento.*

Corsi di utilizzo delle tecnologie: *percorso pratico di utilizzo delle tecnologie in casa; corso di educazione alla sicurezza; corso di utilizzo delle app legate alla mobilità.*

Visite guidate al quartiere: *corso sulla gestione delle emergenze; visita ai luoghi di interesse* (uscite sul territorio dedicate alle passioni dei residenti come biblioteche, oratori, impianti sportivi); *corso di sicurezza stradale.*

Area 2: Formazione/esperienze di corresponsabilizzazione

Sessioni di orientamento alle scelte di vita: *workshop di auto-esplorazione e scoperta dei talenti; creazione di un percorso di vita; attività di mentoring con UFE (Utenti Familiari Esperti).*

Collaborazioni con servizi e strutture del territorio: *costruzione di una rete di servizi e strutture; esperienze con enti di volontariato.*

Area 3: Affettività/socialità

Attività ed eventi di socializzazione e svago: *inviti informali presso la residenza; serate film o pomeriggi/serate ludiche* (organizzazione della serata, scelta concorde del film/gioco, invitare gli ospiti per un film insieme); *partite al bar* (organizzazione con gli altri ospiti della casa e altre persone del quartiere di uscite al bar per vedere partite di calcio o altri sport); *serate musica e karaoke* (organizzazione della serata, gestione del rumore, invitare gli ospiti).

Workshop sulla socialità: *laboratorio di gestione della solitudine* (imparare a stare da soli senza invadere gli spazi degli altri, accettare la possibilità che gli altri vogliano stare soli); *simulazione di conflitti e gruppo di risoluzione* (role-playing dedicati alla risoluzione di situazioni conflittuali).

Supporto e consulenza psicologica: *formazione sull'assertività* (imparare ad esprimere i propri bisogni e le proprie criticità in maniera assertiva); *corso di educazione sessuale* (acquisizione di conoscenze rispetto ai rischi e alle responsabilità); *laboratori di buone prassi per il benessere psicologico*.

Come raggiungerci

L'appartamento Hubitiamo trovano a Mezzago in Piazza Chiesa, 3.



MODALITA' DI ACCESSO

Valutazione di ingresso

La proposta di inserimento di una persona in appartamento viene formulata attraverso una domanda di ammissione e sottoscritta dalla persona interessata o, se impossibilitata, da un familiare o dall'Amministratore di sostegno o dal Servizio sociale inviante. La domanda deve essere accompagnata da una relazione psico-sociale e sanitaria, che permetta una prima valutazione di massima della situazione della persona.

Entro 30 giorni dalla presentazione della domanda viene data risposta, secondo quanto deciso dall'equipe multidisciplinare della cooperativa, sulla base dei seguenti criteri:

- la situazione del richiedente sia compatibile in termini di età, anamnesi e diagnosi con la vita in appartamento;
- l'attenzione agli equilibri preesistenti e alle dinamiche del gruppo comunitario;
- la territorialità, intesa come vicinanza al territorio di provenienza del richiedente.

L'ammissione effettiva del soggetto è comunque subordinata:

- alla disponibilità del posto, dopo una visita della struttura con il coordinatore, al consenso concreto del soggetto medesimo o dell'Amministratore di Sostegno, in collaborazione anche con i servizi sociali invianti e Ufficio di Piano;
- ad un impegno di spesa assunto dai familiari o dall'Ente di riferimento del Servizio Sociale inviante, per la compartecipazione delle spese dell'appartamento.

Nel caso di risposta positiva, il coordinatore comunica l'esito ai familiari/ amministratori di sostegno, al Servizio Sociale inviante, indicando la data di ammissione.

Si effettua un percorso di inserimento, con la gradualità necessaria alla persona, secondo il suo progetto individualizzato. La fase dell'inserimento rappresenta un passaggio di vita importante per definire il progetto educativo della persona residente, sostenendolo nel percorso di avvicinamento e nell'approccio del nuovo contesto di vita.

Viene predisposta una cartella personale in cui è raccolta tutta la documentazione disponibile (relazione psico-sociale, relazioni medico-sanitarie, documenti personali, medico di base, indicazione dell'eventuale terapia farmacologia).

Cura delle dimissioni

Le dimissioni possono avvenire qualora vengano meno i presupposti per la convivenza in appartamento: involuzione, complicazione del quadro clinico sanitario che necessitano cure specialistiche prolungate di tipo infermieristico o cambiamenti individuali che determinano condizioni tali da non consentire la permanenza presso l'appartamento.

Inoltre, le dimissioni possono verificarsi qualora la famiglia, le figure di tutela o il servizio di riferimento decidano di ritirare la persona dall'appartamento per intraprendere altri percorsi.

L'abitante ha facoltà di recedere dal contratto con preavviso di almeno 2 mesi.

In assenza dello svolgimento del preavviso nell'appartamento, l'abitante è tenuto al pagamento della quota o della frazione di quota mensile di mancato preavviso, riferita ai costi dell'appartamento di cui al punto successivo pari a € 1.402,00 iva 5% inclusa mensili.

COSTI DEL PROGETTO E MODALITA' DI PAGAMENTO

Il costo individuale dell'esperienza di vita autonoma e indipendente è stimato in **€ 2.138,00 iva inclusa mensili**, escluse le spese di vitto, così suddivisa:

- conduzione dell'alloggio, supervisione educativa e psicologica, organizzazione di attività inclusive di socializzazione sul territorio, servizio telefonico e WI-FI, coperture assicurative RCT e infortuni, definiti in **€ 1.402,00 mensili iva 5%inclusa** (di cui € 800,00 per costi di gestione dell'appartamento e € 602,00 per i costi inerenti il personale educativo, psicologico e di coordinamento). Questa quota viene fatturata direttamente ad Offertasociale.
- Assistente familiare convivente, assunta da ciascuna famiglia tramite un contratto stipulato con un'agenzia esterna stimata in media **€ 736,00 mensili iva inclusa**. Questa quota è gestita direttamente dalle famiglie con l'assistente familiare e/o l'Agenzia che lo contrattualizza.

Come previsto dai progetti individuali, da sottoscrivere con i comuni di residenza, gli ospiti, per la copertura dei costi di cui sopra, potranno usufruire dei benefici di legge derivanti dalla L. 112/2016, per un importo mensile pari a circa **€ 1.533,33 iva inclusa** (finanziato attraverso voucher mensile individuale e rimborso forfettario affitto e spese reòlative all'appartamento), la quota non utilizzata per la copertura dei costi di gestione di cui sopra, pari a circa € 130,00, sarà versata da Offertasociale direttamente agli ospiti.

A questi costi va aggiunta la spesa mensile (alimentari, prodotti pulizia, materiali di consumo necessari per la vita domestica), stimata con un importo medio pari a **€ 200,00 iva 5% inclusa**, che sarà anticipato da Cooperativa sociale Solaris e fatturate sulla base dell'effettivo consumo direttamente agli abitanti.

Finanziamenti altri

FINANZIAMENTO	Contributi previsti per la sostenibilità del progetto
Ospite e famiglia	contributo richiesto all'ospite/famiglia
Ente pubblico	Fondi Legge 112/2016

LA VALUTAZIONE DEL PROGETTO

La valutazione dei percorsi dei residenti

Attenzione educativa e cura personale

Per ogni ospite c'è la presa in carico complessiva, secondo il progetto di vita della persona, in collaborazione con i familiari, i servizi invianti, la rete del territorio e gli operatori dei centri diurni.

Questo implica l'adozione di una valutazione multidimensionale, nella strutturazione del percorso educativo, focalizzato sulla centralità della persona e sul diritto di autodeterminazione.

Vita in appartamento, tempo libero e attività inclusive sul territorio.

La vita all'interno dell'appartamento è scandita dagli impegni di ciascun ospite: la mattina e la prima parte del pomeriggio vengono infatti trascorse presso le cooperative e i centri diurni esterni.

Nel pomeriggio, in gruppo o individualmente e secondo i desideri di ciascuno, le persone partecipano ad attività interne ed esterne di carattere culturale, ricreativo-educativo e sportivo.

La gestione quotidiana dei residenti dell'appartamento si basa su un approccio collaborativo che favorisce la loro indipendenza. La routine giornaliera riguarda la spesa, la preparazione dei pasti, le pulizie. Per quanto riguarda il primo aspetto l'organizzazione della spesa e della preparazione della cena avvengono in modo simile ad una famiglia, coinvolgendo i residenti nella pianificazione ed esecuzione dei compiti. Le pulizie sono responsabilità condivisa, coinvolgendo le persone con il supporto degli operatori. In caso di necessità, si può ricorrere a imprese di pulizia esterne.

Nel tempo libero vengono organizzate attività ricreative (visione di film, attività teatrali, gite, uscite culturali).

Ogni persona è inoltre libera di dedicare momenti a sé stessa, ad esempio destinati al riposo o alla lettura; elemento fondamentale della vita in appartamento è che ciascuno, come a casa propria, sia libero di gestire in autonomia una parte della giornata per attuare le proprie scelte.

L'attività di inclusione sociale promossa dalla nostra cooperativa prevede un percorso di attività di tempo libero ed esperienze di condivisione finalizzato alla tematica del "Territorio Abitato", ovvero come vivere le relazioni all'interno del quartiere e del territorio, in un'ottica di co-progettazione. Questo percorso ha come obiettivi la crescita delle autonomie all'interno del contesto dello stesso, lo sviluppo di modalità relazionali e sociali con persone con cui si

condividono le occasioni di incontri, tempo libero e sport, la partecipazione attiva delle persone con disabilità alle diverse fasi di ideazione, realizzazione e valutazione del percorso stesso.

Cura della salute, somministrazione dei farmaci

La somministrazione di eventuali farmaci avviene seguendo le prescrizioni mediche e con modalità simili a quelle di un contesto familiare. Gli ospiti si autosomministrano i farmaci sotto la supervisione degli operatori. È importante evidenziare che all'interno dell'appartamento non vi sono persone che richiedano interventi infermieristici nelle 24 ore. In caso di necessità, il riferimento è il medico di medicina generale e le strutture sanitarie per visite specialistiche.

Il sistema di ascolto (rilevazione) della soddisfazione

L'opinione degli utenti è tenuta in considerazione nel corso di tutte le attività in cui sono coinvolti e in particolare in occasione del gruppo di scelta delle attività. Verranno individuati gli strumenti per valutare il grado di soddisfazione del progetto, la cui analisi delle criticità e dei punti di forza viene utilizzata per la determinazione degli obiettivi per l'anno successivo.

Valutazione e miglioramento delle attività

Annualmente si prevede la programmazione delle attività, secondo le necessità e i desideri emersi dai progetti individuale dei residenti. Dopo aver condiviso eventuali cambiamenti rispetto all'organizzazione, si pongono degli obiettivi legati al miglioramento della qualità del servizio.

Le attività di miglioramento della qualità del servizio comprendono l'identificazione del bisogno, la programmazione di azioni con tempi definitivi, un responsabile del processo, un obiettivo chiaro da raggiungere, una verifica dei risultati attesi.

GESTIONE DEI RAPPORTI

Rapporti con i volontari

La partecipazione attiva, di un gruppo di volontari e amici dell'Associazione MCF è elemento di grande valenza per l'integrazione con il contesto del quartiere, all'interno del quale la l'appartamento è inserito.

Rapporti con le Cooperative di lavoro e i centri diurni

Le organizzazioni presso le quali i residenti trascorrono parte della giornata, solitamente la mattina e il primo pomeriggio, si suddividono in due tipologie:

- Centro diurno per disabili (CSE, SFA)
- Cooperative di tipo A e B

I rapporti con le diverse strutture sono frequenti e coinvolgono il personale educativo della cooperativa (coordinatrice ed educatori) e i referenti dei progetti nelle diverse organizzazioni. Insieme alla struttura ospitante vengono individuati gli obiettivi del progetto educativo, pensati per ogni singolo individuo e aventi come fine ultimo il benessere della persona.

Rapporti con le famiglie e con le figure di tutela

Con le **famiglie** delle persone residenti vi sono contatti personali e telefonici, per permettere alle famiglie di essere informate sulla vita all'interno dell'appartamento.

Le famiglie collaborano relativamente a cure mediche e/o interventi di tipo sanitario, come accompagnamenti per visite mediche.

Rapporti con i Servizi Sociali comunali

I rapporti con i Servizi Sociali comunali sono regolari e relativi all'ordinaria attività di sostegno e supporto dei residenti.

All'interno della cornice istituzionale, sono previsti incontri e contatti durante la fase di inserimento nell'appartamento e per la verifica dell'andamento del progetto educativo, con cadenza periodica che varia a seconda dei bisogni e delle necessità della persona interessata.

Personale

Per ciò che concerne il personale, sono previste le seguenti figure:

Responsabile Amministrativo - Svolge la funzione di impostazione di tutti gli atti amministrativi connessi all'acquisizione ed al mantenimento dell'appartamento. Inoltre segue direttamente il pagamento delle spettanze e l'incasso dei contributi connessi all'attività svolta. È responsabile del processo di rendicontazione.

Coordinatore – Partecipa ai momenti di co-programmazione e tiene i rapporti con gli interlocutori istituzionali e del territorio. Coordina le diverse figure e le diverse attività connesse al funzionamento dell'appartamento.

Educatore – La funzione sarà ricoperta da un educatore che si occuperà di garantire nella quotidianità le attività del progetto sia verso gli ospiti dell'appartamento che verso la rete territoriale. Sarà la figura di riferimento per gli eventuali assistenti familiari.

Assistente familiare – E' prevista la figura dell'Assistente familiare convivente, residente nell'appartamento.

Psicologo – È previsto un supporto psicologico per l'accompagnamento e la supervisione del gruppo di lavoro in ordine alla gestione dei rapporti con gli ospiti e i loro familiari.

REQUISITI STRUTTURALI

Caratteristiche appartamento

L'appartamento si configura come "casa" per le persone ospitate e come tale deve essere adeguata al numero delle persone accolte e alle loro esigenze. E' situato all'interno di una corte, dove è presente una comunità di famiglie (Mondo Comunità e Famiglia) ed è situato vicino al centro storico, di fianco alla chiesa/oratorio nei pressi della biblioteca e degli esercizi commerciali principali. L'appartamento, che misura 118,90 MQ, è caratterizzato da una cucina abitabile, un ampio salone, 4 camere da letto (di cui una con soppalco) e 2 servizi igienici. È stato necessario provvedere all'imbiancatura e all'arredamento completo dell'immobile.

Tipologia appartamento uso abitazione

L'appartamento individuato ha una destinazione residenziale ad uso domestico, i cui riferimenti sono identificabili nel contratto d'affitto.

Sono presenti spazi comuni adeguati a un'abitazione per tre persone, con un ambiente dotato di un ampio soggiorno e una cucina abitabile, oltre allo spazio di un controsoffitto e disimpegno al primo piano.

Sono previste un numero adeguato di stanze sulla base del numero di ospiti accolti. Tutte le stanze sono singole, con due bagni, uno al piano terra e uno nella zona notte al primo piano. È prevista la camera per l'operatore, con uno spazio adeguato alla presenza notturna.

Sono presenti due bagni, uno al piano terra e uno al primo piano. Dato che le persone che sono individuate non presentano particolari difficoltà motorie, non è necessario avere un bagno attrezzato per persone con disabilità.

Sicurezza

La casa è dotata di quegli accorgimenti necessari al fine di renderla sicura agli Ospiti, come elettrodomestici elettrici in cucina, luce automatizzata nelle scale interne.

Parte terza:

I MECCANISMI DI TUTELA

Raccolta dati e privacy

Al momento dell'ingresso, viene firmata la presa visione sui dati della privacy ed è chiesta l'autorizzazione a persone identificate in qualità di Amministratore di Sostegno.

La procedura per il reclamo

Per ogni Vostra segnalazione, suggerimento o reclamo le nostre procedure vi assicurano una rapida risposta, ai fini della quale vi chiediamo di compilare la scheda allegata.

Grazie alla vostra accuratezza la Cooperativa SOLARIS potrà effettuare un intervento mirato, tempestivo ed efficace fornendovi precise risposte in merito ai vostri suggerimenti o ai fatti che hanno indotto le vostre segnalazioni o i reclami e alle eventuali azioni correttive adottate.

Vi ringraziamo anticipatamente per la vostra preziosa e cortese collaborazione.

La scheda può essere imbucata nella casella appositamente posta presso la sede o fatta pervenire a mezzo mail, posta o fax a:


RESPONSABILE PER LA QUALITA' DOTT.SSA ELENA CRIPPA

elenacrippa@coopsolaris.it

presso Cooperativa sociale Solaris ONLUS

Via Dell'Acqua 9/11, CAP. 20844 Triuggio (MB)

FAX:0362/997763

 <p>Società lavoro e riabilitazione sociale - ONLUS</p>	SCHEDA RECLAMO SEGNALAZIONE	Mod 07-05 Rev 03 Data: 18/07/2019
--	--	---

Data

SEGNALATORE <i>(lasciare in bianco se si desidera rimanere Anonimi)</i> Categoria di appartenenza				
<input type="checkbox"/> Dipendente	<input type="checkbox"/> Collaboratore	<input type="checkbox"/> Committente	<input type="checkbox"/> Fornitore	<input type="checkbox"/> Familiare
Nome e Cognome				
Indirizzo				
Recapiti telefono		mail		

DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE

Tipo SEGNALAZIONE

Reclamo Segnalazione Suggerimento

Descrizione

Azioni e/o Rimedi richiesti

ISTRUZIONI PER LA COMPILAZIONE E LA GESTIONE

La Direzione acquisisce i moduli di reclamo ed entro al massimo un mese di tempo, decide le eventuali azioni necessarie dandone comunicazione al segnalante, se noto, o esponendo il modulo nella bacheca con le azioni intraprese. Il trattamento dei dati sensibili viene svolto da Coop Solaris in ottemperanza al Regolamento Europeo 679/2016.

Parte quarta:
LA COMUNICAZIONE

Personae da contattare, recapito e dislocazione sul territorio della cooperativa Solaris

Cooperativa sociale Solaris ONLUS

Via Dell'Acqua n.9/11, CAP. 20844, Triuggio (MB)

C.F. 07336140152

P. IVA 00855620969

Sito web: <https://www.coopsolaris.it/>

Profilo Facebook: staffcoopsolaris

Pagina Facebook: Solaris cooperativa sociale onlus

Persona di riferimento per informazioni e contatti: **Tiziano Spinelli**

e-mail: tizianospinelli@coopsolaris.it

Cell: 3371512874