Carta dei servizi della comunità alloggio

Casa Iride – Via Buonarroti 141, Monza

(Unità residenziale con finalità educativa come da deliberazione della regione Lombardia N°VII/20763 del 16.2.2005)

Aggiornamento e Validità

Documento aggiornato in data: settembre 2025

Valido fino a: settembre 2026

Contenuto del documento: Descrizione della Cooperativa e dei servizi attivi per il periodo 2024/2025 - Modalità di valutazione – Tempi e Costi

Sottoscritto da Coordinatore Educativo – f.to Pierlisa Rossi

Legale rappresentante – f.to Enrico Novara

1. Presentazione

L'Iride – come previsto dalla legge 381/91 che disciplina le cooperative sociali - persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:
- la gestione di servizi socio-educativi;
- lo svolgimento di attività industriali finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

L'Iride è quindi una cooperativa "mista" iscritta all'Albo Regionale nella sezione A al n. 251 foglio 126 con Decreto 56940 del 3 maggio 1995 e nella sezione B al n. 200 foglio 100 con Decreto n. 53016 del 29 marzo 1996 (iscrizione ex Nuova Iride).

Nel mese di giugno del 2015 abbiamo concluso un percorso di innovazione che ha voluto recuperare le origini come patrimonio qualitativo per affrontare le nuove sfide che il mutato contesto culturale e sociale ci pone. E' stata trasferita una parte delle responsabilità nella gestione dei servizi agli operatori delle singole unità territoriali e contemporaneamente sono state maggiormente coinvolte le parti interessate (stakeholders) nell'organizzazione dei servizi.

Conseguentemente l'Assemblea dei Soci ha scelto un sistema di governo "duale" che prevede due organi sinergici: il Consiglio di Sorveglianza ed il Consiglio di Gestione. Al primo, deliberatamente ampio e composto da 8 membri scelti tra le parti interessate alla vita della Cooperativa (famiglie, educatori, soci lavoratori, imprese, volontari e pubblica amministrazione), spetta il compito di indirizzo e, successivamente di controllo; il secondo deve amministrare e gestire le attività della Cooperativa nel rispetto degli indirizzi evidenziando i risultati raggiunti nel periodo.

Allo stesso tempo gli educatori e gli operatori hanno stabilito nuovi percorsi che rispondono alle diverse necessità degli utenti e hanno introdotto nuove tipologie di lavorazioni industriali che permettono di offrire un ventaglio maggiore di offerte lavorative. Questa "Carta dei Servizi" presenta alle parti interessate il nuovo assetto della Cooperativa ed i servizi offerti rispondendo ai requisiti posti dall'art 13 della Legge 238/2000 e dell'art. 9 della Legge Regionale 3/2008.

2. La storia

La Cooperativa L'Iride nasce nel **1982** - ben prima della promulgazione della legge che regola il settore -grazie all'avvio di un laboratorio di assemblaggio meccanico che occupa un operatore con tre persone disabili.
Dalla sua nascita fino al **1992** la Cooperativa consolida l'attività svolgendo prevalentemente lavorazioni di assemblaggio elettromeccanico, affitta locali più ampi ed adeguati, assume un tecnico di laboratorio, si dota di una struttura amministrativa ed aumenta il numero delle persone occupate.

Nel **1993**, per rispondere alla nuova legislazione, L'Iride decide di dedicarsi alle attività socio educative mentre le produzioni industriali sono affidate alla *Nuova Iride* che viene costituita da quel gruppo di soci che esegue tali lavorazioni.
Si avviano quindi percorsi specifici ma sinergici che permettono alle 2 cooperative di specializzare le loro competenze ed affermarsi in settori diversi di integrazione delle persone fragili.

Nel mese di giugno del **2015** è stato concluso un percorso di innovazione, a seguito della fusione per incorporazione tra cooperativa di tipo A - L'Iride - e cooperativa di tipo B – Nuova Iride -, che ha voluto recuperare le origini come patrimonio qualitativo per affrontare le nuove sfide che il mutato contesto culturale e sociale ha posto, tenuto conto delle fragilità che già connotavano il nostro operare ossia la forte dipendenza dal settore Pubblico, la crisi conclamata del welfare state e la necessità di maggior flessibilità per far fronte alle richieste del settore manifatturiero.

L'Iride, oggi cooperativa "mista" iscritta all'Albo Regionale nella sezione A al n. 251 foglio 126 con Decreto 56940 del 3 maggio 1995 e nella sezione B al n. 200 foglio 100 con Decreto n. 53016 del 29 marzo 1996, persegue l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso:
• la gestione di servizi socio-educativi;
• lo svolgimento di attività industriali finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

Per dar forma a questo percorso di cambiamento derivato dal processo di fusione, è stata trasferita una parte delle responsabilità nella gestione dei servizi agli operatori delle singole unità territoriali: un sostegno ad intraprendere percorsi di autonomia operativi non in un'ottica di "indipendenza" ma di "corresponsabilità". Sono state poi maggiormente coinvolte nell'organizzazione dei servizi le parti interessate (stakeholders) alla vita della cooperativa.

Contemporaneamente, per permettere una reale attuazione della *mission* aziendale, l'Assemblea dei Soci ha deliberato positivamente affinché venisse strutturato un sistema di governo "duale" che prevede due organi sinergici: il Consiglio di Sorveglianza ed il Consiglio di Gestione. Al primo, deliberatamente ampio e composto da 8 membri scelti tra le parti interessate alla vita della Cooperativa (famiglie, educatori, soci lavoratori, imprese, volontari e pubblica amministrazione), spetta il compito di indirizzo e, successivamente di controllo (come previsto uno dei suoi membri è iscritto all'Albo Nazionale dei Revisori Legali); il secondo deve amministrare e gestire le attività della Cooperativa nel rispetto degli indirizzi evidenziando i risultati raggiunti nel periodo.
Il personale educativo ha iniziato un percorso di "ridefinizione identitaria" dei singoli servizi così da stabilire nuove progettualità meglio rispondenti alle diverse necessità degli utenti accolti.
Allo stesso tempo gli operatori dell'unità produttiva hanno introdotto nuove modalità di esecuzione delle lavorazioni così da permettere la messa al lavoro di un maggior numero di persone con fragilità; acquisendo poi, grazie al metodo di scomposizione dei processi, nuove tipologie di lavorazioni industriali e innovative che permettono di rispondere in maniera più ampia al ventaglio di richieste provenienti dal mondo della produzione.

Oggi L'Iride occupa 55 dipendenti, 35 impiegati in processi educativi e 20 in produzione di cui 13 svantaggiati. Nei servizi socio educativi vengono offerti percorsi per oltre 105 persone fragili, condivisi con servizi invianti e famiglie, il cui obiettivo è accompagnarli nel vivere esperienze legate all'acquisizione di autonomie in diversi ambiti che contribuiscono tutti in egual misura alla definizione della persona quali lavoro, tempo libero e abitare.

Il personale è distribuito su diversi servizi:
• 3 CENTRI SOCIO EDUCATIVI, 2 sul territorio di Monza ed 1 a Calò di Besana Brianza
• 1 COMUNITA' ALLOGGIO (DGR 20763/2015), sul territorio di Bernate di Arcore
• 1 COMUNITA' ALLOGGIO (DGR 20763/2015), sul territorio di Monza
• 1 UNITA' PRODUTTIVA, sul territorio di Monza nel quartiere Buonarroti

Nel **2016**, per sostenere il desiderio delle famiglie, sono stati avviati percorsi di avvicinamento alle autonomie residenziali che hanno contribuito a nuovi percorsi di specializzazione della cooperativa.
In un primo momento, il progetto finanziato dalla Fondazione delle Comunità di Monza e Brianza e ultimato a fine 2018, è stato rivolto a 15 persone con disabilità per percorsi di avvicinamento alla residenzialità durante il fine settimana in un appartamento in affitto a Renate.

Nel **2017**, sulla base delle valutazioni fatte con gli operatori e le famiglie, si è evidenziata la necessità di rendere più intensa l'esperienza in atto, spostando le attività in un appartamento in una zona centrale di Monza (Via Borgazzi), riproponendo un ambiente di tipo familiare nel quale la persona con disabilità, non solo potesse acquisire progressivamente autonomie nelle attività quotidiane, ma anche iniziare a vivere il proprio
territorio come possibilità in cui costruire nuove relazioni che rendessero possibile scoprire e mantenere interessi ed attività differenti da quelle ordinariamente svolte presso le strutture frequentate.

A gennaio **2020**, a seguito della ridefinizione ampia delle progettualità legate all'abitare e grazie al sostegno di diversi partner territoriale, la Cooperativa ha compiuto un'ulteriore passo acquistando 4 appartamenti in Via Buonarroti 141 che saranno destinati all'avvio di esperienze sinergiche di abitare: una comunità alloggio residenziale unitamente ad un appartamento palestra per l'avvicinamento alla residenzialità.

3. La *mission*

La *mission* della Cooperativa è quella di "edificare una vita buona" sostenendo la persona nel confronto con tutto ciò che incontra, nel suo desiderio di essere sé stessa, di poter scegliere in autonomia le modalità per rispondere al suo percorso di crescita.

Gli ultimi anni sono stati di grande spinta al cambiamento per l'Organizzazione che ha approfondito ancor più il significato che, come realtà comunitaria, dà alla parola "educare" ossia permettere alle persone fragili che non riescono ad esprimere compiutamente ed autonomamente i propri talenti, di mettere in gioco le proprie potenzialità per diventare protagonisti della propria vita nel rispetto e nell'accettazione di limiti e difficoltà.

Da qui il desiderio di investire molto in progettualità trasversali che permettessero l'avvio di percorsi di crescita vera per la persona dove l'Educatore ha il compito di accompagnare, sostenendo, l'altro nel realizzare ciò che la vita gli chiede.

"Che cos'è l'uomo perché tu lo ricordi?
Il figlio dell'uomo perché te ne prenda cura?"
(Salmo 8)

Oggi L'Iride occupa 55 dipendenti, 35 impiegati in processi educativi e 20 in produzione di cui 13 svantaggiati. Vengono poi offerti nei servizi socio educativi percorsi per oltre 105 persone fragili con l'obiettivo di accompagnarli in esperienze legate all'acquisizione di autonomie in diversi ambiti che contribuiscono tutti in egual misura alla definizione della persona quali lavoro, tempo libero e residenzialità.

4. La Comunità Alloggio

La Comunità Alloggio "Casa Iride" sita a Monza, Via Buonarroti 141, è autorizzata al funzionamento per N° **10 posti** in base alla CPE 333 del 27/07/2021 Ufficio Unico Desio Cod. Struttura 50075SC00127 – Cod. Cudes 080228. La Comunità è una struttura di carattere sociale che accoglie persone fragili adulte, maschi e femmine, con diversi gradi di fragilità che non richiedono assistenza sanitaria (medica o terapeutica) di tipo continuo.

E' aperta tutto l'anno, senza periodi di chiusura. Nei giorni feriali gli ospiti possono continuare il loro percorso educativo all'interno della casa o, in alternativa, possono frequentare strutture diurne (Centri Diurni CSE - SFA, Cooperativa di Lavoro).

I. Caratteristiche strutturali

La comunità è inserita in un contesto condominiale. La casa è così organizzata:

a) piano terra: ingresso, cucina & sala pranzo, soggiorno, nr. 3 camere da letto, nr. 2 bagni attrezzati, ufficio operatori, bagno destinato ad operatori
b) piano primo: lavanderia, nr. 2 camere da letto, zona studio, nr. 1 bagno

C'è poi un giardino ad uso esclusivo della casa.

In Casa Iride turna un'equipe formata da Operatori Socio sanitari, Ausiliari socio assistenziali, Educatori e Coordinatore. Il personale si confronta periodicamente in equipe per monitorare e verificare l'andamento del percorso educativo della casa e, più specificatamente, dei percorsi educativi individualizzati. E' prevista una supervisione periodica esterna.

II. Proposta educativa

La *mission* della Cooperativa è quella di "*edificare una vita buona*" sostenendo la persona nel confronto con tutto ciò che incontra, nel suo desiderio di essere sé stessa, e nel poter scegliere in autonomia le modalità per rispondere al suo percorso di crescita.

La proposta educativa di "Casa Iride" è improntata ad accompagnare gli ospiti ad una messa in gioco reale delle loro potenzialità e risorse in un contesto di vita volto a stimolare le autonomie abitative e di inclusione nel e per il territorio.

Sono state organizzate le seguenti proposte finalizzate a:

Percorsi di incontro con il territorio: La Casa è parte di un territorio, quartiere. Da qui l'importanza di vivere percorsi di apertura al contesto con il coinvolgimento e la "contaminazione" reciproca tra i soggetti. Cosa mi offre il territorio così che io possa esserne partecipe e attivo? Che opportunità posso cogliere? Come posso far rete con il territorio di cui faccio parte?;

Percorsi domestici:

- **Domestica comunitaria**: *Viviamo insieme*. Lavorare sul costruire un gruppo "comunità". "Collaborare" con i compagni non è facile ma conoscendo i loro ed i propri interessi personali si potrà identificare un percorso "condiviso" che permetta di definire l'identità del gruppo.
- **Domestica individuale**: *Io sono parte attiva di un gruppo.* La casa è sì uno spazio dove abitano più persone, dall'altra però deve consentire di vivere l'individualità, dando spazio alla personalità ed esigenze del Singolo. Si lavora quindi nell'identificare e mantenere vivi gli interessi degli abitanti affinché vengano vissuti nel rispetto delle regole della casa
- **Gestione domestica**: All'interno della casa ci sono compiti e ruoli che devono essere svolti per permetterne il funzionamento. Si lavorerà con gli ospiti al fine di acquisire e rafforzare le autonomie personali legate alla quotidianità della casa (cucina, spesa, riordino, piccole pulizie, cura del verde), responsabilizzandoli alla cura della loro casa.

Percorsi inclusivi di piacere e tempo libero (corsi , sport,palestra…): dedicarsi ai propri interessi e passioni in contesti esterni a quelli conosciuti della comunità;

Percorsi inclusivi operativi (esperienze coop. B ,tirocini socializzanti o lavorativi): Riconoscere nell'esperienza le proprie risorse e le proprie propensioni; sviluppare il senso di responsabilità e collaborazione in un contesto di vita reale;

Percorsi di volontariato attivo: attraverso l'avvio di collaborazioni con associazioni di volontariato del territorio la persona si sentirà valorizzata, partecipe e attiva nel contesto sociale, capace ed utile spendendo le sue potenzialità per gli altri.

I percorsi vengono poi declinati in una programmazione diurna attraverso la realizzazione di diverse attività. Le proposte possono essere attuate in spazi e momenti che possono permettere l'incontro con altri soggetti (compresenza al CSE, visite in strutture specialistiche…).

Qualora lo scenario epidemiologico muti, imponendo nuovamente una "chiusura" della comunità, le proposte saranno rimodulate e portate avanti, ove possibile, all'interno della casa.

A titolo puramente indicativo alleghiamo l'organizzazione tipo della giornata in comunità

Orario	*Momento*
7,30-9,30	Sveglia, igiene personale, colazione
9,30-10,00	Organizzazione della giornata con personale
10,00-12,00	“Cosa fare oggi?” (i percorsi educativi)
12,00-14,00	Pranzo
14,00-15,00	Relax e tempo libero
15,00-18,30	“A casa nostra” (i percorsi educativi)
18,30-21,00	Preparazione dellaCena
21,00-23,00	Relax e Riposo

Le attività sul territorio saranno accompagnate dal personale della comunità. Possono essere previsti, in accordo con famiglia, servizi sociali, personale della comunità e previa sottoscrizione di apposita dichiarazione; momenti di uscita in autonomia (senza supervisione degli operatori della casa) sul territorio da parte dell’ospite.

È possibile inserire in struttura, previa verifica e condivisione del progetto educativo tra personale educativo, servizi sociali e famiglia; soggetti per cui è ancora necessaria una frequenza in strutture diurne. In questo caso, dal lunedì al venerdì e comunque secondo le giornate concordate, usufruiranno della frequenza presso servizi educativi diurni. Parteciperanno alla vita domestica negli orari tardo pomeridiano serali, fine settimana e vacanze. Per loro dovranno essere concordate modalità di trasporto da/per la comunità.

III. Modalità di ingresso

La Casa è una struttura con carattere sociale che accoglie persone fragili adulte, maschi e femmine, con handicap di tipo intellettivo e/o fisico, che non richiedono assistenza sanitaria (medica o terapeutica) di tipo continuo capaci di partecipare all'organizzazione della vita domestica ma non di vivere in totale autonomia.

I possibili nuovi inserimenti avvengono su segnalazione della famiglia e/o del Servizio Sociale del Comune di residenza. Le domande provenienti direttamente dal nucleo familiare vengono sempre verificate e valutate in accordo con Assistente sociale e Servizio.

La richiesta deve essere corredata da una relazione multidimensionale dei Servizi Sociali (socio educativa, assistenziale e sanitaria), copia del certificato di invalidità ed altra documentazione ritenuta idonea per una corretta valutazione.

A seguito della ricezione della richiesta viene avviato un iter per osservare che vi sia compatibilità tra il percorso educativo della Persona ed il progetto della Casa unitamente agli altri percorsi individualizzati già in essere.

Trattandosi di una comunità sociale viene verificato che le necessità e le condizioni fisiologiche della persona siano conciliabili con il servizio offerto e con l'utenza già in carico.

Seguiranno una serie di incontri con l'Assistente sociale del Comune di Residenza ed altri eventuali referenti. In questa fase gli educatori incontreranno la Persona.

Se la verifica ha esito positivo vengono definiti i tempi e le modalità di inserimento in struttura che meglio si adattano alla persona e alla sua famiglia.

Se la situazione lo permette, si può prevedere e attivare un periodo di avvicinamento alla comunità più "diluito" nel tempo, con un'iniziale frequenza per i soli week end, per poi integrare con alcuni giorni durante alla settimana che porteranno al raggiungimento della settimana completa. Il percorso di avvicinamento è personalizzabile sulla base delle esigenze della persona.

La Persona sarà poi inserita in comunità per un periodo di prova in regime residenziale della durata di 3 mesi; qualora vi fossero i presupposti per non confermare l'inserimento definitivo in comunità si concorderanno con i Servizi invianti le tempistiche necessarie al reperimento di un'altra collocazione per la persona.

Iter di inserimento "pratico":

a. incontro con AS e Famiglia
b. Incontro la Persona con disabilità e la sua famiglia, presentazione del servizio e delle figure educative.
c. sottoscrizione della convenzione di inserimento da parte del Responsabile dei Servizi Sociali del Comune di appartenenza e della famiglia o di altro soggetto abilitato alla firma.
d. compilazione modulistica per inserimento e raccolta della documentazione cartacea aggiornata e delle informazioni pratiche utili alla conoscenza dell'ospite.
e. periodo di prova pari a 90 giorni in regime residenziale
f. verifica al termine del periodo di prova e comunicazione dell'esito. Se l'inserimento non è confermato si concorderanno con i Servizi del Comune di residenza le tempistiche necessarie al reperimento di un'altra collocazione.
g. inserimento definitivo se esito positivo

Una volta inseriti in struttura viene redatto il Progetto Educativo Individualizzato condiviso con i Centri Diurni qualora la persona li frequenti.

IV. Dimissioni

La famiglia, le figure di riferimento o il servizio sociale inviante hanno la facoltà di richiedere le dimissioni dalla struttura in qualsiasi momento tramite comunicazione consegnata a mano alla Coordinatrice Educativa della struttura.

Si ricorda altresì che anche la Cooperativa potrà segnalare al Servizio Sociale inviante e alla famiglia stessa l'esigenza di avviare un iter di dimissioni qualora vengano meno i presupposti per permanere in comunità (complicazione della condizione clinica della persona o altri sopraggiunti limiti che impediscono la condivisione degli spazi con gli altri ospiti o che richiedono interventi specifici ed individualizzati che non possono essere garanti).

In entrambi i casi si concorderanno le tempistiche necessarie per il percorso di uscita dalla casa con conseguente inserimento in nuovo servizio.

IV ***I soggetti e le realtà direttamente coinvolte***

Famiglie

La persona inserita in comunità continua a gestire le proprie relazioni interpersonali; prima fra tutte quella con i familiari. Sono possibili scambi telefonici e visite secondo le indicazioni fornite dal personale della comunità.

Qualora non siano più presenti, viene comunque garantito da parte del personale della comunità, un rapporto con le figure di tutela della persona.

Medico di medicina generale

L'ospite inserito in comunità continua ad essere in carico al medico di medicina generale o, qualora quest'ultimo sia irreperibile, alle figure e/o servizi preposti che ne valutano periodicamente e/o al bisogno, lo stato di salute.

Servizi Sociali

I rapporti con i servizi sociali comunali, a seguito dell'inserimento della persona in comunità, sono regolari e mantenuti durante l'anno. Incontrano periodicamente il personale della comunità in sede di definizione e verifica dei progetti educativi individualizzati.

Vengono contattati ed informati nel caso in cui sia necessario avviare percorsi specifici per la persona che non sono indicati nel progetto educativo individualizzato sottoscritto ad inizio anno.

Volontari

Il volontario è una risorsa che può essere coinvolta affinché contribuisca in maniera "efficace" alla realizzazione dei percorsi educativi.

Dagli incontri periodici con i volontari già coinvolti nell'esperienza è emersa l'importanza di avere figure formate con cui fissare momenti di verifica e restituzione dell'esperienza: hanno uno sguardo esterno, diverso, capace di dare nuovi spunti di lavoro agli operatori.

Sono anch'essi un supporto per la realizzazione dei percorsi, coinvolgibili in momenti specifici: *accompagnamento alle uscite, sostegno nelle attività domestiche…*

Servizi diurni

Qualora vengano inseriti in struttura soggetti per cui è ancora necessaria una frequenza in strutture diurne sarà definito un progetto educativo individualizzato da parte della comunità che dovrà poi essere sottoscritto dall'altro soggetto. Dovranno essere individuati e condivisi gli obiettivi educativi affinché si raggiunga, come fine ultimo, il ben-essere della persona.

Le modalità di trasporto da/per i servizi diurni vengono concordate con i servizi sociali.

5. Modalità di verifica e tutela dell'utenza

Valutazione della soddisfazione degli utenti e dei familiari

La soddisfazione degli utenti è l'oggetto stesso dell'intervento. Tutti i processi di progettazione, attuazione dell'intervento e verifica s'incardinano sul tema della soddisfazione.

Tutti gli operatori della Casa alloggio sono formati sulla necessità di cogliere gli indicatori di soddisfazione o insoddisfazione e segnalarli alla referente.

Questa valutazione annuale avviene attraverso l'utilizzo di appositi moduli consegnati agli ospiti dagli educatori secondo le modalità riportate nell'allegato A.

I familiari/tutori sono considerati interlocutori, ma anche risorsa dell'intervento: è quindi interesse di tutti che il grado di soddisfazione dei familiari sia rilevato. A tale scopo, la Casa Alloggio adotta altre tre tipologie di rilevazione:

- Le informazioni derivanti dai colloqui svolti;
- I segnali informali (tono e contenuto di comunicazioni, telefonate ...).
- Le schede per la rilevazione della soddisfazione (Allegato B)

I risultati sono registrati ed esaminati dalla Referente e dalla Coordinatrice, che prendono i provvedimenti necessari al fine di correggere gli aspetti negativi o valorizzare quelli positivi.

Valutazione della soddisfazione degli operatori

La soddisfazione del personale è rilevata dal management della Cooperativa, disponibile a recepire i segnali di difficoltà provenienti dai diretti interessati in occasione d'incontri individuali, così come ogni altro segnale proveniente da chiunque rilevi condizioni di stress, criticità dei rapporti, disparità di carichi di lavoro, inadempienze, etc.

Il management provvede ad attuare, in autonomia o coinvolgendo la referente e gli altri responsabili della Cooperativa, i correttivi atti a migliorare le condizioni lavorative e assicurare le risorse umane necessarie per realizzare il servizio e garantire un ambiente di lavoro sicuro e motivante che favorisca l'impegno, il coinvolgimento, lo spirito di appartenenza e d'iniziativa.

Anche per il personale è prevista la somministrazione di schede atte alla rilevazione della soddisfazione che vengono esaminate e discusse per il miglioramento del rapporto. (Allegato C)

6. Reclami e suggerimenti

La Casa è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami o suggerimenti al fine di migliorare il proprio intervento e il rapporto con tutti gli interlocutori. Con la presente Carta dei Servizi viene fornito il modulo (Allegato D) per segnalazioni, da utilizzare per l'invio dei reclami o suggerimenti, lo stesso può anche essere richiesto alla Referente del Servizio. Entro quindici giorni sarà fornita risposta verbale o, se richiesta, scritta da parte della Direzione della Cooperativa.

7. Costo del servizio

Per il 2025/2026 il costo giornaliero del servizio a carico dei Comuni e/o delle famiglie ammonta a:

Retta giornaliera per utenti che frequentano centri diurni € 100,00 (oltre IVA) La retta non comprende: ● Trasporto verso i centri diurni ● Mensa (pasti presso i centri diurni frequentati) ● Spese personali (medicine, vestiario, vacanze, attività del tempo libero, piccoli acquisti ecc.) che vengono concordate per ogni singolo utente.
Retta giornaliera per utenti che <u>non</u> frequentano centri diurni € 120,00 (oltre IVA) La retta non comprende: ● Spese personali (medicine, vestiario, vacanze, attività del tempo libero, piccoli acquisti ecc.) che vengono concordate per ogni singolo utente.

I comuni invianti provvederanno all'integrazione della retta di frequenza dell'ospite nel rispetto di quanto previsto dai propri "Regolamenti di disciplina degli interventi, delle prestazioni e dei servizi sociali del Comune" ed esclusivamente previa presentazione dell'istanza di richiesta contributo da parte dell'ospite.

L'Ospite sarà tenuto a contribuire alla copertura del costo dei servizi di cui beneficia in misura correlata alla propria situazione economica, sulla base delle normative di riferimento e sulla base di quanto stabilito dal presente Regolamento. Gli importi di compartecipazione al pagamento della retta di frequenza saranno comunicati periodicamente dal Servizio Sociale all'Ente Gestore (L'Iride) e all'ospite.

Allegato A

MODALITA' RILEVAZIONE SODDISFAZIONE OSPITI

Sono soddisfatto (rispetto a cosa?)	**Verbale** (per gli utenti che dimostrano adeguate capacità di comprensione ed elaborazione) FORMULARE DOMANDE SU	**Comportamentale** (per gli utenti che non hanno adeguate capacità di comprensione e/o elaborazione, oppure che mostrano incoerenza tra il dichiarato e l'agito) DEFINIRE INDICATORI	**Comportamentale indiretta** (segni comportamentali che permettono di verificare le due colonne precedente) DEFINIRE INDICATORI	**Mancanza di dati adeguati** (utenti le cui condizioni sono determinate da caratteristiche e/o circostanze che potrebbero inficiare la cognizione della domanda, es: farmaci) DESCRIVERE
1) **Il servizio della Casa Alloggio**	1. Accoglienza: sei contento di vivere in comunità/quanto sei contento… 2. Integrazione/ socializzazione: sei contento di conoscere persone nuove/ti trovi bene con i tuoi compagni/ti piacciono gli operatori	1. Si attiva nella quotidianità, racconta di sé, si attiva con gruppo dei pari/si isola, piange, esprime un malessere fisico, mostra dispiacere 2. Si attiva nel mantenere le relazioni, si interessa circa la presenza di…/scarso impegno nelle attività esterne, malessere	Scrivere indicatori che dicono della: soddisfazione/non soddisfazione	Descrizione del perché
2) **I percorsi**	1. Ti piacciono le attività / qual è la tua attività preferita / quanto sei soddisfatto di quello che fai... 2. Tempo proprio: cosa fai nel tempo libero 3. Tempo domestico: cosa ti piace fare di più per la casa? Come fai a rendere bella la tua casa? 4. Vacanze: ti è piaciuto venire in vacanza?/Ti piace come abbiamo organizzato le vacanze.	1. Si propone di fare l'attività, manifesta interesse facendo domande, mostra il risultato…/non si impegna, evita 2. / 3. Si propone attivamente per l'attività/modalità, racconta dell'attività. 5. Si attiva per venirci, manifesta/esplicita il desiderio nell'attesa	Scrivere indicatori che dicono della: soddisfazione/non soddisfazione	Descrizione del perché

Allegato B

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO DALLA CASA ALLOGGIO

Al fine di misurare la sua soddisfazione del servizio offerto dalla comunità, la preghiamo di valutare le seguenti affermazioni secondo la scala: per niente d'accordo, poco d'accordo, abbastanza d'accordo, del tutto d'accordo.

	per niente d'accordo	Poco d'accordo	abbastanza d'accordo	del tutto d'accordo

Attenzione alla persona e ai suoi bisogni

1. Gli operatori della Casa Alloggio si rivolgono al suo familiare in modo attento e personalizzato				
2. Le attività sono programmate in funzione dei bisogni della persona e sottoposte a puntuali verifiche				
3. Il benessere della persona è sempre tenuto in considerazione				
4. La socializzazione e l'integrazione del suo familiare all'interno della Casa Alloggio sono tenute in giusta considerazione				

Professionalità/Competenza degli operatori

5. Gli Educatori che si prendono cura del suo familiare svolgono i compiti in modo competente e responsabile				
6. La funzione di Coordinamento è efficace e offre garanzie adeguate				
7. Gli Specialisti svolgono la loro funzione in modo competente e adeguato				

Contatto e informazione

8. La comunicazione con la Casa Alloggio è facile ed efficace				
9. In caso di bisogno gli operatori sono disponibili e facilmente contattabili				
10. Il progetto educativo è comunicato in modo chiaro e comprensibile				
11.Le informazioni sulle attività e le iniziative della Casa Alloggio sono fornite in modi e tempi adeguati				

Osservazioni: Se ci fornite le motivazioni dei vostri giudizi possiamo migliorare

Data di compilazione …….

Allegato C

QUESTINARIO SODDISFAZIONE PERSONALE

Ambiente e contesto di lavoro

6. Gli obiettivi che riguardano il centro / unità produttiva dove lavori sono ben definiti?	no	abbastanza	si
7. Sei coinvolto nella programmazione delle attività del centro/unità produttiva dove lavori?	no	abbastanza	si
8. Il tuo carico di lavoro è ragionevole?		no	si
9. Possiedi tutti gli strumenti necessari per fare al meglio il tuo lavoro?	no	abbastanza	si
10. Le condizioni fisiche dell'ambiente in cui lavori sono buone?	no	abbastanza	si
11. Le persone collaborano per scambiarsi e condividere le esperienze professionali?	no	abbastanza	si
12. Hai possibilità di crescere e di imparare?	no	abbastanza	si
13. Il rapporto tra il tempo di lavoro e vita privata è soddisfacente?	no	abbastanza	si
14. Se fai un buon lavoro sai che questo verrà ricompensato?		no	si
15. Sei soddisfatto della tua retribuzione?	no	abbastanza	si
16. I corsi di formazione che hai frequentato ti hanno aiutato a lavorare meglio?	no	abbastanza	si
17. Ti senti valutato correttamente da parte del management?	no	abbastanza	si
18. Ti senti valorizzato correttamente da parte del management?	no	abbastanza	si

Condivisione dello scopo

19. Ritieni di contribuire alla Mission aziendale?	no	abbastanza	si
20. Ti senti parte integrante della Cooperativa?	no	abbastanza	si
21. Ritieni di far parte di un team che persegue obiettivi comuni?	no	abbastanza	si
22. Ritieni che il lavoro in Equipe sia soddisfacente?	no	abbastanza	si

23. Le iniziative dei singoli sono incoraggiate?	no	abbastanza	si

Stabilità del lavoro

24. Sei ottimista nei confronti del futuro della Cooperativa?	no	abbastanza	si
25. Raccomanderesti la Cooperativa ad un amico?		no	si
26. Cosa dovrebbe fare la Cooperativa per incrementare la tua soddisfazione come collaboratore?			

Rapporto con l'utente/famiglie/Servizi (per dipendenti Cooperativa tipo A)

27. Il lavoro che svolgi con l'utente ti soddisfa?	no	abbastanza	si
28. Qual è l'aspetto più importante del lavoro che svolgi con l'utente?			
29. Quali sono gli elementi che potrebbero migliorare questa situazione?			
30. Come percepisce la partecipazione delle famiglie?			
31. Come percepisce la partecipazione dei Servizi invianti?			

Allegato D

Modulo per segnalazioni

Nome e Cognome (facoltativo; necessario se si richiede risposta)**:**

_____

Cosa desidera comunicare?

☐ Reclamo ☐Problema ☐Suggerimento ☐Apprezzamento

Inserire la comunicazione nel seguente spazio:

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

Il foglio può essere inserito nella cassetta delle lettere o inviato a:
L'IRIDE s.c.s. – Onlus – Via Parma 1 – 20900 MONZA

In alternativa è possibile inviare una mail con il contenuto del presente modulo a:
casairide@iridemonza.it

Grazie della collaborazione

Allegato E

Riferimenti – Operatori educativi e dei servizi

Comunità Alloggio "Casa Iride" – Via Buonarroti 141
casairide@iridemonza.it
Indirizzo pec
iridemonza@pec.confcooperative.it

Legale Rappresentante
Enrico Novara — novara.cdg@iridemonza.it

Coordinatrice Educativa
Pierlisa Rossi — residenzialita@iridemonza.it

Equipe Educativa
Lucia Andaloro
Valentina Bersani
Riccardo Sangregorio
Ardiana Miho
Annalisa Calcagni
Gabriella Scinetti
Paola Zanoni
Pierlisa Rossi © — casairide@iridemonza.it

Pulizie
Servizio interno

Pasti
Servizio interno

Amministrazione e Contabilità
Corinna Re — amministrazione@iridemonza.it