

**Cooperativa sociale**

# LA NUOVA FAMIGLIA

Via Monti e Tognetti 6, Monza

## **Carta dei servizi**

### **Comunità residenziali**

Casa dell'accoglienza *San Biagio*

Casa dell'accoglienza *San Biagio due*

### **Appartamento protetto**

Il Calicanto



# Contenuti

Premessa .....	5
Il gestore: la cooperativa sociale La Nuova Famiglia .....	6
Le radici e la storia di un progetto di comunità: chi siamo .....	6
Due comunità residenziali e due appartamenti protetti: cosa facciamo.....	7
Per venire da noi: dove operiamo .....	8
A chi si rivolge: modalità di accesso e dimissioni .....	9
Le persone che abitano in comunità e negli appartamenti .....	9
Cosa offre il servizio: valori e progetto educativo .....	11
Intenti.....	11
Principi.....	11
Stile.....	12
Il personale.....	13
Attenzione educativa e cura personale.....	15
Progetto educativo.....	15
Cura della salute, accudimento nella malattia, somministrazione dei farmaci... ..	15
Vita in comunità e tempo libero .....	15
Progetti proposti ed elementi innovativi.....	18
Gestione dei rapporti interni .....	20
Rapporti con i volontari .....	20
Gestione dei rapporti con gli interlocutori significativi esterni.....	21
Rapporti con le Cooperative di lavoro e i CDD.....	21
Rapporti con le famiglie e con i tutori di sostegno .....	22
Rapporti con i Servizi Sociali comunali.....	23
Rapporti con la ASL.....	23
Struttura e aspetti abitativi, mezzi e strumenti a disposizione.....	24
Caratteristiche della struttura .....	24
Aspetti abitativi .....	24
Attrezzatura e mezzi a disposizione della cooperativa.....	26
Rette: costi del servizio e compartecipazione .....	27
La determinazione della retta .....	27
Pagamento della retta .....	28
Piccole spese personali degli ospiti .....	28
Rilevazione della soddisfazione .....	29
Una carta costruita per e con le persone che vivono in comunità .....	
Per contattarci .....	30

## Crediti

**Gruppo di lavoro**

Questa carta dei servizi è stata elaborata all'interno di un corso di formazione realizzato con la collaborazione della società di consulenza PARES.

Il gruppo era costituito dalla responsabile educativa, cinque educatori, due psico-assistenziali, due volontarie e due membri del consiglio di

Amministrazione. Ne è risultato un lavoro estremamente utile ed un'occasione di crescita professionale oltre che relazionale.

**Consulenza**

*Graziano Maino e Alberto Ponza*

PARES società di consulenza, ricerca, formazione e documentazione ([www.pares.it](http://www.pares.it))

**Approvazione**

Questa carta dei servizi è stata approvata dal *Consiglio di Amministrazione* della cooperativa sociale LA NUOVA FAMIGLIA.

**Edizione**

2021

## **Premessa**

A seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19 sono state introdotte alcune variazioni all'interno dell'organizzazione del nostro Servizio nel rispetto delle normative che il nuovo stato di emergenza ha imposto su tutto il territorio nazionale, rendendo necessarie delle integrazioni alla seguente Carta dei Servizi. Le Comunità Alloggio San Biagio, San Biagio 2 e l'appartamento protetto non ha mai sospeso le proprie attività e funzioni essendo considerata servizio "essenziale" dall'Ordinanza del Ministero della Salute emanata il 21/02/2020 di intesa col Presidente della Regione Lombardia.

La chiusura dei servizi diurni durante alcuni periodi, ha comportato per gli utenti della Comunità la permanenza in sede durante l'intero arco della giornata e l'immediata adozione da parte della Cooperativa di misure atte a salvaguardare la sicurezza e la salute dei propri ospiti. La contemporanea sospensione dei rientri a casa e dei volontari, oltreché di tutte quelle attività che prevedevano l'uscita all'esterno, ha reso necessaria una ridefinizione dell'organizzazione generale in Comunità atta a garantire la maggior sicurezza possibile e a ridurre al minimo l'impatto emotivo dell'emergenza sugli utenti. La presenza degli ospiti in Struttura durante l'intera giornata ha comportato la ridefinizione della loro routine quotidiana richiedendo un ampliamento della turnazione con il supporto di personale aggiuntivo, utile a garantire una risposta adeguata alle nuove necessità del Servizio e degli ospiti, anche dal punto di vista emotivo-relazionale e non solo prettamente organizzativo. Ciò ha infatti consentito il mantenimento della continuità relazionale e operativa delle attività svolte presso i servizi diurni precedente allo stato di emergenza e contribuito a conservare negli ospiti un atteggiamento non allarmistico di fronte alla imprevista e difficile situazione.

Attualmente i servizi diurni esterni sono stati riaperti, con le disposizioni delle normative in essere, e sono garantite visite protette con i familiari, compatibilmente con la normativa vigente. Il tutto in un'ottica di mantenimento di una qualità di vita soddisfacente e rassicurante per l'ospite e, ovviamente, di tutela della sicurezza e prevenzione del contagio.

Nel corso del 2020 è stato conseguito l'obiettivo, già prefissato nel 2019, di realizzare un salone polivalente per le attività presso il piano terra della struttura, chiudendo una parte di porticato. Si tratta di uno spazio di circa 100 mq, suddiviso tra un grande salone con antibagno e bagno, attrezzato per disabili.

In contemporanea è stato ampliato l'appartamento, per persone con disabilità, situato al piano terra, con un aumento della ricettività da tre a cinque posti. È stato pertanto chiuso l'appartamento di via Prina 14 e trasferite le due persone disabili presso il suddetto appartamento.

## **Il gestore: la coop. Sociale La Nuova Famiglia**

### **Le radici e la storia di un progetto di comunità: chi siamo**

La cooperativa sociale La Nuova Famiglia si costituisce nel febbraio 1991 con l'obiettivo di offrire accoglienza e assistenza a persone adulte con disabilità psico-fisica di grado medio e lieve. Nei primi anni novanta molte persone partecipano alla nascita del progetto.

Qui vogliamo ricordare due di loro che con energia e disponibilità hanno accompagnato i primi passi della cooperativa, don Mario Tomalino, allora parroco della parrocchia di San Biagio, e Generosa Nova, presidente del CDA dalla nascita della cooperativa sociale La Nuova Famiglia al 2004.

Nel febbraio del 1993 alla cooperativa La Nuova Famiglia sono stati affidati in comodato d'uso due appartamenti nell'edificio realizzato dalla parrocchia di San Biagio, pensati e progettati per essere comunità residenziali, ciascuna in grado di accogliere sette persone con disabilità.

Nel settembre del 1994 è stata aperta la comunità "San Biagio", collocata al secondo piano dell'edificio e nel settembre del 1998 ha iniziato ad operare la comunità "San Biagio Due", posta al primo piano. Oggi ciascuna comunità accoglie sette persone.

Al piano terra dell'edificio che ospita le due comunità si trova l'appartamento protetto "Il Calicanto" aperto nell'aprile 2008, pensato per accogliere persone con disabilità lieve, in grado di vivere in condizioni di maggiore autonomia.

Ospita tre persone di sesso femminile.

Nel Febbraio 2010 è stato aperto un nuovo appartamento, che porta lo stesso nome, "Il Calicanto", situato in via Prina 14, con una capacità ricettiva fino a quattro persone chiuso nel mese di luglio 2020 per una nuova progettualità.

Nel settembre 2020, come detto prima, è stato ampliato l'appartamento al piano terra della struttura, che ha comportato l'aumento della capacità ricettiva da tre a cinque persone, con un progetto di consolidamento delle autonomie e delle dinamiche relazionali tra i componenti del gruppo con una nuova definizione del nome stesso dell'appartamento "Noi Insieme".

## Due comunità residenziali e un appartamento protetto:

### cosa facciamo

La cooperativa sociale La Nuova Famiglia opera dal 1994 nell'ambito del settore socio-assistenziale dell'accoglienza e della residenzialità destinato a persone con disabilità di grado medio e lieve.

La cooperativa sociale La Nuova Famiglia gestisce:

- la comunità residenziale Casa dell'accoglienza San Biagio  
(7 posti letto, utenza mista)  
Autorizzazione dalla provincia di Milano n. 25163/166/92 del 18/04/1994
- la comunità residenziale Casa dell'accoglienza San Biagio Due  
(7 posti letto, utenza mista)  
Autorizzazione dalla provincia di Milano n. 23428/77/95 del 30/05/1997
- l'appartamento protetto Il Calicanto  
(5 posti letto)

## Per venire da noi: dove operiamo

Le comunità residenziali "San Biagio" e "San Biagio Due" e l'appartamento protetto "Il Calicanto" si trovano a Monza in via Monti e Tognetti 6 (angolo via Felice Caronni).

Tutti gli edifici sorgono nel quartiere di San Biagio, vicinissimi alla parrocchia, a circa 500 metri dal centro storico della città.

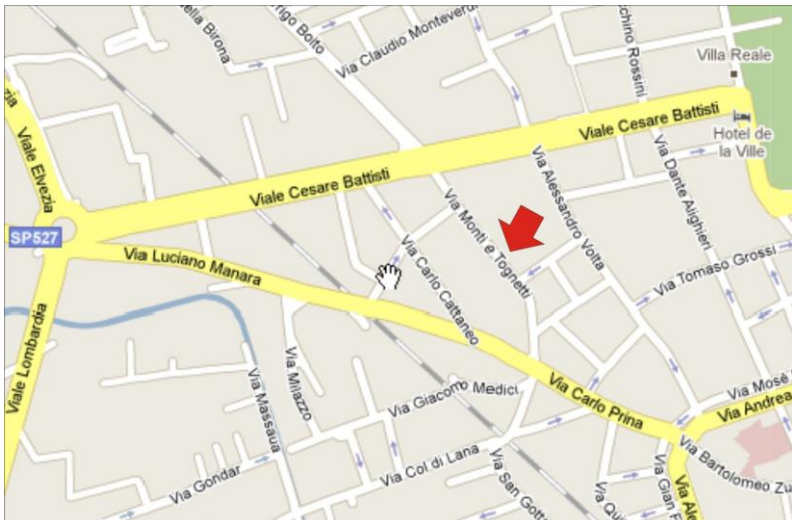
Si possono raggiungere in **auto**, le vie limitrofe offrono sufficiente possibilità di parcheggio.

Le comunità e gli appartamenti possono essere facilmente raggiunti anche in **autobus** con le linee di trasporto urbano:

- **Z206** (via Poliziano - Ospedale Nuovo);

- **Z266** (Ospedale Nuovo - Ospedale San Donato/Via Buonarroti).

La fermata più vicina alle strutture si trova in via Prina, a non più di 100 metri dalla cooperativa. Entrambe le linee sono gestite da Nord Est Trasporti; per conoscere gli orari aggiornati degli autobus si può consultare la pagina web: [www.nordesttrasporti.it](http://www.nordesttrasporti.it)





## **A chi si rivolge: modalità di accesso e dimissioni**

Le persone che abitano in comunità e nell' appartamento

### *Le comunità alloggio San Biagio e San Biagio Due*

Le comunità "San Biagio" e "San Biagio Due" ospitano, per periodi definiti o stabilmente, uomini o donne con disabilità psico-fisica lieve o media, che abbiano compiuto il diciottesimo anno di età, in condizioni di non autosufficienza, per le quali sia stata accertata l'impossibilità a permanere nell'ambito familiare.

Ogni comunità accoglie fino ad un massimo di sette persone e offre un servizio socio-assistenziale 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno.

### *L'appartamento protetto Il Calicanto*

L'appartamento protetto Il Calicanto ospita cinque persone con una lieve disabilità psico-fisica, che necessitano di una rete di supporto per poter vivere con sufficiente autonomia.

Gestiscono la quotidianità, sia per gli aspetti pratici che relazionali, con il supporto di educatori e personale ausiliario. E' prevista la presenza di personale durante la notte. Il servizio è attivo 365 giorni l'anno.

### *Valutazione di ingresso e inserimento*

Si accolgono persone con una certificazione di disabilità. La proposta di inserimento di una persona in Comunità viene formulata attraverso una domanda di ammissione (modulo allegato) e sottoscritta dalla persona interessata o, se impossibilitata, da un familiare o da chi esercita la potestà 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 delle cooperativa, sulla base dei seguenti criteri:

- la situazione del richiedente sia compatibile in termini di età, anamnesi e diagnosi con la vita comunitaria;
- 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 della comunità, al consenso concreto del soggetto medesimo o di chi ne esercita la potestà, in collaborazione anche con i servizi sociali inviati;
- ad un impegno di spesa assunto dai familiari o dall'Ente di riferimento del Servizio Sociale inviante, in caso di compartecipazione della retta.

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

Si effettua un pre-inserimento diurno della durata di almeno un mese, se la persona è ritenuta idonea segue un inserimento residenziale con un periodo di prova della durata di tre mesi. La fase dell'inserimento rappresenta un passaggio di vita importante per definire il progetto educativo dell'ospite, sostenendolo nel percorso di avvicinamento e nell'approccio di un contesto di vita comunitario. Nel primo periodo di inserimento, l'equipe della Comunità attua un programma di osservazione con l'obiettivo di verificare l'adeguatezza della Comunità rispetto ai bisogni espressi e l'effettiva disponibilità del nuovo ospite a vedersi collocato in una nuova struttura abitativa.

Viene immediatamente approntata 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 dalla Comunità possono verificarsi per più situazioni quali il venir meno delle condizioni necessarie ad un adeguato intervento di carattere socio-assistenziale, grosse difficoltà per la persona o per il gruppo alla vita in comune.

Le dimissioni possono avvenire qualora vengano meno i presupposti per la convivenza in comunità: involuzione, complicazione del quadro clinico o cambiamenti individuali che determinano condizioni tali da non consentire la permanenza presso le strutture della cooperativa.

Inoltre, le dimissioni possono verificarsi qualora la famiglia, le figure di tutela o il servizio di riferimento decidano di ritirare la persona dalla comunità per collocarla presso un'altra struttura.

# Cosa offre il servizio: valori e progetto educativo

## Intenti

La Nuova Famiglia vuole essere una *nuova famiglia* per le persone adulte con disabilità fisica e/o psichica di grado medio e lieve che, per motivi diversi, non possono risiedere presso la famiglia d'origine.

La Nuova Famiglia lavora ogni giorno per rivelare le risorse delle persone con disabilità. Sono loro che formano il cuore delle comunità di accoglienza.

In questa prospettiva si integra il progetto dell'appartamento per l'autonomia Il Calicanto. La possibilità di una vita indipendente, in cui la persona disabile è integrata nel territorio, rappresenta un'opportunità di sviluppo delle autonomie personali di ciascun ospite in un contesto protetto supportato da educatori e ASA.

## Principi

Ogni persona, qualunque siano le sue risorse e i suoi limiti, condivide un'umanità comune, ha un valore unico, possiede la stessa dignità e gli stessi diritti.

La Nuova Famiglia crede che i diritti fondamentali della persona siano il diritto alla vita, alle cure, ad avere una propria casa, all'educazione, al lavoro, il riconoscimento da parte della società di persona adulta e di sentirsi tale e di avere una certa autonomia personale, oltre che l'integrazione delle proprie competenze con quelle degli altri.

Per realizzarsi ed esprimersi, ogni persona ha bisogno di un ambiente accogliente in cui essere riconosciuta, accettata e sostenuta.

## Stile

### *Sentirsi a casa*

La Nuova Famiglia è una casa. Chi vi abita deve potersi sentire a proprio agio nell'organizzazione del tempo e dello spazio personale e condiviso.

La vita comune è anche risorsa. La vicinanza e l'ascolto reciproco vogliono essere il metodo e lo stile di vita insieme.

### *Inseriti nella società*

La Nuova Famiglia vuole essere aperta al mondo che la circonda e far parte della vita locale. Si intrecciano legami con i vicini, gli amici e il quartiere.

Favorisce l'occupazione delle persone con disabilità, intesa come mezzo privilegiato di integrazione sociale.

Lavora in rete con i familiari, i tutori, gli amministratori di sostegno, con i servizi sociali e sanitari, con i centri diurni, le associazioni sportive e di volontariato.

In questa prospettiva la cooperativa sociale La Nuova Famiglia:

- **Realizza** attività di formazione e aggiornamento per operatori, volontari per incrementare le competenze delle persone impegnate nei servizi.
- **Promuove** le attività della cooperativa facendole conoscere attraverso il bilancio sociale e la carta dei servizi.
- **Incentiva** la mutualità, la solidarietà e la democrazia, la giusta distribuzione dei guadagni, la responsabilità nei ruoli, avendo a cuore il lavoro dei soci, il benessere delle persone e della comunità locale.
- **Partecipa** a reti di rappresentanza e tutela delle persone con disabilità e delle loro famiglie, al fine di co-promuovere interessi e diritti.
- **Ricerca** l'armonia fra il fare, l'essere e il cambiare per rispondere efficacemente alle nuove domande che persone, famiglie e comunità pongono.

## Il personale

Nella cooperativa sociale La Nuova Famiglia lavorano persone con differenti professionalità, nel rispetto agli standard gestionali stabiliti dalla Regione Lombardia.

Operatori e operatrici della cooperativa La Nuova Famiglia hanno esperienza nella gestione di servizi alla persona, possiedono specifici titoli professionali ed adeguati percorsi formativi.

- La **Coordinatrice**: è la responsabile del buon funzionamento del servizio e garantisce il controllo della qualità della struttura; coordina le attività educative ed è responsabile dei processi gestionali. Svolge la funzione di responsabile del centro, cura i rapporti con i servizi del Comune, della ASL, con le famiglie e con le associazioni cittadine che si relazionano con la cooperativa.
- Gli **Educatori professionali**: curano la programmazione e la realizzazione delle attività educative, di laboratorio e ricreative, sulla base dei Percorsi Educativi Individuali; hanno la responsabilità dell'intervento diretto con l'utenza, sono gli intermediari tra le famiglie e la cooperativa. Svolgono attività di progettazione e verifica educativa.
- Le **ASA**: nelle comunità, si occupano della pulizia dell'ambiente e dell'igiene personale e della cura dei residenti. Preparano e somministrano i pasti seguendo un menù concordato precedentemente con la coordinatrice e adatto alle diverse esigenze delle persone. Garantiscono una presenza e una assistenza notturna.  
Negli appartamenti, partecipano alla cura dell'ambiente e della persona.
- Il **Medico psichiatra**: svolge funzioni di supervisione educativa, cura la programmazione dei percorsi educativi individuali, dove necessario segue anche i rapporti con le famiglie e collabora alla definizione dei piani formativi e di aggiornamento del personale.
- Gli autisti: si occupano del trasporto degli utenti.
- Il **Personale amministrativo**: cura i processi amministrativi e gli acquisti.

Nello specifico sono presenti:

- nella Casa dell'accoglienza San Biagio,  
2 educatori e 4 ausiliarie;
- nella Casa dell'accoglienza San Biagio Due,  
2 educatori e 3 ausiliarie;
- nell'appartamento protetto Il Calicanto,  
1 educatore e un ausiliaria part-time

Inoltre tutti i servizi hanno in comune la coordinatrice, il servizio amministrativo, l'autista e una psichiatra con funzione di supervisione mensile nelle riunioni di équipe educative.

# **Attenzione educativa e cura personale**

## **Progetto educativo**

Per ogni ospite c'è la presa in carico complessiva, sia a livello educativo che sanitario, con l'obiettivo di realizzare durante l'equipe delle comunità (composta da coordinatrice, educatori, consulente medico e ASA) progetti personalizzati condivisi durante e indicati da ciascun educatore di riferimento nel PEI.

Quest'ultimo viene concordato e condiviso dall'utente stesso, dai Servizi sociali del territorio, dai familiari e dagli operatori dei centri diurni.

Gli educatori sono presenti ogni giorno indicativamente dalle 14 alle 21 dal lunedì al venerdì e dalle 11 alle 21 il sabato e la domenica.

Al termine del turno di lavoro degli educatori, entra in servizio il personale ausiliario per il turno notturno.

## **Cura della salute, accudimento nella malattia, somministrazione dei farmaci**

Il processo di cura della salute ha come obiettivi principali il mantenimento e il miglioramento delle condizioni di salute di ogni persona che vive in comunità.

Quando necessita gli utenti vengono accompagnati dagli educatori dal medico di base e dai medici del servizio sanitario nazionale ed eventualmente vengono aiutati per l'assunzione dei farmaci.

## **Vita in comunità e tempo libero**

La vita all'interno della comunità 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, a piccoli gruppi o individualmente e secondo i desideri di ciascuno, le persone partecipano ad attività interne ed esterne di carattere culturale, ricreativo-educativo e sportivo.

Nel tempo libero e soprattutto durante il fine settimana 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

comunitaria è che ciascuno, come a casa propria, sia libero di gestire in autonomia una parte della giornata per attuare le proprie scelte.

Dalla fine del 2013 prosegue il progetto OIKOS, che realizza attività ricreative risocializzanti, in orari diurni all'interno del salone polivalente, realizzato nel 2020, rivolto ai residenti delle comunità stesse.

Gli ospiti degli appartamenti protetti vengono coinvolti in attività tipiche della quotidianità, come fare la spesa o andare in posta, per stimolare la conoscenza del territorio e una maggiore autonomia.

Le tabelle sottostanti mostrano un esempio di "giornata tipo" presso la cooperativa La Nuova Famiglia:

### **Dal lunedì al venerdì**

<b>Orario</b>	<b>Attività</b>
07:00 – 08:00	Sveglia, igiene personale, colazione
08:00 – 09:00	Uscita per raggiungere i centri diurni
12:30- 14:00	Pranzo per chi rientra dal centro diurno
13:00 – 16:00	Rientro in comunità, riposo
16:30 – 17:00	Merenda
17:00 – 19:30	Attività esterne e/o in comunità
19:30 – 20:30	Cena
20:30 – 21:30	Relax o TV
21:30 – 23:00	Riposo

### **Sabato e domenica**

<b>Orario</b>	<b>Attività</b>
08:30 – 09:00	Sveglia, igiene personale
09:00 – 10:00	Colazione
10:00 – 12:30	Attività libera e/o organizzata dagli educatori
12:30 – 13:30	Pranzo
14:00 – 19:30	Riposo, attività libera e/o organizzata dagli educatori
19:30 – 20:30	Cena
20:30 – 22:00	Relax o TV
22:00 – 23:00	Riposo

Attività individuali e collettive attualmente svolte:



- *Corso di informatica*, svolto da un volontario presso la comunità;
- *Attività di ippoterapia*, due volte al mese per due ore, presso l'associazione AVER con sede a Villasanta;
- *Attività motoria*, due volte alla settimana per un'ora, in palestra;
- *Calcio*, due volte alla settimana per un'ora, presso il Gruppo Arcobaleno Calcio;
- *Spazio di gruppo dei residenti*, coordinato da un educatore, per affrontare le tematiche di relazione all'interno della comunità;
- *Laboratorio di autobiografia, laboratorio tempo libero laboratorio di "Arte del riciclo"* durante i pomeriggi all'interno della comunità;
- *Attività riabilitativa in piscina termale*, una volta alla settimana per un'ora, presso la piscina termale di Nibionno (momentaneamente interrotta per covid);
- *Attività ricreativa*, una volta al mese la domenica pomeriggio per tre ore, con il gruppo Sacro Cuore presso l'Istituto Leone Dehon in Via Appiani a Monza e collaborazione con il Gruppo Intervento
- *Laboratorio Musicale*, una volta a settimana con l'utilizzo di strumenti;
- *Laboratorio di ciclofficina*;
- *Attività di benessere fisico con un osteopata*;

Alcune attività esterne sono state realizzate in collaborazione con associazioni e strutture che operano nel territorio di Monza e Brianza. La prossimità e la possibilità di incontro e relazione con altre organizzazioni ha permesso di creare una rete di interlocutori, ricca e variegata, importante per il processo di socializzazione e integrazione delle persone ospiti in tutte le strutture della cooperativa sociale La Nuova Famiglia.

## ***Progetti proposti ed elementi innovativi***

### ***Progetto "Sollievo"***

Il **progetto "Sollievo"**, rappresenta la possibilità per alcuni disabili del territorio di realizzare attività di tempo libero, attraverso la partecipazione a momenti risocializzanti con educatori. Con la realizzazione di spazi di vita autonomi in un contesto flessibile, è possibile sia dare sollievo alle famiglie, che realizzare interventi di sostegno qualificato e progetti individualizzati alle persone con disabilità, al fine di favorire un processo di benessere e inclusione sociale. Il "Sollievo" si focalizza sul mantenimento e sul rafforzamento delle capacità residue delle persone con disabilità e sulla promozione di progetti di accoglienza personalizzati, a seconda delle necessità e in continuità con il servizio di rete esistente.

L'intento è quello di accompagnare la famiglia e la persona con disabilità nel passaggio del "Dopo di noi", attraverso un progetto di avvicinamento alla vita di comunità, rispondendo a bisogni di sostegno e accoglienza. Il progetto si basa sulla "presa in carico" della persona con disabilità, che non può essere ridotta alla mera erogazione di una serie di prestazioni, ma deve trovare compimento nella continuità della risposta in collaborazione con tutti i servizi del territorio.

Gli interventi sono rivolti a persone disabili, maschi e femmine, di età compresa indicativamente nella fascia tra i 30 e i 64 anni. Pur non definendo una precisa tipologia d'utenza, si privilegiano quelle situazioni che possono interagire maggiormente nel contesto di vita comunitaria e che non necessitano di ausili e/o di livelli di protezione particolari e di cure che richiedono personale specialistico. Vengono organizzati momenti di verifica con i servizi sociali del territorio e le famiglie per fare il punto sull'andamento dell'esperienza, nella quale verranno messe a fuoco le reazioni manifestate dall'ospite rispetto al nuovo contesto, la capacità di interagire e collaborare, le autonomie il livello di cura di sé e delle proprie cose, la predisposizione alla relazione.

Nel 2018 la cooperativa sociale La Nuova famiglia si è accreditata per l'erogazione di interventi finanziati con voucher sociale, come previsto dalla DGR 6674 del 7 giugno 2017: "Programma operativo regionale per la realizzazione degli interventi a favore di persone con disabilità grave prive del sostegno familiare - **Dopo di Noi** - L 112/2016"

Si tratta di un sostegno a percorsi di accompagnamento verso l'autonomia, che comprendono percorsi programmati di accompagnamento verso l'autonomia ed uscita dal nucleo d'origine, al fine di sviluppare competenze per la gestione della vita quotidiana e il raggiungimento di un maggior livello autonomia. In base alle linee guida del governo nazionale si sono realizzati progetti programmati verso l'autonomia con la finalità di

sperimentare percorsi di autonomia abitativa e cooperazione tra il gruppo con cui si condivide l'esperienza. L'obiettivo del progetto è quello di accompagnare la famiglia e la persona con disabilità nel passaggio del "dopo di noi", attraverso un progetto di avvicinamento alla vita autonoma, rispondendo a bisogni di sostegno e accoglienza. Il progetto individualizzato è finalizzato alla costruzione di un percorso, che permetta alla persona con disabilità del territorio di avvicinarsi gradatamente al distacco dal proprio nucleo di origine e che gli assicuri un futuro adeguato. Il "Durante noi e il Dopo di noi" impegna significativamente sia la famiglia, sia la persona con disabilità e necessita di un lungo, delicato e lento lavoro di accompagnamento che può trovare un supporto fondamentale nella rete dei servizi che si occupano della persona in oggetto.

### ***Progetto "Oikos"***

Nell'ottica di sperimentare una tipologia di servizio fruibile e flessibile, la nostra cooperativa ha realizzato attività risocializzanti, da lunedì a venerdì, in uno spazio accogliente press oil salone polivalente della nostra comunità. Il progetto "**Oikos**" è finalizzato alla realizzazione di percorsi di benessere e di inclusione sociale, in orari diurni nei giorni di martedì e giovedì mediante momenti di aggregazione finalizzati alla realizzazione di iniziative ricreative e risocializzanti in un contesto familiare.

Il progetto intende promuovere occasioni di partecipazione alla vita sociale, che permettano sia di mantenere viva nella persona la rete di relazioni con la prospettiva di migliorare la qualità di vita a favore dei residenti che non frequentano i centri diurni.

### **Progetto "Ricomincio da me"**

"Ricomincio da me" è un progetto di inclusione sociale sul territorio, che si rivolge a ai residenti della comunità con disabilità medio-lieve.

Si tratta di un servizio che realizza progetto individualizzati finalizzati alla frequenza di attività ricreative, proposte culturali e percorsi individualizzati a persone disabili con autonomie personali e sociali, stimolandone la creatività e le capacità di autopromozione per favorire un'autonoma organizzazione del proprio tempo e dei propri interessi. Il servizio si propone quindi di favorire la nascita di tali «reti di risorse» territoriali, stimolando le persone disabili che usufruiscono del progetto stesso al raggiungimento di una gestione del proprio tempo libero in base alle proprie aspirazioni ed interessi.

Il progetto, gestito da 1 educatore e da volontari, ha come destinatari disabili adulti dimessi da altri servizi semiresidenziali, oppure attualmente non in carico ad alcun servizio, purché con discrete potenzialità in termini di autonomia, anche sull'esterno. Concretamente, il progetto prevede l'adesione ad una serie di proposte concordate con gli educatori e scelte in relazione agli interessi ed alle potenzialità del fruitore del servizio.

# Gestione dei rapporti interni

## Rapporti con i volontari

La partecipazione attiva di un gruppo di volontari è elemento di grande valenza per l'integrazione con il contesto del quartiere, all'interno del quale la comunità è ben inserita. Queste persone nel corso degli anni hanno contribuito ad accrescere la qualità del loro intervento all'interno della comunità, anche attraverso incontri organizzati dalla cooperativa. Infatti viene data particolare attenzione a momenti di scambio esperienziale espressamente pensati e organizzati per i volontari. In tutto nel 2019 sono presenti venti volontari, tra cui una quindicina partecipano ad una attività settimanali concordate con l'equipe educativa (Oikos, corso di computer, attività ricreativa, riunione di condominio, attività cognitiva, uscite sul territorio e accompagnamento ad attività sportive).

Solitamente i volontari si avvicinano alla cooperativa proponendo attività attraverso le quali coinvolgere gli ospiti o collaborando con gli educatori nella realizzazione delle attività per rispondere ai bisogni della struttura. Le attività suggerite dai volontari vengono valutate dall'equipe educativa e se ritenute idonee vengono proposte all'interno della settimana, creando dei piccoli gruppi che desiderano prendervi parte.

Dal 2017 si è collaborato anche con gli istituti scolastici del territorio di Monza sulla base di una convenzione per l'alternanza Scuola-lavoro: sono stati realizzati percorsi individualizzati, in cui ciascun ragazzo è stato accompagnato nella conoscenza dell'organizzazione del servizio e delle attività all'interno delle comunità alloggio con l'obiettivo di acquisire nuove competenze e modalità relazionali. Continuano, inoltre, le collaborazioni con il UEPE per quanto riguarda l'esecuzione dei lavori di pubblica utilità, prevalentemente durante il tempo libero del fine settimana.

# **Gestione dei rapporti con gli interlocutori significativi esterni**

## **Rapporti con le Cooperative di lavoro e i centri diurni**

Le organizzazioni presso le quali gli ospiti della comunità trascorrono parte della giornata, solitamente la mattina e il primo pomeriggio, si suddividono in tre tipologie:

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

La richiesta per la frequenza di una determinata struttura può essere avanzata dalla persona inserita in comunità, dalla famiglia, dalla cooperativa La Nuova Famiglia o dai Servizi Sociali.

L' idoneità relativa alla frequenza della struttura viene valutata dai Servizi Sociali che insieme alla cooperativa stabiliscono le modalità di trasporto: in alcuni casi la cooperativa La Nuova Famiglia provvede direttamente, in altri i servizi sociali predispongono tempi e modalità.

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 ospiti in comunità vi sono contatti personali e telefonici, per permettere alle famiglie di essere informate sulla vita nelle varie strutture.

Le visite alle persone residenti sono libere, non vi è un orario prestabilito; per motivi organizzativi e di qualità del servizio, è sufficiente comunicare la propria volontà di fare visita al centro.

La festa di Natale e una festa che si tiene solitamente nel mese di luglio rappresentano due importanti momenti di socializzazione tra gli ospiti e i familiari.

Inoltre le famiglie vengono informate periodicamente, in forma scritta, riguardo alle spese sostenute dall'ospite e sono contattate per eventuali richieste di consenso e informazione relativamente a cure mediche e/o interventi fuori dall'ordinario.

I rapporti con le **figure di tutela**, qualora questi non siano familiari, riguardano esclusivamente questioni amministrative e burocratiche.

Il rapporto è più intenso con gli **assistenti sociali** che seguono la persona sotto il profilo educativo e progettuale, oltre che per i contatti con le famiglie e i centri diurni frequentati.

## **Rapporti con i Servizi Sociali comunali**

I rapporti con i Servizi Sociali comunali sono regolari e relativi all'ordinaria attività di sostegno e supporto degli ospiti della struttura.

I Servizi Sociali curano l'inserimento delle persone all'interno dei CDD e nelle cooperative di lavoro, a tale proposito è necessaria un'attività di coordinamento che viene svolta dagli educatori e dalla responsabile della struttura.

I Servizi Sociali vengono prontamente informati dalla cooperativa relativamente alle decisioni fuori dall'ordinario che riguardano le persone ospitate nelle strutture residenziali.

All'interno della cornice istituzionale, sono previsti incontri e contatti durante la fase di inserimento della persona nelle comunità e 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 (da 1-2 volte l'anno ad una frequenza maggiore anche bimestrale o trimestrale).

## **Rapporti con la ASL**

L'ASL svolge, solitamente con cadenza annuale, ispezioni di verifica e controllo relative alla gestione a alle strutture della cooperativa presso la quale sono ubicate le comunità e l'appartamento protetto.

L'ASL non svolge unicamente una funzione di verifica e controllo, è promotrice di momenti di comunicazione e scambio tra gli operatori del settore.

Queste attività sono utili al miglioramento della qualità offerta, permettono di uscire dall'autoreferenzialità e di confrontarsi con strutture analoghe operanti sul territorio.

# **Struttura e aspetti abitativi, mezzi e strumenti a disposizione**

## **Caratteristiche della struttura**

L'edificio che ospita le comunità, l'appartamento protetto e il salone polivalente si trovano a Monza in via Monte e Tognetti 6 (accesso consentito anche da via Felice Caronni).

La palazzina si sviluppa su tre piani (piano terra, primo piano, secondo piano) a cui si aggiunge un terrazzo.

I piani dell'edificio sono collegati tra loro, oltre che da una rampa di scale, da un ascensore omologato per dodici persone e il trasporto delle carrozzine.

Vi è un giardino esterno di 200 mq e un porticato al piano terra; attrezzato con panche, sedie e tavoli. E' utilizzato per le attività ricreative soprattutto durante la stagione estiva.

Nell'interrato dell'edificio è possibile il parcheggio per i mezzi della cooperativa.

La presenza all'interno della medesima struttura delle comunità e dell'appartamento protetto consente la creazione di una comunità nella comunità: viene favorita in questo modo la socializzazione e il rispetto reciproco attraverso il riconoscimento delle differenze di ognuno.

## **Aspetti abitativi**

La struttura di via Monti e Tognetti 6 al suo interno si sviluppa su tre piani, che ospitano le due comunità residenziali e l'appartamento protetto f Il Calicanto.

Il primo e il secondo piano hanno la stessa estensione, di 350 mq, mentre l'appartamento sito al piano terra si estende per 150 mq.

### Piano terra

Il piano terra ospita l'appartamento protetto; gli spazi interni sono così suddivisi:

- Ingresso;
- Soggiorno con cucina;
- 2 bagni con doccia, di cui uno per disabili;
- 1 camera con tre letti;
- 1 camera con due letti;
- 1 camera da un letto;
- ripostiglio.



### Primo piano

Il primo piano ospita la comunità San Biagio Due; gli spazi interni sono così suddivisi:

- 3 camere da letto per gli ospiti, divise in:
  - 2 camere a due letti (con 2 bagni in comune; 1 per ogni camera);
  - 1 camera a tre letti (con 1 bagno comune).
- 1 camera singola per personale e operatori (con bagno riservato);
- servizi igienici;
- soggiorno/sala da pranzo con due balconi;
- cucina;
- ufficio per le attività amministrative;
- lavanderia.

### Secondo piano

Il secondo piano ospita la comunità San Biagio; gli spazi interni sono così suddivisi:

- 3 camere per gli ospiti, divise in:
  - 2 camere a due letti (con 2 bagni in comune; 1 per ogni camera);
  - 1 camera a tre letti (con 1 bagno comune).
- 1 camera singola per personale e operatori (con bagno riservato);
- servizi igienici;
- soggiorno/sala da pranzo con due balconi;
- cucina con balcone.

## Attrezzatura e mezzi a disposizione della cooperativa

La cooperativa sociale La Nuova Famiglia mette a disposizione delle persone che vivono nelle strutture residenziali un insieme di attrezzature capaci di rispondere adeguatamente ai bisogni di ciascuno.

Rientrano in questa voce un insieme variegato di strumenti:

- Attrezzatura informatica;
- Attrezzatura d'ufficio;
- Attrezzatura video/televisiva;
- Attrezzatura musicale;
- Attrezzatura sportiva;
- Mezzi di trasporto;
- Attrezzatura di supporto al lavoro quotidiano (lavatrici, asciugatrici, lavastoviglie, ferri da stiro, aspirapolvere ecc...)
- Materiale ricreativo.

Un elemento di qualità è rappresentato dalle modalità di utilizzo delle attrezzature presenti: salvo esigenze particolari, per favorire la socializzazione è previsto un utilizzo comune, non esclusivo, di quanto la cooperativa mette a disposizione e sempre sotto la supervisione del personale educativo.

Vengono sostenuti gli interessi, le potenzialità e le inclinazioni di ciascuno, favorendo l'autonomia nello svolgere le attività all'interno di un contesto di accompagnamento.

## **Rette: costi del servizio e compartecipazione**

**Per il 2021 il costo giornaliero del servizio ammonta a € 103,00 + 5% IVA per i residenti delle comunità, mentre per gli ospiti degli appartamenti il costo giornaliero ammonta a € 84,00 + 5% IVA.**

**Per i residenti, che non frequentano i centri diurni, è prevista una quota giornaliera aggiuntiva di € 10,00 + 5% IVA, relativamente al progetto Oikos e una quota giornaliera aggiuntiva di € 6,00 + 5% per il progetto "Ricomincio da me".**

### **La determinazione della retta**

Viene stabilita a novembre per l'anno successivo, così da consentire ai servizi l'approvazione e la programmazione della spesa presso gli uffici competenti.

### ***Servizi Forniti***

All'interno dei servizi residenziali per disabili sono diverse attività educativa e di assistenza:

- Assistenza e aiuto nelle attività quotidiane;
- Attività socio educative durante il pomeriggio;
- Servizio di accompagnamento presso i centri diurni all'interno del Comune di Monza e nelle vicinanze;
- Vitto e alloggio
- Attività di socializzazione, ricreative e sportive, di tempo libero.
- Vacanza estiva

Sono invece escluse le spese personali dell'ospite, tra cui, a titolo esemplificativo:

- acquisti per capi d'abbigliamento;
- parrucchiere esterno;
- gite e/o uscite con accompagnatori diversi dagli operatori della residenza;
- piccoli acquisti;
- spese sanitarie personali.

### ***Servizi Alberghieri***

La struttura offre un servizio mensa con preparazione di pasti all'interno con menù articolato in sette giorni per quattro settimane, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi e prevede variazioni stagionali oltre che un menù particolare per esigenze particolari.

Un servizio quotidiano di lavanderia interna che garantisce l'igiene e la pulizia degli indumenti di ciascun ospite, con un servizio di guardaroba in grado di soddisfare le esigenze delle persone, gli indumenti vengono registrati e periodicamente inventariati.

## **Pagamento della retta**

Il pagamento decorre dal giorno in cui l'ospite viene accolto. Al termine di ogni mese, la cooperativa invia le fatture ai comuni, ai tutori e agli utenti a seconda degli accordi stabiliti con i comuni invianti.

## **Piccole spese personali degli ospiti**

Ciascun residente è aiutato e supportato dagli educatori nella gestione delle proprie risorse economiche: per ciascuno degli ospiti viene attivata una cassa personale; i soldi possono essere anticipati dalla cooperativa e a fine mese le spese sono periodicamente rendicontate alla famiglia o all'amministratore di sostegno.

## **Rilevazione della soddisfazione**

La cooperativa sociale La Nuova Famiglia per monitorare ed eventualmente migliorare la qualità dei servizi offerti ha consolidato un sistema di rete per confrontarci con gli interlocutori, raccogliere il loro punto di vista e verificare il grado di soddisfazione dei servizi offerti.

Le modalità utilizzate per definire il sistema di ascolto e soddisfazione della qualità dei servizi sono:

- colloqui individuali con gli utenti e con le loro famiglie;
- riunioni periodiche con le famiglie degli utenti;
- incontri di condivisione del PEI e di verifica con i servizi inviati;
- incontri di verifica con i centri diurni.

I colloqui avvengono di norma con la coordinatrice delle comunità e degli appartamenti e gli educatori di riferimento dei residenti e, in specifiche situazioni, anche con figure educative o responsabili di servizi complementari.

Al fine di rilevare la soddisfazione dei servizi da parte degli utenti, abbiamo inoltre predisposto dei questionari in tal senso:

- Questionari annuali di soddisfazione.

## Contatti

**Telefono** 039 - 2320220  
**Telefono/Fax** 039 - 360761  
**E-mail** [nuova.famiglia@virgilio.it](mailto:nuova.famiglia@virgilio.it)  
**Sito web** [www.lanuovafamigliamonza.it](http://www.lanuovafamigliamonza.it)  
**Indirizzo** Via Monti e Tognetti 6, 20900 Monza (MB)  
**Pec** [cooperativa.sociale@pec.lanuovafamiglia.eu](mailto:cooperativa.sociale@pec.lanuovafamiglia.eu)