



CARTA DEI SERVIZI

Anno 2025

Microcomunità Le chiavi di casa

servizio accreditato con il Comune di Milano

Sede MICROCOMUNITÀ LE CHIAVI DI CASA

Via Gabetti 15/A, 20147 - Milano | tel. 366/4014011 | e-mail: lechiavidicasa@azionesolidale.com

Coordinatrice:

Beatrice Giroletti

Responsabile:

David Scagliotti

Sede COOPERATIVA AZIONE SOLIDALE

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

www.azionesolidale.com

LA CARTA DEI SERVIZI

Microcomunità “Le chiavi di casa”

La cooperativa Azione Solidale	3
Le chiavi di casa, 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	7
Modalità di prestazione del servizio	7
Il personale	8
I volontari	8
Rapporto con la persona con disabilità e famiglia	8
La visita a Le chiavi di casa	9
Il lavoro di rete sociale.....	9
Fattori e standard di qualità del servizio	9
Diritti e doveri dei fruitori.....	10
Il questionario	11
Il modulo reclami	12
Foto	14

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 persone con disabilità, il servizio di assistenza domiciliare per minori e persone con disabilità nella zona 7, un centro diurno rivolto ai ragazzi delle scuole medie e alle loro famiglie, il centro d’aggregazione e socializzazione per persone con disabilità, progetti individualizzati, progetti di sperimentazione dell’autonomia abitativa per persone con disabilità, laboratori nelle scuole, corsi di formazione.

Da ottobre 2022 la microcomunità Le chiavi di casa è inserita in un progetto abitativo di più ampio respiro, Cenni di cambiamento, un housing sociale 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 **g**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 e risorse. 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.

LE CHIAVI DI CASA, DALLE ORIGINI ALL’AVVIO

La microcomunità “Le chiavi di casa” **nasce dall’esperienza di un percorso di sperimentazione residenziale avviato nei primi mesi del 2008**: il progetto “Le chiavi di casa - esperienze verso una reale autonomia” all’interno del progetto “In rete oggi per domani”. Un progetto di rete che ha visto coinvolte diverse realtà - Azione solidale (capofila), fondazione Idea Vita, Oltre noi...la vita, LEDHA, Caritas Ambrosiana, La Cordata, AIAS Milano, Zuccheribelli e Altraassociazione, Presente e futuro, fondazione I care...ancora - tutte attive sul tema del “durante noi” con azioni concrete di sostegno e supporto alle famiglie, di sperimentazioni di vita autonoma, di formazione e

di sensibilizzazione del territorio e della cittadinanza. Il progetto di sperimentazione ha ottenuto un contributo per lo start up dalla Fondazione Cariplo e in seguito il sostegno dei fondi della legge 162.

Il progetto ha consentito a un gruppo di persone adulte con disabilità la sperimentazione abitativa, esperienze concrete di vita autonoma, mantenendo la quotidianità e accompagnando in parallelo le famiglie in un percorso di riscoperta della “separazione” come valore positivo e alla tematica di preparazione del futuro dei propri figli.

L’inizio dell’esperienza è stato preceduto da un forte lavoro sul territorio, nel luogo in cui era situato l’appartamento: contatti e presentazione del progetto a enti e associazioni già presenti e attivi nel sociale quali parrocchia, oratorio, bottega Altromercato, etc., al fine di sostenere e facilitare l’inclusione nel territorio delle persone che lo andavano ad abitare per promuoverne conoscenza e familiarità. Nel corso dell’esperienza si è realizzato il **continuo coinvolgimento e la sensibilizzazione del territorio** partecipando in modo attivo a eventi culturali, aggregativi e socializzanti del quartiere, per favorire la creazione di una rete relazionale informale che facilitasse aspetti di compartecipazione nella quotidianità delle persone: alcune famiglie particolarmente attente e sensibili sono diventate risorsa nel garantire dinamiche d’inclusione sociale.

Il Comune di Milano ha accreditato la microcomunità il 19 settembre 2013.

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

La microcomunità Le chiavi di casa 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 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. **Verificare** in un setting concreto e reale **le risorse e le difficoltà 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 riscoperta 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 definire e perfezionare il progetto di residenzialità autonoma.

6. **Favorire l'inclusione sociale in contesti di normalità**, avvalendosi del territorio come risorsa nel garantire tali dinamiche.
7. **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. Per questo ci si avvale di **colloqui individuali con gli utenti**, per la condivisione del progetto di vita e all'accoglimento delle loro istanze, e di **riunioni di gruppo con gli utenti** finalizzate 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 compagni.

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 individuale e di gruppo.

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.

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

La microcomunità “Le chiavi di casa”, nata nel quartiere di Muggiano, si è trasferita da ottobre 2022 in via Gabetti 15, **nell’housing Cenni di Cambiamento.**

L’appartamento è un pentalocale situato al primo piano, privo di barriere architettoniche.

È composto da:

- Ampio e luminoso soggiorno
- Zona cucina che si affaccia sul living
- Tre camere da letto singole e una camera doppia
- Doppi servizi, di cui uno accessibile a persone con disabilità motoria
- Ripostiglio/Lavanderia

Il presente servizio di residenzialità si inserisce in un progetto abitativo di più ampio respiro, un progetto 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 ad 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’ampio soggiorno è lo spazio della casa vissuto nei momenti di socialità, ha un divano a penisola, un televisore e un grande tavolo utilizzato sia per i momenti di pranzo sia per l’attività socializzanti: giochi, riunioni, ecc... La cucina è ampia e provvista di elettrodomestici, tra cui una piastra ad induzione, un microonde, forno e lavastoviglie e degli armadietti di dispensa.

Dalla camera doppia un’ampia porta finestra dà accesso al balcone. Nel ballatoio di ingresso all’appartamento c’è uno spazio personalizzabile a uso privato dove, nella bella stagione, si può utilizzare un tavolo come spazio esterno dove rilassarsi.

Sono presenti tre stanze singole e una doppia. Una delle stanze è dotata di balcone. Per ogni abitante sono in dotazione un letto, un armadio a più ante, comodini e scrivania (quest'ultima presente solo nelle stanze singole). Ciascun abitante, quindi, ha propri spazi per l'abbigliamento e gli oggetti personali.

Sono presenti doppi servizi: uno cieco dotato di doccia, lavabo e bidet; l'altro finestrato e dotato di attrezzature per persone con disabilità.

È previsto un ripostiglio con lavatrice e prodotti per la pulizia.

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

Dal contesto di Cenni di Cambiamento si raggiunge in meno di un minuto a piedi Via Novara, punto di passaggio di numerosi autobus che conducono verso il centro (M1 De Angeli), verso San Siro (M5 San Siro Stadio) e verso Trenno, parco che offre numerose possibilità per trascorrere momenti di tempo libero. Nel quartiere sono comodamente raggiungibili sia a piedi, sia coi mezzi pubblici i principali servizi quali: supermercati, negozi, poste, banche, ristoranti, bar, panetterie.

I DESTINATARI

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.

Persone desiderose di iniziare un percorso che promuova l'autonomia dal nucleo familiare originario e che consenta di sperimentare le proprie potenzialità in unsetting protetto e ospitale.

L'esperienza vuole proprio prospettarsi nell'ambito del percorso tratteggiato in precedenza, di autonomia e autodeterminazione, andando a rispondere a un bisogno rilevato: consentire ad alcune persone adulte con disabilità, di poter fruire di una struttura integrata nel territorio come loro dimora abituale **per agire una quotidianità ricca di relazioni.**

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, si garantisce un preavviso di almeno 60 giorni al fine di reperire un'alternativa idonea.

MODALITÀ DI PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

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, 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.).**

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, 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, garantendol'accompagnamento presso le strutture individuate;
- ❑ a segnalare e concordare la necessità di **prestazioni sanitarie di rilievo**

specialistico.

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

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 (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;
- Coordinatore/coordinatrice;
- 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 dellarete informale degli abitanti di Le chiavi di casa.

I VOLONTARI

La cooperativa ha inserito, a sostegno dell'équipe professionale, **volontari adeguatamente formati**. La presenza dei volontari dà possibilità di ampliare e diversificare iniziative e attività a carattere individuale e/o di gruppo.

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 microcomunità ha sviluppato rapporti stabili con l'ufficio volontari di Caritas Ambrosiana.

È stata favorita la creazione di **una rete naturale informale** che facilitasse aspetti di compartecipazione nella quotidianità delle persone: alcune famiglie particolarmente attente e sensibili sono ormai risorsa nel garantire dinamiche d'inclusione sociale.

RAPPORTO CON LA PERSONA CON DISABILITÀ E FAMIGLIA

Il rapporto con la famiglia della persona con disabilità 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 LE CHIAVI CASA

A tutela della privacy degli abitanti e per esigenze organizzative le visite a Le chiavi di casa 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.

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, 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 con disabilità 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.

FATTORI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

In fase di inserimento viene compilata una scheda di iscrizione, vengono fatti compilare i moduli sul trattamento riservato dei dati e la liberatoria per foto e riprese video. In caso di inserimento viene redatta una cartella personale in cui vengono 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 giornaliera prevista, con Deliberazione di Giunta Comunale 25/02/2022 n.206, è di 49,00 pro-capite.

	NUOVA RETTA	
	RETTA MAX 24 H	RETTA MAX 17 H
C.A.R.D.	104	85
MICROCOMUNITA'	49	
APPARTAMEN TOPROTETTO	49	

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 delle Chiavi di casa si attengono alle disposizioni di legge e alle norme contrattuali previste in materia di riservatezza (Dlsg 196/2003).

“È serena della nuova vita di suo figlio?”S., mamma di un abitante:

“Io non vedo il futuro di mio figlio con molta ansia perché io son tranquilla. Perché,dico, anche se dovesse capitarmi qualche cosa, lui ha la sua casa sicura”.

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?

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 ☐

FOTO

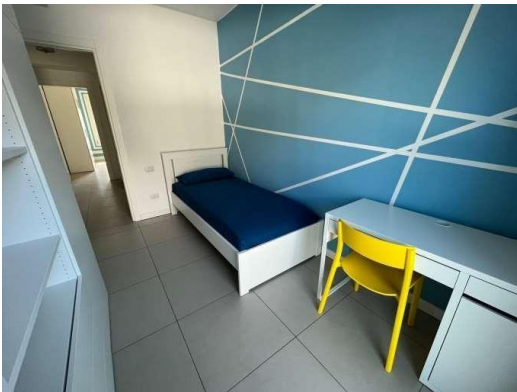


LA CUCINA



L'INGRESSO E IL LIVING





LE CAMERE DA LETTO



IL BAGNO ATTREZZATO



IL DISIMPEGNO