



La Strada

Alloggi per l'autonomia per neomaggiorenni

Carta del Servizio

“Alloggi per l’autonomia per neomaggiorenni” della Cooperativa “La Strada”

Il Servizio si rivolge a giovani care leavers, ovvero coloro che al compimento della maggiore età vivono fuori dalla famiglia d’origine sulla base o meno di un provvedimento dell’autorità giudiziaria.

Tali giovani hanno interrotto il proprio percorso educativo in comunità o presso servizi diurni a causa del raggiungimento della maggiore età, ma non hanno la possibilità di ritornare nel loro nucleo familiare, poiché troppo disfunzionale e non idoneo ad acquisire quelle autonomie personali e professionali necessarie per diventare adulti.

Il raggiungimento della maggiore età non può corrispondere all’improvvisa scomparsa del sistema di tutela e protezione che, per anni, ha aiutato un/a ragazzo/a a crescere in contesti alternativi alla famiglia di origine, nella quale spesso poi non è possibile il rientro poiché le condizioni di rischio o vulnerabilità non sono di fatto realmente mutate e migliorate.

Il servizio permette ai giovani di sperimentarsi in una condizione di vita autonoma, in un contesto protetto.

La permanenza nella struttura è prevista per 6 mesi, eventualmente prorogabili di altri 6, in accordo col Servizio Sociale inviante.

Il giovane avrà a disposizione un appartamento ad uso esclusivo o un posto letto in un appartamento in coabitazione con uno o più giovani; sarà affiancato da un educatore nel percorso verso l’autonomia.

Il servizio è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni all’anno.

Elenco delle strutture

“Housing – Antegnati 2” | Via Antegnati 9 – 20141 Milano
Alloggio per l’autonomia - Ex DGR 20762/2005
CPE del 08/11/2022 – Codice AFAM 50007SC01520
Posti: 2

Gli obiettivi del Servizio

Il Servizio vuole offrire ai giovani neo maggiorenni la possibilità di vivere un'esperienza di autonomia che permetta loro di imparare a gestire una casa, organizzare il proprio tempo, gestire le proprie risorse economiche, contando sempre sulla presenza e la supervisione di figure professionali che costituiscono un riferimento educativo costante. In questo modo si permette loro di portare a termine il proprio progetto educativo, acquisendo quelle abilità personali, sociali e professionali necessarie al raggiungimento dell'autonomia adulta.

Il percorso di ciascun ospite è sostenuto e monitorato dagli operatori del servizio che, attraverso opportuni strumenti, accompagnano il processo di costruzione delle condizioni minime per l'uscita dal progetto stesso.

Verrà data priorità:

- al mantenimento o alla ricerca di una soluzione lavorativa funzionale alle proprie esigenze;
- alla capacità di gestione del denaro in modo da poter disporre, al termine della permanenza in alloggio, di una somma sufficiente per le prime spese;
- ad un adeguato orientamento all'utilizzo dei servizi sul territorio;
- alla costruzione di una rete relazionale stabile ed efficace in modo da creare una rete di protezione/sostegno adeguata;
- alla ricerca di una soluzione abitativa idonea.

I destinatari del servizio

Come previsto dalla D.G.R. del 16 febbraio 2005 – n. 7/20762 di Regione Lombardia i destinatari del servizio Alloggi per l'Autonomia sono *giovani che hanno compiuto la maggiore età, anche in prosieguo amministrativo, per i quali è necessario un supporto per il raggiungimento dell'autonomia*. I destinatari hanno un progetto educativo in essere, sulla base di un provvedimento di tutela da parte dell'autorità giudiziaria (proseguo amministrativo), o sulla base di un progetto con i Servizi Sociali di riferimento.

In particolare il servizio non include destinatari con:

- disturbi psichiatrici conclamati;
- disabilità incompatibili con la vita autonoma;
- dipendenze da sostanze.

I requisiti fondamentali che vengono richiesti sono:

- essere in carico ai Servizi Sociali;
- avere la residenza sul territorio italiano;
- essere in possesso dei documenti d'identificazione in corso di validità e/o idonei documenti per il soggiorno in Italia;
- avere un'entrata economica stabile derivante da lavoro o altra fonte di sostegno al reddito.

Requisiti minimi garantiti dal Servizio

Gli alloggi per l'autonomia rispettano i requisiti di esercizio previsti dalla DGR 20762/2005 (Alloggi per l'autonomia).

Il Servizio garantisce la presa in carico del ragazzo: l'educatore si affianca all'ospite fornendo un sostegno al percorso di autonomia, permettendo all'ospite di riconoscere, preventivare e individuare opportune strategie per il superamento delle difficoltà in previsione di una totale vita autonoma.

L'intervento dell'operatore è, quindi, volto a:

- instaurare una relazione di aiuto, volta al sostegno alla persona nel perseguire gli obiettivi del progetto;
- valorizzare le risorse possedute dall'ospite e permettergli di utilizzarle (evitando di sostituirsi per la risoluzione dei problemi), attivando in questo modo un rinforzo positivo che permetta la crescita dell'autostima e della maggiore padronanza delle proprie capacità;
- supportare e sostenere l'ospite nel reperire, sul territorio in cui andrà ad abitare, risorse (formali e non) per la creazione di una rete di supporto.

Modalità di erogazione delle prestazioni

L'accoglienza di ogni ospite in appartamento segue un percorso articolato nelle seguenti fasi:

- **Fase di osservazione:** nel primo mese di permanenza si avvierà un'osservazione sulle capacità relative all'autonomia e nell'affrontare problematiche di varia natura (es. pratiche burocratiche, rapporti con i propri referenti, ecc.). Al termine del primo mese verrà concordato e steso il Progetto Educativo Individualizzato.
- **Sostegno socio-educativo:** si lavorerà con l'ospite, attraverso colloqui individuali ed interventi educativi, diretti al raggiungimento degli obiettivi del progetto, all'adeguamento delle modalità relazionali con altri adulti e al confronto con i problemi della vita quotidiana.
- **Ricerca Lavoro:** si verificherà il mantenimento del lavoro e si fornirà un eventuale supporto nella ricerca migliori soluzioni lavorative, anche attraverso rapporti continuativi con servizi ad hoc.
- **Ricerca Abitazione:** si lavorerà nell'affiancamento per la ricerca di una soluzione abitativa definitiva (condivisione, altre esperienze sul territorio milanese).

Naturalmente queste fasi saranno attuate in base alla singola situazione accolta, sintetizzata nel Progetto Educativo Individualizzato condiviso con ciascun ospite e verificato periodicamente anche con il Servizio Sociale inviante.

Modalità di accesso, accoglienza, presa in carico e dimissione degli ospiti

L'accesso e la presa in carico avvengono esclusivamente attraverso i Servizi Sociali Territoriali.

L'Assistente Sociale inviante compila una **scheda di segnalazione** da consegnare al Responsabile del Servizio. Verificata la disponibilità di posti, il Responsabile del Servizio contatta l'Assistente Sociale e fissa un **colloquio di presentazione** dell'utente. I dati vengono raccolti in apposita scheda a completamento dei dati raccolti nella scheda di segnalazione.

In seguito l'Assistente Sociale e il Responsabile del Servizio incontrano l'utente presso i Servizi Sociali per presentare il servizio. A seguito dell'incontro, si concorda con il Servizio Sociale inviante la data d'inserimento.

Al momento dell'inserimento verranno **letti e sottoscritti** dal ragazzo **l'accordo di ospitalità e il regolamento**. Una volta svolta questa procedura, l'ospite verrà accompagnato da un membro dell'équipe educativa nell'appartamento assegnato.

Dopo una settimana circa dall'inserimento, l'ospite inizierà i colloqui con il tutor.

Al termine del primo mese di permanenza, viene redatto dall'équipe educativa il **Progetto Educativo Individualizzato**.

Durante il periodo di permanenza dell'ospite presso la struttura sono previsti inoltre:

- incontri periodici di verifica del progetto con i Servizi Sociali invianti;
- stesura della relazione di aggiornamento, redatta dall'operatore e dal Responsabile del Servizio e inviata ai Servizi Sociali Referenti (almeno ogni sei mesi).

L'intervento si intende **concluso** quando l'ospite avrà raggiunto gli obiettivi stabiliti, o quando al contrario risulta evidente l'impossibilità di giungere ad una realizzazione positiva del Progetto Educativo Individualizzato.

Le dimissioni saranno comunque sempre concordate con il Servizio Sociale inviante.

Strumenti e modalità di rilevazione della soddisfazione

La Cooperativa La Strada distribuisce agli ospiti e alla committenza un **questionario di soddisfazione** (*M 11-01 Questionario di soddisfazione del Cliente/Utente*), a cadenza annuale (nel mese di luglio) e in occasione delle dimissioni.

Le risultanze dei questionari vengono analizzate, discusse e prese in carico quale input per il Riesame annuale della Direzione previsto dal Sistema Qualitàⁱ.

Strumenti e modalità per i reclami e le non conformità

Il reclamo del Committente/Cliente/Utente/Ospite può essere effettuato in forma scritta o verbale (direttamente o telefonicamente), al Responsabile di Servizio, alla Direzione o al Presidente.

Nel momento della ricezione del reclamo, i Responsabili la registrano su apposita scheda (*M 15-01 Scheda Reclamo*), ove registreranno i riferimenti, la descrizione sintetica del problema evidenziato e la data di rilevazioneⁱⁱ.

Disponibilità e diffusione del materiale informativo

La **Carta dei Servizi**, i suoi allegati ed altro **materiale informativo** sul servizio saranno disponibili:

- sul sito (pdf scaricabile);
- al momento di prima conoscenza dei servizi inviati, degli ospiti e loro eventuali familiari e di chiunque abbia interesse conoscere il servizio offerto;
- su richiesta in qualsiasi altra occasione;
- presso la sede della Cooperativa.

Costi del servizio

La *retta giornaliera per ospite* è pari a:

- € 60,00 + IVA 5% per il Comune di Milano
- € 65,00 + IVA 5% per altri Enti inviati

La retta comprende:

- il progetto educativo di base, con il supporto dei tutor per l'autonomia
- utenze dell'alloggio;
- spese condominiali;
- canone dell'alloggio;
- erogazione di un contributo mensile per le spese di: vitto, spese sanitarie e trasporto. Il contributo è erogato proporzionalmente alla presenza di un reddito personale.

La retta non comprende:

- eventuali spese mediche di carattere specialistico, non coperte dal Servizio Sanitario pubblico;
- eventuali interventi psicologici e terapeutici.

Alloggi per l'autonomia neomaggiorenni – La Strada Società Cooperativa Sociale

Sede Operativa: Via G. B. Piazzetta 2 – 20139 – Milano
Tel. 0255213838 Fax 0257401701
e-mail: alloggi@lastrada.it
sito web: www.lastrada.it

Responsabile del Servizio:
Lia Primignani (tel. 3487125414 – primignani@lastrada.it)

Direttore della Cooperativa La Strada
Paolo Larghi (tel. 0255213838 – larghi@lastrada.it)

i Le modalità e gli strumenti per l'analisi della soddisfazione sono descritti nella Procedura 11 del Sistema Qualità – Gestione degli Indicatori della Qualità.

L'analisi dei questionari sottoposti ai Clienti e dagli stessi compilati e restituiti è fondamentale per verificare il loro grado di soddisfazione e l'efficacia delle attività di La Strada S.C.S. nel raggiungere gli scopi fissati. I risultati vengono analizzati con cadenza almeno annuale dal Responsabile di Gestione della Qualità e vengono sottoposti all'attenzione del Comitato della Qualità nel corso dei riesami. In caso di risposte "negative" (vale a dire tali da non soddisfare i criteri prestabiliti), le figure preposte intraprenderanno le opportune azioni correttive per la risoluzione dei problemi evidenziati dai Clienti.

ii Le modalità di raccolta e gestione dei reclami sono descritti nella Procedura 15 del Sistema Qualità – Gestione dei Reclami.

Dopo l'analisi e l'individuazione delle cause, viene individuata la soluzione da adottare e i tempi e modalità di verifica. Completata e verificata la fase relativa alla soluzione del reclamo, viene preso contatto con il Committente/Cliente/Utente/Ospite per verificarne la soddisfazione.

Allegati

- *M 11-01 Questionario di soddisfazione del Cliente/Utente*
- *M 15-01 Scheda Reclamo*

	QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE	
	M 11-01	Revisione 1 del 31/12/10

Data:

Gentile Committente/Cliente/Utente,

per svolgere il nostro lavoro in maniera adeguata e garantirVi un servizio altamente qualificato, diventa per noi fondamentale conoscere le Vostre impressioni e valutazioni, positive o negative.

Vogliate quindi cortesemente compilare il presente questionario, datarlo firmarlo e inviarlo/ consegnarlo a **La Strada Società Cooperativa Sociale**.

Vi assicuriamo che riserveremo ad ogni Vostro commento la più seria considerazione.

RingraziandoVi, cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

La Strada Società Cooperativa Sociale



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE

M 11-01

Revisione 1 del 31/12/10

Committente/Cliente/Utente: _____

Nome e ruolo del compilatore del questionario: _____

Servizi della Coop. La Strada con i quali collabora: _____

Firma: _____

Data: _____

PARAMETRO	GIUDIZIO		
	Scarso	Sufficiente	Buono
È facile contattare, telefonicamente o in altro modo La Strada ?			
Quando contatta la strada le viene risposto con sollecitudine e cortesia?			
Il suo referente è disponibile ad ascoltare le sue richieste/osservazioni?			
Riceve adeguata documentazione circa l'attività svolte dai nostri servizi?			
Considera il lavoro svolto dai nostri operatori soddisfacente?			
Esiste una buona relazione con gli operatori di riferimento?			
Qual è il suo giudizio complessivo in merito ai nostri servizi?			

SUGGERIMENTI

--

RECLAMO N° __ ANNO ____

COMMITTENTE/CLIENTE/UTENTE CHE EFFETTUA IL RECLAMO: _____

SERVIZIO COINVOLTO: _____

DESCRIZIONE PROBLEMA EVIDENZIATO: _____

DATA: _____ FIRMA DEL COMPILATORE: _____

DESCRIZIONE AZIONE INTRAPRESA (con indicazione specifica di: tipologia, modalità, tempistica, responsabilità di attuazione e responsabilità e tempistica della verifica):

DATA: _____ FIRMA PRES : _____

VERIFICA DELLA EFFICACIA DELL'INTERVENTO:

SODDISFACENTE

INSODDISFACENTE

OSSERVAZIONI: _____

DATA: _____ FIRMA RESP. VERIFICA: _____

DATA: _____ FIRMA PRES: _____