

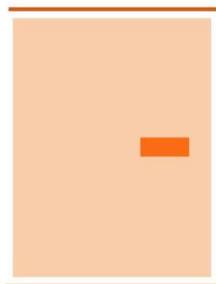


AZIONE SOLIDALE  
società cooperativa sociale

# CARTA DEI SERVIZI

**Comunità accoglienza residenziale disabili**  
servizio accreditato con il Comune di Milano

**casabetti**



Anno 2023

**Sede CARD CASABETTI**

Via Ugo Betti 62, 20153 - Milano | tel. 02/39468267 | email: [casabetti@azionesolidale.com](mailto:casabetti@azionesolidale.com)  
Coordinatrice: Rosaria Venegoni  
Responsabile: David Scagliotti

**Sede COOPERATIVA**

Via Gabetti 15/A, 20147 - Milano | tel. 02/48304931 | email: [mail@azionesolidale.com](mailto:mail@azionesolidale.com)  
[www.azionesolidale.com](http://www.azionesolidale.com)

## LA CARTA DEI SERVIZI

*Comunità accoglienza residenziale disabili "casabetti"*

La cooperativa Azione Solidale.....	3
Casabetti, dalle origini all'avvio.....	3
Definizione del servizio.....	4
Obiettivi.....	4
Modalità d'intervento.....	4
La casa.....	5
I destinatari.....	6
Modalità d'accesso e dimissioni.....	6
Modalità di prestazione del servizio.....	6
Il personale.....	7
I volontari.....	7
Il rapporto con la famiglia.....	8
La visita a casabetti.....	8
Il lavoro di rete sociale.....	8
Il monitoraggio e il sostegno al gruppo dei familiari.....	9
Fattori e standard di qualità del servizio.....	9
Diritti e doveri dei fruitori.....	10
Il questionario.....	11
Il modulo reclami.....	12

## LA COOPERATIVA AZIONE SOLIDALE

La cooperativa sociale Azione Solidale è un'**organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS)** nata nel 1993 per dare una risposta concreta ai bisogni sociali in alcuni quartieri della zona ovest di Milano.

Il suo scopo statutario è quello di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e alla pari dignità sociale di tutti i cittadini, [...] gestendo servizi alle persone e sensibilizzando sulle tematiche del volontariato, dell'emarginazione e della solidarietà".

Negli anni la cooperativa ha sviluppato e fatto crescere diversi interventi sociali, operando **nei quartieri della zona ovest di Milano**, gestendo diversi centri e servizi ormai consolidati: centri di aggregazione giovanile, il servizio di formazione all'autonomia per disabili, il servizio di assistenza domiciliare per minori e disabili nella zona 7, un centro diurno rivolto ai ragazzi delle scuole medie e alle loro famiglie, il centro d'aggregazione e socializzazione per disabili, il punto d'ascolto sul "durante noi", progetti individualizzati, progetti di sperimentazione dell'autonomia abitativa per disabili, laboratori nelle scuole, corsi di formazione, attività di psicomotricità.

Da due anni inoltre la cooperativa è inserita in un progetto abitativo di più ampio respiro, Cenni di cambiamento, che promuove una cultura dell'abitare sostenibile e collaborativo finalizzato a formare una rete di rapporti di buon vicinato solidale.

La nuova ubicazione prevede infatti la partecipazione a una serie di attività e servizi in collaborazione con gli inquilini di Cenni di cambiamento che in modo autonomo o coordinato con la cooperativa Azione Solidale si rendono protagonisti attivi della vita del quartiere e possono mettere a disposizione della comunità tutte le proprie capacità. Il progetto Cenni di cambiamento prevede una serie di **servizi collettivi, spazi ricreativi e culturali ed attività dedicate trasversali a diverse fasce di età e di interesse**, con l'obiettivo di creare le condizioni ottimali per la formazione di una rete di rapporti significativi e motivanti.

## CASABETTI, DALLE ORIGINI ALL'AVVIO

Casabetti nasce dal desiderio delle famiglie aderenti all'associazione "Presente e Futuro", che si sono interrogate e si sono preparate a progettare il futuro dei propri figli adulti con disabilità, incontrando altre realtà e condividendo il desiderio di creare una casa dove le persone disabili possano sperimentare l'essere adulti vivendo al di fuori della propria famiglia d'origine con un adeguato sostegno.

La realtà disponibile a rendere concreto questa idea e a co-progettare è stata la cooperativa **Azione Solidale** che con l'associazione "Presente e Futuro" ha sancito un protocollo d'intesa cui ha aderito il consorzio SIS.

Il progetto si è realizzato grazie alla disponibilità della **parrocchia Santi Martiri Anauniesi** che ha dato la disponibilità di alcuni spazi da ristrutturare, la cooperativa si è assunta l'onere della ristrutturazione, così i vecchi appartamenti dei sacerdoti sono diventati la casa dove otto persone possono vivere in un contesto adeguato e accogliente, rispondendo al diritto della persona con disabilità al proprio essere adulto e dando alle famiglie la possibilità di pensare con serenità al futuro dei propri figli e figlie.

Il Comune di Milano ha convenzionato la comunità dal 18 aprile del 2011 e successivamente accreditato la CARD il 19 settembre 2013.

Casabetti rientra in un **progetto residenziale integrato più ampio e aperto al territorio**, un'apertura facilitata dalla presenza di una famiglia accogliente e solidale-facente parte anche del circuito delle famiglie a KM 0, una comunità di giovani che fa capo ad un progetto della diocesi di Milano e una comunità per minori gestita da un'altra cooperativa, che occupano i locali adiacenti a casabetti.

La parrocchia, il quartiere e i suoi abitanti, costituiscono il contesto sociale all'interno del quale si realizza l'integrazione di questa casa.

## DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

*La comunità alloggio casabetti vuole offrire un ambiente di vita protetto, che sostiene il percorso di vita autonoma di persone adulte con disabilità, rispettando e valorizzando le caratteristiche individuali delle singole persone.*

La connotazione di **apertura al territorio** favorisce dinamiche di partecipazione ed inclusione, diventando metodologia educativa, con notevoli vantaggi sul piano del proprio benessere e della qualità di vita.

### Obiettivi

1. Consentire alle persone con disabilità di **abitare in una casa che sia luogo di relazioni**, ambiente domestico protetto e ospitale.
2. Garantire il **continuo monitoraggio del progetto educativo individuale**.
3. Promuovere il **coinvolgimento della famiglia**.
4. Favorire e sostenere la creazione di una **rete relazionale a carattere formale** (enti, associazioni, realtà presenti sul territorio) **e informale** (dinamiche di buon vicinato, occasioni socializzanti, ricreative) per promuovere e sostenere l'inclusione nel territorio.
5. **Lavorare in rete**.

### Modalità d'intervento

1. Garantire una **struttura residenziale a carattere familiare** dal punto di vista sia relazionale sia strutturale. Una dimora accogliente e spaziosa che contribuisca a dare un'idea di "casa"; non uno "spazio-contenitore" ma il luogo dove si vive partecipi a tutti gli effetti delle dinamiche di una casa. Uno spazio con orari e consuetudini definiti dai bisogni e dalle attese delle persone che vi abitano, fortemente legati al quotidiano e al concreto, **garantendo un'assistenza di base qualificata rispondente ai bisogni primari e individuali della persona**.

2. Garantire attenzione all'**evoluzione del proprio percorso individuale** attraverso il metodo della relazione educativa e dell'osservazione strutturata, entrambi finalizzati alla possibilità di rivedere gli obiettivi individuati e proporre di nuovi alla luce dei bisogni rilevati.

3. La necessità e l'importanza di **rendere corresponsabile la famiglia** si riferisce a più aspetti, tutti funzionali all'autonomia e indipendenza della persona con disabilità, in modo da favorire la **creazione di dinamiche relazionali adulte**, equilibrate e rispettose della condizione di adultità del proprio congiunto. Ci si propone il raggiungimento di questo obiettivo attraverso più azioni in spazi di colloquio strutturato:

- accompagnamento della famiglia verso un percorso di consapevolezza della necessità di vita indipendente del figlio;
- valorizzazione delle esperienze e delle conoscenze acquisite nel tempo in merito a risorse e bisogni del proprio figlio;
- avvalersi della famiglia come risorsa nelle eventuali difficoltà del processo di separazione dal nucleo familiare d'origine, favorendone una comprensione aderente alla realtà e promuovendo collaborazioni positive per sostenere un cambiamento verso un percorso di vita indipendente;

4. Promuovere un'azione di **sensibilizzazione e coinvolgimento del territorio**, favorendo dinamiche di partecipazione e inclusione, continuando a prendere parte in modo attivo, non solo come fruitori, a iniziative aggregative e socializzanti. Si vogliono promuovere occasioni di incontro e confronto, portando a conoscenza del territorio le tematiche relative alla disabilità adulta e al proprio diritto di indipendenza, che origini risorse e responsabilità nell'ambito della comunità di appartenenza.

5. La complessità dei bisogni di un progetto di vita indipendente richiede necessariamente la collaborazione tra più persone con ruoli diversi. Si prenderà parte e si proporranno, laddove se ne intraveda il bisogno, **momenti di confronto e collaborazione tra tutte le realtà che operano con la persona con disabilità**, finalizzati al raggiungimento del massimo grado possibile di qualità di vita. Si vogliono progettare e compiere azioni in modo coerente e condiviso nelle diverse aree che caratterizzano la vita della persona.

Nei casi in cui se ne individui la necessità, sono previsti ruoli di "case management" (attivazione e coordinamento del lavoro di rete, costruzione di un progetto, condivisione degli obiettivi, organizzazione di interventi educativi, monitoraggio e valutazione secondo il parametro della qualità di vita) funzionali a un metodo di lavoro che vada oltre il singolo servizio e assicuri la possibilità di un'azione multidisciplinare che veda al centro la persona e i suoi diritti.

**La pianificazione degli interventi vedrà coinvolta la rete formale (servizi sociali, educativi, ATS, Comune, ambito professionale della persona con disabilità, etc.), accanto a quella informale (famiglia, parentela allargata, volontari, vicinato, parrocchia, associazioni, quartiere, etc.). In questa prospettiva si torna a valorizzare la centralità del territorio, come luogo in cui si svolgono le relazioni e in cui la persona disabile deve poter esprimere la propria identità, in un ambiente che non solo la conosca ma anche la riconosca come parte della comunità di appartenenza.**

## LA CASA

L'abitazione, nel quartiere Gallaratese, sta all'interno degli spazi parrocchiali in una palazzina condivisa con altre realtà.

**La residenza è stata completamente ristrutturata ed è senza barriere architettoniche**, trasformando gli spazi per rispondere a requisiti strutturali specifici alla nuova destinazione. Il progetto di ristrutturazione è nato dal confronto tra architetti, educatori di Azione Solidale e genitori dell'associazione "Presente e Futuro".

**Si è accolta la richiesta di avere camere doppie e singole e nessuna tripla, per poter valorizzare lo spazio individuale visto le caratteristiche delle persone che vivranno nella casa.**

Nel progetto è stato creato un cancello pedonale per permettere l'accesso diretto alla comunità e la costruzione di una rampa che rende accessibile la casa.

La casa, in funzione tutto l'anno, è composta da:

- tre camere doppie e due singole;
- locale open space soggiorno/cottura, utilizzabile anche per i momenti di gruppo;
- due bagni accessibili;
- un bagno attrezzato per persone con grave disabilità;
- una stanza/ufficio per gli operatori con annesso bagno;
- un locale deposito/lavanderia;
- un giardino.

## I DESTINATARI

Il progetto risponde al forte bisogno evidenziato nel quartiere e consente a **otto persone adulte con disabilità** di poter fruire di una struttura integrata nel territorio come loro dimora abituale.

Le persone hanno un'età **tra i 18 e i 60 anni**.

Le persone durante la settimana svolgono attività presso i centri diurni dalle 9.00 alle 16.00.

**Saranno privilegiate, non in modo esclusivo, le situazioni territoriali, in cui è stato svolto un percorso di consapevolezza e scelta di sperimentazioni e avvicinamento alla residenzialità da parte della famiglia e della persona con disabilità.**

## MODALITÀ D'ACCESSO E DIMISSIONI

**Per i cittadini di Milano la domanda per l'ammissione deve essere presentata all'Ufficio residenzialità del Comune di Milano.**

Gli operatori della comunità prevedono **un iter di colloqui di conoscenza con la persona, la famiglia e il servizio inviante**. Le ammissioni e dimissioni sono concordate tra il Comune e la cooperativa e successivamente disposte dall'Amministrazione Comunale.

Per le dimissioni che non avvengono per diretta volontà di chi ne esercita la tutela, in accordo con l'Ufficio Residenzialità, si garantisce un preavviso di almeno 60 giorni al fine di reperire un'alternativa idonea.

## MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

La presenza educativa prevede una **copertura oraria così strutturata**.

Dal lunedì al venerdì:

- la compresenza di due operatori nella fascia pomeridiana, dalle 16 alle 21;
- la presenza di un operatore per la copertura del turno di notte dalle 21 alle 7 del mattino;
- la compresenza di due operatori dalle 7 alle 9.

Il sabato e la domenica:

- la compresenza di due operatori dalle 9 alle 15 e dalle 15 alle 21;
- la presenza di un operatore per la copertura del turno di notte dalle 21 alle 9 del mattino.

**Nello svolgimento del servizio la cooperativa si ispira al rispetto della persona con disabilità così come articolato dalla Convenzione ONU e opera per la sua crescita evolutiva nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione.**

In particolare si impegna:

- ad **assicurare alloggio, assistenza, vitto** adatto per qualità e quantità alle esigenze di ciascuno, rispettando eventuali prescrizioni di etiche;
- a fornire **biancheria da camera e da bagno, materiale per la somministrazione dei pasti e per l'igiene** della persona e della struttura;
- a fornire **vestiario adeguato e dignitoso** (attingendo dalle disponibilità personali dell'utente);
- a fornire quanto di necessario all'esecuzione del **Progetto Educativo Individualizzato** concordato con l'Amministrazione Comunale;
- ad adottare provvedimenti opportuni e contingenti **in caso di malattia**;
- a usufruire del **Servizio Sanitario per le terapie e gli interventi** da questo assicurati, garantendo l'accompagnamento presso le strutture individuate;
- a segnalare e concordare la necessità di **prestazioni sanitarie di rilievo specialistico**.

## IL PERSONALE

Il personale risponde ai requisiti richiesti dalla Regione Lombardia in particolare DGR n.20763/2005. il personale messo a disposizione della struttura consiste in:

- un responsabile;
- una coordinatrice;
- educatori ed educatrici;
- operatori ed operatrici sociali qualificati

**La cooperativa si occuperà della formazione degli operatori favorendo nelle proposte formative anche dei momenti condotti da soci, familiari ed esperti.**

## I VOLONTARI

La cooperativa inserirà, a sostegno dell'equipe professionale, **volontari adeguatamente formati** con il ruolo di favorire una migliore qualità di vita delle persone che vivono la residenza. Si impegna a favorire e ricercare occasioni formative **per operatori e volontari**.

**I volontari sono riconosciuti come un'importante risorsa, punto di collegamento tra territorio e il servizio, svolgono un ruolo che per sua stessa caratteristica è finalizzato a favorire spazi di integrazione e inclusione. La cooperativa ha sviluppato rapporti stabili con l'ufficio volontari di Caritas Ambrosiana.**

La cooperativa sta inoltre avviando al proprio interno un lavoro di riflessione finalizzato alla costituzione (individuazione e formazione) di una figura con un ruolo di prossimità diverso da quello del volontario. L'idea che sta cercando di sviluppare è quella di avvalersi di persone in grado di compartecipare attivamente agli obiettivi dell'equipe e ai progetti di vita delle persone, con un ruolo non solo attivo ma propositivo.

## IL RAPPORTO CON LA FAMIGLIA

Il rapporto con la famiglia del disabile si realizza **tramite colloqui personali**, finalizzati ad accrescere la collaborazione e il coinvolgimento rispetto al Progetto Educativo, a informare sugli interventi programmati.

*Ad ogni persona e alla sua famiglia all'inizio dell'anno formativo sarà proposto un progetto educativo con il programma delle attività con definiti i tempi, gli spazi e l'attività svolte. Il progetto e il programma possono essere variati durante l'anno, in accordo con la persona e la famiglia, per rispondere a nuovi bisogni e obiettivi.*

## LA VISITA A CASABETTI

A tutela della privacy degli abitanti e per esigenze organizzative **non sarà consentita la visita della struttura senza un accordo telefonico** precedente con gli operatori; sono inoltre sconsigliate visite da parte di amici e parenti in orari di pranzi e cene.

Sono organizzati **momenti comuni per festeggiare compleanni e festività**, ma anche spazi conviviali e socializzanti all'interno della CARD finalizzati esclusivamente alle costruzioni di relazioni condivise anche tra familiari, amici e parenti.

## IL LAVORO DI RETE SOCIALE

*Il lavoro di rete sociale prevede il coordinamento con tutte le altre agenzie educative-sociali-sanitarie (Uff. residenzialità del Comune di Milano, servizi diurni, servizi specialistici, servizi riabilitativi ed educativi, associazioni di volontariato, di tempo libero) e con le realtà informali che costituiscono la "rete" in cui la persona con disabilità è inserita, favorendo lo scambio d'informazioni e la definizione di percorsi educativi che vedano coinvolte più realtà.*

La cooperativa partecipa a diversi tavoli territoriali sul tema dell'abitare e delle promozioni di dinamiche inclusive e attive.

Partecipa attivamente a spazi formativi e conoscitivi, portando la propria esperienza e condividendo modelli teorici e azioni pedagogiche di buone prassi, strategie e modalità attivate per implementare la collaborazione tra più realtà.

La cooperativa fa parte del coordinamento e della rete nazionale **Immaginabili Risorse**, ambito di confronto e formazione sul tema dei servizi per la disabilità come valore sociale della comunità.

## IL MONITORAGGIO E IL SOSTEGNO AI FAMILIARI

È disponibile per il gruppo originario (nato dalla collaborazione di avvio con l'associazione Presente e Futuro) delle persone che sono inserite a casabetti e dei loro familiari, il monitoraggio da parte della **Fondazione Ideavita**.

Sono previsti **periodicamente incontri individuali** con la persona e con i familiari, **incontri di gruppo** per i familiari delle persone in residenza, partecipazione a momenti della quotidianità della comunità e **incontri con il responsabile, la coordinatrice e gli operatori della comunità**.

## FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

**Le riunioni settimanali dell'équipe professionale permettono una verifica in itinere dei PEI e dell'attività del servizio. Ogni anno è redatta una relazione scritta di verifica dell'intero servizio e dei PEI seguiti.**

In fase d'inserimento è compilato il contratto di ingresso e una modulistica relativa ad autorizzazioni varie, liberatorie e al trattamento riservato dei dati.

In caso di inserimento è redatta una cartella personale in cui sono raccolti i dati personali significativi della persona.

La coordinatrice è preposta all'accoglienza e alla gestione di eventuali reclami evidenziati dagli utenti e dalle famiglie.

## DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI

**Costi:** la retta prevista -in base all'apertura a 17 o 24 ore- è la seguente:

Apertura a 17 ore € 85,00

Apertura a 24 ore € 104,00

Oltre ai festivi, sono considerati giorni di apertura a 24 ore anche i giorni di chiusura programmata dei servizi diurni frequentati dalle persone con disabilità.

Il Comune di Milano definisce il concorso alla spesa a carico dell'ospite e indica il versamento della quota direttamente alla cooperativa.

**Customer satisfaction:** ogni anno viene consegnato agli utenti e alle famiglie un questionario per rilevare il grado di soddisfazione dei servizi offerti.

**Modulo reclami:** gli utenti e le famiglie hanno a disposizione un apposito modulo per la segnalazione di problematiche inerenti le attività del servizio.

**Colloqui di approfondimento:** in caso di necessità, utenti e famiglie possono richiedere dei colloqui di confronto e orientamento con la coordinatrice del servizio per la gestione di problematiche e per rispondere a bisogni emergenti.

**Tutela dati personali:** le modalità di raccolta, conservazione e impiego dei dati sensibili degli abitanti di casabetto si attengono alle disposizioni di legge e alle norme contrattuali previste in materia di riservatezza (Dlsg 196/2003).



## QUESTIONARIO PER RILEVARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE

Come è arrivato/a ad accedere ai servizi della nostra cooperativa?

- Conoscenza personale                       Suggerimento di altri/e  
 Accompagnamento da parte dei servizi sociali                       Internet

Di quali servizi ha usufruito? \_\_\_\_\_

Per quanto tempo? \_\_\_\_\_

Secondo la sua esperienza, come valuta i seguenti elementi del nostro lavoro?

	ottimo	buono	suff.	insuff.
1. Ascolto ricevuto				
2. Disponibilità a fornire informazioni				
3. Chiarezza della informazioni ricevute				
4. Rispetto della riservatezza				
5. Professionalità del personale				
6. Qualità degli interventi educativi				
7. Efficacia degli interventi				
8. Attenzione alla sua situazione				
9. Organizzazione				
10. Qualità degli spazi				
11. Coinvolgimento nei progetti di vita				
12. Se accede al servizio da più di un anno, valutazione dell'evoluzione del percorso educativo				

Consiglierebbe i nostri servizi ad altri?    Sì                      NO

Vuole aggiungere qualche valutazione personale o motivare alcune risposte?

---

---

---

Grazie della collaborazione.



**MODULO RECLAMI**

data.....

**Area facoltativa**

Nome e cognome.....

Indirizzo.....

Recapito telefonico.....

**Segnalazioni di eventuali disagi o insoddisfazioni**

**Osservazioni o suggerimenti**

**Quali informazioni avrebbe desiderato e non ha ricevuto?**

**Vuole essere ricontattato/a o desidera ricevere una risposta dai responsabili?**

Sì

No