



CARTA DEI SERVIZI

Casa della SPERANZA

**Durante, Dopo Di Noi
e Autonomia per persone disabili**

**La Carta dei Servizi è lo strumento col quale intendiamo informare
sul funzionamento della Casa della SPERANZA
e sugli standard di qualità che rispettiamo.**



Via Edison, 10 – 20852 Villasanta (MB)

EDIZIONE 2021

CHI SIAMO

L'Associazione Amici della Speranza è l'Ente gestore del progetto "Casa della Speranza"

L'Associazione opera da oltre venticinque anni a Villasanta nel campo della tutela e della promozione sociale delle persone con disabilità.

I valori di riferimento a cui ispira la sua attività si riassumono nella "Convenzione Internazionale sui diritti delle persone con disabilità" (Onu 2006), che **ha come scopo quello di promuovere, proteggere e assicurare il pieno ed eguale godimento di tutti i diritti umani e di tutte le libertà fondamentali da parte delle persone con disabilità, e promuovere il rispetto per la loro inerente dignità.**

L'Associazione opera quindi attivando tutte le iniziative culturali, formative ed educative che possono portare alla sempre maggior integrazione delle persone con disabilità nel contesto sociale in cui vivono e a valorizzarne le potenzialità per rafforzare il loro stato di benessere fisico e psichico.

L'Associazione gestisce un C.S.E. (Centro Socio Educativo) in via Massimo D'Azeglio, 8 a Villasanta (MB) e un'attività per il tempo libero chiamata Gr.A.A. (Gruppo Autonomia Adulti).

L'Associazione è accreditata presso gli Ambiti di Zona.



Nella vita non esistono successi, ma solo crescite!



CASA DELLA SPERANZA

CRITERI FONDANTI DEL SERVIZIO

EGUAGLIANZA = parità di trattamento tra gli utenti, quindi riconoscimento, rispetto e valorizzazione delle diversità di ognuno di essi

IMPARZIALITÀ = nessuna discriminazione per chi ha diritto al servizio

CONTINUITÀ = garanzia e rispetto degli accordi sottoscritti fra le parti

DIRITTO DI SCELTA = nessun vincolo di frequenza, se non quelli esplicitamente sottoscritti tra le parti

EFFICACIA ed EFFICIENZA = costante sforzo al raggiungimento dei migliori risultati con impegni di spesa sostenibili

IL SERVIZIO

La “Casa della Speranza” svolge un servizio in risposta al bisogno di accoglienza e accompagnamento per persone con disabilità e si configura come una Unità di Offerta per il “Durante e Dopo di Noi”. Ospita persone con disabilità che, con l’aiuto di educatori, operatori e volontari, possono vivere anche lunghe esperienze di autonomia.

La “Casa della Speranza” vuole creare un ambiente abitativo accogliente e familiare in cui ogni persona possa realizzarsi pienamente, sentendosi “a casa propria”.

LA STRUTTURA

Si tratta di una struttura indipendente situata in via Edison, 10 a Villasanta (MB), che può ospitare fino ad un massimo di nove persone.

La villetta singola, circondata da giardino, è composta di 2 unità abitative separate, una per ogni piano, completamente accessibili ed ognuna, così composta:

- N 2 camere da 2 posti letto
- N 1 camera/studio per il personale educativo/operativo
- N 2 bagni
- N 1 cucina con sala da pranzo e soggiorno

La struttura dispone anche di un piano terra con ampio salone ricreativo dedicato ad iniziative di comunità ed esperienze di accoglienza verso il territorio. Sono anche presenti locale dispensa, locale lavanderia e servizio igienico.



CASA DELLA SPERANZA

COSA OFFRE

- La possibilità di sperimentare percorsi più o meno lunghi di autonomia in un ambiente carico di solidarietà e vita condivisa.
- La crescita delle capacità individuali e del benessere psicofisico degli ospiti attraverso il PEI (progetto educativo individualizzato)
- L'opportunità di stabilire importanti momenti di vita sociale con il coinvolgimento di soggetti terzi del territorio (vicini, amici, associazioni).
- L'impegno ad intrattenere con le famiglie una fitta rete di contatti e collaborazioni per individuare insieme i percorsi di vita più idonei per ogni ospite

COME FUNZIONA

La giornata standard di attività della Casa ha inizio alle ore 15,30 e termina alle ore 8,30 del giorno successivo, dal lunedì pomeriggio al sabato mattina.

La Casa è aperta dieci mesi all'anno, da Settembre a Giugno compreso.

Il tempo di permanenza dell'Utente e le sue modalità di frequenza sono regolate dal calendario di apertura del Servizio.

Le modalità di frequenza possono variare e sono stabilite, per ogni persona, dal proprio Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), in accordo con la famiglia, con il fruitore del progetto stesso e con i Servizi Sociali di appartenenza.

I SERVIZI COMPLEMENTARI

Gli ospiti sono coinvolti in attività e proposte per il tempo libero promosse sul territorio dall'Associazione e/o da altri agenti. Le attività sono del tipo: laboratori artigianali e musicali, uscite sul territorio, approfondimenti culturali, attività sportive, ricreative e di semplice svago. Il servizio offre un percorso per le famiglie con l'intervento di uno Psicologo, per "camminare" insieme lungo tutto lo sviluppo del progetto della "Casa della Speranza".

COSTO DELLA RETTA

La retta riferita all'anno 2022 è di 70€/giorno.

Per gli Utenti che già frequentano i nostri servizi (C.S.E. e Gr.A.A.) e non sostenuti da contributi finalizzati da Enti Terzi, il Direttivo si riserva annualmente, di stabile una retta diversa.

La retta comprende: vitto, alloggio, servizi educativi e spese generali della casa.

Sono escluse dalla retta: le spese straordinarie personali e le spesa sanitarie.



UTENTI

CHI ACCOGLIAMO

La “Casa della Speranza” accoglie donne e uomini con disabilità d’età compresa fra i 18 e i 64 anni.

GLI INGRESSI

La nostra equipe educativa valuta le proposte di inserimento presentate dai Servizi Sociali e in caso di esito positivo da seguito ad un incontro con gli stessi Servizi, la persona interessata e la sua famiglia. In questa fase si attiva anche una visita alla Casa da parte dell’utente e della sua famiglia. Sentito in fine il parere dello Psicologo si attiva l’ingresso della persona nel Servizio. È sempre previsto un reciproco periodo di prova di tre mesi.

Al momento dell’ingresso le famiglie dovranno sottoscrivere il Regolamento interno e il Contratto di iscrizione al servizio “Casa della Speranza”, che garantiscono a tutte le parti in essere (Ospite, Famiglia ed Ente gestore) la buona convivenza ed il rispetto dei diritti e doveri di ciascuno.

LE USCITE

Le dimissioni dal Servizio sono previste nei seguenti casi:

- Scelta dell’Utente o della Famiglia di rescindere il Contratto di iscrizione al servizio.
- Cambiamenti dell’utente che compromettono la sua permanenza presso la struttura.
- Venir meno delle condizioni di convivenza in comunità.
- Mancato superamento del periodo di prova.
- Gravi inadempienze al regolamento e al contratto sottoscritti in fase di ingresso.



STRUTTURA OPERATIVA

EQUIPE MULTIDISCIPLINARE

All'interno del Servizio sono presenti differenti figure professionali riconducibili ad un'équipe multidisciplinare così composta:

- Un/a Coordinatore/trice, con funzioni di gestione dell'organizzazione e del personale al fine di garantire la continuità degli interventi ed il rispetto degli obiettivi educativi. Cura anche i rapporti con i Comuni, le Ats, le famiglie e le realtà del territorio che si relazionano con la Struttura.
- Un/a Assistente Sociale con funzioni di prima verifica delle richieste di inserimento, e approfondimento delle domande di partecipazione al progetto. Insieme al Coordinatore cura il buon andamento complessivo del Servizio. L'Assistente Sociale controllerà la realizzazione e il mantenimento dei requisiti di accreditamento e terrà i contatti con i Servizi sociali dei territori.
- Educatori Professionali/Assistenti Familiari presenti a turno nelle ore pomeridiane/serali/notturne ed alla mattina per accompagnare gli ospiti. Hanno la responsabilità dell'intervento diretto sulle persone residenti e svolgono la loro azione educativa in base alle direttive dei Pei.
- Uno Psicologo per il sostegno ai familiari, agli operatori e ai volontari.
- Personale amministrativo che gestisce le pratiche contabili e amministrative

L'équipe si incontra regolarmente una volta a settimana per una riunione di programmazione e verifica dell'andamento del servizio e ogni bimestre partecipa ad un incontro di supervisione con lo psicologo esterno.

VOLONTARI

La presenza di volontari è indispensabile per il buon andamento del progetto. Loro compito è di affiancare gli Educatori per accompagnare le giornate degli ospiti nelle loro attività e per realizzare quanto previsto nei singoli Pei.

I volontari sono inseriti previo colloquio con la Responsabile e verificati nel tempo.

I volontari oltre a affiancare il lavoro educativo con gli ospiti sono riferimento prezioso per il singolo ospite e per la sua integrazione sul territorio.

I volontari accedono a percorsi di formazione e approfondimento proposti annualmente dalla struttura e, almeno una volta all'anno, saranno protagonisti di una verifica generale sull'attività che li coinvolge.



STRUMENTI DI LAVORO

LA CARTELLA PERSONALE

Al fine di mantenere una sempre maggiore attenzione al percorso educativo di ogni singolo ospite, si prevede l'utilizzo di:

- **Fascicolo personale dell'ospite** contenente: Relazione descrittiva dell'ospite + Dati personali e familiari + Progetto Educativo Individualizzato
- **Diario di struttura**: sul quale vengono registrati gli eventi significativi della giornata/nottata per favorire la corretta comunicazione fra gli operatori/volontari.

LA COMMISSIONE DI CONTROLLO

La Casa è dotata di una Commissione di Controllo composta, così come da delibera del Consiglio Direttivo dell'Associazione Amici della Speranza, da rappresentanti del Direttivo stesso, dal Responsabile della Struttura e da rappresentanti degli Ospiti/Famiglie.

La Commissione di Controllo, secondo lo specifico regolamento che ne puntualizza i compiti, ha nel suo scopo fondamentale il buon funzionamento del servizio e la rilevazione della soddisfazione di tutti gli attori che ruotano nella casa (Ospiti, Famiglie, Staff e Volontari).

Dovrà inoltre elaborare annualmente la "Scheda di rilevazione degli standard di qualità" assunti dal Servizio.

A tal fine si farà riferimento alle seguenti linee di indirizzo per gli indicatori di misurazione:

Il Personale

- a) Profilo professionale degli operatori = è garantito dal proprio curriculum, dalla continua formazione (Piano Programmato) e dalla periodica verifica affidata al Direttivo (almeno ogni sei mesi)
- b) Capacità d'ascolto del personale = è parte integrante della sua professionalità, è dimostrata dalla disponibilità a confrontarsi con l'Utente e con la sua famiglia (tempo dedicato), dalla prontezza di risposta alle richieste ricevute (numero e in quanto tempo) e dalla flessibilità di approccio all'Utente (controllo delle modalità e verifica dell'efficacia)



La Gestione

- c) Flessibilità degli orari in base alle necessità = è concordata con l'Utente e/o con le Famiglie, viene misurata dal numero e dal tipo di richieste ricevute e dalle risposte date
- d) Puntualità e conformità di risposta alle richieste dell'Utente/Famiglia = viene monitorata dal tipo di risposta data e dal tempo di evasione della richiesta
- e) Semplicità di rapporto con gli organi della struttura (Direttivo, Responsabile, Commissione di Controllo) = viene messa a disposizione una "cassetta" delle comunicazioni con rispettivo modulo da compilare, il suo controllo è giornaliero e serve per verificarne l'uso, mentre i tempi di risposta sono l'indicatore principale di garanzia
- f) Diritto di ascolto, tutela e trasparenza = una volta all'anno viene formulato un questionario di valutazione che tiene in considerazione tutte le segnalazioni pervenute (punti d., e., f.).

Gli Ambienti

- g) Pulizia dei locali = viene garantita dal Piano delle Pulizie che è verificato giornalmente agli operatori.
- h) Locali, Arredi ed Attrezzature idonei = la progettazione di ogni aspetto è affidata a professionisti del settore, mentre l'adeguatezza è tenuta sotto controllo dagli operatori (rapporti di Non Conformità)
- i) Impianti ed Attrezzature efficienti = il Piano delle Manutenzioni è in carico al Responsabile che ne verifica la congruità. I tempi di intervento ed i fermi "macchina" sono gli indici per stabilirne l'efficienza.





DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

La casa è ubicata a Villasanta in
Via Edison n. 10

È raggiungibile con treno da Milano:
linea Monza Molteno Lecco - Monza Linea 108

Tel./fax: 039 305417
E-mail: amici.della.speranza1@g-mail.com

Contatti per inserimenti e informazioni:
Claudia Plebani 320.2516236

