

# COMUNITA' DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE

Como



# CARTA DEI SERVIZI

## **PRESENTAZIONE**

La «carta dei servizi» è uno strumento di comunicazione e d'informazione che consente, pur con i limiti di una relazione mediata dal testo scritto e non da un incontro diretto, di interagire con i cittadini per rispondere a quesiti e bisogni.

L'Associazione «La Nostra Famiglia» ha una rete ampia di Servizi diffusa in Italia e all'Estero, si presenta con una varietà di espressioni indicative della volontà dei Dirigenti e di tutti gli operatori di essere attenta ai segni dei tempi e di interagire con le multiformi richieste che provengono dalla realtà delle persone disabili, sempre più complessa e problematica per le mutevoli relazioni fra minorazione e ambiente.

Per garantire risposte significative, competenti e appropriate al compito assunto e coerenti con la sua specifica missione, l'Associazione è particolarmente impegnata nel settore della Riabilitazione e della Formazione degli operatori e dei famigliari delle persone disabili. L'impegno suo peculiare è però quello di entrare in sintonia con la realtà territoriale di ogni Centro e Servizio per saper interpretare in modo differenziato, specifico e mirato i diversi bisogni, programmare interventi volti alla presa in carico dei problemi per ridurre gli effetti negativi della disabilità.

Il concetto di «presa in carico» va oltre quello della cura, proprio per l'attenzione che richiede, rivolta a tutte le componenti che

contribuiscono a strutturare la personale espressività di ogni persona condizionata dalla minorazione, resa in modo più o meno gravemente disabile in relazione al tipo di partecipazione ambientale che riesce, anche grazie agli interventi riabilitativi, a realizzare.

La finalità della Carta dei Servizi è pertanto quella di:

- dare informazioni per divulgare conoscenza
- facilitare l'accesso ai Servizi
- accogliere rilievi e suggerimenti
- favorire la crescita culturale relativa alla presenza nel territorio in cui ognuno vive di persone disabili che necessitano di solidarietà e condivisione per "sentirsi risorsa anziché problema".

La Presidente  
*(dr.ssa Alda Pellegrì)*

## **I. PRESENTAZIONE DELL' ASSOCIAZIONE «LA NOSTRA FAMIGLIA»**

«La Nostra Famiglia» è un'associazione sorta in Lombardia nel 1938, è un Ente Ecclesiastico civilmente riconosciuto con D.P.R. n° 765 del 19.06.1958.

E' iscritta come ONLUS per le attività di assistenza sanitaria, sociale e socio-assistenziale, istruzione e formazione finalizzate prevalentemente a persone disabili e svantaggiate, risponde ad esigenze e bisogni reali ed urgenti della nostra società.

L'Associazione conta in Italia 35 sedi che ospitano servizi di riabilitazione, formazione e ricerca scientifica. All'estero collabora, attraverso un Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale (OVCI), creato su sua iniziativa e ad essa collegato, con attività in campo sanitario, educativo, formativo e di ricerca biomedica: in Brasile (dove esiste analoga Associazione denominata "A NOSSA FAMILIA"), in Ecuador (denominata NUESTRA FAMILIA), in Sudan (denominata in lingua araba USRATUNA), in Cina con il Distretto Sanitario di Fang Shan (Municipalità di Pechino) e con la Croce Rossa Nazionale Cinese e in altri Paesi quali Marocco e Palestina.

## **1 MISSION DELL'ASSOCIAZIONE**

La missione specifica dell'Associazione è quella di tutelare la dignità e migliorare la qualità della vita – prevalentemente attraverso interventi di riabilitazione, sanitaria e sociale – delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

«La Nostra Famiglia» intende, quindi, farsi carico non solo della disabilità in quanto tale, ma anche della sofferenza personale e familiare che l'accompagna.

Per questo fine due elementi risultano portanti:

- quello dell'accoglienza;
- quello della valorizzazione della vita in tutte le sue espressioni.

Per quanto riguarda l'accoglienza, essa corrisponde esattamente al desiderio e all'impegno di far sentire a proprio agio chi vive nei centri de «La Nostra Famiglia» o chi, per qualsiasi ragione, ad essi accede.

Essa non è in alternativa con la competenza tecnica, anzi, consiste in un autentico impegno che si esprime sia come disponibilità interiore verso l'altro che come gesto concreto di benevolenza e di ascolto.

La valorizzazione della vita in tutte le sue espressioni impegna invece ciascuno a scoprire ciò che veramente conta in tutti coloro

che avvicina: i bambini innanzitutto, specialmente quelli più bisognosi di cure, gli operatori e i genitori.

In tutte le sue attività «La Nostra Famiglia» vuole essere un luogo dove esprimere il «prendersi cura» della persona con disabilità o disagio di qualsiasi genere e della sua famiglia.

E' un prendersi cura che significa:

- accogliere: desiderio di far sentire a proprio agio chi vive nei Centri de «La Nostra Famiglia» o chi, per qualsiasi ragione, ad essi accede;
- conoscere: non solo il bisogno, ma anche la persona. Approfondire documentandosi e informare;
- curare: alleviare la sofferenza di qualsiasi genere essa sia (fisica, psichica, sociale), consigliare, assistere, accompagnare;
- riabilitare: sviluppare capacità, promuovere energie di auto-aiuto, evitare o ritardare peggioramenti o regressioni, restituire la funzionalità o ridurre le difficoltà e gli esiti invalidanti, migliorare la qualità della vita dell'individuo e del suo nucleo;
- promuovere: individuare le potenzialità, valorizzarle, aiutare ciascuno a coltivare o scoprire la sua dimensione sociale. La persona ha valore in quanto unica ed irripetibile, portatrice di dignità;

- condividere: sostenere e farsi carico con responsabilità della persona e dell'impegno assunto nei suoi confronti.

Nei diversi servizi dell'Associazione i valori de «La Nostra Famiglia» si ritrovano in alcune caratteristiche precise:

- la presa in carico globale: la cura è estesa ai vari aspetti delle difficoltà della persona. Non è limitata quindi ad interventi e cure di carattere sanitario ma mira ad ottenere il benessere esistenziale individuale e familiare, tenendo conto delle difficoltà scolastiche e lavorative, delle disabilità o minorazioni, offrendo i supporti tecnici e sociali per il miglior inserimento possibile in famiglia, nel lavoro, nell'ambiente di vita;
- il lavoro d'équipe: è svolto in modo coordinato da specialistici medici, psicologi, assistenti sociali, pedagogisti, operatori della riabilitazione. Ogni specialista od operatore, offre il suo contributo specifico agli altri componenti del gruppo di lavoro, per la diagnosi, il progetto ed il programma riabilitativo che vengono a costituire il risultato di apporti multidisciplinari;
- l'affidabilità: gli interventi medico-riabilitativi sono basati su concezioni, metodi e tecniche affermate e di quelle che hanno ottenuto una validazione scientifica, che sono continuamente verificati ed aggiornati e che possono diventare oggetto di studio e ricerca;

- la cura degli ambienti: le loro caratteristiche architettoniche e le particolarità esprimono l'attenzione con la quale ogni persona è accolta e seguita.

Al fine di definire con chiarezza e trasparenza l'insieme dei valori ai quali l'Ente si ispira per raggiungere i propri obiettivi, l'Associazione si è dotata del Codice Etico; l'osservanza di tale Codice è imprescindibile per il corretto funzionamento, affidabilità, reputazione ed immagine dello stesso Ente. Il Codice Etico è disponibile presso l'Ufficio Relazione con il Pubblico della sede.

## **2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA DELL'ASSOCIAZIONE**

Le dimensioni dell'Associazione, i vari cambiamenti che si sono susseguiti nel mondo sanitario, tecnico e scientifico, i differenti bisogni territoriali in cui è inserita, il processo di regionalizzazione che ha coinvolto in questi anni il sistema socio-sanitario, hanno indotto a rivisitare la struttura organizzativa dell'Associazione potenziando i compiti di indirizzo e di governo del livello nazionale/centrale.



Si è così proceduto all'identificazione di una struttura che da un lato garantisce la vicinanza del luogo decisionale là dove si attua l'azione, valorizzando le autonomie delle singole strutture e contemporaneamente garantisce uniformità di obiettivi e di azioni per l'intera Associazione.

L'organizzazione come network organizzativo, ma anche «culturale», è apparsa come l'elemento facilitante per ampliare la rete attraverso la connessione con altre realtà del mondo sanitario, scientifico, economico, sociale, diventato ormai essenziale per una realtà come la nostra.

Il Direttore Generale Regionale, affiancato dal Comitato Esecutivo Regionale, ha il compito di garantire unicità di indirizzo, coordinamento e omogeneità di azione nell'ambito della Regione attraverso l'attuazione del progetto regionale.

In tal modo le Sedi presenti nella singola regione costruiscono una vera «rete» per lo sviluppo di sinergie non solo da un punto di vista della differenziazione delle prestazioni (unico modo per conciliare la richiesta di una sempre maggiore specializzazione con una presenza di diversi Sedi nello stesso territorio), ma anche riguardo la lettura del bisogno e la presenza sul territorio. Tutto questo in coerenza a linee d'indirizzo chiare che comprendono gli ambiti di sviluppo e definiscono i confini d'azione.

## **II. PRESENTAZIONE DELLA COMUNITA' DI ACCOGLIENZA RESIDENZIALE**

Denominazione: « Comunità di Accoglienza Residenziale»

Indirizzo: Via Zezio, 8 – 22100 Como – angolo Via M. Anzi, 36

tel. 031/30.50.00

Fax. 031/305072

E-mail: [Infcomo@tin.it](mailto:Infcomo@tin.it)

anno di inizio attività: 1976

n. posti convenzionati: 10 posti



### **1. PERSONALE DI RIFERIMENTO**

Direzione operativa: Sig. Roberto Damiano Zanchini e MariaPia Bottini

Responsabile amministrativo: Sig.a Rita Origi

Orario d'apertura: funziona a tempo pieno 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

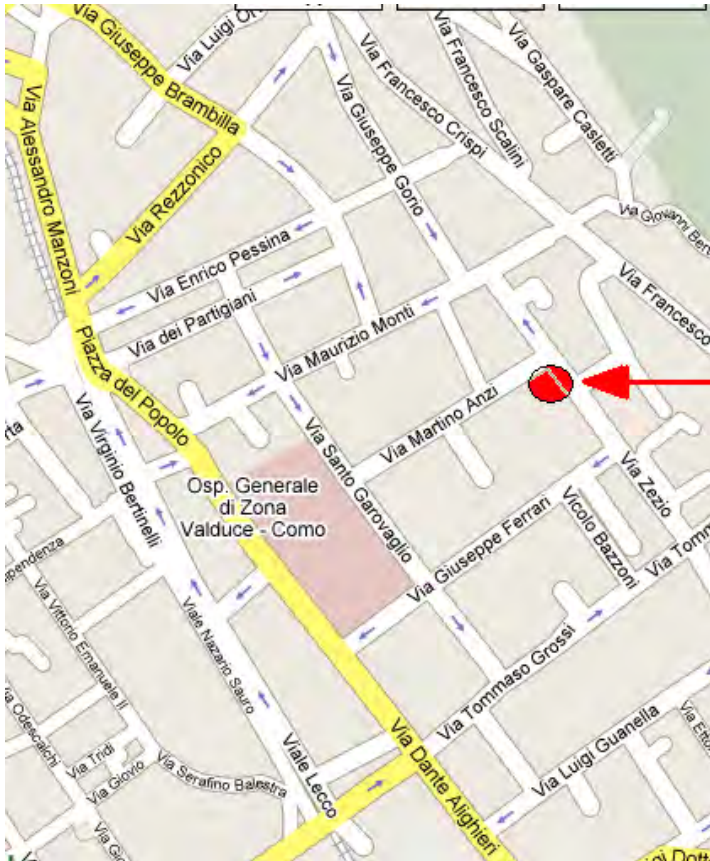
## **2. STRUTTURA**

### ➤ Dove si trova

La Comunità di Accoglienza Residenziale si trova in zona urbanistica residenziale nella parte alta di Como, non molto distante dall'Ospedale Valduce.

### ➤ Come si raggiunge

In auto dall'autostrada A8: uscita Como Sud, direzione Como Centro Città, a Porta Torre prendere indicazione per Brunate, superato il passaggio ferroviario Ferrovie Nord Milano, svoltare a sinistra su Viale Lecco, seguire indicazioni Pronto Soccorso Ospedale Valduce (Via S.Garovaglio), di fronte all'ingresso del PS ambulanze, c'è Via M. Anzi.



A piedi dalla stazione Nord Lago: costeggiare la ferrovia (Via Manzoni) e a Piazza del Popolo seguire indicazioni Pronto Soccorso Ospedale Valduce (Via S. Garovaglio), di fronte all'ingresso del PS ambulanze, c'è Via M. Anzi.

**A piedi** dalla stazione Centrale FFSS: con il bus n. 4 verso centro città e a Piazza del Popolo seguire le indicazioni sopra riportate.

**Con l'autobus** dal capolinea (Piazza Matteotti): prendere per Via Brambilla, Via M. Monti, Via Santo Garovaglio, di fronte all'ingresso del Pronto Soccorso Ospedale Valduce c'è Via M. Anzi.

**Con il battello:** scendere a Piazza Cavour, dirigersi verso Piazza Duomo, Piazza Verdi, attraversare il passaggio ferroviario delle ferrovie Nord, in Piazza del Popolo seguire indicazioni Pronto Soccorso Ospedale Valduce (Via S. Garovaglio), di fronte all'ingresso del PS ambulanze, c'è Via M. Anzi.





### **3. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI FORNITI**

L'Associazione «La Nostra Famiglia» ha dato avvio sin dal 1976 nella città di Como alla «Casa Famiglia» che, secondo l'attuale normativa Regionale, è autorizzata a funzionare dall'ottobre 2006 come «Comunità di Accoglienza Residenziale».

Essa è una risposta concreta alla domanda di adolescenti e giovani disabili che non hanno raggiunto una sufficiente autonomia personale e che si trovano privati dell'appoggio di una famiglia. E' un ambiente sereno e ricco di stimoli per poter crescere armonicamente ad ogni livello.

Si fa carico della loro formazione scolastica e lavorativa e prepara, nei tempi necessari, l'organizzazione autonoma della loro esistenza, se possibile il rientro nella famiglia di origine o il passaggio in una comunità più idonea alla loro età e maturazione globale.

E' disponibile all'interno della casa un piccolo appartamento per la preparazione al passaggio definitivo di alcuni ospiti ad una vita indipendente.

La «Comunità di Accoglienza Residenziale» è situata nella zona centrale di Como, inserita nel tessuto socio-culturale del quartiere, in una antica villa ristrutturata, priva di barriere architettoniche ed in possesso dei requisiti previsti dalle vigenti norme in materia di civile abitazione. Lo stabile è di proprietà dell'Associazione "La Nostra Famiglia" e venne donato da un benefattore comasco, il signor Faure-Soldini

Alla Comunità dà senso una famiglia che, con amore intelligente e generoso, con professionalità affinata dall'esperienza, si è aperta all'accoglienza. Come tutte le altre famiglie, anch'essa è radicata nel territorio: è aperta ad amici, alla comunità parrocchiale, ai volontari e a tutte le presenze vitali della comunità.

Destinatari del servizio sono adolescenti e giovani con disabilità medio-lieve, con problemi lievi di disadattamento e disagio psicologico e sociale, privi di nucleo familiare o con famiglia multiproblematica, inviati soprattutto dai servizi sociali territoriali. Sono, infatti, i servizi sociali territoriali o i Centri di Riabilitazione che prendono contatti con la coppia ospitante e con l'assistente sociale per fare richiesta di inserimento di un adolescente/giovane.

Con il supporto tecnico del medico neuropsichiatra, si verifica che il soggetto possenga i requisiti di base per utilizzare proficuamente l'esperienza della comunità di accoglienza ed essere idoneo, quindi, all'ammissione.

La permanenza presso la Comunità di Accoglienza dipende dal Progetto Individuale concordato al momento dell'accoglimento e continuamente monitorato, esso può prevedere, a seconda dell'età dell'utente, l'inserimento a scuola o al lavoro.



Con la famiglia, collaborano il neuropsichiatra, lo psicologo, l'assistente sociale e l'educatore professionale con lo scopo di:

- elaborare e verificare i progetti individuali e di gruppo;
- offrire la consulenza e il sostegno agli operatori;
- aiutare la famiglia di origine, qualora lo chiedesse, nel superamento delle sue difficoltà;
- collaborare con gli operatori del territorio in tutte le fasi della permanenza della persona presso la Casa Famiglia ed in particolare nella fase delicata dell'inserimento familiare, sociale o lavorativo.



La struttura, essendo una vera e propria casa, funziona a tempo pieno: 24 ore su 24, 365 giorni all'anno. La vita quotidiana segue il suo naturale svolgersi che, a seconda dell'età dell'utente, lo vede impegnato nella scuola oppure nel lavoro.

La retta è stabilita in € 95,00 giornaliera (esente da I.V.A.), per 7 giorni settimanali.

Nello specifico:

- la retta è dovuta integralmente anche nei casi di assenza temporanea;
- in caso di ricovero ospedaliero, laddove dovesse provvedere all'assistenza esclusivamente personale della comunità d'accoglienza, i giorni di permanenza nella struttura sanitaria non saranno considerate assenze;
- per i soggiorni invernali e/o estivi verrà richiesto un contributo aggiuntivo;
- sono escluse le spese per prestazioni sanitarie, visite ed esami specialistici, interventi di cura odontoiatrica ed eventuali protesi, trasporto presso altri servizi.

Informazioni più dettagliate e puntuali sui costi specifici delle spese personali saranno fornite a cura della Direzione del Centro.

Si precisa che la retta può annualmente subire un adeguamento in base all'andamento dell'inflazione e dei costi sostenuti dall'Ente.

#### **4. INFORMAZIONI SU REALTÀ COLLEGATE A "LA NOSTRA FAMIGLIA"**

Accanto a «La Nostra Famiglia» in questi 50 anni tante sono le realtà che sono cresciute.

Quelle che qui di seguito vengono presentate sono quelle che in modo più organico hanno un legame diretto con l'Associazione, ma molte altre (cooperative, gruppi, associazioni) si sono sviluppate a partire dai servizi offerti dall'Associazione.

- **L'Associazione Nazionale Genitori de «La Nostra Famiglia»:** vi partecipano tutti i genitori che usufruiscono dei servizi riabilitativi de «La Nostra Famiglia» che desiderano farne parte (circa 13.000, di cui 10.000 iscritti).
- **Gruppo Amici de «La Nostra Famiglia» di Don Luigi Monza:** vi partecipano persone di qualsiasi età (circa 6.000), disponibili al servizio gratuito a sostegno delle iniziative de «La Nostra Famiglia» e dell'Associazione Genitori.

Sono enti collegati con «La Nostra Famiglia»:

- **FONOS** – Fondazione Orizzonti Sereni: nata allo scopo di fornire risposte in grado di garantire con continuità una

qualità di vita adeguata alle esigenze esistenziali delle persone disabili, utilizzando al meglio le risorse disponibili, personali, familiari e sociali.

Segreteria: Via della Moscova, 40/6 – 20121 MILANO – Tel. 02/6596.555 – Fax 02/6566.588.

- **OVCI La Nostra Famiglia** (Organismo di Volontariato per la Cooperazione Internazionale) per la realizzazione di progetti socio-sanitari nei Paesi in via di sviluppo, anche con l'invio di volontari, aiuti, attrezzature.

Segreteria: via don Luigi Monza, 1 – 22037 PONTE LAMBRO (CO) – Tel. 031/625.111 – Fax 031/625.275.

- **ASSOCIAZIONE di VOLONTARIATO don Luigi Monza**: si propone finalità di volontariato, di solidarietà, di utilità sociale (quali l'assistenza a persone portatrici di disabilità) e di collaborazione con altre Associazioni od Istituzioni che già operano in questi campi di intervento. L'Associazione offre ai volontari, che selezione e forma, l'opportunità di inserirsi in contesti dove si effettuano attività a servizio di persone portatrici di disabilità o in situazioni di emarginazione.

Segreteria: via Roma, 70 – 22037 PONTE LAMBRO (CO) – Tel. 031/625204 – fax: 031/625275

Informazioni in ordine a quanto sopra possono essere richieste direttamente alla Direzione Operativa del Centro.



Aggiornato a gennaio 2013