

cooperativa sociale
**comunità del
giambellino**



via Gentile Bellini 6 - 20146 Milano
tel 02425619 - fax 0248954183
giambellino@giambellino.org
<http://www.giambellino.org>

CARTA DEI SERVIZI
**comunità
di quintosole**

Ver. 5, 18 febbraio 2019

Via Quintosole 40 – 20141 Milano
Tel 0257603003 - Fax 0253030938
quintosole@giambellino.org



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 18 febbraio 2019.

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, 18 febbraio 2019

Il Consiglio di Amministrazione

1. LA 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 – Save the Children</i> - <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. LA COMUNITA' DI QUINTOSOLE

La comunità di Quintosole è stata avviata nel 1990. E' una casa alloggio che accoglie fino ad otto persone, uomini e donne, con HIV/AIDS.

Risponde ai requisiti stabiliti dalla Regione Lombardia per le strutture residenziali extraospedaliere di assistenza alle persone affette da HIV/AIDS (d.g.r. n. 7/20766 del 16/2/2005), con riferimento alla tipologia 'casa alloggio socio-sanitaria a bassa intensità assistenziale'.

Per ogni ospite accolto in comunità la Cooperativa riceve una retta giornaliera stabilita da Regione Lombardia e che attualmente ammonta ad euro 105. A partire dal 2006 il 70 % della retta è a carico delle A.T.S. di residenza degli ospiti mentre il 30% è la quota di partecipazione a carico dell'ospite o – nel caso questi non fosse in grado di sostenere tale spesa - del comune di residenza. La Comunità di Quintosole è certificata ISO 9001:2015 (BVQI-Sincert, certificato n° 194307).

DOVE SI TROVA, COME SI RAGGIUNGE, DA QUALI SPAZI E' COMPOSTA

La comunità ha sede in un piccolo borgo nella zona sud di Milano, in Via Quintosole 40, in ambiente ancora prevalentemente rurale. La struttura è adiacente all'antica chiesetta di Quintosole.

Via Quintosole è una traversa di via Ripamonti.

Per arrivare in automobile:

- dal centro di Milano si percorre Via Ripamonti. In uscita dalla città si incontra Via Quintosole sulla destra, poco prima del confine del comune di Milano;
- si raggiunge in breve anche dall'uscita Val Tidone - Milano Vigentino - Opera della Tangenziale Ovest di Milano.

La comunità è servita dalla linea urbana ATM 99 direzione Noverasco e della linea extra urbana 222 per Pieve Emanuele. Le partenze sono per entrambe dal capolinea del tram 24 in via Ripamonti.

La struttura (300 m² circa) è formata da due edifici, uno dei quali si sviluppa su due piani ed è dotato di ascensore interno.

La comunità dispone di 3 camere da letto da 2 posti, 2 camere da letto da 1 posto, 1 sala da pranzo e 2 sale per attività riabilitative e ricreative. Possiede inoltre 1 locale per gli operatori, 1 cucina, 1 dispensa, 1 locale lavanderia e 1 locale per colloqui e assunzione dei farmaci, nonché adeguati servizi igienici. La comunità dispone inoltre di un giardino.

GLI OPERATORI

Lo staff degli operatori è composto da un responsabile, tre educatori, due ausiliari socio-assistenziali. Un gruppo di volontari partecipa attivamente alla vita della comunità.

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

Il responsabile del servizio è Paolo Bailini.

L'INSERIMENTO IN COMUNITÀ

Le modalità di inserimento sono definite dalla d.g.r. 10 ottobre 2001 n° VII/6471.

Le richieste di inserimento pervengono alla comunità dai Servizi di assistenza extraospedaliera hiv delle ATS di residenza.

Per i cittadini milanesi il riferimento è: UOC-MTS Assistenza extraospedaliera hiv, Viale Jenner 44, tel. 0285789871.

Il responsabile della casa alloggio in accordo con il Servizio inviante fissa un colloquio con il candidato all'inserimento. In un successivo incontro di équipe si approfondiscono i contenuti del colloquio e della proposta di inserimento e si decide in merito all'accoglienza. Se l'esito è positivo si concorda la data di ingresso; in caso contrario l'équipe comunicherà con motivazione scritta al servizio inviante l'indisponibilità all'accoglienza.

I PRINCIPI CHE GUIDANO L'INTERVENTO DELLA COMUNITA'

La comunità mette al centro del proprio progetto di accoglienza la persona prima ancora che il malato e si propone di creare un contesto solidale in grado di promuovere la dignità della sofferenza e di valorizzare le capacità di autopromozione di ciascuna persona.

La comunità di Quintosole si impegna a confrontarsi anche con le situazioni contrassegnate da minori risorse personali, familiari, economiche e sociali.

Intende essere un contesto di riferimento significativo ma non esaustivo per le persone accolte: in questa prospettiva viene posta particolare attenzione ai processi di collaborazione con le realtà del territorio e con le sue istituzioni.

GLI OBIETTIVI DELLA COMUNITA'

Con le attuali terapie il mondo occidentale dell'AIDS è radicalmente cambiato. E' diminuita la mortalità e molte persone vivono meglio e più a lungo. Restano tuttavia alcuni 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 di Quintosole cerca di coniugare l'accoglienza di persone con disabilità con il tentativo di aiutare chi sta meglio a ricostruirsi una vita sociale possibile.

Sono molte 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 e non riescono ad immaginarsi una nuova vita. La comunità si rivolge a tutte queste persone.

Per alcune persone la comunità può diventare un ponte verso la normalità. Gli operatori della casa alloggio lavorano assieme agli ospiti per dare solidità ai loro progetti di vita. I programmi di reinserimento riguardano le persone che avevano già una sana vita autonoma che la malattia aveva interrotto e che in comunità si sono ripresi. Riguardano le persone che sono riuscite ad attivare il proprio 'guaritore interno', che si sono nuovamente attaccate alla vita, dotando di nuovi significati la loro storia.

Sono rivolti anche a chi, pur non riuscendo a fare fino in fondo i conti col proprio passato - ad esempio rielaborando efficacemente la propria storia di dipendenza - sono tuttavia in grado di rispettare alcune condizioni che consentono loro di vivere dignitosamente e in sufficiente autonomia.

L'attenzione non è quindi rivolta esclusivamente verso l'interno della comunità ma si dialoga e si interagisce costantemente con il mondo esterno.

Agli obiettivi educativi riguardanti la ricerca di un benessere possibile e la costruzioni di significati evolutivi al tempo che si condivide in comunità, se ne sono aggiunti di nuovi. Ora ci si interroga su come sviluppare le risorse interne degli ospiti, le potenzialità latenti perché mai utilizzate o dimenticate, assieme alla consapevolezza dei loro problemi.

Le persone vengono a Quintosole anche perché desiderano riscoprire le parti positive di sé, affrancarsi dalle proprie zavorre e sviluppare tutto ciò che potrà essere utile per un domani fuori dalla casa alloggio. Non per tutti è un percorso facile, a volte la salute si mette a fare i capricci o le antiche dipendenze si rivelano più forti della voglia di farcela. La cosa più importante, tuttavia, è che oggi un futuro è possibile anche per chi vive con l'AIDS. In questa direzione si sviluppa il nostro impegno.

COME SI COSTRUISCONO E SI VALUTANO I PROGRAMMI DI CIASCUNO

Ogni programma è individualizzato sia nella sua durata sia per quanto riguarda l'organizzazione quotidiana.

L'ospite della casa alloggio dovrà valutare e aggiornare costantemente il proprio programma con l'operatore referente e in accordo con i servizi esterni.

La progettazione e la pianificazione individuale si sviluppa sulla base di una scheda che comprende:

- una sintetica rappresentazione e valutazione della situazione personale, relazionale e sociale della persona;
- la scelta dei problemi da trattare in comunità e i risultati che si intendono raggiungere in un determinato periodo;
- il programma delle attività previste (cosa deve fare l'ospite, la comunità e i servizi esterni);
- la valutazione dei risultati raggiunti nel programma da parte dell'ospite, della casa alloggio e degli altri servizi di riferimento;
- l'esito del programma e la messa a punto del progetto per la fase successiva.

L'OPERATORE REFERENTE

Tutte le persone accolte hanno un operatore referente con il quale sviluppano il programma e svolgono i colloqui di verifica. L'operatore referente funge anche da riferimento per i famigliari dell'ospite e per il servizio inviante.

IL RAPPORTO CON LA FAMIGLIA

Il rapporto con la famiglia rappresenta un nodo cruciale e sovente delicato per la vita dell'ospite. La casa alloggio cerca, ove sia possibile, di valorizzare la famiglia come risorsa. I tempi e le modalità di visita dei famigliari vengono definiti all'interno del progetto individuale.

LA RIUNIONE DI COMUNITÀ

Ogni due settimane si tiene una riunione tra gli ospiti, il responsabile ed uno a turno degli altri operatori. Scopo della riunione è di confrontarsi in merito a vari temi: la convivenza in casa alloggio, l'organizzazione della comunità, il progetto delle singole persone, l'elaborazione di vissuti in un contesto di mutuo aiuto, temi generali di interesse comune proposti dai partecipanti.

REGOLAMENTO DI COMUNITÀ

Per essere accolti è necessario sottoscrivere il regolamento di comunità e il contratto di accoglienza. Le regole sono uno strumento di educazione e di autoeducazione. Ogni regola ha un significato che si deve tentare di capire e di condividere. Ogni persona ha un suo programma, per cui alcune regole possono e devono trovare un'applicazione diversa in base al progetto personale. Il mancato rispetto di parti del regolamento può comportare l'interruzione del programma.

ATTIVITÀ DI LABORATORIO

Nel laboratorio si svolgono attività manuali, corporee e cognitive a carattere espressivo, creativo e riabilitativo.

Diverse sono le opportunità che il laboratorio può offrire ai partecipanti:

- riscoprire e recuperare la propria manualità;
- dare un senso alla quotidianità valorizzando la creatività di ognuno;
- aiutare le persone ad acquisire una maggiore autostima;
- avviare programmi di orientamento e di inserimento lavorativo.

Alle attività laboratoriali hanno accesso - su invio delle ATS di riferimento - anche persone sieropositive non residenti in casa alloggio.

ASSISTENZA SANITARIA E ACCOMPAGNAMENTO ALLA CURA

Pur accogliendo le persone nel loro complesso e non solo in quanto portatori di malattia, la casa alloggio tiene in debita considerazione il fatto che esse sono anche malate. I principali ambiti dell'impegno sanitario della comunità sono:

- la cura in senso stretto. Viene garantito il collegamento con l'infettivologo di riferimento e con le strutture ospedaliere. La casa alloggio ha inoltre un medico di medicina generale di riferimento che segue gli ospiti presenti in struttura;
- la supervisione dell'assunzione delle terapie da parte degli ospiti;
- attività di informazione e sostegno motivazionale per la corretta assunzione delle terapie, attraverso percorsi individuali per acquisire corrette capacità di autogestione delle terapie farmacologiche;
- sostegno all'elaborazione dei vissuti legati all'esperienza della malattia

INTERVENTI DI SOSTEGNO NELLA FASE SUCCESSIVA LE DIMISSIONI

La casa alloggio cerca di caratterizzarsi non solo per le prestazioni assistenziali che fornisce ma anche per le relazioni e i legami che riesce a sviluppare. Una volta dimessi, qualora lo desiderino, esiste per le persone la possibilità di mantenere i legami con la casa alloggio, sviluppandoli in forme nuove. Le principali modalità che in questi anni abbiamo utilizzato per consolidare le relazioni costruite in casa alloggio sono state:

- programmi domiciliari e di sostegno nella gestione dell'abitazione;
- il centro di attività diurne. E' attivo presso la casa alloggio ed è rivolto a quelle persone che non hanno la possibilità o la necessità di svolgere una propria attività lavorativa ma sentono il peso della solitudine e vogliono trascorrere in modo utile e in un contesto accogliente il proprio tempo;
- l'offerta di uno spazio di ascolto, di sostegno e di amicalità, con la possibilità di partecipare a iniziative nel tempo libero (gite, vacanze, feste).

PRINCIPALI FASI DEL PROGRAMMA DI COMUNITA'

FASI	ATTIVITÀ
FILTRO INIZIALE	Raccolta della richiesta e verifica delle condizioni di base per l'inserimento
PRIMA FASE INSERIMENTO E OSSERVAZIONE RECIPROCA 1 mese circa	<ul style="list-style-type: none"> - Presentazione e conoscenza della comunità e delle persone che ci vivono - Costruzione di una rappresentazione condivisa della situazione dell'ospite - Valutazione della possibilità di lavoro comune, con il responsabile della comunità - Contratto di accoglienza - Conoscenza e accettazione del regolamento di comunità - Riunioni di comunità - Definizione dell'operatore referente
SECONDA FASE PROGETTAZIONE INSERIMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Individuazione dei problemi da trattare in comunità e primo orientamento progettuale - Conferma contratto di accoglienza - Avvio del lavoro con l'operatore referente - Riunioni di comunità
TERZA FASE REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA	<ul style="list-style-type: none"> - Sviluppo del progetto - Verifica, valutazione e riprogettazione con l'operatore referente (rivalutazione del programma almeno ogni sei mesi) - Riunioni di comunità - Partecipazione a tutte le attività previste dal programma di comunità
QUARTA FASE CONCLUSIONE E PREPARAZIONE ALL'USCITA	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica, valutazione finale e progettazione dell'uscita con l'operatore referente e il servizio inviante - Riunioni di comunità
ACCOMPAGNAMENTO ESTERNO	<ul style="list-style-type: none"> - Il programma è da concordare e costruire con gli operatori e con il servizio inviante

ORARIO GIORNALIERO

La giornata a Quintosole è scandita dagli impegni sanitari degli ospiti, dai programmi individuali di rientro sociale, dalla gestione comune della casa e dalle attività di laboratorio. Gli ospiti si occupano con gli operatori della cura e della manutenzione della casa e della preparazione dei pasti.

7,45	Colazione Riordino e pulizia casa
10-12	Inizio attività laboratori
12.30	Pranzo
15 - 17	Attività lavorativa / laboratori
17- 19.30	Merenda e tempo libero
19.30	Cena
24	Riposo

Sabato

- colazione entro le 9.30
- pulizia generale della comunità

Domenica

- colazione entro le 9,30
- ordine nelle camere entro le 12.30

Il presente schema può variare in considerazione degli impegni personali di ciascuno.

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 la Comunità di Quintosole

In particolare, per quanto riguarda la Comunità di Quintosole, vengono garantiti:

- progetti di intervento fondati su obiettivi individualizzati, monitorati con continuità dal responsabile del Servizio, dall'équipe degli operatori e dai Servizi inviati;
- strumenti di progettazione degli interventi individualizzati, che prevedono la contrattazione con gli utenti e un loro ruolo attivo in merito alla realizzazione dei programmi;
- 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 realtà 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;
- sostegno nelle fasi successive alle dimissioni.

Vengono rendicontate annualmente, nel documento di bilancio sociale della Cooperativa, le collaborazioni attivate e sviluppate nella realizzazione degli interventi della comunità.

La casa alloggio assicura un adeguato sostegno ai volontari in relazione alla preparazione e alla valutazione della loro partecipazione alla vita della casa alloggio.

5. VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

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 conosci 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

Ritieni che il programma in casa alloggio ti abbia aiutato ad affrontare i tuoi problemi?

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

Come valuti le relazioni con gli operatori del servizio

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

Come valuti il lavoro di confronto e verifica svolto con il tuo operatore referente?

- Insufficiente e poco utili
- Sufficiente
- Buono
- Molto buono

Come valuti le attività proposte dalla casa alloggio?

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

Come valuti l'organizzazione e la gestione della casa?

- Insufficienti
- Sufficienti
- Buone
- Molto buone

Quanto ti ritieni complessivamente soddisfatto delle prestazioni che il servizio ti offre?

- Per niente
- Poco
- Abbastanza
- Molto

Altre osservazioni

6. MODULO PER RECLAMI, OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI

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

Data _____ Nome dell'utente _____

RECLAMO

OSSERVAZIONE

SUGGERIMENTO

Descrizione del problema / del reclamo:

Firma dell'utente _____

Firma del ricevente _____