



# CARTA DEI SERVIZI

*"Ciò che abbiamo fatto solo per noi stessi muore con noi. Ciò che abbiamo fatto per gli altri e per il mondo resta ed è immortale". Harvey B. Mackay*

---



## INDICE

1.	<b>COS'È LA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>3</b>
2.	<b>CHI SIAMO.....</b>	<b>3</b>
3.	<b>LA NOSTRA MISSION.....</b>	<b>3</b>
4.	<b>ORGANIGRAMMA.....</b>	<b>4</b>
5.	<b>SERVIZI OFFERTI .....</b>	<b>4</b>
6.	<b>RESIDENZIALITA'.....</b>	<b>4</b>
7.	<b>SERVIZIO PASTI .....</b>	<b>5</b>
8.	<b>FIGURE PROFESSIONALI AD OGGI IMPIEGATE .....</b>	<b>5</b>
9.	<b>GESTIONE DELLA PRIVACY .....</b>	<b>5</b>



## **1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei servizi è uno strumento che permette a chi vuole conoscere la nostra realtà di orientarsi al meglio nei servizi offerti. La Cooperativa lo mette a disposizione, oltre che ai suoi ospiti, ai servizi pubblici e alle organizzazioni del profit e no profit come proposta chiara volta ad un dialogo permanente. Il documento è da interpretare in chiave dinamica, soggetto a continue verifiche, miglioramenti e integrazioni, non solo per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento che la Cooperativa si prefigge, oltre che per gli ambiti stessi che la Mission specifica. Perché Nuova Idea? Per affrontare le nuove sfide del sociale c'è bisogno di innovazione, qualità e lungimiranza.

## **2. CHI SIAMO**

Nuova Idea Onlus nasce come progetto nel 2003 dall'idea di due educatori operanti nel sociale con l'intento di creare un sistema complesso di residenzialità per individui con fragilità conclamate e non (disabilità fisica, mentale ed emarginazione sociale lieve non sempre conclamata) assistiti da un'équipe multi professionale esperta e capace di relazionarsi con la totalità dell'individuo . Tale progetto, ad oggi, non ha mai trovato accoglimento.

Nel luglio 2014 nasce concretamente la Cooperativa, che però ha un'altra denominazione sociale (sempre Onlus), ed inizia concretamente ad operare sul territorio comasco e lecchese nel 2017 con i progetti di accoglienza per soggetti richiedenti asilo o protezione internazionale provenienti dall'Africa Subsahariana e dall'Asia.

## **3. LA NOSTRA MISSION**

È l'aiuto, il reinserimento, lo sviluppo delle reti sociali per favorire l'inclusione sociale di quanti versino in condizione di disagio o emarginazione. Ciò è proposto attraverso la diffusione di una cultura attenta all'ascolto, al confronto, al coinvolgimento di tutte le diversità e le difficoltà oltre che allo sviluppo delle connessioni e del senso di Comunità questo grazie non solo alla convivenza ma anche al lavoro di gruppo e all'acquisizione di competenze su un piano paritario. Le persone bisognose di aiuto, dove esse stesse sono al centro della nostra attenzione con una presa in carico globale sono la nostra vera area di intervento! Per noi è importante lo spirito cooperativo al cui centro ci sono gli operatori e gli utenti; gli operatori sono professionisti qualificati che, con passione, aiutano e lavorano per fare in modo che tutti gli utenti esprimano al meglio le proprie attitudini e le proprie difficoltà in modo da poter essere il prima possibile indipendenti. Al fine di raggiungere gli obiettivi succitati Nuova Idea Onlus si serve anche di interventi formativi in ambito sociale, sportivo e del wellness, grazie anche alla collaborazione con imprese e associazioni facenti parte della sua rete di contatti. La formazione costituisce nel contempo strumento e fine ultimo per la professionalizzazione degli utenti, utile, in particolare, ad incentivarne l'accesso al mercato del lavoro o l'uscita da situazioni di disagio. Infine, la Cooperativa si impegna quotidianamente mediante progettazione e comunicazione sociale a creare



modelli attuativi esportabili di prevenzione o contrasto dei fenomeni emarginativi, nonché azioni propedeutiche alla sensibilizzazione della società civile di fronte ai problemi socio-economici del territorio e all'insorgenza di criticità e di nuove dipendenze.

#### **4. ORGANIGRAMMA**

La gestione e l'organizzazione di Nuova Idea Onlus è affidata all'Assemblea dei soci che nomina un Consiglio d'Amministrazione, al cui interno, viene nominato un Rappresentante legale. Il consiglio d'amministrazione prevede per ciascuna area funzionale la guida di un responsabile con compiti di coordinamento generale in base alla professionalità dello stesso.

#### **5. SERVIZI OFFERTI**

Progetto housing

Il progetto di housing offre appartamenti per accogliere persone che a vario titolo sono portatrici di fragilità personale o familiare ma anche risorse che talvolta devono essere riscoperte.

Le persone che accogliamo possono essere:

- a) Persone singole e/o famiglie che sono "scivolate" da una condizione di relativa tranquillità ad una condizione di povertà estrema proprio a causa del problema abitativo (ad esempio per uno sfratto) e che non sono in grado di accedere al mercato della casa. In quest'area di forte disagio sociale, il problema dell'abitare si configura come necessità, in primo luogo, di garantire un'accoglienza immediata, sia pure d'emergenza, per assicurare una sistemazione anche transitoria alle persone e alle famiglie, spesso con figli a carico, in assoluto più fragili. Dall'altro lato il problema è quello di garantire nel tempo il diritto ad un'abitazione per chi si trova in condizioni economiche effettivamente critiche e non è nelle condizioni di pagare un affitto, se non estremamente modesto.
- b) Persone singole e/o famiglie che dispongono di un reddito ma che comunque non sono in grado di confrontarsi con le condizioni di mercato della casa. Può essere definita una "fascia grigia", composta soprattutto da famiglie monoreddito, spesso con genitori coinvolti in attività lavorative precarie e le famiglie monoparentali. Si tratta di nuclei familiari che incontrano il problema della casa tanto nella ricerca di un'abitazione adeguata a costi accessibili, quanto nella difficoltà a mantenerla per la forte incidenza dell'affitto rispetto al reddito. Per quest'area di famiglie, la questione abitativa rappresenta un fattore di freno e un grave fattore di rischio soprattutto di fronte ad eventi imprevisti. Alle famiglie in affitto in condizione di disagio abitativo occorre poi aggiungere quelle intestatarie di un mutuo ma a rischio di insolvenza.
- c) Persone anziane che dispongono di basse pensioni, non sufficienti per pagarsi una RSA, e che vivendo sole scivolano in un isolamento e in una povertà di relazioni. Condizione che li porta a non avere cura di sé e nell'impossibilità di chiedere aiuto per mancanza di reddito.
- d) Padri separati che talvolta si ritrovano, per accordi interni familiari, senza un'abitazione. La perdita di una abitazione decorosa può essere preludio di uno scivolamento nella condizione precaria di senza fissa dimora, con tutte le conseguenze che possono derivare da questo status.
- e) Senza fissa dimora, dove la mancanza di una propria abitazione quasi sempre non è mai un desiderio personale, ma è piuttosto una condizione che sottende a una serie di fragilità e/o criticità a cui il soggetto non è stato in grado di dare delle risposte positive per la propria vita.
- f) persone in condizioni di cronicità rispetto all'uso di sostanze quali stupefacenti e alcool.



- g) Persone dimesse e/o che hanno portato a termine un percorso comunitario e rischiano di ricadere, non avendo raggiunto l'autonomia.
- h) Persone giovani che da poco si sono avvicinate alle sostanze psicotrope e che non sono disposte a fare un programma terapeutico, ma hanno bisogno di un luogo protetto.

Nella cornice dell'accoglienza in appartamento il progetto mira a offrire alle persone accolte le seguenti opportunità: programmi personalizzati e flessibili di residenzialità protetta, interventi psico-socio-familiari, percorsi di reinserimento socio-lavorativo. Si tratta di un progetto innovativo nelle modalità di accompagnamento alla presa di coscienza delle proprie possibilità di autonomia oltre che una nuova consapevolezza rispetto ai propri punti di forza e di debolezza, al fine di imparare a convivere trovando risposte per la propria vita che siano positive, evitando di appoggiarsi di nuovo alle stampelle dei servizi territoriali o delle sostanze.

L'obiettivo globale è quello di sostenere un percorso verso l'autonomia imbastendo intorno al soggetto la rete territoriale in grado di sostenerla e garantirla nel tempo.

A oggi Nuova Idea Onlus si occupa anche di accoglienze umanitarie, vincitrice del bando di gara europea emesso dalla Prefettura di Como nel maggio 2017 e rinnovato fino al dicembre 2018. Tale accoglienza si differenzia in due fasi consecutive: conoscenza e primo aiuto negli appartamenti di Cantù con presenza h24 di personale di supporto e seconda accoglienza diffusa in appartamenti sempre sul territorio comasco (esempio Mariano Comense) ove il personale non è presente per tutto il giorno ma solo durante il giorno ed è reperibile nelle ore serali e notturne. Nuova Idea Onlus, per scelte interne al direttivo, ha deciso di partecipare al bando di Lecco inerente l'accoglienza migranti emesso dalla SUA – Comunità Montana della Valsassina, Val D'Esino e Valvarrone non direttamente ma in avvallimento con la società Minerva Srl a cui fornirà tutto il personale per la gestione di un appartamento sito a Merate (seconda accoglienza). Ad oggi Nuova Idea Onlus collabora anche sul territorio di Pavia mettendo in opera l'accoglienza diffusa (vincitrice della manifestazione di interessi emessa dalla Prefettura).

Vista la carenza formativa e la difficoltà a trovare corsi di formazione professionali specifici per il personale operante nei CAS, CARA e anche nello SPRAR, in collaborazione con la società Formalabor Srl, Nuova Idea Onlus si propone come ente formativo creando corsi di formazione specifici per gli operatori di questo settore per essere non solo qualificati con riconoscimento a livello regionale ma soprattutto per poter affrontare il quotidiano consapevoli di approcci efficaci ed efficienti (programmati tre corsi: Operatore Sociale, Interprete e Addetto ai servizi di Controllo) a [www.formalabor.it](http://www.formalabor.it).

## **6. RESIDENZIALITA'**

L'accoglienza all'interno dell'housing è attiva e sarà implementata con nuovi appartamenti da novembre 2019

Sia gli appartamenti che le strutture residenziali in uso dalla nostra realtà sono in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti (in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza). Vengono rispettate le norme igienico-sanitarie relative a qualità, conservazione e somministrazione di cibi e ingredienti, oltre che pulizia e igiene dei locali.



## **7. CARATTERISTICHE DELLE PERSONE ACCOLTE**

**Il genere:** sia maschi che femmine

**Età:** maggiorenni da 19 anni ai 70 anni, i minori solo se accompagnati da almeno un genitore.

**Condizioni fisiche:** a tutte le persone viene richiesto di essere autonome ed autosufficienti, essendo il Servizio offerto un servizio solo sociale e condiviso con altri ospiti presenti negli stessi spazi.

**Condizione psico-fisiche:** sono escluse tutte le persone che presentano disturbi psichiatrici acclarati. Questo perché il Servizio offerto presuppone la condivisione di uno spazio appartamento per più persone.

## **8. FIGURE PROFESSIONALI AD OGGI ACCOLTE**

L'innovazione dei progetti è che alle persone accolte non si offre soltanto una casa decorosa temporanea, ma soprattutto una progettazione individuale che partendo dalle risorse che ogni persona ha, possa trovare soluzione o risposte alle criticità, ai limiti che ogni persona ha.

Per garantire questo lavoro, la cooperativa mette a disposizione, ogni qualvolta serve, una serie di professionalità che sono interne alla cooperativa, e sono:

ASSISTENTI SOCIALI  
PSICOLOGI E PSICOTERAPEUTA  
PEDAGOGISTI CLINICI  
EDUCATORI PROFESSIONALI  
INSEGNANTI DI LINGUA ITALIANA  
OPERATORI MULTILINGUE  
AVVOCATI  
MEDIATORI LINGUISTICI

## **9. PROGETTI FUTURI**

Quelli descritti sono i servizi che attualmente sono presenti o si attiveranno entro un mese.

Per il 2020 si sta pensando:

- a) di implementare il servizio dell'housing, con nuovi appartamenti.
- b) Si attende risposta per un bando presentato ad agosto 2019, che riguarda l'apertura di appartamenti dedicati ai soggetti che provengono dall'area tossicodipendenza in accordo con lo SMI di Lecco.
- c) Si vuole avviare l'attività di pulizie per dare possibilità di inserimenti lavorativi.
- d) Si sta cercando di aprire un'attività di cura del verde, giardinaggio e taglio boschi, anche con l'aiuto di professionisti del settore

## **10. GESTIONE DELLA PRIVACY**

Nuova Idea Onlus, tramite il proprio sistema gestionale, si fa garante della sicurezza delle informazioni, compresi i dati personali, operando nel rispetto della normativa vigente in materia.



ALLEGATO A

## ACCORDO DI OSPITALITA'

**OGGETTO: Accordo ospitalità per il sig.**

Con la presente, l'ente gestore (Cooperativa Nuova Idea onlus), nell'ambito delle loro finalità istituzionali e a fronte di una attuale situazione abitativa non idonea della persona nata a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_ e residente a \_\_\_\_\_ Codice fiscale \_\_\_\_\_, è ospitato/a temporaneamente presso l'appartamento situato a

in attesa che trovi una migliore sistemazione di alloggio.

L'accordo di ospitalità prevede le seguenti condizioni:

### Oggetto e durata

- 1) che l'accordo di ospitalità ha carattere temporaneo con una durata di massimo 6 mesi, a partire dal \_\_\_\_\_. Il presente accordo potrà essere prorogato di ulteriori periodi, previo accordo scritto tra le parti ed il Servizio Sociale di riferimento.
- 2) che l'ospitalità è concessa esclusivamente al/alla Sig.
- 3) che l'ospite verserà un **contributo pari a € \_\_\_\_\_**, in base al progetto individuale e rispettoso delle proprie entrate.
- 4) che l'appartamento è ammobiliato ed in buon stato d'uso.
- 5) che l'ospite si impegna a rispettare le norme del regolamento di funzionamento interno, allegato al presente accordo di ospitalità;
- 6) che l'ospite si impegna a rispettare e realizzare gli obiettivi del progetto di accompagnamento sociale, concordato con l'ente gestore. Concorda inoltre di verificare l'andamento del progetto a cadenza trimestrale;
- 7) che l'ente gestore non risponde della custodia di cose e denaro dell'ospite presenti nell'appartamento;
- 8) che è vietato all'ospite trasferire la residenza propria e di familiari presso l'appartamento, salvo esplicito consenso dell'ente gestore;

### Cause di risoluzione dell'accordo

- 9) costituiscono cause di risoluzione del presente accordo:

7



- il mancato pagamento del contributo mensile, se previsto nel progetto individuale, se non concordato con gli operatori del presidio sociale e il referente dei Servizi Sociali;
- il comportamento dell'ospite qualora incompatibile con il particolare contesto abitativo;
- reiterate infrazioni dell'ospite come definito dal regolamento allegato.

### **Diritto di recesso**

10) È facoltà dell'ospite di recedere dal presente accordo previa comunicazione scritta all'ente gestore con un anticipo di 30 giorni rispetto alla data di uscita.

L'ente gestore potrà recedere dal presente accordo con comunicazione scritta all'ospite da attuarsi almeno 60 giorni prima e in stretto raccordo con il Servizi Sociali di riferimento.

### **Privacy**

Ai sensi del DLGS n. 196 del 2003, tutte le informazioni e i dati sensibili e personali riguardanti lo stipulante, non possono essere utilizzati e trattati senza il consenso dell'interessato, salvo il caso di cui all'art. 24 sub h del sopraccitato decreto . Il trattamento dei dati personali avverrà nel rispetto delle forme e dei limiti di legge e delle relative autorizzazioni generali, sempre e solo per scopi strettamente connessi con l'esecuzione del presente contratto.

Tenuto conto che il trattamento dei dati personali e sensibili dell'Ospite è necessario per dare corretta ed esatta esecuzione al presente accordo, Il/la signor/a ....., con la sottoscrizione di questo, fornisce all'ente gestore dell'appartamento il proprio consenso informato all'utilizzo dei dati acquisiti.

Il/la signor/a \_\_\_\_\_ espressamente autorizza anche la comunicazione di tali dati ad enti Pubblici o Soggetti privati di cui l'ente gestore intenda avvalersi per l'effettuazione della propria prestazione o per l'esecuzione di servizi a carattere amministrativo o gestionale.

Si segnala che, all'ingresso del nucleo nell'appartamento di \_\_\_\_\_, l'ente gestore provvederà a fare comunicazione dell'ingresso ad Enti Pubblici che lo richiedano, nei tempi e nei modi previsti dalla legislazione vigente.

LUOGO, DATA

FIRMA DIRETTORE DEI SERVIZI \_\_\_\_\_

IL SERVIZIO INVIANTE \_\_\_\_\_

FIRMA OSPITE PER ACCETTAZIONE \_\_\_\_\_





ALLEGATO B

# REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO INTERNO

1. Assenze
2. Doveri degli ospiti e divieti
3. Sanzioni
4. Uscita dall'appartamento
5. Controlli

## 1. ASSENZE

I permessi di assenza dall'appartamento sono così regolamentati:

- Assenza fino a 48 ore: l'ospite informerà l'operatore anche per via telefonica;
- Assenza fino a 10 giorni: l'ospite concorderà con l'equipe l'autorizzazione per tale assenza. Spetterà agli operatori decidere in merito, se concederlo no.

Dopo 5 giorni di assenza non concordata, l'ospite verrà definitivamente dimesso.

## 2. DOVERI DEGLI OSPITI e DIVIETI

Ogni ospite è tenuto a:

- a) Rispettare integralmente il presente "Regolamento di Funzionamento interno";
- b) Rispettare gli altri ospiti e tutti gli operatori e volontari.
- c) Adoperarsi in prima persona per la realizzazione del proprio progetto;
- d) Partecipare ai colloqui personali con gli operatori per verificare l'evoluzione del proprio progetto;
- e) Informare gli operatori degli sviluppi riguardanti la propria situazione legale/amministrativa e le eventuali modifiche del suo stato giuridico;
- f) Essere reperibile sul cellulare per comunicazioni da parte degli operatori;
- g) Rispettare le proprietà altrui;
- h) Avere responsabilità e cura dei propri effetti personali;
- i) Custodire con cura l'alloggio e quanto in esso contenuto (mobili ed arredi, apparecchi igienico/sanitari, suppellettili, elettrodomestici e altro in dotazione);
- j) Curare la più scrupolosa pulizia dell'appartamento e dei locali e spazi di uso comune;



- k) Lasciare l'appartamento al termine dell'accoglienza e le cose in uso in perfetto ordine e pulite, impegnandosi fin d'ora a rifondere l'ente gestore per qualsiasi danno venga arrecato a strutture e arredamento;
- l) Restituire le chiavi dell'appartamento agli operatori al momento dell'uscita definitiva dallo stesso.
- m) Contribuire alle spese: agli ospiti verrà chiesto un contributo economico, in base alle proprie disponibilità e concordato all'interno di un progetto individuale. Questo per contribuire alle spese di gestione della struttura e alle spese per il personale.

Oltre agli altri comportamenti vietati per legge, agli ospiti dell'appartamento è fatto divieto di:

- a) Subaffittare o dare ospitalità, neppure temporanea, a persone e animali;
- b) Effettuare il duplicato delle chiavi dell'appartamento;
- c) Introdurre, detenere, custodire e far uso di armi, sostanze stupefacenti e bevande alcoliche;
- d) Permanere all'interno dell'appartamento in stato di ebbrezza e/o sotto effetto di sostanze stupefacenti;
- e) Avere un atteggiamento violento ed irrispettoso nei confronti degli altri ospiti e degli operatori e, in ogni caso, turbare il pacifico svolgersi della vita nell'appartamento;
- f) Utilizzare apparecchiature proprie per cuocere o riscaldare vivande;
- g) Utilizzare radio e registratori ad alto volume;
- h) Adibire i locali diversi dalla cucina alla preparazione e al consumo dei pasti;
- i) Apportare varianti o modifiche alle parti mobili ed immobili degli alloggi;
- j) Effettuare manutenzioni ad attrezzature ed impianti senza il consenso dell'equipe;
- k) Rientrare nell'appartamento dopo le ore 23:00.
- l) Avere ospiti nell'appartamento tra le ore 22:00 e le ore 10:00.

### **3. SANZIONI**

Nei confronti degli ospiti sono previste le seguenti possibilità:

A) AMMONIZIONE: consiste nella formale diffida a non ripetere l'infrazione, in caso di prima infrazione o di trasgressione di lieve entità. Il provvedimento è adottato dall'equipe del progetto e viene trasmesso, per conoscenza, al Servizio inviante.

B) ESPULSIONE: è applicata in caso di ripetute ammonizioni (massimo 3) o infrazioni di grave entità, l'equipe provvederà all'allontanamento dell'ospite dando immediata comunicazione al servizio inviante.

### **4. USCITA DALL'APPARTAMENTO**

Al momento dell'uscita definitiva dall'appartamento sarà effettuata una verifica dello stato dell'alloggio, degli arredi e delle dotazioni inventariate.

L'ospite deve riconsegnare tutto il materiale concesso in uso.

In caso gli operatori verificano danneggiamenti o mancanze l'ospite è tenuto al risarcimento dei danni causati e/o al



rimborso delle spese di riparazione o sostituzione di beni mobili ed immobili.

Al momento dell'uscita definitiva dall'appartamento, l'ospite assicura fin d'ora che sgombererà i locali da tutti gli oggetti di sua proprietà nei tempi indicati dall'equipe. Qualora l'ospite non lasci liberi i locali dalle proprie cose nei tempi previsti, l'ospite fin d'ora dichiara di considerarle come abbandonate e pertanto autorizza la cooperativa a conferirle alla pubblica discarica a spese dell'ospite stesso.

Qualora l'ospite rifiuti di lasciare la casa al termine del periodo massimo di permanenza o a seguito di espulsione o di allontanamento, potrà essere richiesto l'intervento della Polizia Locale o della Forza Pubblica.

## 5. CONTROLLI

L'equipe potrà effettuare verifiche negli appartamenti degli ospiti, qualora lo ritengano necessario per accertare il rispetto delle presenti norme.

In orario notturno un operatore effettuerà controlli periodici negli appartamenti.

- Il presente regolamento può essere sottoposto a modifiche del corso della durata del progetto.

LETTO, COMPRESO E ACCETTATO

Data.....

Firma