



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

CASA KOINÉ

Carta dei Servizi



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia
tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com – indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

INDICAZIONI GENERALI

Casa della Vita Indipendente	Telefono 0257505264 – e-mail: casakoine@ilbalzo.com
Funzionamento	24 ore giornaliere per 365 giorni
Tipologia ospiti	Persone con disabilità cognitiva e doppia diagnosi necessitanti di presidio educativo fisso
Responsabile Ente	Lilliana Formenti
Coordinatore	Serena Maria Deliso
Disponibilità	24 ore su 24 al numero 3939640238
Ufficio amministrazione	dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.00 dalle 13.30 alle 17.00
Mensa interna	prevista
Posti disponibili	5

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia
tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com – indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

STORIA

La Cooperativa il Balzo vanta un'esperienza ormai decennale nella gestione di comunità alloggio e nella sensibilizzazione delle famiglie di persone disabili al tema del “dopo di noi durante noi”.

Nel 2009, grazie alla partecipazione ad un Bando della Fondazione Cariplo con il progetto “Abitare il Polo Sud” si è costituita una **comunità residenziale stabile, “La Fenice”**, nella quale vivono 5 persone con disabilità.

Ben **20** persone con disabilità hanno avuto accesso anche una sola volta alla nostra comunità, tre tra quelle che hanno fatto esperienza di vita autonoma durante i primi due anni sono poi entrati come ospiti fissi nella comunità “La Fenice”.

Negli anni di apertura hanno avuto residenza fissa, cioè accolti nella casa in modo stabile per 365 giorni l'anno, presso la nostra struttura 5 ospiti provenienti dal comune di Rozzano, da quello di Pieve Emanuele, da Binasco e da Vidigulfo.

Ad oggi, altre due persone che hanno svolto un percorso di avvicinamento sono entrate a far parte degli ospiti della casa come “residenti fissi”.

In tutto si sono avvicinati nella casa, in qualità di residenti, **7** ospiti.

L'impegno quasi decennale nell'ambito della residenzialità ha consentito di veder crescere “i ragazzi” e invecchiare famigliari ma soprattutto ci ha dato la possibilità di raggiungere nuovi utenti e i loro genitori: questo ci ha permesso di vedere due generazioni diverse che si rapportano con la medesima risorsa e ci ha fatto comprendere come sia **costante la necessità di avere una casa da mettere a disposizione delle famiglie**.

Da tali riflessioni emerge prepotentemente la necessità di avviare un progetto che non dia solo alla persona disabile la possibilità concreta di usufruire di una casa di qualità, ma che permetta a tutta la sua famiglia di percorrere un tragitto che giunga alla residenzialità con un accompagnamento ed una progettualità professionale, ma che tenga conto delle paure e delle ansie che questo viaggio comporta.

Tutti insieme vogliamo lavorare affinché l'uscita dal proprio nucleo familiare non sia vissuta come la fine di qualcosa ma come l'inizio di un percorso di rinascita per tutto il nucleo familiare.

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com – indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

IL BALZO - COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Il Balzo investe molte energie in attività che hanno il progetto di vita delle persone come finalità, ed in questa ottica intendono agire rispetto al tema della residenzialità.

Mission del Balzo è gestire attività occupazionali e ricreative per persone con disabilità nonché offrire supporto alle loro famiglie.

Attualmente la cooperativa gestisce:

- CSE autorizzato per 20 posti
- “Il balzetto”: centro diurno sperimentale aperto fino alle 18.30 frequentato attualmente da 14 persone
- Casa Fenice: comunità alloggio 5 posti.
- Casa Orca: comunità alloggio 5 posti.
- Servizi educativi a domicilio come organizzazione accreditata presso i distretti 6 e 7
- Attività di tempo libero e soggiorni climatici
- “Il balzabimbi”: centro educativo e ricreativo per minori disabili
- “Il giardino dei talenti”: attività ludico-ricreative due sabato pomeriggio al mese
- “Centro invernale” e “Centro estivo”, centri educativi e ludici per minori attivi durante i periodi di sospensione delle attività scolastiche.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Casa Koinè è un Servizio Abitativo, accoglie sino a 5 persone di ambo sessi con disabilità medio-grave, di età non inferiore ai 16 anni e, di norma, sino ai 65 anni. Offre accoglienza a tempo indeterminato, per interventi di sollievo alla famiglia e per percorsi di emancipazione legati al progetto di vita indipendente (legge 112/2016).

Questa esperienza abitativa può essere integrata con altri servizi offerti dalla nostra cooperativa: C.S.E., centro diurno, centro ricreativo...

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com – indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

L'equipe educativa accoglie gli abitanti della casa offrendo loro un'esperienza di vita comunitaria in un ambiente educativo e, laddove necessario, assistenziale affettivamente ricco ed in grado di consentire l'instaurarsi di legami validi.

La vita comunitaria della casa mira ad una vera e propria emancipazione della persona con disabilità nella prospettiva di una progressiva e costante socializzazione e con l'obiettivo di sviluppare le capacità residue operando per il massimo mantenimento dei livelli acquisiti.

Nel supporto alla persona viene ricercato l'armonico equilibrio tra la stimolazione delle capacità funzionali e la sostituzione nelle attività della vita quotidiana, con l'obiettivo di garantire un benessere globale psico-sociale.

Casa Koinè offre alle persone che abitano la casa la specifica assistenza residenziale, nonché interventi socio-educativi mirati e personalizzati anche tramite la possibilità di accesso sia ai propri servizi quali: c.s.e. centro ricreativo o altri servizi del territorio con cui la cooperativa è in rete.

La casa garantisce un intervento educativo specifico, il pieno soddisfacimento dei bisogni primari, attraverso un accompagnamento al "saper fare" e al "saper convivere con", psicologici nonché educativi, sopperendo alle difficoltà che l'ospite incontra nel provvedere di propria iniziativa al personale progetto di vita.

L'organizzazione dell'ambiente evidenzia caratteristiche particolari atte a creare confortevoli condizioni di vita.

Inoltre sono previsti nell'arco della giornata, momenti di animazione tali da soddisfare il bisogno di relazione e di sollecitare la capacità di rapporto relazionale, il massimo sviluppo dell'autonomia personale, dell'espressione di sé e del mantenimento del patrimonio culturale posseduto.

DESCRIZIONE SPAZI

Casa Koinè è sita a Rozzano in via Carducci 2/C e D.

E' una grande casa indipendente, con un'architettura contemporanea e con ampio spazio esterno. Deriva da una recente ristrutturazione realizzata da Caritas Ambrosiana di un vecchio essicatoio di una cascina lombarda per essere destinata a questo importante progetto sociale.

L'appartamento di 120 mq, ha doppio ingresso su entrambi i lati della casa, l'accesso è consentito sia da una rampa di scale che da uno scivolo con corrimano.

L'ingresso principale si apre su un vasto salone diviso da un muro centrale che separa la sala conviviale

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com - indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

con divano e televisione dalla sala da pranzo arredata da un grosso tavolo. La sala da pranzo accede direttamente sulla grande cucina abitabile.

Tutte le modifiche strutturali sono state fatte per rendere l'appartamento accessibile, senza barriere architettoniche.

Dall'ampio salone si apre la cucina abitabile (dotata di elettrodomestici ad incasso) in cui è presente anche un piano di lavoro per poter coinvolgere gli abitanti nella preparazione dei pasti. La cucina è a sua volta illuminata da una grande finestra e da tre piccole finestre situate sopra il piano di lavoro.

Dal salone due porte scorrevoli consentono l'accesso alla zona notte.

Da una porta si accede a due camere da letto, una singola e una doppia (con due letti) e bagno attrezzato. L'altra porta conduce a una camera da letto per due persone molto ampia e un bagno attrezzato a norma per l'accesso alle persone con disabilità (wc con doccino e campanello d'allarme, doccia filo-pavimento, lavandino con rubinetto a norma). In tutto le stanze da letto sono tre: due camere per due persone e una camera singola. Ogni stanza dispone di letto, comodino, armadio; al muro si trovano mensole e bacheche dove attaccare foto, ricordi e disegni. Dal salone si accede anche alla stanza lavanderia attrezzata di lavatrice e materiale di pulizia.

Tutti gli arredi sono nuovi e sono stati appositamente studiati da un mobiliere per poter sfruttare al meglio lo spazio a disposizione.

L'appartamento ha riscaldamento autonomo con grandi caloriferi di design (nel bagno sono presenti degli scaldi salviette) ed è provvisto di aria condizionata.

Dato il grande spazio a disposizione nella casa, nella sala principale è presente anche la zona notte riservata all'educatore e grandi scrivanie per postazioni telefono e PC.

La casa è circondata da un grande spazio esterno dedicato al giardino e all'orto.

MODALITÀ D'ACCESSO

Il cittadino, per accedere al servizio, deve presentare la richiesta alla Cooperativa Sociale "Il Balzo" la quale mette a disposizione il contratto di ingresso e la Carta dei Servizi. il Coordinatore illustrerà le caratteristiche gestionali, logistiche, strutturali ed economiche del servizio.

L'accesso può essere richiesto anche dal comune di residenza della persona con disabilità.

La domanda di ammissione dovrà essere corredata dalla documentazione sanitaria dell'utente quale: certificato di invalidità, legge 104, tessera sanitaria, altra documentazione medica o educativa e sociale

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 - capitale sociale interamente versato - n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 - Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com - indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia - 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 - 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

utile al fine di una prima valutazione, che avverrà sempre in stretta collaborazione con il Servizio Sociale del Comune di residenza.

La Cooperativa, terminato l'iter valutativo condotto in collaborazione con il Servizio Sociale Comunale comunica l'esito direttamente alla famiglia ed al Comune.

Percorso di accoglienza e programma di inserimento

- Primo contatto tra potenziale committente e organizzazione proponente per avere informazioni sulla comunità.
- Incontri tra il coordinatore della comunità e la famiglia o l'ente richiedente. In questa sede si presenta l'organizzazione che gestisce il servizio, presentando le condizioni economiche e amministrative. Verranno analizzate le caratteristiche della persona per la quale si richiede l'inserimento (età, gravità dell'handicap, storia familiare)
- Valutazione di coordinatori ed equipe per decidere il tipo di inserimento e di intervento educativo adatto alle caratteristiche della persona e per verificare la compatibilità con le persone già in essa accolte.
- All'interno dell'équipe che seguirà la persona, verrà scelto un referente-tutor, incaricato sia di facilitare l'accoglienza della persona disabile, sia di realizzare prevalentemente l'osservazione della nuova persona inserita
- Incontro di conoscenza del referente e del coordinatore con la famiglia e la persona adulta disabile
- Pianificazione della fase di sperimentazione definendo tempi e modalità
- suddivisa in: prima visita, fase di sperimentazione diurna (permanenza diurna da 1 a 4 giorni la settimana), permanenza diurna e notturna nei week-end,
- Definizione di una Fase Osservativa di permanenza 7 giorni su 7;
- Verifica in equipe e con famiglia e persona adulta disabile dell'andamento della fase osservativa e eventuale inserimento continuativo
- Definizione da parte di famiglia, persona e referente del PROGETTO DI VITA
- Rapporti con la famiglia di origine e con la rete parentale/amicale di riferimento
- Firma del contratto di ingresso tra Balzo e Amministratore di Sostegno/Tutore

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com - indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

Inserimento voluto dalla famiglia

In questa circostanza, compatibilmente con il funzionamento della struttura, verranno accolte il più possibile le richieste della persona, favorendo la frequentazione spontanea della struttura da parte di familiari o amici, e incentivandola ove necessario le circostanze previste sono:

- Possibilità di effettuare brevi visite libere da parte di familiari o amici durante la settimana, in orario tardo pomeridiano (indicativamente dalle 18 alle 20)
- Possibilità di partecipare a cene e/o pranzi all'interno della struttura da parte di familiari o amici previo accordo con il coordinatore della comunità
- Possibilità di partecipare ad attività di tempo libero nel week-end e/o alle uscite serali da parte di familiari o amici, previo accordo con il coordinatore della comunità
- Possibilità di trascorrere con familiari o amici i pomeriggi del fine settimana
- Possibilità di brevi rientri in famiglia (week-end o vacanze)

Altre modalità non previste potranno essere valutate singolarmente.

Inserimento voluto dal servizio sociale, dovuto alla sussistenza di manifeste conflittualità familiari che non garantiscono il benessere della persona

I rapporti sia diretti che telefonici con la famiglia di origine si svolgeranno secondo la regolamentazione prevista dal servizio sociale inviante. In situazioni di elevata conflittualità familiare, il Servizio Sociale inviante provvederà altresì a specificare l'eventuale necessità che gli incontri vengano osservati e/o mediati dal personale educativo della comunità, il quale si farà carico di tale azione di controllo.

Rapporti con il servizio sociale di riferimento

Le equipe educative, nella figura del coordinatore, si impegnano a mantenere i rapporti con il servizio sociale di riferimento. Nel caso in cui non ci siano impedimenti (assenza di conflittualità familiare che mette a rischio il benessere della persona) tali passaggi verranno condivisi tra le agenzie.

I principali canali di comunicazione sono:

- brevi aggiornamenti telefonici periodici secondo necessità o relazioni di aggiornamento in corrispondenza dei passaggi di inserimento (fase di sperimentazione, fase osservativa, inserimento)

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com - indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

- condivisione di progetti educativi e del progetto di vita o riunioni periodiche di rete secondo necessità o relazione annuale sull'andamento dell'inserimento

Rapporti con interlocutori della rete di riferimento istituzionale

L'equipe educativa si impegna a mantenere i rapporti con tutti gli interlocutori di riferimento della persona disabile, in uno scambio e dialogo reciproco.

In particolare l'educatore di riferimento della persona, si farà carico di mantenere attiva la rete dei contatti con le altre agenzie che si occupano della persona quali, ad esempio, altre agenzie educative o formative, centri diurni occupazionali, medico di base, medici specialisti, terapisti, riabilitatori ecc..

PROGETTO DI RETE

L'equipe della casa lavora costantemente per creare intorno a questa: una rete delle risorse "formali" specifiche e specialistiche, una rete delle risorse territoriali, nonché una sempre maggiore integrazione col territorio col preciso intento di farle diventare supporto di questa.

In particolare si sottolinea che gli utenti della Comunità partecipano ad attività di tempo libero organizzate all'interno del territorio dei distretti 6 e 7 attraverso la strutturazione di una rete formale che prevede una co-progettazione con i servizi sociali dei Comuni di provenienza degli ospiti, la partecipazione costante ai lavori del Piano di Zona del distretto (partecipazione ai tavoli plenari, della disabilità ed all'organismo del terzo e quarto settore). Inoltre la Cooperativa opera in stretto contatto con le associazioni di volontariato "Il centro del sorriso", "Oftal, Piedi e rotelle", "L'impronta" e "Ageha ODV, è partner della Fondazione Idea Vita nella promozione di situazioni di residenzialità e di avvio della stessa tramite "progetti ponte".

La cooperativa Il Balzo fa parte del Coordinamento sud Milano Persone con disabilità (facente capo a Ledha) a cui partecipano Associazioni e Cooperative del territorio posto a Sud della Provincia di Milano. Durante gli incontri del coordinamento è possibile confrontarsi su varie tematiche, comprese quelle relative alla residenzialità sui cui lavoro un sottogruppo denominato Polo Sud Dell'Abitare.

Oltre ai contatti con i medici di base la Comunità garantisce, in caso di necessità, l'accompagnamento dei propri ospiti presso il poliambulatorio gestito dal consorzio Sir in via Valla a Milano e presso il polo DAMA dell'ospedale San Paolo.

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com - indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V08 38633680000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

DIMISSIONI

La comunità alloggio, ove necessario, può procedere alle dimissioni dei soggetti in se riti, previa valutazione dell'equipe e in collaborazione con il servizio sociale, nei seguenti casi:

- Compimento del 65° anno di età (valutando i singoli casi).
- Richiesta dei famigliari.
- Passaggio ad altra struttura con diverse valenze.
- Incompatibilità con altri soggetti della comunità alloggio.
- Aggravamento o modificazione delle condizioni cliniche.
- Assenze prolungate e ingiustificate.

La comunità alloggio concederà le dimissioni con tutti i soggetti coinvolti. Inoltre nel caso in cui le dimissioni vengano richieste dall'interessato o dai famigliari vanno rassegnate direttamente al gestore della comunità indicandone espressamente le motivazioni che verranno esaminate dalla cooperativa.

ORARI

Casa Koinè è aperta 365 giorni l'anno, 24 ore al giorno.

IL PROGETTO PEDAGOGICO DEI SERVIZI RESIDENZIALI

Definizione dell'approccio del servizio: la pedagogia dell'abitare

L'approccio culturale del servizio intende realizzare un contesto abitativo che risolva l'apparente contraddizione tra risiedere e abitare in un contesto residenziale per persone disabili.

Sentire di abitare uno spazio significa in primo luogo sentirlo proprio in senso fisico, avendo la possibilità di manipolarlo (nel rispetto degli standard regionali e comunali) di personalizzarlo, di portare delle cose da dove si viveva prima, testimonianza della possibilità di realizzare una continuità di vita anche all'interno di una discontinuità dei contesti abitativi.

Tale continuità oltre che di oggetti è fatta anche di gesti e di consuetudini, di matrici culturali; ecco perché l'approccio dell'abitare implica uno sforzo per far sì che le abitudini di ogni utente possano essere mantenute nel rispetto del diritto della persona adulta di autodeterminarsi.

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com – indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

In secondo luogo, abitare significa essenzialmente sentire di vivere in un luogo a cui si appartiene e in cui si sperimentano appartenenze, poterlo dunque condividere con poche persone, con cui instaurare dei rapporti affettivi significativi.

In questa direzione vanno dunque la scelta di realizzare appartamenti dalla capienza contenuta e di individuare un'equipe che possa essere precocemente un riferimento educativo stabile. Il sentimento di appartenenza ad un luogo nuovo è infine il frutto di un processo di sintesi tra le nuove appartenenze e quelle vecchie, processo che genera una terza appartenenza che le contiene entrambe; per poter compiere questo graduale movimento di svincolo prima di tutto emotivo dalla famiglia, è necessario affacciarsi al nuovo contesto di vita sapendo di non dover fare una scelta, bensì nella consapevolezza di una continuità degli affetti.

Vivere in un luogo nuovo significa incontrare nuove persone, instaurare nuove relazioni, ma non deve significare dover rinunciare a quelle precedenti; ecco perché il servizio da un punto di vista organizzativo è pensato per ricevere in modo piuttosto libero le visite di familiari e amici delle persone che vi abitano.

Stile educativo

Esso trova espressione in queste "parole chiave"

Passione dello "stare CON" l'altro in situazione di fragilità

Coerenza della figura educativa rispetto al suo ruolo di esempio adulto

Sensibilità della figura educativa nel condividere empaticamente la sofferenza legata alla condizione di disabilità nel suo complesso,

Capacità della figura educativa di ascoltare l'individuo, individuando i bisogni, le risorse, ma anche contestualizzando i limiti

Competenza della figura educativa **nel "condurre" la persona un progetto di vita**, che possa realizzare a pieno i suoi diritti e doveri

Disponibilità a rapportarsi con le figure genitoriali della persona, incentivando l'appartenenza e la continuità affettiva

Capacità di lavorare in équipe, condividendo con i suoi membri competenze ed intuizioni ma anche situazioni di difficoltà, mettendo in discussione idee e comportamenti

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 - capitale sociale interamente versato - n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 - Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com - indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia - 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 - 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



ATTIVITÀ EDUCATIVE

La comunità alloggio offre ai propri abitanti una gamma di servizi e prestazioni volte ad assicurare il benessere psicofisico globale della persona.

In particolare si svolgono attività orientate al recupero e/o mantenimento delle capacità funzionali.

La filosofia di intervento si basa sul “fare insieme” e non “fare al posto di”: la presenza e la supervisione dell’educatore è dunque costante in ogni attività anche qualora si ritenga acquisita in toto una competenza poiché essa stessa viene monitorata e verificata.

1. Attività educative finalizzate all’autonomia personale:

- **Alimentazione:** il momento del pasto è strumento educativo, orientato all’acquisizione di un’autonomia a tavola e ad un adeguato consumo di cibo, attraverso la condivisione di questo momento con gli stessi educatori. Inoltre è utilizzato come risorsa per responsabilizzare alcuni abitanti nello svolgimento di mansioni a loro affidate, nonché importante momento di socializzazione per condividere vissuti ed emozioni della giornata.
- **Igiene personale:** obiettivo è l’autonomia nell’attività di toilette (lavarsi, controllo sfinterico, corretto utilizzo degli strumenti, autonomia nel vestirsi ecc...). Sarà predisposta una griglia d’osservazione di tale attività che permette al disabile un progressivo apprendimento dato dall’automazione dei movimenti; tale griglia sarà per l’educatore un importante strumento di osservazione e di valutazione dei risultati.
- **Potenziamento abilità sociali:** attraverso tutte le attività quotidiane l’equipe favorirà lo sviluppo della socialità tra gli ospiti creando momenti di discussione e confronto cercherà di favorire la rete di rapporti amicali e il mantenimento delle relazioni famigliari pregresse grazie a feste e incontri.

2. Attività di tipo ludico

Gite e uscite sul territorio: attraverso l’organizzazione strutturata di uscite, l’utente ha la possibilità di sperimentarsi in un ambiente esterno alla comunità alloggio in situazioni protette socializzando e creandosi, a volte, una rete amicale di supporto.

3. Attività occupazionali

- **Laboratorio di cucina:** consiste non solo nella preparazione dei cibi insieme agli educatori, ma anche in tutta la fase di programmazione e pianificazione; dalla decisione di cosa

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com – indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

mangiare all'acquisto del cibo da cucinare. Questa attività stimola una autonomia, la collaborazione tra gli abitanti, il potenziamento della manualità fine ed il corretto utilizzo degli utensili da cucina.

- Riordino ambienti: attraverso la sistemazione, pulizia e cura dei luoghi si accresce l'attaccamento all'ambiente nonché l'autonomia personale nella pulizia.

4. Soggiorni climatici

Gli educatori di Casa Koinè, si rendono disponibili ad accompagnare utenza e famiglie verso la conoscenza e l'inserimento presso agenzie che sul territorio si occupano di organizzare vacanze estive al mare o in montagna. Ascoltati i desideri degli inquilini, valutate esigenze e disponibilità economiche, ci si preoccuperà di far incrociare domanda e offerta e si presenteranno in modo esaudiente i casi alle equipe educative. Il tutto facendo da tramite continuo con le famiglie e/o gli Amministratori di sostegno.

5. La cucina

I pasti sono preparati direttamente presso la struttura il menù deciso insieme ai ragazzi e prefissato settimanalmente.

Quando possibile questa diventa strumento educativo.

6. I pasti

Alle ore 8.00 viene servita la colazione, i ragazzi possono scegliere tra yogurt caffè latte o the, serviti con biscotti o brioche o torta.

Il pranzo è alle 12.30 (nel week-end o nei festivi)

Si cena alle 20.00.

Entrambi i pasti principali hanno carboidrati e proteine, sono sempre accompagnati da frutta e verdura. Durante l'arco della settimana il menù di pesce si alterna a quello di carne.

7. La lavanderia

La comunità ha una lavatrice e una asciugatrice che permettono di svolgere questa mansione insieme e agli abitanti insegnando loro a distinguere i propri abiti, prendersene cura ordinandoli negli armadi, permettendogli così di sceglierli autonomamente.

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 - capitale sociale interamente versato - n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 - Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com - indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia - 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 - 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



METODOLOGIE E STRUMENTI D'INTERVENTO

Progetto Educativo Individualizzato

È il progetto complessivo che l'équipe educativa della Comunità definisce su ciascuna persona disabile in essa accolta.

Elementi fondamentali del PEI sono:

- Gli obiettivi educativi e sociali individuati su ciascuna persona accolta nella comunità.
- Gli strumenti e la tempistica di verifica del loro raggiungimento.

Progetto di vita

È un progetto individuale e di più ampio respiro sulla persona adulta, frutto del lavoro di riflessione su bisogni ed opportunità fatto da operatori, famiglia e persona.

In esso, nel rispetto del diritto della persona adulta disabile di autodeterminarsi, si prendono in considerazione i passi concreti da fare perché la vita della persona abbia una certa evoluzione desiderata considerando, ad esempio:

- opportunità di formazione o di occupazione diurna
- altre opportunità di vita autonoma in risposta ad un miglioramento dell'autonomia migliorare durante la permanenza nella struttura
- il percorso di cura prevenzione e eventuale riabilitazione fisica, e/o espressiva
- il mantenimento degli affetti
- l'individuazione di un amministratore di sostegno che si occupi della persona in accordo con la famiglia

Progetto di vita quotidiana

È una parte del progetto di vita che individua le aree di intervento sulla persona.

Lavoro in équipe Rappresenta il contesto di lavoro privilegiato delle figure professionali che intervengono nella vita quotidiana e nella progettazione educativa delle persone disabili accolte nella comunità.

Il momento dell'équipe (con frequenza settimanale) è occasione per affrontare i seguenti aspetti:

- L'organizzazione della vita quotidiana in comunità
- La progettazione educativa sulle singole persone disabili
- La supervisione psicologica del gruppo degli educatori
- La formazione del gruppo degli educatori



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

Lavoro di rete

Rappresenta l'opportunità di allargare l'orizzonte degli interventi realizzati dalla comunità sia attraverso uno sguardo esterno, più obiettivo di quello dell'équipe educativa, inevitabilmente "intriso di quotidianità", sia attraverso la visione della problematica della persona con disabilità secondo il punto vista di professionalità e competenze differenti (es. l'assistente sociale, lo psicologo, il neuropsichiatra, il riabilitatore, l'educatore...).

Lo strumento del lavoro in rete permette di alzare il livello qualitativo degli interventi, di ottenere risultati più significativi rispetto agli obiettivi stabiliti, e se realizzato con uno spirito di totale fiducia e collaborazione, di ottimizzare le risorse a disposizione.

IL PROGETTO DI VITA QUOTIDIANA

AREA DI INTERVENTO EDUCATIVO OBIETTIVI

Area della cura del benessere generale della persona

- Cura costante del benessere psico-fisico generale della persona disabile anche attraverso visite mediche periodiche e colloqui di tipo pedagogico-psicologico

Area della cura della salute dell'individuo

- Cura delle malattie stagionali
- Azione di cura preventiva rispetto a disturbi e malattie verso le quali la persona disabile risulti più facilmente soggetta a causa della specifica disabilità
- Attenzione alla cura costante (attraverso visite periodiche e assunzione quotidiana di medicinali se prescritti dai medici) di eventuali patologie croniche presenti nella persona disabile

Area della cura dell'alimentazione

- Attenzione costante ad una sufficiente e corretta alimentazione e idratazione; prevenzione di fenomeni di obesità;
- Attenzione al rispetto di specifiche diete alimentari, specie se necessarie alla prevenzione di patologie legate alla specifica disabilità della persona (es. celiachia, diabete, insufficienza renale ...)

Area della cura e dell'igiene personale

- Cura costante (se possibile valorizzando le autonomie relative della persona disabile) dell'igiene personale

Area dell'attenzione alle cure di tipo riabilitativo della persona disabile

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com - indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

- Miglioramento o se non possibile mantenimento delle abilità e delle competenze residue della persona disabile, attraverso l'attivazione (o continuazione) di adeguati percorsi riabilitativi
- Confronto e lavoro "in rete" continuo con i riabilitatori.

Area della cura degli aspetti legati alla propria "formazione", inserimento lavorativo e occupazionalità diurna

- Cura complessiva dell'andamento del percorso di formazione o di occupazionalità diurna (dall'aiuto allo svolgimento di eventuali compiti legati ai Servizi Diurni, in comunità, alla realizzazione di continui confronti con i riferimenti formativi e lavorativi)

Area della socializzazione con i conviventi

- Conoscenza e rispetto degli spazi e dei tempi tra le persone che condividono gli spazi della comunità
- Definizione e rispetto delle regole di convivenza

Area della socializzazione con i coetanei esterni al contesto della Comunità Residenziale

- Creazione di una rete di relazioni il più possibile spontanee con i compagni o altri coetanei che possano garantire occasioni di socializzazione ed integrazione per la persona disabile accolta nella comunità

Area dell'affettività

- Agevolazione e incentivazione dei rapporti con i familiari e amici (compatibilmente con eventuali indicazioni del servizio sociale) in un'ottica di continuità con la situazione di vita precedente

Area della cura ed organizzazione del proprio tempo

- Consapevolezza e rispetto dei propri impegni
- Consapevolezza e gestione in parziale autonomia del proprio tempo libero
- Regolarità dei bioritmi

Area dell'autonomia personale

- Valorizzazione dell'autonomia nello svolgere mansioni adeguate ai limiti presenti relative alla cura dei propri spazi personali e a quelli vissuti in condivisione, all'interno della comunità
- Valorizzazione del diritto della persona di autodeterminarsi

Area dello sviluppo di un "progetto di vita"



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

- Definizione di un progetto ad ampio respiro temporale e tematico sulla persona disabile, che contempra la sua consapevole partecipazione attiva nel definirne obiettivi.

GIORNATA TIPO DEGLI ABITANTI DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

7,00/8.40	<ul style="list-style-type: none">○ Risveglio○ Coinvolgimento nella cura della persona e degli effetti personali○ Colazione○ Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari, seguendo la programmazione giornaliera di ciascuno
7.40	<ul style="list-style-type: none">○ Partenza per i centri diurni
15.30/17.00	<ul style="list-style-type: none">○ Rientro dai centri diurni
17.00/18.30	<ul style="list-style-type: none">○ Attività strutturate a carattere ludico e ricreativo in casa o fuori
18.30/20.00	<ul style="list-style-type: none">○ Coinvolgimento nella cura della persona○ Coinvolgimento nella preparazione della cena e nell'allestimento tavoli
20.00/20.30	<ul style="list-style-type: none">○ Cena con gli operatori
20.30/22.00-23.00	<ul style="list-style-type: none">○ Dopo cena: coinvolgimento nella cura e nel riordino, seguendo la programmazione giornaliera di ciascuno○ Relax individuale e tv○ Igiene personale
23.00/7.00	<ul style="list-style-type: none">○ riposo

GIORNATA TIPO DEGLI ABITANTI DURANTE I GIORNI FESTIVI

9.00/10.00	<ul style="list-style-type: none">○ Risveglio○ Coinvolgimento nella cura della persona e degli effetti personali○ Colazione○ Coinvolgimento nella cura e nel riordino degli ambienti personali e comunitari, seguendo la programmazione giornaliera di ciascuno
10.00/12.00	<ul style="list-style-type: none">○ Attività strutturate a carattere ludico e ricreativo in casa o fuori
12.00/14.00	<ul style="list-style-type: none">○ Coinvolgimento nella preparazione del pranzo○ Pranzo○ riordino
14.00/18.30	<ul style="list-style-type: none">○ Attività strutturate a carattere ludico e ricreativo in casa o fuori
18.30/20.00	<ul style="list-style-type: none">○ Coinvolgimento nella cura della persona○ Coinvolgimento nella preparazione della cena e nell'allestimento tavoli
20.00/20.30	<ul style="list-style-type: none">○ Cena con gli operatori
20.30/22.00-23.00	<ul style="list-style-type: none">○ Dopo cena: coinvolgimento nella cura e nel riordino, seguendo la programmazione giornaliera di ciascuno○ Relax individuale e tv○ Igiene personale

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -
C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia
tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com – indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



23.00/7.00	○ riposo
------------	----------

ORARI DI VISITA

Ogni abitante della casa può ricevere visite di famigliari o amici, esse devono essere concordate in anticipo con gli operatori, onde non interferire con le attività in programma.

FIGURE PROFESSIONALI

Presso la comunità alloggio lavorano esperti con differenti qualifiche:

- 1) Coordinatore guida il servizio e si occupa di intrattenere i rapporti con le famiglie e le istituzioni.
 - 2) Operatori socio educativi che portino avanti il progetto di vita individualizzato stilato per ogni singolo utente e gestiscano le dinamiche di vita di gruppo
- Psicologo che agirà su tre livelli:
 - a) Supervisione agli operatori
 - b) Consulenza agli utenti
 - c) Consulenza alle famiglie
 - Volontari

RETTA

La retta è di euro 85,00 +IVA al giorno sulle 17h (ad esempio nei giorni feriali); di euro 104 + IVA al giorno sulle 24 h (ad esempio nei giorni festivi). Essa è comprensiva di vitto alloggio e lavanderia. Attualmente è possibile compiere dei periodi di sperimentazione più o meno lunghi a seconda delle esigenze, con percorsi individualizzati e progettati ad hoc.

I LIVELLI DI VERIFICA

In questa fase attuativa relativa alla realizzazione nel concreto delle strutture residenziali, riteniamo particolarmente importante predisporre un efficace sistema di verifica che permette di assicurarsi che le azioni attuative e concrete siano congruenti con gli obiettivi previsti e che la fase realizzativa del progetto sia coerente con la "filosofia di base" dell'intero progetto. Per questo si è pensato di articolare il sistema di verifica in due momenti di verifica uno intermedio e uno finale suddiviso su tre gruppi principali:

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com – indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

1. Equipe di lavoro:

L'equipe di lavoro si deve dotare di un livello di monitoraggio interno: è necessario che, dopo aver creato una cultura comune sulla residenzialità, tutti gli operatori utilizzino strumenti condivisi quali la cartella personale dell'utente, il diario di bordo ed imparino a predisporre altri strumenti cartacei o informatici nati dal sistema di premesse che la stessa equipe costituirà al proprio interno.

Risulta tuttavia necessario anche un livello di monitoraggio che possiamo definire come esterno all'equipe: si pensa ad una riunione settimanale tra operatori, coordinatore ed eventualmente del responsabile d'area dove si discutano problemi organizzativi, gestionali e legati alla quotidianità, ed una supervisione con uno psicologo dove possano emergere problemi più legati all'area affettiva e relazionale.

2. Famiglia:

Questo livello ci pare particolarmente significativo in un progetto che ha sempre tenuto fortemente conto del parere dei familiari. Il nucleo familiare ha partecipato a tutto il processo progettuale, ne ha condiviso le premesse ed ora vede finalmente il proprio figlio inserito in quella comunità che tutti hanno contribuito a costruire: proprio a loro ora tocca valutare se il "sogno realizzato" si avvicini al "Sogno Sognato".

Considerando livello di verifica anche quello dei **colloqui individuali o di piccolo gruppo** istituzionalizzati all'interno della comunità stessa, si vuole dare un significato particolare anche al questionario di gradimento per le famiglie predisposto per questo scopo e riportato in allegato.

Si rende necessario esplicitare alcuni criteri fondamentali con cui è stato costruito il questionario stesso: ovviamente il linguaggio usato deve essere semplice ed accessibile a tutti, le aree indagate devono essere significative per il servizio valutato, inoltre il questionario non deve essere vissuto dagli operatori né come un controllo né come una critica ma come uno strumento che permetta di variare ciò che viene segnalato come problematico. Per questo motivo si è tenuto conto, nella costruzione stessa del questionario, che possono essere inseriti esclusivamente item che indagano aree che possono essere sottoposte a cambiamenti. E' Infatti utile che il suggerimento dato possa essere messo in pratica altrimenti si perde il senso dell'efficacia dello strumento stesso. Inoltre è fondamentale dare ai compilatori una restituzione dei risultati e coinvolgerli in eventuali cambiamenti apportati in seguito alla somministrazione. Solo in questo

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 - capitale sociale interamente versato - n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 - Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia

tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com - indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia - 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 - 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS

modo il questionario assume un significato di verifica e monitoraggio e soprattutto diviene strumento pratico e permette alla famiglia di partecipare alla vita della comunità.

In allegato si riporta modulo di Customer satisfaction.

3. Persona con disabilità:

Un livello di verifica veramente efficace deve tenere conto, forse in maniera prioritaria, del parere della persona disabile. Tale livello può sicuramente esplicitarsi in 4 livelli:

- Osservazione diretta degli utenti da parte dell'equipe
- Colloqui individuali tra operatori e utenti
- Colloqui di gruppo che indagano l'andamento della vita in comunità e le dinamiche interpersonali
- Predisposizione di strumenti cartacei che permettano di raccogliere in modo più sistematico le opinioni degli utenti: in tal senso la nostra organizzazione ha predisposto uno strumento che sia il più semplice possibile e che gli utenti possano compilare con un aiuto minimo da parte degli operatori ovviamente in alcuni casi la presenza degli operatori renderà meno obiettivo il risultato ; tuttavia si riporta in allegato un esempio di richiesta di soddisfazione che grazie alla semplicità tenderà di portare al minimo le interferenze.

IL BALZO SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE ETS - Sede Legale Via Roma, 89 20089 Rozzano (Mi) -

C.F./P.IVA 05382430964 – capitale sociale interamente versato – n. REA CCIAA 1817418

Albo Naz. Coop. Sociali n. A178046 – Albo Regionale Cooperative n°1006 decreto n.5130 - Iscritta al portale SINTEL di Regione Lombardia
tel. 02 57505264 - www.ilbalzo.com - info@ilbalzo.com – indirizzo PEC ilbalzo@pec.it

Banca Monte dei Paschi di Siena Ag. V.le Lombardia – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 86 W 01030 33680 00000 1232137

BCC Credito Cooperativo Filiale di Quinto Dè Stampi P.zza Fontana, 20 – 20089 Rozzano: codice IBAN n. IT 02V083863368000000411431



Riepilogo verifiche strutture residenziali:

Strumento utilizzato	Destinatari	Frequenza della verifica
Questionario con domande aperte e chiuse	Familiari	Una volta l'anno
Incontri individualizzati	Familiari	Minimo due all'anno
Incontri di gruppo	Familiari	Minimo due all'anno
Questionario iconografico	Persona disabile	Due volte l'anno
Incontri individualizzati	Persone disabili	settimanali
Incontri di gruppo	Persone disabili	Una volta alla settimana
Riunioni di equipe	Operatori	Una volta alla settimana
Supervisione	Operatori	Una volta al mese
Osservazione	Operatori	Giornaliera
Osservazione su supporti cartacei	Operatori	Settimanale

SUGGERIMENTI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

La cooperativa sociale il Balzo apprezza considerazioni, suggerimenti e segnalazioni che provengono dall'utenza nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. La violazione dei principi e dei contenuti descritti nella presente Carta dei Servizi possono essere segnalate alla Direzione: info@ilbalzo.com.

In conformità: Delibera n°VII/20763 dell'16 febbraio 2005: Definizione dei requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione al funzionamento dei servizi sociali per le persone disabili.

La presente Carta dei servizi entra in vigore il 26 giugno 2024 e ha validità fino a nuovo aggiornamento. La Carta è disponibile in formato cartaceo presso la sede della cooperativa e distribuita agli enti e alle persone che ne facciano richiesta.