

cooperativa sociale
comunità del
giambellino



SERVIZI DOMICILIARI
EDUCATIVI E SOCIO-ASSISTENZIALI

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

Codice Fiscale e Partita IVA: 10929710159
Albo Società Cooperative n. A118383
Albo Regione Lombardia Cooperative Sociali sez. A n. 91



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 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, 6 agosto 2018

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

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

2. Il Servizio Domiciliare

Cos'è

Comunità del Giambellino fornisce interventi domiciliari educativi e socio-assistenziali per le famiglie, gli adulti, i giovani e i minori. E' organizzata per operare su tutto il territorio della Città di Milano, in particolare nei Municipi 6 e 7.

La Cooperativa è iscritta all'Elenco unico degli Enti del Terzo Settore che erogano interventi domiciliari alle famiglie di Milano, triennio 2018-2020 (Sistema della domiciliarità del Comune di Milano. Determinazione Dirigenziale n. n. 427/2018 del 29/11/2018).

Obiettivi

L'intervento domiciliare si prefigge di:

- aiutare le persone ad aumentare la consapevolezza delle loro risorse personali, dei problemi che devono affrontare e della rete sociale che può sostenerle;
- rispondere ai bisogni assistenziali delle persone, costruendo soluzioni condivise e promuovendo l'autonomia possibile per ciascuno;
- sviluppare nuove opportunità di socializzazione e di partecipazione alla vita dei quartieri e della città;
- consolidare la condizione sociale delle famiglie, in particolare riguardo la situazione lavorativa, reddituale e abitativa;
- accompagnare i percorsi di crescita di bambini e ragazzi, sviluppare le loro risorse e promuovere il loro inserimento in ambito scolastico e sociale.

Condizioni necessarie per sviluppare un intervento efficace sono:

- la collaborazione costante con i referenti dei Servizi sociali, per mettere a punto e verificare il progetto;
- il coinvolgimento attivo delle persone e delle famiglie;
- l'attivazione di una rete territoriale di ambiti formali e informali per costruire riferimenti continuativi e competenti.

Tipologia delle prestazioni

In accordo con i Servizi sociali di riferimento e con la partecipazione delle persone e delle famiglie, viene definito un PID – progetto d'intervento domiciliare - che definisce obiettivi, attività da svolgere, durata, modalità di verifica.

Il Servizio fornisce interventi personalizzati rivolti a persone in condizioni diverse di bisogno e fragilità:

- accompagnamento individualizzato in percorsi di integrazione e reinserimento sociale;
- accompagnamento nella ricerca di una sostenibile condizione abitativa;
- sostegno nella costruzione di un'adeguata condizione lavorativa;
- attivazione di una rete efficace e articolata di servizi pubblici e privati della città;
- sviluppo della rete relazionale, con particolare attenzione a quella familiare, ai rapporti con il partner e con eventuali minori presenti;
- sostegno nello svolgimento di programmi di esecuzione penale esterna;
- accompagnamento alla cura di sé e della propria salute;
- accompagnamento nella gestione della propria abitazione e nell'organizzazione della vita quotidiana;
- azioni di sostegno al reddito per migliorare condizioni economiche precarie e inadeguate.

Sono previsti inoltre interventi specifici per famiglie e i minori:

- azioni educative per migliorare le relazioni familiari e rafforzare i rapporti con le reti formali e informali esterne;
- supporto alle famiglie per sostenere i loro compiti educativi e promuovere i percorsi di crescita dei figli;
- azioni per superare le situazioni di isolamento relazionale e culturale, con particolare attenzione alle famiglie di origine straniera;
- affiancamento ai minori nei loro percorsi scolastici e facilitazione delle relazioni tra scuola e famiglia;
- inserimento dei ragazzi in adeguati contesti aggregativi, culturali e sportivi, promuovendone una crescita armonica e lo sviluppo delle loro peculiarità.

A chi è rivolto

Il Servizio è rivolto sia a utenti dei Servizi sociali professionali territoriali del Comune di Milano seguiti per diversi motivi (accesso spontaneo, protezione giuridica, decreti della magistratura...) sia a privati cittadini solventi in proprio.

In caso di invio da parte del Comune, la segnalazione è fatta dal Servizio sociale (SSTP).

In caso di richieste da parte di cittadini solventi, è necessario rivolgersi alla segreteria della Cooperativa: tel. 02.42.56.19, dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30.

Modalità di erogazione del servizio

In caso di richiesta da parte del Comune di Milano, il servizio viene erogato previa predisposizione di un PID compilato dal SSPT (Servizio Sociale Territoriale Professionale) e condiviso con il referente della Cooperativa. Alla definizione del PID partecipa, quando possibile, il fruitore del Servizio.

Nel caso di utenti solventi, la richiesta viene valutata dal referente della Cooperativa; anche in questo caso viene compilato un PID.

Il PID contiene tutte le attività che andranno svolte con il soggetto fruitore, inserite in un progetto coerente che mira all'emancipazione della persona.

L'erogazione del Servizio avviene nel più breve tempo possibile dopo la ratifica del PID, in molti casi previo un incontro con il soggetto fruitore per condividere il progetto, chiarire il significato delle azioni e definire le necessarie valutazioni.

Dove si realizza

Il progetto si realizza, nella generalità, presso il domicilio dell'utente fruitore. In casi particolari, espressi all'interno del PID o comunicati al SSTP del Comune di Milano, il progetto può prevedere alcune attività in luoghi diversi, ad esempio:

- le sedi dei Servizi che hanno in cura la persona;
- i luoghi di lavoro, di formazione-lavoro, di tirocinio;
- gli Uffici coinvolti nel progetto socio-lavorativo dell'utente;
- i luoghi di socializzazione ritenuti importanti per lo sviluppo del progetto educativo;
- accompagnamenti esterni per visite medico-specialistiche, visite familiari od altri incontri che riguardano gli obiettivi del PID;
- nelle sedi dei servizi della Cooperativa: Via Gentile Bellini 6, Via Zurigo 65, Via Prato 16, Via Quintosole 40.

Gli operatori

Il Responsabile del Servizio coordina e verifica l'attività degli operatori. Cura inoltre i rapporti con gli Enti invianti, valutando periodicamente il servizio e definendo le eventuali messe a punto della programmazione.

Gli operatori coinvolti nel Servizio posseggono la qualifica di educatore, educatore professionale, operatore socio sanitario. Collaborano all'intervento anche uno psicologo e un medico.

Tutti hanno importanti esperienze nel campo degli interventi domiciliari educativi e socioassistenziali.

Gli operatori svolgono regolare attività di équipe, formazione e supervisione. La Cooperativa predispone annualmente un documento di programmazione per la gestione dei Servizi e per la formazione degli operatori; tali attività sono rendicontate nel documento di Bilancio sociale.

Tutti gli operatori devono sottoscrivere e rispettare il Codice Etico della Cooperativa.

Tutti gli operatori che operano con i minori, inoltre, devono rispettare la Policy sulla tutela dei bambini e il Codice di condotta di Save the Children che la Cooperativa condivide e adotta nei propri servizi.

La Cooperativa effettua costantemente un monitoraggio delle condizioni degli operatori in modo da prevenire ed affrontare situazioni di burn/out, affaticamento o legate a casi di particolare difficoltà.

Costi del servizio

I costi del servizio sono quelli stabiliti dalla normativa in vigore per il Servizio di Domiciliarità.

Nel caso di invio da parte del Comune di Milano, nulla viene chiesto all'utente fruitore.

In caso di utenti solventi, i costi applicati sono le medesime tariffe indicate dal Comune di Milano.

Tariffe orarie IVA esclusa	
Intervento educativo	€ 24,40
Intervento socio assistenziale	€ 21,70

Referente per i rapporti con i servizi territoriali

Referente per i rapporti con i servizi e gli uffici pubblici riguardo il percorso educativo e assistenziale degli utenti è il Responsabile del Servizio Riccardo Farina.

Referente per gli aspetti amministrativi è Maria Luisa Marchianò, responsabile amministrativa della Cooperativa.

Sedi operative

Municipio 6	Via Gentile Bellini 6
	Via Zurigo 65
Municipio 7	Via Prato 16
Municipio 5	Via Quintosole 40

I diritti e i doveri delle persone e delle famiglie che usufruiscono del Servizio

DIRITTI:

- partecipare alla progettazione ed alla messa a punto dell'intervento che le riguardano;
- essere seguite con professionalità ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- veder rispettato il proprio ambiente di vita dagli operatori;
- riservatezza per quanto riguarda il trattamento dei loro dati;
- essere tempestivamente avvisate in caso di assenza dell'operatore (per malattia, ferie, ecc.);
- effettuare osservazioni e formulare suggerimenti utili al miglioramento del Servizio;
- proporre reclami, che questi siano sollecitamente esaminati e che debba essere tempestivamente comunicato loro l'esito;
- essere periodicamente intervistate circa il grado di soddisfazione per i servizi resi dalla Cooperativa.

DOVERI:

- rispettare la dignità degli operatori del Servizio;
- mantenere un atteggiamento collaborativo nei confronti degli operatori, fornendo loro tutte le informazioni necessarie allo svolgimento del programma;
- comunicare ogni evento rilevante o variazione nella situazione personale/familiare in modo da permettere un adeguamento degli interventi del servizio;
- avvisare tempestivamente il servizio in caso di assenza o di impossibilità a svolgere l'intervento (per malattia, vacanza, visite mediche, ecc.);
- informare tempestivamente il Responsabile del Servizio dell'intenzione di rinunciare, secondo propria volontà, a servizi e prestazioni programmate.

3. La politica della qualità

Qualità e organizzazione del Servizio

Per quanto riguarda la struttura organizzativa generale, la Cooperativa promuove la partecipazione attiva dei propri lavoratori nell'organizzazione del servizio e nella definizione delle strategie generali di azione. L'organizzazione che la Cooperativa si è data cerca non solo di rendere più efficaci le proprie prestazioni educative e socio-assistenziali ma anche di sviluppare la comprensione dei problemi che tratta, partecipando attivamente alla vita civile milanese e allo sviluppo delle sue politiche sociali.

Comunità del Giambellino intende incrementare le proprie attività di comunicazione, 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.

La Cooperativa opera in base ad un Sistema per la Gestione della Qualità certificato ISO 9001:2015.

Qualità e interventi con gli utenti e nei territori

La Cooperativa ritiene che lavorare con situazioni e problemi complessi richieda un forte investimento nella relazione con le persone e l'impegno a valorizzare le loro competenze e le loro risorse.

L'azione di Comunità del Giambellino si fonda sul rispetto delle peculiarità di ciascuna persona e sulla consapevolezza che ognuno deve essere protagonista della propria crescita e della propria emancipazione.

La Cooperativa si impegna a confrontarsi con le nuove e sempre più diffuse condizioni di solitudine, precarietà e frammentazione e sociale. Comunità del Giambellino ritiene che il proprio scopo consiste 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.

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

Qualità e risorse umane

Gli operatori devono possedere i titoli e le competenze previste dalla normativa in vigore 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. La Cooperativa si impegna a sviluppare tali competenze e tali processi.

Tutti i lavoratori devono sottoscrivere e rispettare il Codice Etico della Cooperativa.

Tutti i lavoratori e tutti i volontari che operano con i minori, inoltre, devono rispettare la Policy sulla tutela di bambine, bambini e adolescenti e il Codice di condotta di Save the Children che la Cooperativa condivide e adotta nei propri servizi.

La qualità e il Servizio Domiciliare

In particolare, per quanto riguarda il Servizio Domiciliare, vengono garantiti:

- progetti di intervento fondati su obiettivi individualizzati, monitorati con continuità dal responsabile del Servizio e dai Servizi invianti;
- contatti costanti con i referenti dei servizi sociali e con gli altri Enti coinvolti nell'intervento;
- possibilità di usufruire, per la realizzazione del programma previsto, di una vasta rete – interna ed esterna alla Cooperativa – di agenzie e servizi territoriali, per interventi di tipo educativo, interculturale, animativo, culturale, assistenziale e sociosanitario;
- costante lavoro in équipe per la messa a punto e la verifica degli interventi, valorizzando i contributi di professionalità e competenze diverse;
- formazione permanente per gli operatori e periodica supervisione psicologica e pedagogica;
- presenza costante del Responsabile del servizio per garantire un intervento efficace;
- analisi della soddisfazione del cliente con questionari di valutazione del servizio e attraverso l'esame di eventuali reclami o suggerimenti migliorativi.

4. La valutazione del grado di soddisfazione degli utenti e delle famiglie

Almeno una volta all'anno viene somministrato un questionario anonimo per la valutazione della soddisfazione degli utenti. I risultati sono poi discussi e approfonditi all'interno di una riunione di équipe e riportati negli organi deputati della Cooperativa, al fine di favorire un miglioramento continuo del servizio.

MODULO PER LA RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Quanto conosce il servizio e le prestazioni che può offrire?

- Non conosco nulla del servizio e delle prestazioni che può offrirmi
- Ho un'idea vaga delle prestazioni che il servizio può offrirmi
- Ho una buona conoscenza degli scopi e delle prestazioni del servizio
- Ho una buona conoscenza degli scopi e delle prestazioni del servizio e mi sento coinvolto nei suoi interventi

Come valuta le relazioni con gli operatori del servizio

- Insufficienti e poco utili
- Sufficienti
- Buone
- Molto buone

Ritiene che il servizio sia stato utile per aiutarla ad affrontare i suoi problemi?

- Il programma concordato non è mai servito ad aiutarmi
- Il programma è stato abbastanza adeguato
- Il programma è stato adeguato
- Il programma realizzato è risultato molto utile

Pensa che il Servizio abbia favorito la conoscenza e il contatto con altri servizi di supporto?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

Eventuali altre osservazioni:

Il modulo per reclami/osservazioni/suggerimenti può essere utilizzato per segnalare inadempienze in relazione ai progetti definiti con i Servizi e con gli utenti.

Serve inoltre per proporre osservazioni e suggerimenti, in aggiunta alle occasioni di incontro e confronto diretto con gli operatori del Servizio.

Entro 5 giorni viene dato riscontro dell'esame del reclamo e comunicati eventuali provvedimenti per rimuovere le irregolarità riscontrate.

MODULO PER RECLAMI, OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

Data _____ Nome dell'utente _____

<input type="checkbox"/> RECLAMO	<input type="checkbox"/> OSSERVAZIONE	<input type="checkbox"/> SUGGERIMENTO
----------------------------------	---------------------------------------	---------------------------------------

Descrizione del problema / del reclamo:

Firma dell'utente _____

Firma del ricevente _____