



Microcomunità CENNI DI FUTURO

CARTA DEI SERVIZI 2025

Sede MICROCOMUNITÀ CENNI DI FUTURO

Via Giuseppe Gabetti, 15/C 20147 - Milano | tel. 3468845712 |

email: cennidifuturo@azionesolidale.com

Responsabile: David Scagliotti

Coordinatrice: Beatrice Giroletti

Sede COOPERATIVA

Via Gabetti 15/A, 20147 - Milano | tel. 02/48304931 | email: mail@azionesolidale.com

www.azionesolidale.com

AZIONE SOLIDALE Società cooperativa sociale - Via Giuseppe Gabetti, 15 - 20147 Milano
tel: 02.48304931 - www.azionesolidale.com - mail@azionesolidale.com - azionesolidale@pec.it

P. IVA e Cod. Fisc. 11045820153

Banco Bpm Spa Ag. 34 Milano - IBAN IT11V050340175200000009969

Cenni di futuro

- ✓ La cooperativa
- ✓ La casa e il contesto residenziale di Cenni di cambiamento
- ✓ A chi si rivolge
- ✓ Obiettivi generali del servizio
- ✓ Metodologia del servizio
- ✓ Modalità di erogazione del servizio
- ✓ Struttura gestionale
- ✓ Rapporti con la famiglia/incaricati di protezione giuridica
- ✓ Rete sociale
- ✓ Costi e prestazioni del servizio
- ✓ Modalità di accesso
- ✓ Visita a Cenni di futuro
- ✓ Diritti e doveri dei fruitori

➤ **La cooperativa**

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, il centro socio educativo e il centro di aggregazione per persone con disabilità, il servizio assistenza domiciliare per minori e persone con disabilità nei Municipi 6 e 7, un centro diurno rivolto agli adolescenti e alle loro famiglie, progetti individualizzati, progetti di sperimentazione dell’autonomia abitativa per persone con disabilità, laboratori nelle scuole, corsi di formazione. I progetti e i servizi promuovono quotidianamente inclusione sociale, cittadinanza attiva e favoriscono lo sviluppo di una comunità solidale e partecipativa.

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.

➤ **La casa e il contesto residenziale Cenni di Cambiamento**

L'appartamento Cenni di Futuro è in via Gabetti, all’interno di un progetto architettonico innovativo e sostenibile, Cenni di cambiamento, che favorisce stili di vita solidali e collaborativi.

Cenni di futuro si inserisce in un progetto abitativo di *housing sociale*, che promuove una cultura dell’abitare sostenibile e collaborativo finalizzato a formare una rete di rapporti di buon vicinato solidale. Il progetto Cenni di cambiamento prevede infatti la partecipazione a una serie di attività e servizi dove gli stessi inquilini sono protagonisti attivi e possono mettere a disposizione le proprie capacità in modo autonomo o coordinato con la Cooperativa Azione Solidale. Sono previsti una serie di servizi collettivi, spazi ricreativi e culturali ed attività

trasversali dedicati 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.

L'appartamento è situato al primo piano con accesso privo di barriere architettoniche ed è composto da:

- ampio soggiorno
- cucina abitabile
- due camere da letto doppie
- due bagni di cui uno accessibile a persone con disabilità motorie

L'appartamento inoltre è dotato di due balconi e di un ballatoio in comune con altri appartamenti.

L'appartamento è dotato di video citofono e tutte le finestre/portefinestre sono dotate di una chiusura di sicurezza.



➤ **A chi si rivolge**

La microcomunità Cenni di Futuro 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 microcomunità si rivolge a **persone adulte con disabilità in possesso di un buon grado di autonomia personale e di conoscenza del territorio** che preferibilmente preveda, nel progetto individuale, attività occupazionale o lavorativa o educativa esterna all'abitazione.

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

L'housing sociale Cenni di cambiamento consente un abitare aperto e solidale che facilita la creazione di reti naturali dove la persona con disabilità non solo abbia un quotidiano ricco di relazioni, ma sia risorsa attiva nella costruzione e nel mantenimento delle dinamiche stesse del contesto.

➤ **Obiettivi generali del Servizio**

1. Consentire alle persone con disabilità di **abitare in una casa che sia luogo di relazioni**, ambiente domestico protetto e ospitale.
2. **Verificare** in un setting concreto e reale **le risorse e le fragilità della persona con disabilità**.
3. Facilitare l'**apprendimento/potenziamento di abilità funzionali alla vita quotidiana**.
4. Promuovere il **coinvolgimento della famiglia**, anche sostenendola nel percorso di scoperta della "separazione" come valore positivo.
5. **Osservare i reali bisogni e le attese della persona con disabilità**, collaborando con lui e con la famiglia per tracciare l'idea del progetto di vita indipendente.

6. **Favorire il diritto all'inclusione sociale in contesti di normalità**, avvalendosi del territorio come facilitatore e promotore di tali dinamiche.
7. **Lavorare in rete.**

➤ **Metodologia del servizio**

Cenni di Futuro vuole 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.**

L'équipe educativa garantisce attenzione all'**evoluzione del percorso individuale di ogni persona** 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, anche a seguito di colloqui individuali e di gruppo con gli utenti.

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 caro.

Ci si propone il raggiungimento di questo obiettivo attraverso più azioni in spazi di colloquio strutturato individuale e di gruppo.

Si intende 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.

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

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.

La pianificazione degli interventi vedrà coinvolta la rete formale (servizi sociali, educativi, 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 con disabilità deve poter esprimere la propria identità, in un ambiente che non solo la conosca ma anche la riconosca come parte della comunità di appartenenza.

Il Servizio struttura i propri interventi all'interno delle aree sopraelencate avvalendosi di:

- colloqui individuali con gli utenti finalizzati alla condivisione del progetto di vita e all'accoglimento delle loro istanze
- riunioni di gruppo con gli utenti finalizzati al confronto di quanto sta accadendo nella nuova condizione di vita, alla valorizzazione dei punti di forza e alla ricomposizione di eventuali situazioni di criticità anche tra coinquilini
- colloqui individuali con le famiglie/Amministratori di Sostegno/tutori
- riunioni di gruppo con le famiglie/Amministratori di Sostegno/tutori
- partecipazione ad iniziative/attività nel territorio
- sensibilizzazione del territorio
- incontri con le diverse realtà che operano con la persona con disabilità
- incontro con le diverse realtà che abitano a Cenni di cambiamento

➤ **Modalità di erogazione del servizio**

Gli ospiti manterranno i loro abituali impegni e attività secondo i propri bisogni.

È garantita la presenza degli operatori con impegnativa oraria compresa tra le 30 e le 60 ore settimanali, in rapporto ai Progetti Educativi Individualizzati, presenti nel servizio da un minimo di 4 ore a un massimo di 8 comprensive del sabato e della domenica.

In generale la presenza dell'operatore è finalizzata a:

- **favorire l'acquisizione e il potenziamento di abilità funzionali alla vita autonoma nelle aree: cura di sé, abilità domestiche, gestione del tempo libero, abilità sociali;**
- **favorire, mediante osservazione strutturata, un'analisi utile alla costruzione del percorso di vita adulta;**
- **monitoraggio legato ad aspetti concreti (gestione della casa, organizzazione della spesa, risoluzione di eventuali problemi pratici, etc.) e di sostegno nella gestione delle dinamiche relazionali tra gli abitanti (mediante colloqui di ristrutturazione cognitiva, modalità di comunicazione efficace, modeling, etc.);**
- favorire l'inclusione nell'housing sociale di Cenni di Cambiamento.

Nello svolgimento del servizio la cooperativa si ispira al rispetto della persona con disabilità così come articolato dalla Convenzione ONU. Altre leggi di riferimento sono la Legge 112/2016, il Decreto Legislativo n.62/2024 e la Legge Regionale 25/2022.

In particolare, il servizio si impegna:

- ad assicurare alloggio, assistenza, vitto adatto per qualità e quantità alle esigenze di ciascuno, rispettando eventuali prescrizioni dietetiche;
- a fornire biancheria da camera e da bagno (eccetto per le sperimentazioni abitative temporanee), 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 (eccetto per le sperimentazioni abitative temporanee);
- a segnalare e concordare la necessità di prestazioni sanitarie di rilievo specialistico.

Struttura gestionale – 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'équipe multidisciplinare (educatori professionali, operatori sociali, pedagogisti, etc.) che possa garantire il perseguimento degli obiettivi sopraelencati, la validità degli stessi e la valutazione del percorso.

L'équipe comprende:

- un/una Responsabile del servizio;
- Coordinatrice/Coordinatore;
- Educatori ed educatrici;
- Operatori ed operatrici qualificati.

La cooperativa si occuperà della formazione degli operatori favorendo nelle proposte formative anche dei momenti condotti da soci, familiari ed esperti della rete informale degli abitanti di Cenni di Futuro.

L'équipe crede che il volontariato possa ricoprire un ruolo importante per le persone che abitano la microcomunità, perché fonte di varietà relazionale e di allargamento della rete di supporto.

Per questo gli operatori lavorano per tessere relazioni che possano far avvicinare i cittadini agli abitanti di Cenni di futuro.

➤ **Rapporti con la famiglia/incaricati di protezione giuridica**

Il rapporto con la famiglia della persona con disabilità, con gli Amministratori di Sostegno e con i tutori si realizza tramite colloqui personali, finalizzati ad accrescere la collaborazione e il coinvolgimento rispetto al Progetto Educativo, a informare sugli interventi programmati.

Quando la persona vive stabilmente a Cenni di futuro, gli operatori condividono annualmente con la persona e con la sua rete il progetto educativo e il programma delle attività con definiti i tempi e gli spazi. 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.

Nei percorsi di sperimentazione gli operatori concordano tempi, spazi e attività con la persona e con la sua rete. Il percorso di sperimentazione prevede dei momenti di monitoraggio in itinere.

➤ **Rete Sociale**

Il lavoro di rete sociale prevede il coordinamento con tutte le altre agenzie educative-sociali-sanitarie (SFA, CAD, CSE, datori di lavoro, servizi specialistici, servizi riabilitativi ed educativi, associazioni di volontariato, etc.) ed eventualmente con le realtà informali che costituiscono la rete in cui la persona è inserita, favorendo lo scambio d'informazioni e la definizione di percorsi educativi che vedano coinvolte più realtà.

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

Il lavoro di rete sociale, inoltre, prevede un grosso investimento nel contesto di Housing sociale di Cenni di Cambiamento e con l'Associazione OG15, come realtà in cui il progetto di residenzialità e la rete dei servizi della cooperativa Azione Solidale sono inclusi e attivi.

➤ **Costi e prestazioni del Servizio**

Per la partecipazione al percorso sperimentale di vita autonoma la retta giornaliera prevista è di 65 euro al giorno (+ IVA 5%).

Per coloro che risiedono stabilmente a Cenni di futuro la retta giornaliera è di 49 € al giorno (+ IVA 5%).

Le prestazioni erogate sono sintetizzate nello schema di seguito:

PRESTAZIONE	INCLUSA	ESCLUSA
Vitto (escluso pranzi/cene/similari all'esterno dell'appartamento)	X	
Alloggio	X	
Presenza educativa secondo programma concordato e sottoscritto	X	
Spese sanitarie (visite specialistiche, terapie farmacologiche)		X
Spese per la cura di sé (parrucchiere, estetista, ...)		X
Spese vestiario		X
Spese attività esterne (attività di tempo libero, ricreative, socializzanti)		X
Riparazione e/o sostituzione di arredi a carattere privato acquistati e/o portati personalmente		X
Accompagnamento in strutture del territorio a carattere sanitario (solo in emergenza)	X	
Accompagnamento individuale sul territorio finalizzato ad acquisti personali	X	

Contestualmente a quanto riportato in tabella sarà realizzato il lavoro di rete con le famiglie e con il contesto di Housing sociale Cenni di Cambiamento.

Nelle sperimentazioni abitative temporanee la microcomunità Cenni di Futuro non offre prestazioni a carattere individuale e in caso di emergenza sarà data tempestiva comunicazione a parenti e/o incaricati di protezione giuridica indicati nel foglio informativo consegnato all'atto di iscrizione perché se ne facciano carico.

Nelle situazioni residenziali definitive è invece previsto l'accompagnamento in strutture del territorio a carattere sanitario.

➤ **Modalità di accesso**

Attualmente la microcomunità Cenni di futuro accoglie persone che desiderano intraprendere percorsi di sperimentazione di vita autonoma sostenuti principalmente con L.112/2016 "Disposizioni in materia di assistenza in favore delle persone con disabilità grave prive del sostegno familiare" e/o con risorse economiche proprie.

La richiesta di valutazione per l'avvio del percorso avviene dal Servizio Sociale territoriale oppure dal contatto diretto con la persona/famiglia.

In seguito alla richiesta di avvio del percorso abitativo (di sperimentazione e/o di supporto alla residenzialità), l'équipe valuta la segnalazione, avvia un iter di conoscenza con il servizio inviante, con la persona e la sua rete.

Il percorso di sperimentazione abitativa è individualizzato. Tempi e modalità di avvicinamento e di permanenza in microcomunità sono diversi per ogni persona.

La trasformazione del progetto di sperimentazione ad un progetto di residenzialità stabile è soggetta alla valutazione dell'équipe.

All'atto d'ingresso dovrà essere compilato e consegnato un modulo d'iscrizione e una scheda informativa contenente dati essenziali.

Sarà inoltre richiesta la compilazione e la firma di altra modulistica (liberatorie).

➤ **Visita a "Cenni di futuro"**

A tutela della privacy degli abitanti e per esigenze organizzative le visite a Cenni di futuro da parte di parenti e amici **saranno consentite previo accordo con gli operatori e gli abitanti.**

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

➤ **Diritti e doveri dei fruitori**

- Ad utenti e famiglie/incaricati di protezione giuridica è chiesta la sottoscrizione dei documenti di ingresso in allegato alla presente Carta dei Servizi.
- **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 alle attività del servizio. Chiunque desiderasse compilarlo non in forma anonima potrà ottenere chiarimenti dal responsabile della struttura, in merito a quanto riportato, entro 30 giorni dalla data di restituzione del questionario.
- **Colloqui di approfondimento**: in caso di necessità, utenti e famiglie possono richiedere dei colloqui di confronto e orientamento con il coordinatore 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 Cenni di Futuro si attengono alle disposizioni di legge e alle norme contrattuali previste in materia di riservatezza (Dlsg 196/2003).



Cenni di Futuro

Via Gabetti, 15 C

20147 Milano

cell. 3468845712

Sede cooperativa: 02/48.30.49.31

e-mail: cennidifuturo@azionesolidale.com

sito: www.azionesolidale.com



*Cenni di futuro
microcomunità
via Gabetti 15 – Milano*

Milano, _____

PATTO DI INGRESSO alla microcomunità Cenni di futuro

TRA

Azione Solidale soc. coop. soc. onlus con sede in via Gabetti 15 Partita Iva 11045820153,
rappresentata da David Scagliotti, di seguito denominato Ente Gestore

E

Il sig./La sig.ra _____ nato/a a _____

il _____ residente a _____

in Via/Piazza _____ n. _____

C.F. _____ CAP _____

tel _____

che sottoscrive il presente contratto in favore e per conto del/la

sig./ra _____ nato/a a _____

il _____ C.F. _____ Tessera sanitaria _____

tel _____



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