

cooperativa sociale  
comunità del  
giambellino



via Gentile Bellini 6 - 20146 Milano  
tel 02 42 56 19 - fax 02 48 95 41 83  
giambellino@giambellino.org  
<http://www.giambellino.org>

CARTA DEI SERVIZI

housing  
sociale

Ver. 4 – 20 marzo 2023

Servizio Housing Sociale  
Via Prato 16 - 20152 Milano



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 i quali entra in contatto, orientando gli utenti nelle richieste e facilitando il lavoro comune con le altre agenzie sociali, assistenziali e sanitarie. Intendiamo inoltre facilitare la partecipazione degli utenti ai processi di erogazione dei servizi, anche attraverso la possibilità di fornire valutazioni, suggerimenti e proposte che riguardano le nostre attività.

La Carta dei Servizi 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 6 agosto 2018.

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 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30, tel. 02425619.

Milano, 20 marzo 2023

Il Consiglio di Amministrazione

## 1. Presentazione della Cooperativa

---

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, del reinserimento sociale e dell'animazione di comunità.

Nel tempo gli interventi sono diventati servizi e progetti strutturati, condotti da equipe di operatori professionali e da gruppi organizzati di volontari.

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. Si rivolge in particolare ai giovani dei quartieri della città, alle persone con problemi di dipendenza, 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 deve essere protagonista della propria crescita e della propria emancipazione, attraverso lo sviluppo dell'autonomia e del senso critico;
- la convinzione che un'efficace azione sociale richiede un consistente radicamento territoriale;
- la consapevolezza che 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. 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.

## I PRINCIPALI INTERVENTI DELLA COOPERATIVA

Dipendenze, reinserimento sociale e disagio adulto	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Comunità d'Orsay</i>, servizio terapeutico residenziale</li><li>- <i>Prato 16</i>, servizio residenziale a bassa intensità assistenziale</li><li>- <i>Housing sociale</i> e appartamenti per il reinserimento</li><li>- Servizio di <i>domiciliarità</i></li><li>- Servizio di ascolto e orientamento di adulti in difficoltà</li><li>- Collaborazione con <i>Servizio Siloe</i> di Caritas Ambrosiana</li></ul>
Territorio, Scuola e Famiglie	<ul style="list-style-type: none"><li>- Centro di aggregazione giovanile <i>CD Giambellino</i></li><li>- <i>Punto Luce Giambellino</i> – Save the Children</li><li>- <i>Scuola delle mamme straniere</i></li><li>- <i>Interventi educativi e laboratori linguistici</i> nella scuola primaria</li><li>- Progetti territoriali e <i>laboratorio di quartiere</i></li><li>- Servizio di <i>domiciliarità</i></li></ul>
Assistenza alle persone con hiv/aids	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Comunità di Quintosole</i>, accoglienza residenziale e diurna per le persone con hiv/aids</li></ul>

## 2. L'intervento di Housing sociale

Il Servizio di housing sociale fornisce accoglienza abitativa transitoria a persone in condizioni di difficoltà economiche, di disgregazione familiare e sociale o con pregresse problematiche di detenzione, dipendenza, malattia, disagio ed emarginazione sociale. Si rivolge a chi non riesce a soddisfare sul mercato il proprio bisogno abitativo, per ragioni economiche, per l'assenza di un'offerta adeguata o per particolari condizioni personali.

È un intervento di tipo educativo e sociale. Si propone di sostenere le persone nella realistica valorizzazione delle proprie risorse e di accompagnarle a una migliore integrazione sociale e a una successiva soluzione abitativa. Si modula e differenzia a seconda delle condizioni e dei bisogni delle persone segnalate. Fondamentale è la collaborazione con i servizi che hanno in carico le persone, al fine di sviluppare una rete di supporto adeguata.

Gli appartamenti che la Cooperativa mette a disposizione si trovano nella zona Ovest di Milano, all'interno di stabili di edilizia popolare o in immobili di proprietà della Cooperativa. Vengono messi a disposizione appartamenti per accoglienze singole o in condivisione.

### GLI OPERATORI

Lo staff degli operatori è composto da educatori professionali, psicologi e operatori ausiliari.

Gli operatori sono i referenti degli ospiti per la progettazione, la conduzione e la valutazione dei programmi terapeutici e riabilitativi.

La riunione dello staff è settimanale; mensilmente si svolge attività di supervisione.

### L'INSERIMENTO IN APPARTAMENTO

Le richieste di inserimento devono pervenire via mail [filtro@giambellino.org](mailto:filtro@giambellino.org)

Gli operatori responsabili del filtro valutano con la persona interessata e gli eventuali servizi di riferimento la congruità della richiesta e l'opportunità di avviare il processo di inserimento. Entro un mese dalla richiesta si avviano tali incontri con la persona e i servizi. Tale percorso ha una durata indicativa di tre mesi e prevede un incontro finale di restituzione con tutte le parti.

Nell'imminenza dell'ingresso in alloggio, ospite, servizio inviante e struttura di accoglienza definiscono e sottoscrivono il progetto individuale. Nella progettazione individuale si definiscono nello specifico:

- la previsione dei tempi di permanenza nell'alloggio;
- le azioni necessarie al supporto nei processi di inserimento lavorativo;
- i processi e le azioni per il reperimento della successiva risorsa abitativa;
- le modalità più opportune per la gestione economica corrente e per la costituzione di eventuali fondi di risparmio (programmi di risparmio e piani di accantonamento);
- gli interventi da attivare con particolare riferimento al sostegno nella gestione della casa e al vitto;
- le attività eventualmente necessarie per potenziare la rete relazionale della persona e i suoi ambiti di socialità;
- i tempi e le attività di monitoraggio previste (schede di progettazione e valutazione, programma dei colloqui, calendario delle visite in appartamento e di eventuali altre attività concordate).

Il progetto individuale e il contratto di accoglienza sono rivalutati periodicamente, almeno ogni sei mesi.

Tutte le persone accolte hanno un operatore referente con il quale sviluppare il programma ed effettuare i colloqui di verifica.

L'ospite deve sottoscrivere il regolamento dell'appartamento che lo accoglierà.

## 3. Il programma del servizio

---

### OBIETTIVI GENERALI

I programmi educativi e sociali del servizio si propongono di:

- accompagnare le persone all'inserimento sociale, costruendo una significativa scelta lavorativa e ricercando una dignitosa sistemazione abitativa;
- favorire programmi di gestione consapevole delle proprie risorse economiche; valorizzare e rafforzare le risorse personali per poter afferire alle reti cittadine di supporto sociale e costruire una migliore integrazione sociale.

## LA PROGETTAZIONE, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO

Ogni sei mesi l'ospite e l'operatore referente, valutano e mettono a punto il programma, sulla base di una scheda di progettazione e valutazione che comprende:

- l'esplicitazione degli obiettivi che si intendono raggiungere nel periodo specificato;
- gli strumenti progettuali a disposizione con cui raggiungere gli obiettivi prefissati;
- la valutazione dei risultati raggiunti nel programma semestrale da parte dell'ospite e dell'equipe;
- l'esito del programma semestrale.

L'ospite conserva una copia aggiornata della scheda.

## L'OPERATORE REFERENTE

Tutte le persone accolte hanno un operatore referente con il quale sviluppare il programma ed effettuare i colloqui di verifica. Tutta l'equipe è aggiornata sull'andamento di ogni singolo percorso, in modo da poter supportare adeguatamente il lavoro dell'operatore referente.

## IL LAVORO DELLO PSICOLOGO

È disponibile per gli ospiti l'intervento di supporto psicologico, concordato con ciascuna persona sulla base delle specifiche necessità individuali.

## REGOLAMENTO

Per essere accolti è necessario sottoscrivere il regolamento degli appartamenti. Il mancato rispetto di parti del regolamento può comportare l'interruzione del programma.

Considerate le finalità del progetto di accompagnamento residenziale e il suo carattere transitorio/evolutivo, in questi appartamenti non è possibile adibire gli stessi come propria residenza anagrafica.

## ATTIVITÀ LAVORATIVE DEGLI OSPITI

Le persone accolte devono svolgere un'attività lavorativa o di formazione professionale.

I rapporti tra operatori e realtà lavorativa dell'ospite sono tenuti solo nel caso di forme di lavoro tutelato o particolare (borse-lavoro, salario d'ingresso...) oppure laddove sia concordato con l'ospite e con l'azienda.

È parte integrante del percorso in appartamento l'accantonamento di parte del reddito da lavoro con modalità verificabili assieme agli operatori. Tali somme devono favorire il pieno reinserimento sociale, permettendo una dignitosa sistemazione abitativa successivamente alla dimissione dall'appartamento

## L'INTERVENTO EDUCATIVO

Gli incontri con gli ospiti potranno avvenire presso gli appartamenti, nelle sedi sociali della Cooperativa, nelle sedi dei Servizi invianti, nei luoghi di lavoro e di socializzazione, coinvolgendo laddove possibile e opportuno, i familiari e/o le persone di riferimento dell'ospite. Se necessario sarà attivata una mediazione culturale e linguistica per favorire lo sviluppo delle attività stesse.

Particolare cura sarà riservata alla costruzione/gestione delle convivenze e alla sperimentazione di forme positive di abitare condiviso, valorizzando la condivisione di tempi e spazi di vita come una risorsa importante per sostenere il percorso individuale.

Le modalità di intervento sono articolate e comprendono:

<i>Attività</i>	<i>Soggetti coinvolti</i>	<i>Significato</i>
Stesura del progetto	Operatore, Ospite e Servizio inviante	Sintesi e visualizzazione del lavoro da realizzare assieme
Verifica e valutazione del progetto	Operatore, Ospite e Servizio inviante	Momento in cui si riconsidera il progetto e si condividono le valutazioni sul percorso. La valutazione è reciproca (dell'ospite e degli operatori)
Colloqui nelle sedi degli Enti	Operatore e Ospite	Utilizzo di un setting maggiormente tutelato/formale rispetto all'appartamento
Equipe/incontri settimanali	Operatori	Riunione di staff degli operatori: comunicazioni di servizio, condivisione del lavoro di ciascuno, valutazione di quanto sta accadendo nel lavoro con gli ospiti, eventuali riprogrammazioni
Telefonate	Operatore e Ospite	Telefonate periodiche integrano il sistema di visite e di colloqui. Possono essere di aggiornamento, di saluto, appuntamento, di sostegno...
Pranzo/cena nell'appartamento ('a casa')	Operatore e Ospite	Il cibo, il mangiare insieme, rimanda alla relazione, alla costruzione di intimità. Sviluppa un alto potenziale di scambio perché il tempo a disposizione è maggiormente dilatato
Pranzo/ cena nell'appartamento	Coinquilini e Operatori	Informalità che non preclude discussioni sul percorso personale ma che lascia anche spazio a modalità più spontanee. Momenti utili anche per verificare lo stile di vita in casa e il clima della convivenza
Incontri sulla gestione della convivenza	Operatore e Ospiti	Servono per nominare ed esplicitare le questioni, dando la possibilità di imparare a gestire i conflitti e le crisi in modo costruttivo. Costruendo una lettura condivisa di limiti e possibilità, si cercano insieme ipotesi di gestione attraverso un confronto franco

### L'USCITA DALL'APPARTAMENTO

Il Servizio affronta la fase di uscita dall'alloggio in termini processuali e realistici. La valutazione periodica del percorso realizzato assieme all'utente cerca, da un lato, di valorizzare le risorse personali, sociali ed economiche individuate nel corso del progetto, dall'altro di prefigurare i possibili nodi critici da affrontare nell'immediato futuro. L'uscita dall'appartamento è un tema trattato fin dall'inizio del progetto e si cerca da subito di immaginare i percorsi possibili di accesso alla casa. Il mercato immobiliare privato resta per lo più insostenibile. Oltre all'eventuale rientro nella famiglia di elezione o alla costituzione di un nuovo nucleo, le strade più plausibili sono la domanda di casa popolare, nei casi in cui vi siano le condizioni, la collocazione in affitto a canone concordato e l'iscrizione alle liste di assegnazione degli alloggi delle Cooperative edificatrici.

Nel caso si verificano condizioni che ritardino il raggiungimento degli obiettivi progettuali e allunghino i tempi previsti (cronicità sociale, salute fortemente precaria, uso di sostanze...), lo staff è in grado di ridefinire i tempi e le modalità di attuazione del progetto, eventualmente accompagnando verso altre tipologie di servizio con i quali la rete ha rapporti consolidati.