

cooperativa sociale
comunità del
giambellino



CARTA DEI SERVIZI

Ver. 02, 1 marzo 2007

via Gentile Bellini 6 - 20146 Milano
tel 02425619 - fax 02489541.83
giambellino@giambellino.org
www.giambellino.org

Codice Fiscale e Partita IVA: 10929710159

Albo Società Cooperative n. A118383
CCIAA n. 1423387



Presentazione

La Carta dei servizi si rivolge a tutte le persone e a tutte le organizzazioni che, a diverso titolo, entrano in contatto con la Cooperativa. Contiene i principi che regolano l'attività di Comunità del Giambellino, le modalità di funzionamento dei servizi e gli standard generali riguardanti la qualità dei nostri interventi.

Con questo documento ci proponiamo di rendere più trasparente il rapporto tra la Cooperativa e i cittadini che ad essa si rivolgono o con cui entrano in contatto, orientando gli utenti nelle richieste e facilitando il lavoro comune con le altre agenzie sociali, assistenziali e sanitarie.

Speriamo inoltre di facilitare la partecipazione degli utenti, consentendo un rapporto più equilibrato con i nostri servizi, anche attraverso la possibilità di fornire valutazioni, suggerimenti e proposte riguardanti le nostre attività.

La Carta dei Servizi di Comunità del Giambellino sarà oggetto di periodiche messe a punto: chiediamo il contributo dei lettori per segnalare le lacune e proporre i possibili miglioramenti.

È possibile richiedere la Carta dei servizi presso la sede di Comunità del Giambellino o scaricarla nel sito internet della Cooperativa.

La presente Carta dei Servizi ha validità a partire dal 1 marzo 2007.

Per eventuali suggerimenti e/o segnalazioni di disservizi che riguardino il funzionamento e le attività di Comunità del Giambellino è possibile rivolgersi alla segreteria della Cooperativa dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00, tel. 02425619.

Milano, 1 marzo 2007

Il Consiglio di Amministrazione

Indice

p. 2 Presentazione della Cooperativa

Chi siamo

Lo scopo fondamentale

I valori che orientano l'azione

L'organigramma

Organi e funzioni gestionali

Risorse economiche e sistemi di finanziamento

p. 7 Guida dei servizi

Settore dipendenze, reinserimento e disagio adulto

Settore giovani

Settore AIDS

Interventi di formazione, consulenza e supervisione

p. 15 La qualità dei servizi

La vita sociale e l'organizzazione della Cooperativa

I servizi

Gli utenti

Le risorse umane

I territori

Comunicazione e informazione

1. Presentazione della Cooperativa

Chi siamo

Comunità del Giambellino nasce come Associazione nel 1979 a Milano, su iniziativa di don Renato Rebuzzini e di alcuni gruppi di volontari che nel quartiere del Giambellino operavano sui diversi fronti dell'emarginazione giovanile e del disagio sociale. Le prime attività riguardavano la gestione di una comunità di accoglienza e di pronto intervento. Successivamente il gruppo amplia la propria attività nelle aree della tossicodipendenza, dell'educazione e del sostegno a minori e giovani, dell'assistenza alle persone in Aids. Nel tempo gli interventi sono diventati servizi e progetti strutturati, condotti da equipe di operatori professionali e da gruppi organizzati di volontari.

Per poter meglio gestire tutti questi interventi, nel 1993 Comunità del Giambellino diventa Cooperativa Sociale.

Comunità del Giambellino è un'organizzazione senza fini di lucro, professionale, apartitica, aconfessionale.

Lo scopo fondamentale

Comunità del Giambellino persegue l'interesse generale della collettività alla promozione umana e alla pari dignità dei cittadini. In particolare, nella progettazione e nella conduzione dei propri interventi si propone di:

- affrontare le diverse forme di esclusione sociale, promuovendo interventi innovativi in collaborazione con i servizi e le agenzie dell'ente pubblico e del privato sociale;
- partecipare attivamente alla vita dei quartieri nei quali opera, sviluppando realtà territoriali solidali. Promuove l'impegno sociale e il volontariato come occasioni importanti per partecipare alla vita civile, sviluppare l'identità personale e favorire il benessere relazionale;
- cooperare con le strutture pubbliche e con le altre agenzie per realizzare politiche sociali attente ai bisogni emergenti, in grado di tutelare i diritti di tutti i cittadini e di promuovere l'integrazione sociale;
- sostenere il lavoro dei soci, sviluppando le loro competenze e le opportunità di impegno professionale.

Per perseguire il proprio scopo sociale la Cooperativa realizza servizi e interventi educativi, sociali, sociosanitari e formativi, in collaborazione con l'ente pubblico e con le diverse agenzie che operano nei territori. Si rivolge in particolare ai giovani dei quartieri della città, alle persone dipendenti, malate o in condizioni di grave disagio personale, familiare e sociale.

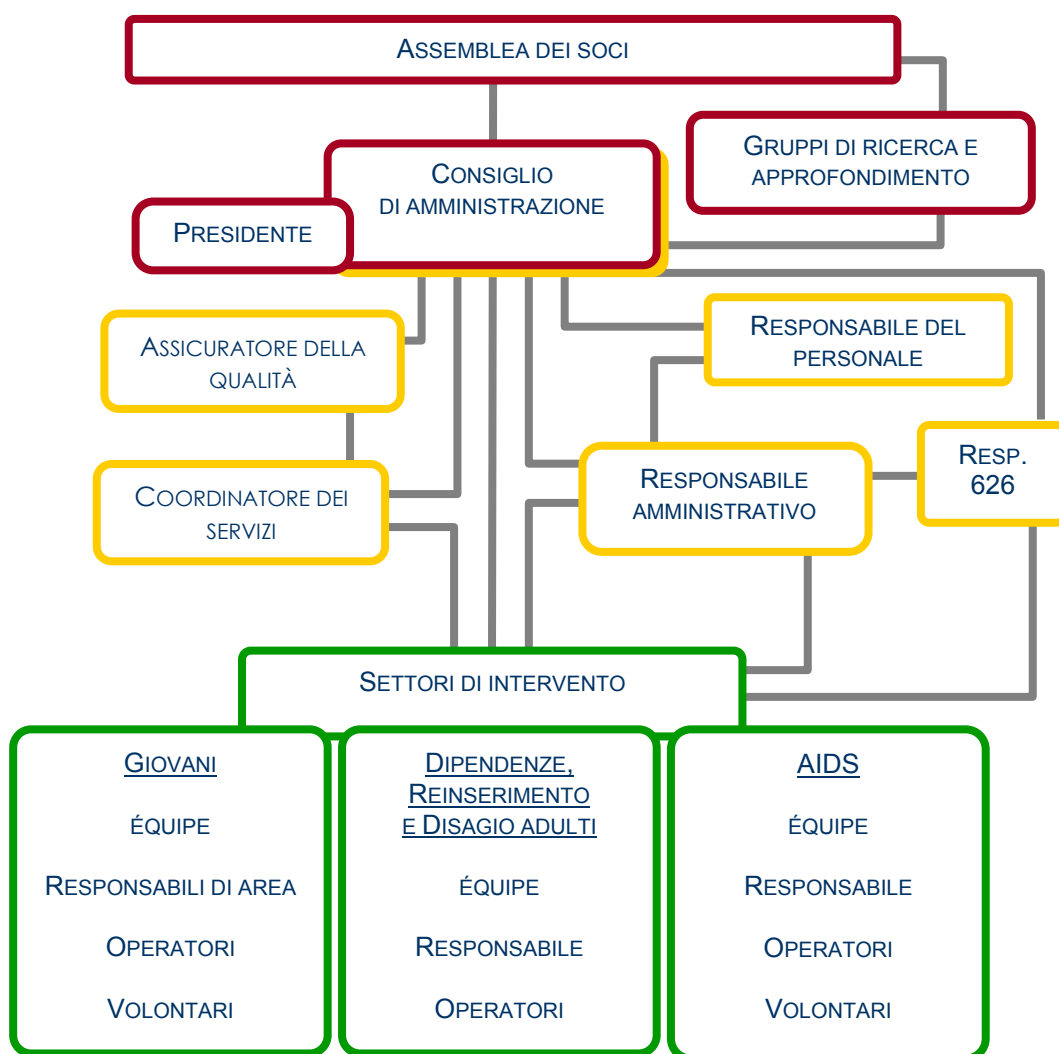
I valori che orientano l'azione

L'azione di Comunità del Giambellino è orientata da alcuni valori operativi che derivano dall'elaborazione critica dell'esperienza e del confronto con le persone incontrate:

- il rispetto delle peculiarità di ciascuna persona e la consapevolezza che ognuno, con le proprie risorse e con i propri problemi, deve essere protagonista della sua crescita e della sua emancipazione, attraverso lo sviluppo dell'autonomia e del senso critico;
- un'efficace azione sociale può essere sviluppata solo con un consistente radicamento territoriale. La Cooperativa promuove servizi in grado di costruire relazioni consistenti con i territori e i loro cittadini

- i problemi personali, relazionali e sociali che la Cooperativa affronta sono complessi, richiedono sempre una messa a fuoco specifica e l'apporto di approcci e professionalità diversi e coordinati;
- l'impegno a confrontarsi con le nuove e sempre più diffuse condizioni di solitudine, precarietà e frammentazione sociale. La lotta ad uno specifico disagio sociale (la malattia, la dipendenza, le difficoltà nella crescita dei giovani) rischia di svuotarsi di significato e di efficacia di fronte a un futuro comunque segnato dalla marginalità sociale, dalla solitudine e dalla difficoltà di dare senso alla propria vita. Nel proprio intervento la Cooperativa si propone di considerare le prospettive evolutive che le persone possono sviluppare nel medio-lungo periodo, riguardo i loro possibili contesti relazionali e l'inserimento nei diversi ambiti della vita sociale.

L'organigramma



Organi e funzioni gestionali

Consiglio di amministrazione

Il Consiglio ha i più ampi poteri per la direzione e la gestione della Cooperativa. In particolare:

- convoca l'Assemblea e attua le sue deliberazioni;
- appronta i bilanci consuntivi e preventivi, amministra e cura ogni bene della Cooperativa e sviluppa un costante controllo sulla situazione economica e finanziaria;
- esamina e delibera ogni tipo di contratto;
- definisce i regolamenti per i soci e per i lavoratori, delibera riguardo la gestione delle risorse umane e i rapporti contrattuali;
- definisce le strategie di sviluppo degli interventi, ne valuta la realizzazione, studia la fattibilità dei nuovi progetti e la loro congruenza con lo scopo e l'oggetto della Cooperativa;
- favorisce la diffusione, all'interno e all'esterno della Cooperativa, delle principali informazioni riguardanti la vita sociale e le esperienze realizzate nei servizi;
- sviluppa iniziative per consolidare lo spirito cooperativistico e la responsabilità sociale e politica dei soci.

Presidente

Il Presidente del Consiglio di amministrazione ha la rappresentanza e la firma sociale. Il Presidente di Comunità del Giambellino ha il compito di garantire lo sviluppo della base sociale, valorizzando le diverse istanze espresse dai soci; rappresentare la Cooperativa presso istituzioni, enti e organizzazioni esterne; convocare il Consiglio di amministrazione.

Responsabile dell'Ufficio amministrativo

In accordo con il Consiglio, ha il compito di coordinare le attività dell'Ufficio in ordine a:

- la gestione economica e finanziaria (contabilità, fatturazione, rapporti con i clienti, elaborazione budget e bilancio);
- la gestione di paghe e contributi e delle altre procedure riguardanti i rapporti di lavoro;
- la cura di ogni aspetto economico relativo ai servizi e ai progetti della Cooperativa, nelle fasi di progettazione, realizzazione e rendicontazione finale, in collaborazione con il Consiglio e i responsabili dei settori operativi;
- la gestione dei libri sociali e degli archivi della Cooperativa;
- le attività di segreteria.

Responsabile del personale

Gestisce i processi di selezione delle risorse umane per gli interventi della Cooperativa, in collaborazione con i responsabili dei settori operativi interessati. Esamina e affronta ogni problema riguardante i rapporti di lavoro tra Cooperativa, dipendenti, collaboratori e consulenti professionisti. Attua, in collaborazione con l'Ufficio amministrativo, le delibere del Consiglio in ordine ai rapporti di lavoro

Coordinatore dei servizi

Ha la responsabilità di favorire la gestione e lo sviluppo dei diversi settori della Cooperativa, sovrintendendo i processi di progettazione, valutazione e organizzativi. Sviluppa i necessari collegamenti tra i diversi ambiti operativi, in stretto collegamento con il Consiglio. In particolare ha il compito di:

- facilitare l'analisi e la valutazione dei contesti istituzionali, normativi e sociali nei quali operano i servizi e gli interventi della Cooperativa, al fine di favorirne la continuità e lo sviluppo (processi di accreditamento, definizione dei contratti, programmazioni, fonti di finanziamento dei progetti);
- supportare i responsabili dei servizi in ordine ai processi di valutazione, riorganizzazione, riprogettazione e formazione;
- affianca il Presidente e i Responsabili dei servizi nella cura delle relazioni con enti, istituzioni e organizzazioni esterne.

Equipe

Tutti i servizi e i progetti della Cooperativa sono condotti da equipe di operatori. L'equipe è l'ambito delle progettazioni operative, della costruzione delle decisioni gestionali, del monitoraggio e della valutazione degli interventi. Ha il compito di sostenere e di verificare il lavoro di ciascun operatore. Le riunioni di equipe si svolgono di norma settimanalmente. Saper lavorare in equipe è un requisito necessario per ogni lavoratore della Cooperativa, al quale è richiesta una buona capacità nel lavoro di gruppo e nei processi collettivi di progettazione e di gestione degli interventi.

Ogni equipe svolge attività almeno mensile di supervisione con consulenti professionisti esterni alla Cooperativa.

Responsabile

Il responsabile di servizio o di progetto è nominato dal Consiglio. Deve possedere i seguenti requisiti:

- essere socio lavoratore della Cooperativa
- saper gestire e sviluppare progetti complessi;
- aver dimostrato una buona competenza nel proprio settore di intervento in relazione agli aspetti metodologici, normativi e riguardanti l'organizzazione dei servizi;
- possedere una verificata capacità nel coordinare gruppi di lavoro;
- saper lavorare con sufficiente autonomia e in sintonia con le finalità e gli indirizzi strategici della cooperativa;
- essere in grado di rappresentare la Cooperativa presso enti e ambiti esterni.

Ha in particolare il compito di:

- coordinare il lavoro degli operatori, sostenendo il loro operato e curando l'inserimento dei nuovi lavoratori;
- sviluppare l'efficacia degli interventi, sostenendo le necessarie innovazioni progettuali e metodologiche;
- raccogliere i necessari elementi per la documentazione, il monitoraggio e la valutazione degli interventi;
- definire e gestire il budget di servizio, in accordo con l'Ufficio amministrativo;
- essere referente presso gli enti esterni che concorrono al finanziamento e alla realizzazione dell'interventi.

Gli operatori e i volontari

Tutti gli interventi della Cooperativa sono condotti da equipe di operatori professionali in possesso delle qualifiche e delle competenze richieste dalle normative che regolano i servizi e i progetti. Alle attività della cooperativa concorrono principalmente educatori professionali; laureati in scienze dell'educazione e della formazione; psicologi; operatori sociosanitari.

In Cooperativa operano inoltre gruppi organizzati di volontari. Comunità del Giambellino promuove un volontariato organizzato, competente, consapevole del proprio ruolo di innovazione sociale e politica. I volontari costituiscono una risorsa fondamentale per

arricchire i servizi di comunità di nuove risorse animative e progettuali, per radicare la comunità nel contesto territoriale, per offrire alle persone accolte la possibilità di relazioni significative e diversificate. Nei servizi territoriali di prevenzione rivolti a giovani e adolescenti, i volontari partecipano alle attività di animazione sociale e culturale del quartiere, aiutano i ragazzi nello studio e sono attenti ai loro bisogni educativi.

Risorse economiche e sistemi di finanziamento

Le attività della Cooperativa sono finanziate principalmente da organismi pubblici (enti locali e aziende sanitarie) nell'ambito delle diverse leggi e disposizioni che promuovono e regolano gli interventi in campo educativo, sociale e sociosanitario. Alcuni progetti sono finanziati da Fondazioni private.

Comunità del Giambellino è una cooperativa sociale, non ha scopi di lucro e si impegna a gestire le risorse economiche che le vengono assegnate secondo criteri di trasparenza, efficienza e prudenza.

2. Guida dei servizi. Gli interventi della cooperativa

SETTORE DIPENDENZE, REINSERIMENTO E DISAGIO ADULTO

Comunità del Giambellino è impegnata dal 1979 in progetti residenziali e territoriali di riabilitazione sociale per persone tossicodipendenti. I suoi interventi nel campo delle dipendenze si fondano su alcune linee-guida, frutto dell'elaborazione critica dell'esperienza e del confronto con le persone incontrate:

- la dipendenza psicologica precede quella fisica e permane anche quando questa è risolta. Il tossicomane non sarà più tale quando saprà trovare, sempre con molto impegno e fatica, risposte diverse alla propria sofferenza. Il cambiamento è possibile solo facendo esperienza di relazioni diverse e positive, costruendo un senso alla propria esperienza passata e presente;
- i problemi delle persone dipendenti richiedono sempre una messa a fuoco specifica e individualizzata, identificando le criticità ma anche le risorse di ciascuno. Non esistono soluzioni certe e adatte a tutti. I programmi terapeutici devono essere individualizzati, specifici e realistici;
- la dipendenza da sostanze psicoattive è un problema psicologico, medico, relazionale e sociale. Alla realizzazione dei programmi terapeutici devono quindi concorrere professionalità e approcci diversi;
- ogni programma terapeutico deve essere il risultato di un accordo esplicito tra l'utente, la comunità e i servizi sociosanitari. E' possibile raggiungere risultati positivi solo con l'impegno coordinato di ciascun soggetto.

La Cooperativa è inoltre impegnata dal 1993 in progetti di reinserimento sociale per persone tossicodipendenti che hanno svolto programmi riabilitativi in comunità terapeutiche o in altre strutture sociosanitarie. Questi interventi si propongono di:

- accompagnare le persone al pieno inserimento sociale, sostenendole nella costruzione di una significativa scelta lavorativa e nella ricerca di una dignitosa sistemazione abitativa;
- aiutare le persone ad aumentare la consapevolezza dei propri problemi e delle proprie risorse, accompagnandole nei loro percorsi terapeutici;
- offrire un contesto relazionale accogliente e capace di sostenere le persone nella difficile sperimentazione di spazi sempre maggiori di autonomia.

La fase del reinserimento è un periodo complesso e delicato. Le persone richiedono aiuto soprattutto rispetto ad un presente spesso vissuto ancora con sofferenza, confusione e in solitudine. Si rendono allora necessari:

- una precisa e paziente ripresa della precedente esperienza in comunità, a fronte di un impatto con la realtà esterna spesso violento e ansiogeno;
- la prosecuzione, quando necessario, di forme specifiche di intervento terapeutico (psicoterapia, colloqui e gruppi di sostegno, gruppi di auto-aiuto), sempre in stretta collaborazione con i servizi pubblici del territorio.

Abbiamo nel tempo diversificato gli interventi del settore. A fianco di strutture residenziali differenziate che richiedono alle persone gradi diversi di autonomia (comunità alloggio, appartamenti protetti), prevediamo anche attività per persone che abitano da sole, per tossicodipendenti attivi e per persone in uscita dalle strutture carcerarie.



COMUNITA' D'ORSAY

Comunità residenziale

Comunità d'Orsay è un servizio terapeutico riabilitativo residenziale per persone tossicodipendenti ed opera dal 1993. La Comunità è autorizzata al funzionamento in regime provvisorio, come da DGR 7/17618 ("Avvio della sperimentazione coordinata a livello regionale per la definizione di unità operative inferiori Agli 8 posti...") ed ha stipulato un contratto con l'ASL Città di Milano per 7 posti. Le dimensioni contenute intendono favorire le relazioni interpersonali, lo sviluppo del programma terapeutico concordato e la costante verifica delle esperienze esterne di ciascun ospite. La comunità è collegata con successivi progetti di rientro sociale gestiti dalla Cooperativa (rete di appartamenti e interventi di sostegno non residenziali rivolti ai cittadini del territorio milanese).



ATTIVITÀ EDUCATIVA DI REINSERIMENTO

In convenzione con il Comune di Milano

E' un servizio educativo condotto da operatori professionali per persone ex tossicodipendenti che abitano presso propri alloggi e che richiedono un accompagnamento educativo, sociale e lavorativo nella fase del reinserimento sociale.



UNITÀ ABITATIVE DI REINSERIMENTO

In convenzione con il Comune di Milano

La Cooperativa gestisce a Milano alcuni appartamenti destinati a persone ex tossicodipendenti nella fase di reinserimento sociale. Gli ospiti accolti negli appartamenti svolgono una stabile attività lavorativa e sono impegnati in programmi socio-educativi individualizzati e mirati al pieno reinserimento sociale.



Progetto UNITA' DI STRADA e Progetto DROP IN

In collaborazione con A.S.L. Città di Milano e Comune di Milano

Sono progetti di riduzione del danno, informazione, primo contatto e sostegno per i tossicodipendenti attivi. Gli interventi intendono sviluppare la capacità di autotutela dei consumatori di sostanze, in relazione ai rischi connessi all'HIV e alle altre malattie infettive nonché ai danni e ai rischi connessi all'uso di sostanze stupefacenti. Gli obiettivi che i progetti si pongono sono:

- entrare in contatto con le persone tossicodipendenti, i consumatori di droghe e la cittadinanza generale per informare ed orientare circa i problemi legati sostanze stupefacenti. In particolare, stimolare le persone, qualunque sia la loro condizione di vita ed in qualsiasi situazione si trovino, a prendersi cura di sé stessi, della propria salute e dell'ambiente in cui vivono;
- facilitare il contatto con la rete locale dei servizi sociosanitari ed assistenziali;
- distribuire materiali di profilassi utili ad evitare le infezioni (siringhe, acqua distillata, profilattici...), scambiare le siringhe nuove con quelle usate per evitare che vengano abbandonate per strada, distribuire ed istruire all'uso corretto dei medicinali salvavita per ridurre le overdose;
- contribuire a sviluppare conoscenze più approfondite e aggiornate sul fenomeno e sui bisogni espressi dalle persone contattate.

L'Unità di strada è gestito in collaborazione con altre tre organizzazioni del privato-sociale.

I Drop In Center sono un progetto del Comune di Milano in collaborazione con ASL Città di Milano e sei organizzazioni del privato sociale cittadino. Sono aperti tutti i giorni, prevalentemente in orario pomeridiano e serale. Sono in grado di offrire a chi vive molto tempo in strada uno spazio per riposarsi, un servizio docce e lavanderia, un piccolo ristoro.



Partecipazione a
SERVIZIO SILOE e SEGRETERIA CARCERE di Caritas Ambrosiana

I servizi si rivolgono ad adulti in difficoltà del territorio milanese. I loro compiti principali sono:

- la costruzione di progetti individualizzati di avvicinamento al lavoro: sostegno nella ricerca attiva del lavoro, attivazione di tirocini e sviluppo di percorsi formativi;
- l'ascolto e il sostegno alle persone con problemi penali sia per quanto riguarda l'approfondimento della situazione giuridica sia per la costruzione di percorsi esterni al circuito penitenziario;
- la sensibilizzazione delle comunità territoriali sulle tematiche penitenziarie e di concezione della pena.



Partecipazione a
PROGETTO UN TETTO PER TUTTI di Caritas Ambrosiana

Il progetto realizza presso diversi appartamenti l'accoglienza di persone detenute, ex detenuti e familiari, in situazioni di libertà temporanea, fine pena e misure alternative alla detenzione. Fornisce inoltre un servizio di tutoring e accompagnamento all'autonomia.



Partecipazione a
PROGETTO EKOTONOS Carcere di S. Vittore

Il progetto Ekotonos nasce a San Vittore nel 1992 per volontà di alcuni detenuti, operatori penitenziari e settori del volontariato e del privato sociale. Promuove e realizza attività di informazione, formazione e orientamento per le persone in carcere.



Partecipazione a
PROGETTO ALBAMAR di C.N.C.A, COOPI, SRF

Progetto di assistenza al rimpatrio e al reinserimento nei paesi di origine di migranti marocchini e albanesi. Il progetto sviluppa programmi integrati di accompagnamento, in considerazione dei fattori psicologici, sociali ed economici coinvolti. Co-finanziato dalla Commissione Europea.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI E ACCESSO

Per maggiori informazioni sui servizi e progetti del settore e per conoscere le modalità di accesso, telefonare alla segreteria della Cooperativa - tel. 02.42.56.19 - dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00.

CENTRO DIURNO 'CD GIAMBELLINO'

Centro di aggregazione giovanile
in convenzione con il Comune di Milano

Il Centro nasce nel 1979 come doposcuola e scuola popolare presso la parrocchia di S.Vito. Nel 1984 si sposta nell'attuale sede di via Gentile Bellini 6, promuovendo un centro diurno semiresidenziale per il recupero di adolescenti in difficoltà e di giovani con problemi di disagio psichico. Nel 1989 il Centro Diurno diviene Centro di Aggregazione Giovanile e, mantenendo sempre un'impostazione educativa, affianca agli interventi di accompagnamento al lavoro e di recupero della licenza media, attività per il tempo libero rivolte ai giovani del quartiere.

Oggi il CD Giambellino è un'agenzia educativa che ha il compito di accompagnare i percorsi adolescenziali dei ragazzi e delle ragazze dell'attuale Zona 6 di Milano. E' gestito da un'équipe di educatori professionisti, seguiti da una supervisione psicologica. Il Centro è riconosciuto come Centro di Aggregazione dalla Regione Lombardia ed è convenzionato con il Comune di Milano, Settore Servizi Sociali.

Nella nostra Zona i percorsi adolescenziali incrociano la sovrapposizione di vecchi problemi e nuove difficoltà di crescita e di inserimento. Scopo del Centro è quello di promuovere sul territorio il protagonismo e il diritto di cittadinanza dei giovani, favorendo l'aggregazione e la comunicazione, stimolando la consapevolezza di sé, la progettualità personale, la capacità di relazione positiva con i coetanei e gli adulti. Per raggiungere questi obiettivi, la pratica del Centro privilegia:

- la presenza degli educatori direttamente là dove l'esperienza adolescenziale si svolge
- l'ascolto e la conoscenza reale della specificità di ciascuno, individuo o gruppo
- la relazione approfondita e la comunicazione aperta
- l'identificazione di obiettivi educativi di percorso concordati tra interlocutori di pari dignità
- la realizzazione di microprogetti in grado di coinvolgere attivamente i ragazzi e i giovani nelle fasi di ideazione, realizzazione e verifica
- la stretta collaborazione con le altre agenzie educative della comunità locale
- l'attivazione delle presenze e delle risorse che il territorio mette a disposizione.

Da tempo non si parla più di adolescenza al singolare. La maggior parte dei ragazzi di Milano ha a disposizione molte scelte possibili. Di più: l'esperienza di questi anni ci dice che ciascuno attraversa ambienti difforni e complessi, l'accesso e la partecipazione ai quali richiedono grandi competenze relazionali e comunicative. Per alcuni, in possesso di minori risorse, parliamo di difficile contatto e di un ancor più difficile legame. E' quindi particolarmente consistente l'impegno dell'équipe del centro di sviluppare contemporaneamente ambiti diversi di lavoro, formando un ventaglio di situazioni e offerte educative il più ampio possibile, per poter incontrare in fasi e situazioni differenti i percorsi di crescita dei ragazzi e dei giovani.

Il Progetto del Centro comprende i seguenti settori di intervento:

1. Attività di gruppo.

Attività di animazione ed educative con gruppi spontanei, gite, vacanze, laboratori con adolescenti e preadolescenti, percorsi di informazione sociale, spazi di libera aggregazione.

2. Orientamento, tutoring e counseling individuali per adolescenti.

Colloqui di orientamento scolastico e professionale per adolescenti e giovani. Accompagnamento nella ricerca del lavoro e offerta di tirocini retribuiti in azienda con accompagnamento di un tutor. Spazi di consultazione breve individuali e protetti; eventuale invio accompagnato ai servizi di Zona.

3. Collaborazione con le scuole.

Progetti a carattere didattico ed educativo con le scuole della zona.

4. Doposcuola.

Sostegno scolastico ed educativo individuale a studenti delle scuole medie e superiori, orientamento scolastico, cura delle relazioni scuola/famiglia.

5. Lavoro con gli adulti e con le agenzie della Zona.

Gruppi di formazione al ruolo rivolti a genitori, volontari e insegnanti. Percorsi di organizzazione di comunità per il rafforzamento delle reti relazionali territoriali. Counseling per le famiglie .



PROGETTO SCARPEROTTE

Educativa di strada in zona 6, Comune di Milano

Comunità del Giambellino gestisce gli interventi di educativa di strada nella Zona 6 di Milano. Gli operatori lavorano con i gruppi naturali di adolescenti e giovani, sviluppano le relazioni con i ragazzi, favoriscono la vita dei gruppi, realizzano esperienze e attività specifiche e diversificate con ciascun gruppo.

COMUNITA' DI QUINTOSOLE

Casa alloggio per persone con HIV/AIDS

Oggi, con le nuove terapie, il mondo occidentale dell'AIDS è radicalmente cambiato. E' diminuita la mortalità e le persone vivono meglio e più a lungo. Restano però molti nodi critici: l'obbligo di prendere per tutta la vita un numero considerevole di farmaci, gli interrogativi sulla loro efficacia nel lungo termine, il fatto che si rimane persone contagiate e contagiose.

Il progetto della casa alloggio di Quintosole tenta oggi di coniugare l'accoglienza delle persone con il tentativo di aiutare chi sta meglio a ricostruirsi una vita sociale possibile.

Molte sono le persone che hanno ancora bisogno di un contesto residenziale ad alta protezione. Sono coloro per i quali i nuovi farmaci hanno scarsa efficacia o che non possono sopportarne le controindicazioni a causa di altre patologie in atto. Sono gli stranieri rimasti nel sommerso o in clandestinità oppure le persone detenute che in carcere non hanno potuto seguire le terapie più adeguate. Sono le persone incapaci di gestire da soli le proprie terapie a causa di patologie psichiche o per tossicodipendenza attiva. Sono le persone che non riescono a trovare buoni motivi per curarsi, perché non ne vale la pena o perché non riescono ad immaginarsi una nuova vita. La comunità si rivolge a tutte queste persone.

La tendenza alla cronicizzazione della malattia ha aperto nuove opportunità di vita per le persone con AIDS. L'uscita dall'emergenza centrata sull'acuzie della malattia porta le persone con AIDS a interrogarsi e a ridefinire in modo radicalmente diverso le coordinate spazio-temporali della loro esistenza. La vita non è più centrata sul *qui ed ora* dello stato di malattia ma il *qui ed ora* diventa tempo attivo, spazio di vita per progettarsi in un futuro che ora è possibile. Per alcuni la comunità può diventare un ponte verso la normalità.

La comunità si propone obiettivi articolati e diversificati.

In campo educativo vuole favorire la socializzazione e l'instaurarsi di relazioni significative tra gli utenti e con gli operatori, aiutando gli ospiti ad acquisire una maggiore autostima, riscoprendo o recuperando la propria manualità e un migliore rapporto con il proprio corpo segnato dalla malattia.

In campo sanitario intende sostenere le persone nelle complesse terapie farmacologiche per l'HIV e sviluppare l'attivazione personale nei confronti della cura della propria salute.

In campo sociale favorisce l'assunzione di responsabilità in vista di un possibile rientro nei contesti sociali esterni, sviluppando e sostenendo la costanza nell'impegno, il rispetto dei tempi di vita della giornata, l'autonomia progettuale, organizzativa e operativa, l'impegno nella cura dei beni individuali e collettivi. La comunità ritiene inoltre cruciale sviluppare un rapporto di solidarietà e di osmosi con il territorio metropolitano.

Comunità del Giambellino partecipa al [Progetto di rientro sociale](#) per persone in AIDS promosso dal Comune di Milano.

INTERVENTI DI FORMAZIONE, CONSULENZA E SUPERVISIONE

Gli interventi di aiuto alle persone richiedono una competente capacità relazionale, tale da costituire occasione di emancipazione per chi esprime il bisogno e di evoluzione personale per chi esercita l'azione di supporto. La proposta formativa di Comunità del Giambellino nasce dalla rielaborazione critica della propria esperienza educativa e di organizzazione di servizi. Mira a fondare una relazione d'aiuto capace di dare risposte efficaci, di articolarsi in ruoli funzionali e di svilupparsi in modo creativo.

Comunità del Giambellino progetta e realizza interventi di formazione, consulenza e supervisione nei settori dell'organizzazione dell'impresa sociale, dello sviluppo della comunità locale e degli interventi con adolescenti, tossicodipendenti e malati di aids:

- RELAZIONE DI AIUTO E COSTRUZIONE DEL RUOLO EDUCATIVO
- COSTITUZIONE E SVILUPPO DI EQUIPE EDUCATIVE E SOCIO SANITARIE
- ANIMAZIONE E SVILUPPO DELLA COMUNITÀ LOCALE E DELLA RETE DELLE AGENZIE TERRITORIALI

- I PROCESSI DI CRESCITA DI ADOLESCENTI E GIOVANI
- SUPPORTO AL RUOLO EDUCATIVO PER GENITORI E INSEGNANTI
- FORMAZIONE E SVILUPPO DEL GRUPPO CLASSE NELLE SCUOLE
- INTERVENTI EDUCATIVI DI STRADA E CON I GRUPPI SPONTANEI DI ADOLESCENTI
- VECCHIE E NUOVE DROGHE
- I PROCESSI DI CURA, ACCOMPAGNAMENTO E RIENTRO SOCIALE PER PERSONE IN AIDS

- INTERVENTI A BASSA SOGLIA E DI RIDUZIONE DEL DANNO PER TOSSICODIPENDENTI
- PROGETTAZIONE E SVILUPPO DEGLI INTERVENTI DI RIABILITAZIONE E DI REINSERIMENTO
- HOUSING SOCIALE

- SOSTEGNO E SVILUPPO DI ESPERIENZE DI VOLONTARIATO E DI SERVIZIO CIVILE

- ORGANIZZAZIONE DELL'IMPRESA SOCIALE
- PROGETTAZIONE E VALUTAZIONE DEI SERVIZI E DEI PROGETTI SOCIALI

3. La qualità dei servizi

La Cooperativa persegue lo sviluppo della qualità nei diversi ambiti della propria azione sociale.

Per quanto riguarda la struttura organizzativa generale, la Cooperativa ritiene importante salvaguardare e valorizzare la differenza tra essere soci e essere lavoratori. I soci sono persone che, oltre ad operare come lavoratori o come volontari in Cooperativa, condividono le finalità e lo stile di intervento e si assumono la responsabilità della sua guida e della definizione delle strategie generali di azione. L'organizzazione che la Cooperativa si è data cerca non solo di rendere più efficienti le sue prestazioni socio-assistenziali ed educative ma anche di sviluppare e rinnovare la sua cultura e la comprensione dei problemi che tratta. Intende offrire ai propri soci la possibilità di partecipare attivamente alla vita civile milanese e allo sviluppo delle sue politiche sociali, condividendo l'impegno a lottare contro la solitudine, l'emarginazione e la disuguaglianza delle opportunità di crescita.

LA VITA SOCIALE E L'ORGANIZZAZIONE DELLA COOPERATIVA		
OBIETTIVI	INDICATORI¹	STANDARD²
Favorire lo sviluppo della base sociale	Programma di attività sociali rivolte ai soci e alle persone interessate ad approfondire gli scopi e gli oggetti di lavoro della Cooperativa	Realizzare almeno una attività all'anno di Cooperativa (gruppi di ricerca e approfondimento, seminari, pubblicazioni), non legata ai processi gestionali degli interventi
Rappresentare in modo chiaro le funzioni gestionali	Organigramma e mansionario aggiornati e condivisi	Rendere disponibili nella carta dei servizi della Cooperativa organigramma e un mansionario aggiornati almeno annualmente.

¹ Gli elementi che devono essere presenti perché sia assicurata la qualità del servizio.

² Il livello minimo e l'utilizzo degli elementi descritti tra gli indicatori.

La Cooperativa si propone di utilizzare, nella gestione e nello sviluppo dei propri interventi, metodologie di lavoro adeguate alle specificità di ciascun interlocutore, ritenute efficaci nella pratica sociale ed educativa e comprensibili anche per le persone con le quali si lavora.

I SERVIZI		
OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
Rendere evidenti e comprensibili i processi di lavoro e le modalità di erogazione dei servizi	Definizione delle fasi di erogazione dei servizi e dei sistemi di progettazione. Modulistica specifica per ogni servizio	Utilizzo di un manuale della qualità, di procedure e istruzioni di lavoro ai sensi della norma ISO 9001/2000
	Carta dei servizi e documentazione aggiornata per ogni settore di intervento	Carta dei servizi distribuita agli utenti e alle agenzie collaboratrici. Disponibile in più copie presso le sedi operative e la segreteria

La Cooperativa gestisce progetti e servizi rivolti a giovani, a persone con problemi di dipendenza da sostanze psicoattive, ad adulti in difficoltà e a persone in HIV/AIDS. Lavorare con situazioni e problemi molto complessi richiede un forte investimento nella relazione con gli utenti e la valorizzazione delle loro competenze e delle loro possibilità.

GLI UTENTI		
OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
Sviluppare relazioni consistenti tra operatori e utenti dei servizi, adeguate ad affrontare i problemi delle persone e a valorizzare le loro risorse	Spazi e tempi adeguati per l'ascolto individuale	Assicurare adeguati spazi di ascolto e relazione individualizzata in tutti gli interventi della Cooperativa
	Questionario di rilevazione della soddisfazione	Somministrare almeno una volta all'anno il questionario di rilevazione della soddisfazione agli utenti delle strutture residenziali
	Processi di progettazione	Utilizzo di processi e strumenti di progettazione degli interventi individualizzati che prevedono la contrattazione con gli utenti e un loro ruolo attivo in merito alla realizzazione dei programmi

I lavoratori e i volontari costituiscono il patrimonio fondamentale della Cooperativa. Gli operatori devono possedere le competenze di base necessarie per lavorare nei diversi settori di intervento ma devono anche essere in grado di sviluppare adeguatamente le relazioni con gli utenti, saper lavorare in gruppo ed essere capaci di mettere in discussione il proprio operato.

LE RISORSE UMANE		
OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
Assicurare un adeguato livello di professionalità agli interventi della Cooperativa	Processo definito di selezione del personale e di accompagnamento dei nuovi operatori	Presenza di un responsabile delle risorse umane che esamina i curricula, gestisce i processi di selezione e accompagna l'inserimento dei nuovi lavoratori. Il responsabile del servizio affianca il nuovo operatore nei primi mesi di lavoro, sulla base di un programma individualizzato
	Titoli e qualifiche	Tutti gli operatori impiegati devono essere in possesso della qualifica richiesta dalle normative che regolano i diversi servizi
	Attività di supervisione	Assicurare alle equipe di tutti i servizi una costante attività di supervisione, almeno mensile, attraverso la consulenza di esperti professionisti esterni alla Cooperativa
Favorire il benessere relazionale e professionale dei lavoratori	Monitorare la percezione del benessere dei lavoratori della Cooperativa	Somministrazione ogni due anni di un questionario per la rilevazione della percezione del benessere dei lavoratori; diffusione dei risultati nella relazione sociale annuale e/o nel documento di bilancio sociale

Comunità del Giambellino ritiene che il proprio scopo consista nell'affrontare i problemi delle persone ma sempre in relazione ai contesti nei quali vivono. Intende essere una realtà radicata nel territorio e capace di collaborare con le agenzie e istituzioni presenti.

I TERRITORI		
OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
Consolidare e sviluppare la presenza della Cooperativa nei territori nei quali opera	Sviluppare le collaborazioni e le partnership con le agenzie del territorio	Rendicontare annualmente nella Relazione sociale e nel documento di Bilancio sociale le collaborazioni sviluppate nella realizzazione degli interventi della Cooperativa
	Rinnovare annualmente la lettura dei problemi affrontati in relazione ai contesti di intervento	Nei report di progettazione e di valutazione, sviluppare adeguate rappresentazioni dei contesti sociali - territoriali e relazionali - nei quali si opera, in relazione ai problemi affrontati

Comunità del Giambellino sente la necessità di incrementare le proprie attività di comunicazione e la loro qualità, all'interno come all'esterno della Cooperativa. Ritiene che i processi di comunicazione debbano contribuire allo sviluppo delle relazioni tra i soggetti individuali e collettivi e della loro partecipazione alla vita sociale.

COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE		
OBIETTIVI	INDICATORI	STANDARD
Assicurare adeguate possibilità di comunicazione e di informazione tra la Cooperativa e soggetti individuali e collettivi esterni	Sito web	Aggiornamento e sviluppo del sito web <i>giambellino.org</i>
	Carta dei servizi della Cooperativa	Carta dei servizi della Cooperativa disponibile in più copie presso la sede centrale e tutte le sedi operative
Assicurare adeguati canali di comunicazione e di informazione tra i soci, i lavoratori e i volontari dei servizi	Bollettino di informazione	Realizzare almeno 3 numeri all'anno del Bollettino di informazione e assicurarne una adeguata distribuzione nelle sedi della Cooperativa.