

**CARTA DEI SERVIZI**

**ALLOGGIO PER L'AUTONOMIA**

**"L'IRIS"**

MORTARA  
VIA C. DE CASTRO N.2

Tel. 338.8485557

Email:

[alberodeigermogli@grupposilvabella.it](mailto:alberodeigermogli@grupposilvabella.it)  
[www.alberodeigermogli.wixsite.com](http://www.alberodeigermogli.wixsite.com)

Ente Gestore  
COOPERATIVA SOCIALE SILVABELLA ONLUS  
Piazza Martiri della Libertà 8  
27036 Mortara (PV)

La Carta dei Servizi è uno degli strumenti necessari per dare un'informazione chiara su quali sono le attività degli Alloggi e rendere quindi trasparente la gestione. Essa presenta il senso e la finalità degli alloggi per l'autonomia, ne declina gli obiettivi, esplicita le metodologie di intervento e gli strumenti, stabilisce le responsabilità e i compiti degli operatori impegnati, descrive il servizio, offrendo informazioni utili su come accedervi, sulla retta, sulle modalità della sua erogazione e sui livelli minimi di qualità, efficacia ed efficienza garantiti.

L'obiettivo della carta dei servizi è informare gli utenti, i familiari, gli operatori del pubblico e del privato sociale e qualsiasi altro soggetto coinvolto nel processo di erogazione del servizio e, allo stesso tempo, consentire loro di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti.

La Carta dei Servizi è un documento in continua evoluzione perché segue lo sviluppo e le trasformazioni della nostra Cooperativa oltre al dialogo continuo con il territorio e le altre agenzie socio-educative-sanitarie col fine di co-partecipare al BENE COMUNE in materia di prevenzione, interventi di aiuto alla persona e nella direzione di studio e ricerca verso i fenomeni sociali.

La data di revisione è riportata in ogni pagina del documento.

La Carta dei Servizi è disponibile presso la comunità e viene consegnata a chiunque la richieda e ad ogni cliente all'avvio dell'intervento.

## PREMESSA

L'Alloggio per l'Autonomia "L'Iris" nasce per dare accoglienza a giovani donne in momentanea difficoltà, anche con figli, e/o neomaggiorenni in prosieguo amministrativo che necessitano di un accompagnamento all'autonomia. La Cooperativa Silvabella intende, con la strutturazione di tale offerta educativa, fornire gli strumenti e gli spazi di sperimentazione del proprio potenziale al fine di raggiungere le capacità necessarie a vivere autonomamente fuoriuscendo dalla situazione di bisogno.

## MISSION

Dal 1997 Silvabella è una cooperativa sociale non a scopo di lucro, di natura socio-assistenziale-educativa, che interviene nell'intera area lomellina, pavese, Oltrepò pavese e nel milanese.

Le finalità generali sono: aumentare il benessere complessivo della comunità locale; migliorare la qualità della vita di minori, giovani, persone con disabilità o in situazioni di disagio sociale e i loro familiari; sostenere lo sviluppo della persona e l'integrazione dei cittadini.

Tali finalità sono conseguite attraverso la realizzazione di interventi socio-assistenziali-educativi in collaborazione con enti pubblici e privati.

Silvabella valorizza i principi della cultura cooperativa e per questo:

- impiega personale qualificato e motivato a un processo continuo di formazione e crescita professionale;
- promuove il lavoro d'équipe **multidisciplinare** come formula organizzativa fondata sulla partecipazione e lo scambio;
- sostiene il costante coinvolgimento dei soci nel sistema decisionale della Cooperativa;
- favorisce lo sviluppo delle reti sociali attraverso la diffusione di una cultura dell'ascolto, del confronto, del coinvolgimento delle diversità, dello sviluppo delle connessioni e del senso di comunità.
- promuove la sperimentazione di modelli di intervento socio-assistenziale-educativo innovativi e la loro trasferibilità.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali da cui il servizio trae ispirazione e fa propri sono quelli indicati nella Direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

- Uguaglianza: i servizi offerti si basano sul principio di uguaglianza dei diritti, fondato a sua volta sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale tutti i cittadini hanno pari dignità senza distinzione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
- Continuità: il servizio è erogato in modo regolare e continuo. La Comunità adotta tutte le misure necessarie per evitare e/o ridurre i disagi derivanti da interruzione o funzionamento irregolare del servizio;
- Equità: gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e pertinente nei confronti degli utenti;
- Efficienza ed Efficacia: la Comunità fornisce i propri servizi prestando la massima attenzione all'efficienza della propria azione e alla sua efficacia, nell'attuazione dei progetti;
- Umanizzazione: l'attenzione centrale è posta alla persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali. Gli operatori si impegnano a svolgere la propria attività con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità.
- Soddisfazione dell'utente: l'utente viene sempre considerato come un individuo con dignità, capacità critica e diritto di scelta e in tal senso la Cooperativa Sociale Silvabella, con la sua equipe si impegna a mettere in atto tutte le strategie necessarie al

soddisfacimento delle esigenze degli ospiti.

### **ALLOGGI PER L'AUTONOMIA "L'IRIS"**

#### **Che cosa è**

L'Appartamento per L'Autonomia "L'Iris", sito in via Carso 2 a Mortara (PV), si trova all'interno di un cortile. L'appartamento si trova al primo piano e si compone di una cucina con adiacente sala tv, bagno, ripostiglio e due camere da letto di due posti ciascuno.

L'Alloggio per l'Autonomia "L'Iris" è un servizio aperto 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno che ha come macro-obiettivo il raggiungimento della autonomia personale attraverso un percorso di accompagnamento educativo.

Per ogni ospite o nucleo familiare viene redatto un progetto personalizzato con obiettivi specifici che sostenga competenze e risorse personali al fine di ridurre le aree di fragilità presenti e raggiungere una piena autonomia di vita al termine del percorso. L'intervento educativo si avvale della collaborazione delle persone ospitate per aumentarne le capacità interpersonali, le autonomie relative alla cura della propria persona e, ove presenti, la cura e la gestione dei figli minori, la cura degli spazi abitativi, le competenze tecniche e professionali che possano garantire un inserimento o reinserimento nel mondo lavorativo. Il tempo di permanenza viene stabilito sulla base del progetto personalizzato in accordo con la persona e i servizi coinvolti.

Sono rispettati gli standard strutturali specifici e previsti per gli Alloggi per l'Autonomia (Dgr n° 7/20762 del 16.02.05)

#### **Chi la gestisce**

La gestione della Comunità è affidata alla Cooperativa Sociale Silvabella ONLUS con sede legale e operativa a Mortara (PV).

#### **A chi si rivolge**

Accoglie un massimo di 3 ospiti adulti provenienti da precedenti percorsi comunitari che attraversano periodi di difficoltà e fragilità personali e/o economiche abitative, neomaggiorenni in prosieguo amministrativo.

#### **INSERIMENTO**

Il percorso di inserimento degli ospiti avviene su segnalazione dei servizi sociali che si impegneranno ad inviare una relazione psicosociale e ad effettuare, ove possibile, un incontro di presentazione del caso alla Responsabile. Le informazioni verranno condivise con l'equipe educativa per valutare la compatibilità dell'inserimento con le caratteristiche del progetto e gli ospiti in quel momento presenti definendo la data di ingresso. Una volta concordato l'inserimento la Responsabile effettuerà un colloquio con l'ospite presso l'alloggio sia per la conoscenza reciproca e degli spazi sia per la presa di visione e condivisione del regolamento della struttura la cui sottoscrizione è condizione indispensabile per poter accedere al progetto. Nella fase di inserimento verranno osservate le risorse e fragilità dell'ospite per strutturare le prospettive di intervento e i tempi di

permanenza che verranno condivisi con la persona e il servizio inviante. Gradualmente, ci si appropria alla vita in comune, ottimizzando spazi e risorse quotidiane, ma anche ritagliando momenti di vita privata per la gestione del proprio tempo libero e degli impegni personali.

## DIMISSIONE

Le dimissioni dell'ospite vengono concordate dalla Responsabile e dall'équipe assieme ai Servizi Inviante al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Progetto, nel momento in cui sono state individuate e consolidate condizioni abitative, lavorative e sociali stabili e durature. Le dimissioni possono essere anticipate quando l'ospite rinuncia al progetto in quanto non ritiene più opportuno investirvi. L'allontanamento dall'appartamento, comunicato tempestivamente ai Servizi Inviante, può verificarsi quando l'ospite trasgredisce le regole impedendo la realizzazione del proprio progetto, e/o al verificarsi di comportamenti lesivi nei confronti degli altri utenti. Ad ogni dimissione o chiusura l'équipe educativa effettuerà una restituzione del lavoro svolto attraverso la stesura di una relazione finale che faccia riferimento all'osservazione iniziale e all'iter progettuale coinvolgendo tutti gli attori interessati.

## OBIETTIVI

- Raggiungimento dell'autonomia personale nella quotidianità
- Inserimento/re-inserimento nel mondo lavorativo o della formazione
- Potenziamento delle competenze per vivere il territorio utilizzando al meglio le risorse ambientali e sociali presenti
- Corretto utilizzo della rete dei servizi territoriali (medico di base, servizi sociali, servizi specialistici, servizi culturali-ricreativi ecc).

Per quanto concerne l'assistenza sanitaria di base la Cooperativa, in collaborazione con l'ATS di appartenenza, predispone il trasferimento ad un medico del territorio

- Mantenimento dei rapporti con le famiglie d'origine nelle modalità concordate con i Servizi inviante

## AZIONI

- Accompagnamento e supporto educativo nella gestione della quotidianità (l'igiene personale e dell'ambiente di vita, il rispetto degli altri ospiti e delle regole della struttura)
- Osservazione e supporto delle competenze genitoriali per il nucleo mamma-bambino
- Inserimento lavorativo. Vengono tenuti rapporti con i Centri per l'Impiego, le agenzie formative e altri soggetti operanti nell'ambito delle politiche del lavoro. Le fasi di avvicinamento, sperimentazione ed accompagnamento nel mondo del lavoro sono spesso caratterizzate da percorsi di tirocinio guidato e progetti di tutoring specifici.
- Favorire l'integrazione e la socializzazione attraverso l'inserimento in attività sportive, ricreative e culturali presenti sul territorio
- Sostenere il mantenimento dei rapporti con le famiglie attraverso contatti telefonici, incontri tramite spazio neutro, ove richiesta la regolamentazione, o in modo autonomo, rientri periodici in famiglia

## STRUMENTI

- Colloqui educativi individuali con l'educatore con l'obiettivo di identificare e affrontare situazioni o nodi problematici
- Sostegno scolastico: assistenza alle attività di studio, all'elaborazione e individuazione dell'appropriato percorso scolastico e professionalizzante
- Lavoro pratico: pulizia e ordine degli spazi personali e comuni della casa, preparazione dei pasti e tutte le attività legate alla quotidianità verranno supervisionati dagli educatori con l'obiettivo di verificare le autonomie raggiunte
- Attività culturali e ricreative sul territorio per incentivare nuovi interessi o potenziare quelli esistenti.
- Monitoraggio e verifiche in itinere sia con gli ospiti sia con i servizi inviati

## PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

L'intervento educativo ruota intorno alla definizione del Progetto educativo individualizzato, che viene stilato dopo un periodo di osservazione. Nel progetto vengono individuati gli obiettivi specifici, le azioni, gli strumenti e i tempi atti a perseguirli. Il criterio temporale è vincolato alla consapevolezza di rappresentare un intervento a termine. L'equilibrio da trovare è quindi compreso tra un tempo di permanenza adeguato a rispondere ai diversi bisogni dell'ospite ed un tempo utile a favorire l'acquisizione e/o il recupero di capacità, abilità e competenze.

Il Pei si costituisce di:

- Un'anamnesi personale e familiare finalizzata ad individuare problemi e risorse, difficoltà e potenzialità
- Gli obiettivi personalizzati, verificabili e modificabili in itinere sulla base dell'andamento del percorso
- Gli strumenti operativi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati

Il Progetto viene compilato dopo un'osservazione di circa un mese dalla data di inserimento nell'alloggio, ed è redatto sulla base delle informazioni raccolte attraverso l'osservazione ed i colloqui iniziali, la storia di vita ricostruita in collaborazione con la persona e i Servizi inviati. Ultimato il periodo di osservazione si condivideranno con l'ospite i risultati emersi per co-costruire gli obiettivi, da verificare con una cadenza di tre mesi circa, e le azioni.

Il progetto verrà poi firmato dalla Responsabile e inviato al Servizio inviante. Il progetto rappresenta quindi la definizione, modificabile e mai definitiva, di un percorso di crescita di cui l'ospite è il principale attore.

Il monitoraggio e la verifica degli obiettivi a breve termine garantiscono la possibilità di modifiche e aggiornamenti in itinere del progetto sulla base di eventuali cambiamenti.

## IL PERSONALE

L'équipe educativa è composta da:

- 1 Responsabile presente per 2 ore settimanali, non esclusivamente dedicato, che supervisiona i progetti educativi, svolge funzioni di raccordo con gli enti inviati ed i servizi esterni, coordinando l'équipe e gli interventi
- 1 Educatore a supporto dell'intervento che svolge la funzione di monitoraggio dell'andamento del Pei mediante interventi diretti nella quotidianità a più livelli, in presenza di minori sostiene la madre nel suo compito genitoriale, supervisiona l'utente

nella tenuta dell'appartamento, nella gestione del budget settimanale, nel mantenimento delle proprie risorse e competenze.

L'equipe del Servizio di appartamento per l'autonomia si riunisce periodicamente e segue un percorso di formazione permanente attraverso la partecipazione a corsi di aggiornamento, convegni, giornate di studio.

### **METODO E STRUMENTI DI LAVORO**

L'Alloggio per l'Autonomia "L'Iris", ideato per l'emancipazione dal contesto di provenienza, sia esso istituzionale o familiare, si fa ponte tra le esperienze passate e il futuro e, quindi, offrire, grazie alle competenze professionali di quanti lo gestiscono, gli strumenti essenziali per poter affrontare in modo corretto la gestione delle proprie risorse. In particolare si propone di favorire la valorizzazione della dignità personale e il rispetto dell'appartenenza culturale, la fiducia in sé (realizzata anche attraverso la cura del proprio aspetto fisico, della propria salute, della propria formazione professionale), la gestione adeguata della quotidianità, del rapporto con la famiglia d'origine e con i parenti, la conoscenza e l'uso delle risorse esterne, la costruzione di rapporti e relazioni positive con gli altri (ospiti, personale, Servizi Sociali di riferimento, ecc...).

La metodologia educativa dell'equipe è improntata al rispetto delle libertà individuali e delle differenze valoriali degli ospiti purché non in conflitto con gli obiettivi preposti. Il nostro stile di lavoro si basa prevalentemente sul potenziamento delle risorse di ciascuno riducendo così le aree di fragilità.

Uno strumento di lavoro è il gruppo: quello degli operatori, quello degli ospiti, quello della comunità territoriale. Il gruppo si pone dunque come principale strumento educativo per la conoscenza di sé e degli altri, per la partecipazione attiva e relazionale, per apprendere il confronto tra sé e l'altro in un'ottica di crescita ed evoluzione. La dimensione di gruppo rappresenta un'occasione per potersi pensare, all'interno della propria rete di appartenenza, come singolo individuo in grado di compiere le proprie scelte in modo autonomo e indipendente. Gli ospiti, supportati da un educatore, possono consolidare gli obiettivi educativi raggiunti ed acquisire una piena e responsabile capacità nella gestione della propria autonomia abitativa, affettiva, economica, lavorativa, sociale, genitoriale e sperimentare una struttura che funga da "palestra" dove ciascuno possa mettersi alla prova in prima persona rispetto alle varie sfaccettature della vita quotidiana.

Per quanto riguarda i neomaggiorenni senza un contesto familiare di riferimento, il raggiungimento della maggiore età rappresenta un momento cruciale nella loro vita, dove spesso si ritrovano ancora impreparati a gestire responsabilmente una vita autonoma, in particolare per quelle situazioni caratterizzate dalla mancanza di riferimenti significativi nella sfera parentale, amicale e affettiva. Si tratta di un cambiamento delicato, complesso e carico di significati in cui il desiderio di libertà si confonde con il timore delle relative difficoltà, l'ansia per il futuro e la paura della solitudine. A questo si aggiungono altre difficoltà: il problema concreto di carattere economico (lavori precari e retribuzioni non adeguate ai costi di una vita indipendente), la fragilità dei legami affettivi e nelle relazioni in generale, il basso livello di autostima.

### **DIRITTI E DOVERI DEGLI OSPITI**

Ad ogni ospite vengono garantiti:

- il diritto al mantenimento della propria identità personale nel rispetto del vissuto, delle esigenze e aspirazioni di ciascuno

- il diritto al rispetto della libertà di pensiero, di opinioni politiche, di scelte religiose, sessuali, affettive, etiche e morali
- il diritto a partecipare attivamente alla vita comunitaria
- il diritto a ottenere informazioni complete, chiare e comprensibili
- il diritto alla riservatezza e alla privacy
- il diritto di vivere in un contesto rispettoso delle regole vigenti in ambito di igiene, sicurezza etc.

Ogni ospite ha il dovere di:

- rispettare orari e regole della struttura
- collaborare con gli educatori per la realizzazione del proprio progetto individualizzato
- rispettare gli operatori e gli altri ospiti, indipendentemente dalle altrui opinioni politiche, religiose, etiche e morali e dall'età, sesso, lingua, nazionalità, cultura e situazione economica
- rispettare e prendersi cura dei locali della struttura

Inoltre, si sottolinea che le regole cardini dell'Appartamento della Autonomia "L'Iris" prevedono l'inammissibilità di ogni forma di violenza verbale e fisica, il divieto di utilizzare sostanze psicotrope e abuso di alcool.

## RETТА

La retta ammonta a € 65,00 + iva giornalieri e comprende:

- Vitto e alloggio
- Coordinamento
- Presenza educativa che viene modulata in relazione alle singole necessità e al progetto concordato con i Servizi Inviati (garantite 12 ore settimanali, eventuali ore in più di educatore dovranno essere concordate e verranno fatturate a parte).
- Reperibilità notturna
- Verifiche e relazioni periodiche con i Servizi sull'andamento del Progetto
- Spese ordinarie per attività scolastiche
- Attività ricreative e sportive concordate all'interno del Progetto
- Trasporti concordati all'interno del Progetto
- Spese mediche e farmaceutiche coperte dal Servizio Sanitario Nazionale
- Indennità settimanale per spese personali

Sono escluse dalla retta spese relative a:

- Psicoterapie o terapie specialistiche private
- Spese mediche o odontoiatriche, non coperte o non effettuabili tramite il Servizio Sanitario
- Spese relative all'acquisto di occhiali e lenti per la correzione visiva
- Spese straordinarie di ogni genere

La cooperativa si impegna a fornire ad ogni ospite il necessario per la vita domestica (biancheria e utensileria di base).

Le spese relative al vitto e a quelle ordinarie verranno gestite dall'educatore di riferimento con l'utente, regolarmente rendicontate e supervisionate dal coordinatore. L'obiettivo primario sarà quello di condurre l'ospite verso l'autonomia nella gestione economica.



## PER UN SERVIZIO DI QUALITÀ

**SINCERT**

La Cooperativa Sociale Silvabella, ha implementato e adottato dal 2006 un sistema di gestione della qualità secondo quanto previsto dalla norma UNI EN ISO 9001 edizione 2008 certificato da Ente Accreditato Sincert – SGS Italia per il seguente scopo: Progettazione e gestione di servizi socio-assistenziali-educativi ed ausiliari rivolti a minori e loro famiglie, anziani, diversamente abili, adulti in difficoltà a rischio di emarginazione e di isolamento, in ambito domiciliare e residenziale. In un'ottica di orientamento al cliente, ha pianificato e messo in atto processi di monitoraggio e controllo, verifica e valutazione degli obiettivi, analisi e miglioramento del servizio definendone i tempi, i modi e le responsabilità, con l'obiettivo di:

- garantire la conformità ai requisiti del servizio;
- valutare l'adeguatezza e l'efficacia delle modalità di gestione adottate; verificare l'efficacia del servizio nel rispondere alle esigenze del servizio; verificare il raggiungimento degli obiettivi individuati;
- valutare l'efficienza nella gestione delle risorse;
- analizzare la soddisfazione del cliente e i relativi reclami.

Il monitoraggio del servizio, è affidato al Responsabile direzionale del servizio in collaborazione con il Coordinatore della Comunità e si realizza attraverso due modalità:

- **Verifica dell'efficacia del servizio:** volta a misurare il livello qualitativo delle prestazioni erogate;
- **Verifica dell'esecuzione degli interventi:** volta a misurare l'efficienza dell'esecuzione delle attività.

### La Politica della Qualità

La cooperativa si impegna a migliorare continuamente la qualità del servizio erogato, per renderlo sempre più rispondente ai bisogni di utenti e famiglie. La politica della qualità della Comunità sviluppa l'approccio della qualità sociale, che pone al centro del processo di erogazione l'utente diretto, ma che considera soggetti attivi e fondamentali anche tutti coloro che intervengono nell'erogazione e fruizione del servizio, i cosiddetti stakeholder. La politica della qualità della Comunità si basa su tre principi cardine, da cui si ricavano poi gli obiettivi e le modalità operative per perseguirli:

- ✓ l'utente è al centro del servizio e il soddisfacimento del suo bisogno è il fondamento del processo di erogazione e quindi della struttura stessa;
- ✓ tutti gli stakeholder partecipano attivamente al processo di erogazione e monitoraggio del servizio e tutto il personale interviene nello sviluppo della qualità della struttura;
- ✓ la qualità del servizio va migliorata continuamente e costantemente, al fine di accrescere efficienza ed efficacia e garantire livelli qualitativi sempre più elevati.

**NUMERI UTILI**

**Comunità Educativa "L'Iris"**

Via Carso n.2

27036 Mortara (PV)

Tel/Fax: **366 654 8894**

Referente contatti Servizi Sociali/Enti Istituzionali:

Dott.ssa Roncaroli Emiliana 338/8485557 Responsabile del servizio

[alberodeigermogli@grupposilvabella.it](mailto:alberodeigermogli@grupposilvabella.it)

[alberodeigermogli@messaggipec.it](mailto:alberodeigermogli@messaggipec.it)

**Cooperativa Sociale Silvabella ONLUS**

P.zza Martiri della Libertà,8

27036 Mortara (PV)

Tel. 0384 90982

fax 0384 294070

e-mail: [silvabella@libero.it](mailto:silvabella@libero.it)