



Carta dei Servizi

DALL'OCCO 11



Genera Società Cooperativa Sociale Onlus

Residenzialità Sociale Temporanea
(Det. Dir. n. 576 del 10/12/2018)

Revisione n. 01 - **dicembre 2019**

PRESENTAZIONE GENERA

Genera Società Cooperativa Sociale Onlus è una cooperativa che persegue finalità di solidarietà sociale attraverso la gestione di progetti socio-educativi, socio-assistenziali e di accoglienza abitativa.

Presta attività di cura, educazione ed assistenza alla persona senza distinzione di nazionalità, cultura, razza, religione, sesso, censo, condizione sociale e politica.

Nel pieno rispetto di ogni individuo, Genera si propone quale soggetto attivo per la realizzazione di una rete territoriale integrata di servizi alla persona siano essi residenziali, semiresidenziali o domiciliari.

PRINCIPI FONDAMENTALI

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

- DIRITTO DI SCELTA: Genera rispetta il diritto di ogni cittadino di scegliere, a qualunque punto del percorso della sua inabilità o malattia, il servizio al quale rivolgersi.
- EGUAGLIANZA: Genera si impegna a garantire ad ogni persona l'accesso ai propri servizi senza discriminazioni e distinzioni di alcun genere.
- IMPARZIALITA': Genera agisce affinché i rapporti tra operatori e utenti siano ispirati ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.
- CONTINUITA': Genera garantisce tutti i giorni la presenza di operatori opportunamente formati e competenti; questo permette l'attivazione di servizi di assistenza personalizzati e individualizzati.

Nelle relazioni tra Operatori, Ospiti e Famiglie è sempre garantita la corretta informazione e il rispetto della privacy, nonché la possibilità di partecipare al miglioramento del servizio attraverso l'espressione di pareri e la formulazione di proposte mirate al raggiungimento e al mantenimento dello stato di benessere degli utenti.

GENERA E RESIDENZIALITA'

Questo progetto si inserisce in un progetto più ampio di accoglienza residenziale. La cooperativa Genera infatti gestisce anche

- Grace all'interno del Borgo Sostenibile a Figino, Milano zona 7, all'interno del quale vi sono 22 appartamenti.
- un appartamento in condivisione a Milano zona 9
- un appartamento in condivisione a Milano zona 8.

L'area residenzialità nasce dalla volontà della cooperativa Genera di coniugare e concretizzare le competenze maturate nel campo dell'assistenza agli anziani e l'attenzione pedagogica

trasversale a tutti i propri servizi nel settore dell'abitare per poter rispondere il più efficacemente possibile alle esigenze emergenti nel territorio di Milano e Provincia.

La cooperativa Genera è accreditata sul Servizio di Residenza Temporanea del Comune di Milano sia sulla sezione 3, destinata all'accoglienza di persone sopra i 65 anni, che sulla sezione 1, dedicata invece ad adulti e nuclei familiari in situazione di emergenza abitativa.

RIFERIMENTI NORMATIVI

La Riforma Regionale dell'8 luglio 2016 numero 16 disciplina i soggetti, i servizi e gli strumenti del sistema regionale dei servizi abitativi al fine di soddisfare il fabbisogno abitativo primario e di ridurre il disagio abitativo dei nuclei familiari, nonché di particolari categorie sociali in condizioni di svantaggio. A partire da questa definizione, l'offerta abitativa viene riconosciuta come vero e proprio sistema complesso che intende la Casa come un servizio temporaneo del quale il cittadino può usufruire al pari di altre tipologie di servizi.

Il Comune di Milano, coerentemente con quanto previsto dalla Legge 328/2000, negli ultimi anni ha potenziato gli interventi di accoglienza sociale in strutture convenzionate, caratterizzati dalla presenza di un servizio di "accompagnamento verso l'autonomia". Con deliberazione di Giunta Comunale n. 1815 del 19.10.2018 vengono approvate le linee di indirizzo per la ridefinizione del servizio di RST finalizzato alla realizzazione di progetti individuali di accompagnamento all'autonomia rivolti a soggetti in situazione temporanea di fragilità per gli anni 2019-2022, tenendo conto dell'esperienza fatta e delle necessità di sviluppo emerse nel corso della sperimentazione.

La suddetta deliberazione di Giunta Comunale n. 1815/2018 ha individuato nella co-progettazione (introdotta nel quadro normativo nazionale dall'art. 7 del DPCM 30.3.2001 in attuazione dell'art. 5 della legge 328/2000 e confermata dalle delibere dell'Autorità nazionale anticorruzione n. 32 del 20.1.2016 e 4 n. 911 del 31 agosto 2016, e da ultimo ripresa dall'art 55 del decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 - Codice del Terzo Settore) lo strumento più adatto ai fini della valorizzazione dell'esperienza maturata nel rapporto con gli enti del Terzo Settore.

CONTESTO ABITATIVO E TERRITORIALE

Dall'Occo 11 nel centro storico di Cormano è una struttura residenziale integrata, una soluzione abitativa di qualità, accessibile ad una pluralità di persone e famiglie, con diversi tempi di permanenza, per varie fasce di popolazione ed età. Un mix abitativo e funzionale composto da 26 appartamenti a pochi minuti a piedi dalla fermata del treno di Cormano-Cusano Milanino (Trenord, fermata delle linee S2 e S4 del passante ferroviario). L'edificio è stato totalmente ristrutturato e gli appartamenti sono arredati. La struttura offre una molteplicità di offerte abitative – posti letto, mini-appartamenti, grandi appartamenti. Il progetto intende sviluppare iniziative volte alla coesione sociale e all'offerta abitativa sia temporanea sia di medio periodo e, contemporaneamente, sostenere la qualificazione e lo sviluppo del territorio e della comunità

locale, perseguendo una forte integrazione con l'ambiente circostante. A tal fine saranno proposte iniziative culturali e di animazione e di promozione della cittadinanza attiva.

È un progetto realizzato dall'impresa sociale Be Home, costituita dalle cooperative sociali Genera, La Cordata e Tuttinsieme.

CONTATTI

La Responsabile degli alloggi Genera di via dall'Occo e dei progetti di Residenzialità per la Cooperativa Genera è Erica Acquistapace, disponibile, previo accordo, a condurre chiunque fosse interessato a visitare gli appartamenti.

Contatti:

- cellulare di servizio: 328 0816200
- mail: erica.acquistapace@generaonlus.it
- posta elettronica certificata: pec@pec.generaonlus.it

FINALITA' E ORGANIZZAZIONE

I 6 alloggi gestiti da Genera sono rivolti a nuclei familiari, adulti auto-sufficienti, studenti e lavoratori che cercano un servizio abitativo temporaneo capace di supportarli nel consolidamento delle competenze personali legate a tutta la sfera dell'abitare e di accompagnarli verso il raggiungimento di un obiettivo altro, più stabile e definitivo. Gli appartamenti prevedono offerte abitative in condivisione o riservate alla singola persona o alla famiglia. I servizi sociali territoriali sono un interlocutore importante e primario, ma ci si rivolge anche direttamente ai cittadini proponendo un contratto privato di ospitalità. L'intento è di attirare persone con caratteristiche diverse, dai giovani agli anziani, dal singolo alle famiglie.

In Corte alloggiavano, oltre ai destinatari dei servizi specifici di ogni cooperativa coinvolta, anche un Custode e alcune famiglie consapevoli, che, con la loro presenza, partecipano quotidianamente alla realizzazione del contesto abitativo.

Una Custode Sociale con alte competenze pedagogiche si occupa di monitorare e accompagnare la quotidianità degli ospiti degli alloggi di Genera, individuando e mostrando loro possibili soluzioni a bisogni emergenti.

In base alle specifiche necessità dell'ospite possono poi essere aggiunti pacchetti ulteriori di assistenza domiciliare, grazie alla competenza e esperienza della cooperativa Genera in questo settore.

TIPOLOGIE DI ALLOGGIO

Tutti gli alloggi di Cormano hanno al loro interno cucina e bagno autonomi.

Sono bi-locali o tri-locali situati a pian terreno (quindi con accesso diretto sulla corte) o al primo piano, e vengono consegnati con un mobilio di base (armadiatura, letti) e un corredo minimo in dotazione sia per quanto riguarda la biancheria (letto e bagno) che per gli utensili da cucina. Ogni appartamento è dotato di riscaldamento autonomo.

INDICATORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Qualità delle Progettazione Individuale

Fattore	Indicatore	Standard
Autonomia abitativa	Supporto nelle pratiche e orientamento al territorio	Custode sociale di riferimento per pratiche Presentazione delle domande entro i tempi dettati da bandi
Educazione all'abitare	Rispetto delle regole di convivenza	Regolamento, Assemblee di condominio, progettazione individuale
Autonomia lavorativa	Supporto nella ricerca del lavoro	Stesura e aggiornamento CV
Sviluppo competenze relazionali	Supporto nella gestione delle dinamiche interpersonali	Mediazione dei conflitti Strumenti per comunicazione efficace
Educazione al risparmio	Promozione dell'accantonamento	Definizione strumenti necessari (conto corrente, note informative) Monitoraggio dell'accantonamento

Qualità degli spazi

Fattore	Indicatore	Standard
Appropriatezza dei locali	Adeguatezza alle Normative Regionali o Nazionali in materia di Igiene, Sanità e Urbanistica-Edilizia	Rispetto delle normative vigenti Accuratezza nella gestione della documentazione
Sopralluogo di idoneità da parte dell'Amministrazione	Ispezione da parte della Cabina di Regia del Servizio di residenzialità temporanea	Effettuato in avvio di servizio Periodiche visite da parte dei Servizi Territoriali
Requisiti strutturali	Finestre apribili all'esterno in numero proporzionale alle persone accolte	Tutti gli alloggi presentano finestre in misura adeguata (almeno 2); alcuni hanno balconcino o finestra a tutta altezza per aumentare la luminosità dell'ambiente.
Appropriatezza degli spazi	Servizi Igienici in misura proporzionale al numero di persone accolte	Ogni appartamento (monolocale o bilocale) ha al suo interno servizio igienico privato e cucina autonoma. Per i singoli accolti viene proposta una condivisione per appartamento di massimo 2 persone; i nuclei hanno a disposizione un appartamento ad uso esclusivo.

Collegamenti	Mezzi di collegamento con abitato urbano	Dall'Occo è ben collegata a Milano grazie alla stazione delle ferrovie nord Cormano-Cusano
Utenze	Spese delle utenze a carico del Gestore	Il contratto di accoglienza prevede la copertura da parte del gestore delle spese relative a utenze e manutenzioni (ordinarie e straordinarie, salvo danni procurati)

Qualità del personale

Fattore	Indicatore	Standard
Titoli di studio	Diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale e almeno 1 anno di esperienza professionale Diploma professionale/istruzione di grado superiore ed esperienza di almeno 5 anni in ambito socio/educativo	Personale coinvolto: a) Educatori: con laurea in scienze dell'educazione e più di 1 anno di esperienza professionale b) Custodi Sociali: diploma Operatore Socio Sanitario e più di 5 anni di esperienza in ambito scio educativo 5 anni c) Custode: diploma scuola superiore
Rapporto Numerico	Un full-time ogni 20 unità	Coinvolgimento di personale per un monte ore complessivo superiore a quello richiesto da bando
coordinamento	Uno per l'intero progetto	Coordinatore/Responsabile d'Area con caratteristiche idonee di riferimento per tutti i servizi Residenziali; case manager presente su tutti i servizi

DURATA DELLA PERMANENZA

La permanenza presso gli alloggi di via Dall'Occo è temporanea, con un soggiorno minimo di un mese.

La durata della permanenza viene definita in relazione ai bisogni dell'ospite, in accordo con la famiglia (se presente) e anche in eventuale accordo con i Servizi Territoriali. Allo scadere del periodo di permanenza concordato la persona ospitata sarà dimessa. La permanenza è rinnovabile in caso di esigenze eccezionali e motivate dall'ospitato.

DESTINATARI

Gli appartamenti Genera di Dall'Occo sono destinati prioritariamente a nuclei familiari in situazione di difficoltà abitativa e a giovani o persone adulte che per differenti motivi necessitano

di un alloggio temporaneo in un contesto monitorato e supportato.

È esclusa l'accoglienza di persone anziane sole non autosufficienti necessitanti di assistenza socio-sanitaria continua che trovano la loro migliore collocazione nella rete di unità d'offerta socio – sanitaria.

MODALITA' D'ACCESSO

Il richiedente può contattare direttamente la referente del servizio concordando un colloquio conoscitivo che permetterà ad entrambe gli attori in gioco di conoscersi e confrontarsi su bisogni e risorse.

Prioritariamente possono essere accolte persone che presentino almeno una delle seguenti problematiche:

- reti familiari rarefatte o residuali
- abitazione non adeguata
- condizioni di solitudine

DIMISSIONE

L'ospite potrà recedere dall'assegnazione dell'alloggio con un preavviso di almeno 30 giorni da comunicare alla referente del servizio. In ogni caso sarà tenuto alla corresponsione della retta per il mese relativo al recesso. Dopo la redazione del verbale di riconsegna dell'alloggio, in presenza di eventuali danni arrecati agli arredi e/o alle attrezzature date in uso, l'importo per la riparazione e/o sostituzione degli stessi verrà addebitato all'utente nella successiva fattura utile.

RETTA D'ACCOGLIENZA

Il rapporto tra la cooperativa e l'ospite è regolato da un contratto definito "contratto di accoglienza" ove sono esplicitati gli obblighi delle parti.

La retta di accoglienza è calcolata su base mensile ed ammonta ad

- euro 890,00 esclusa IVA (5%) per i nuclei fino a tre persone
- euro 990,00 esclusa IVA (5%) per i nuclei da più di tre persone

La retta non comprende eventuali prestazioni aggiuntive e/o servizi personalizzati specificatamente richieste dall'Ospitato.

La retta comprende:

- Utenze
- Manutenzioni ordinarie e straordinarie (restano esclusi i danni provocati dall'ospite)
- Utilizzo degli spazi comuni

- Costo del personale
- Dotazione di base dell'alloggio (un cambio di biancheria da letto e da bagno, utensili per la cucina)

TERMINI DI PAGAMENTO

Il pagamento della retta mensile deve avvenire in anticipo rispetto al mese di riferimento entro il giorno 5 di ogni mese. Il pagamento può essere effettuato tramite assegno bancario o a mezzo bonifico bancario alle seguenti coordinate:

C.C. intestato a Genera SCS presso Banco Popolare BPM, IBAN: IT58Z0503401636000000036260.

Al momento dell'ingresso nell'appartamento l'Ospitato dovrà versare a garanzia dei possibili ed eventuali danni che potrebbero verificarsi nel corso del soggiorno ai locali, alle installazioni, ai beni ed alle attrezzature messe a disposizione da Genera, un deposito cauzionale, il cui importo viene fissato nel valore di una mensilità IVA INCLUSA (5%), che verrà corrisposto dall'Ospitato all'atto di ingresso, dietro rilascio di ricevuta. Il deposito verrà poi restituito all'Ospitato nel termine massimo di dieci giorni dalla data di rilascio definitivo dall'appartamento se l'immobile verrà restituito alle medesime condizioni in cui è stato consegnato.

INTERVENTI INCLUSI NEL SERVIZIO

- coordinamento generale
- custodia sociale
- co-progettazione di un percorso individuale teso all'autonomia abitativa
- pulizia degli ambienti comuni
- facilitazione alla vita comunitaria interna e alla condivisione degli spazi comuni

INTERVENTI EXTRA ATTIVABILI A PAGAMENTO

Descrizione	Tariffa
Intervento di assistenza domiciliare con personale qualificato OSS (operatore Socio Sanitario) <i>(igiene personale, igiene ambientale ordinaria, disbrigo pratiche, socializzazione, supporto alle attività quotidiane, ecc.)</i>	Euro 20,00 /ora (IVA 5% compresa)
Visita domiciliare e attivazione servizio	Euro 33,00 (IVA 5% compresa) <i>(il costo comprende anche eventuali visite domiciliari successive)</i>

Le tariffe suddette saranno aumentate del 15% per giornate festive.

VALUTAZIONE DEI SERVIZI

La Cooperativa predispone un questionario da somministrare annualmente alle persone accolte presso il servizio di accoglienza e ai loro familiari con l'obiettivo di valutare i servizi erogati e predisporre gli opportuni piani di miglioramento.

I risultati saranno diffusi durante un incontro plenario da svolgersi una volta all'anno o mediante pubblicazione sul sito internet della Cooperativa.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

È predisposto un modulo per la segnalazione di suggerimenti e reclami da parte delle persone accolte dal servizio o dei loro familiari. Il modulo, compilato in ogni sua parte, deve essere consegnato all'ufficio che provvede alla verifica del fatto segnalato e ne dà risposta all'interessato nel termine di 20 giorni.

I disservizi segnalati e copia delle risposte date vengono raccolti in un fascicolo. Eventuali azioni di miglioramento, se di interesse collettivo, saranno diffuse in occasione dell'incontro plenario per la diffusione delle customer.

TUTELA DEI LAVORATORI E PRIVACY

Genera adempie alle indicazioni del decreto legislativo n° 81 del 2008 in materia di sicurezza sul lavoro e al Regolamento Europeo 679/2016 in materia di protezione dei dati.

Genera applica il Contratto Collettivo Nazionale per lavoratori e lavoratrici delle cooperative sociali.