

Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	1/17

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

comunità
d'orsay

Ver. 13 – 1 GIUGNO 2023

Comunità d'Orsay
Via Zurigo 65 – 20147 Milano



Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	2/17

INDICE

- La Cooperativa Sociale Comunità del Giambellino e i suoi settori di intervento
- Presentazione di Comunità d’Orsay
- L’inserimento in comunità
- Il programma di Comunità d’Orsay
- La qualità del servizio
- Il regolamento di comunità

LA COOPERATIVA SOCIALE COMUNITA’ DEL GIAMBELLINO

Comunità del Giambellino nasce nel 1979 riunendo alcuni gruppi di volontari che operavano sui diversi fronti dell’emarginazione e del disagio sociale nel quartiere del Giambellino a Milano. Nel 1993 si è costituita in Cooperativa sociale.

Nella progettazione e nella conduzione degli interventi si propone di essere attenta alle nuove forme di esclusione sociale, promuovendo interventi innovativi in collaborazione con i servizi e le agenzie dell’ente pubblico.

Coopera per sviluppare realtà territoriali solidali. Promuove il volontariato come possibilità per partecipare con responsabilità alla vita sociale e per sviluppare l'identità personale. Comunità del Giambellino è federata al Coordinamento Nazionale delle Comunità di Accoglienza (CNCA).

I PRINCIPALI INTERVENTI DELLA COOPERATIVA

Dipendenze, reinserimento sociale e disagio adulto	<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 - <i>Servizio domiciliare</i> - Comune di Milano - <i>Servizio di ascolto e orientamento</i> di adulti in difficoltà
Territorio, Scuola e Famiglie	<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>
Assistenza alle persone con hiv/aids	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Comunità di Quintosole</i>, accoglienza residenziale e diurna per le persone in aids

Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	3/17

COMUNITA' D'ORSAY: PRESENTAZIONE

Comunità d'Orsay è un servizio residenziale per persone tossicodipendenti ed opera dal 1993. È autorizzata al funzionamento per 10 posti e accreditata da Regione Lombardia con DGR n. VIII/005872 del 21/11/2007 per 8 posti di servizio terapeutico riabilitativo residenziale.

Si rivolge in particolare a persone del territorio milanese:

- che hanno già avviato percorsi significativi di rielaborazione dell'esperienza tossicomana e che non richiedono programmi ad alto grado di protezione e contenimento;
- che si propongono, nel breve periodo, di sviluppare programmi di reinserimento sociale.

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). Le dimensioni contenute intendono favorire le relazioni interpersonali, lo sviluppo del programma terapeutico concordato e la costante verifica delle esperienze esterne di ciascun ospite.

Comunità d'Orsay è certificata ISO 9001:2015 (Bureau Veritas Italia, certificato n° 194307).

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

La comunità ha sede in un quartiere residenziale nella zona sud-ovest di Milano, in via Zurigo 65. L'appartamento (250 m² circa) è all'interno di una palazzina dove hanno sede altri servizi sociali e associazioni; risulta sufficientemente protetto ma non isolato. È ben servito dalla rete dei mezzi di trasporto pubblici ed è adiacente alle stazioni di Bisceglie e di Inganni della MM1 e alle fermate delle linee ATM 63 e 58.

In auto si raggiunge in breve dall'uscita Baggio-Cusago della Tangenziale Ovest di Milano.

La comunità dispone di 4 camere da letto, 2 da 3 posti e 2 da 2 posti, 1 locale per gli operatori, 1 infermeria, 1 cucina, 1 sala da pranzo, 2 sale per attività riabilitative e ricreative, 4 servizi. La comunità rispetta le normative per il superamento delle barriere architettoniche.

GLI OPERATORI

Lo staff degli operatori è composto da educatori professionali, psicologi e operatori ausiliari. Il responsabile è il dott. Riccardo Farina.

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.

LA RETTA

Il trattamento residenziale in comunità terapeutica è una prestazione sociosanitaria a completo carico del servizio sanitario. Per ogni ospite la comunità riceve una retta giornaliera di euro 68,20. La retta è onnicomprensiva e non sono previsti costi aggiuntivi per prestazioni specifiche. Gli utenti del servizio sanitario non devono corrispondere alcun pagamento per l'ospitalità e l'assistenza sociosanitaria fornite dalla comunità.

Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	4/17

L'INSERIMENTO IN COMUNITÀ

Le richieste di inserimento devono pervenire agli operatori di Comunità d'Orsay tramite mail (dorsay@giambellino.org), fax (0237908023) o contatto telefonico (02425619, cell. del referente del filtro 3939810351).

Gli operatori responsabili del filtro valutano con la persona e i servizi di riferimento la congruità della richiesta con l'offerta di Comunità d'Orsay e la conseguente eventuale opportunità di avviare il processo di filtro. Il processo di filtro si avvia in presenza dei seguenti pre-requisiti:

1. periodo di astinenza ritenuto adeguato in relazione al programma da svolgere in comunità;
2. non diretta provenienza da strutture carcerarie. In questo caso è possibile accompagnare ad un'eventuale accoglienza presso altre strutture, in preparazione ad un successivo ingresso;
3. situazione psicologica stabilizzata, anche attraverso eventuali cure farmacologiche.

Quando la domanda di inserimento non è valutata congrua, entro 15 giorni dalla richiesta sono fornite opportune informazioni alla persona interessata e ai servizi.

Quando la domanda è valutata congrua con i prerequisiti, si avviano gli incontri tra la persona interessata e i referenti del filtro di Comunità d'Orsay (psicologa ed educatore). Dopo questi incontri – di norma due e che si svolgeranno entro due mesi dall'avvio del processo di filtro – gli operatori della comunità effettueranno una restituzione alla persona interessata e ai servizi in relazione all'opportunità di avviare il percorso di inserimento.

Durante i colloqui di filtro verranno considerati e valutati i seguenti aspetti:

- a. grado di elaborazione della propria vicenda tossicomana;
- b. capacità professionali e volontà di impegnarsi in un'attività lavorativa;
- c. grado di motivazione ad intraprendere un percorso strutturato di reinserimento (consapevolezza dell'importanza del reinserimento e che il percorso di reinserimento proposto avvenga in comunità);
- d. disponibilità ad avviare un percorso psicologico.

Successivamente ai colloqui di filtro, gli operatori possono concordare con le persone alcuni specifici obiettivi o condizioni da realizzare prima dell'ingresso in comunità.

L'inserimento a Comunità d'Orsay deve necessariamente essere progettato assieme alla persona interessata e ai Servizi di riferimento. I servizi sono invitati a fornire una valutazione della situazione individuale, relazionale e sociale dell'utente, individuando i problemi da trattare in comunità.

Esiste una lista di attesa per l'accoglienza in comunità ed è gestita dal responsabile del servizio. I tempi di inserimento e l'ordine di accoglienza sono valutati in relazione alla situazione in cui si trovano le persone e alla data della richiesta. Il periodo di attesa può variare molto in relazione alle richieste pervenute. È previsto un tempo massimo di attesa di tre mesi. In questo periodo le persone mantengono un rapporto costante con la comunità, avviano il lavoro con l'operatore referente e collaborano alla messa a punto del programma da realizzare.

Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	5/17

IL PROGRAMMA DI COMUNITA' D'ORSAY

I PRINCIPI CHE GUIDANO L'INTERVENTO

Comunità del Giambellino è impegnata dal 1979 in progetti di riabilitazione sociale per persone tossicodipendenti e dal 1993 in interventi di reinserimento sociale per persone che stanno concludendo programmi in comunità terapeutiche o in altre strutture sociosanitarie.

I suoi interventi per le dipendenze si fondano su alcune linee-guida, frutto dell'elaborazione critica della propria 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 approcci e professionalità diversi;
- ogni programma terapeutico deve essere il risultato di un accordo esplicito tra utente, comunità e servizi di riferimento. E' possibile raggiungere risultati positivi solo con l'impegno coordinato di ciascun soggetto.

OBIETTIVI GENERALI DELLA COMUNITA'

I programmi della Comunità si propongono di:

- favorire percorsi educativi e terapeutici in grado di affrontare la dipendenza;
- aiutare le persone ad aumentare la consapevolezza delle proprie risorse e dei propri problemi, accompagnandole e sostenendole nella ricerca dell'equilibrio possibile per ciascuno;
- sperimentare relazioni interpersonali e sociali positive e differenziate;
- accompagnare le persone all'inserimento sociale, costruendo una significativa scelta lavorativa e ricercando una dignitosa sistemazione abitativa.

Caratteristica principale della Comunità è quella di integrare l'offerta di un contesto educativo e terapeutico residenziale con la possibilità di mantenere e sviluppare ambiti esterni di relazioni e attività. È strutturata per sostenere le persone nella difficile sperimentazione di spazi sempre maggiori di autonomia.

Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	6/17

LA PROGETTAZIONE, LA VERIFICA E LA VALUTAZIONE DELL'INTERVENTO

L'ospite e gli operatori dei suoi servizi di riferimento sono invitati a valutare e ad aggiornare costantemente il programma concordato. Almeno ogni sei mesi l'ospite e l'operatore referente della comunità, in collaborazione con i servizi di riferimento, verificano, valutano e mettono a punto il programma, sulla base di una scheda di progettazione e valutazione che comprende:

- una rappresentazione e valutazione della situazione personale, relazionale e sociale della persona (*Scheda personale e analisi della situazione*);
- l'esplicitazione dei problemi da trattare in comunità e i risultati che si intendono raggiungere nel periodo specificato (*Progetto individuale*);
- il programma delle attività previste: cosa devono fare l'ospite, la comunità e gli altri servizi (*Piano di assistenza individuale*);
- la valutazione dei risultati raggiunti nel programma da parte dell'ospite, della comunità e dei servizi (*Scheda di valutazione periodica*);
- l'esito del programma e la messa a punto del progetto per la fase successiva (*Scheda di valutazione conclusiva*).

DOCUMENTAZIONE SOCIOSANITARIA

La documentazione sociosanitaria è custodita, come da normativa vigente, in luogo protetto, dove l'accesso allo stesso è permesso al personale in carico all'Unità di Offerta.

Ogni ospite condivide con il proprio operatore referente il Progetto Individuale e il Piano di Assistenza Individuale, sottoscrivendoli nell'apposita documentazione.

Gli ospiti possono richiedere al responsabile del servizio di accedere alla documentazione personale. È possibile farlo in maniera informale anche verbalmente, motivando la richiesta. Ne sarà fornita copia entro tre giorni lavorativi. Non sono previsti costi per l'accesso alla documentazione sociosanitaria.

Entro 15 giorni dalla dimissione, sarà predisposta una relazione conclusiva dell'intervento disponibile anche per l'ospite.

La Cooperativa provvederà a rilasciare ai soggetti solventi in proprio la dichiarazione prevista ai fini fiscali entro i termini definiti dalla normativa vigente.

L'OPERATORE REFERENTE

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

IL LAVORO DELLO PSICOLOGO

È previsto un percorso psicologico con incontri individuali periodici. È concordato con ciascuna persona sulla base delle specifiche necessità individuali. Particolare attenzione viene dedicata alle fasi iniziali e conclusive del percorso.

Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	7/17

IL RAPPORTO CON LA FAMIGLIA

La comunità è da stimolo affinché ciascuno riconsideri le relazioni con la propria famiglia, con le modalità e negli ambiti più idonei. Nei casi in cui si preveda il rientro in famiglia, è possibile uno specifico intervento di preparazione al rientro e di sostegno nel primo periodo, anche in collaborazione con i servizi territoriali per la famiglia.

Le famiglie possono liberamente comunicare telefonicamente con gli ospiti e con gli operatori.

LA RIUNIONE DI COMUNITÀ

È settimanale e viene normalmente svolta in orario serale. Nella riunione di comunità:

- ciascun ospite fa il punto sul suo progetto;
- si valuta l'andamento della comunità (relazioni, eventi...);
- si approfondiscono in gruppo temi di interesse comune a carattere sociale, sanitario e culturale;
- si mette a punto l'organizzazione settimanale della comunità;
- si presentano i nuovi ospiti e si congedano quelli che concludono il percorso.

LA CONCLUSIONE DEL PERCORSO DI COMUNITÀ'

Il termine della permanenza nella struttura può avvenire per avvenuta realizzazione del programma concordato, per abbandono da parte dell'ospite o per decisione motivata di dimissione da parte dell'équipe del servizio.

Le dimissioni da parte dell'équipe sono decise sulla base di un'analisi complessiva dalla situazione dell'ospite e di un confronto con i servizi di riferimento, quando si valuta l'impossibilità di proseguire in comunità il programma terapeutico concordato o la sua inefficacia in relazione ai bisogni della persona.

In caso di dimissione il servizio si attiva, attraverso la rete dei servizi sociali territoriali e sociosanitari, per favorire il reperimento di una soluzione abitativa e/o di cura differente, condividendo le decisioni con il SerT competente e fornendo le necessarie indicazioni all'ospite in fase di dimissione.

REGOLAMENTO DI COMUNITÀ

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

ATTIVITÀ DEGLI OSPITI

La Comunità si prefigge di mantenere e sviluppare per ciascun ospite ambiti esterni di relazioni e attività, accompagnando le persone nella difficile sperimentazione di spazi sempre maggiori di autonomia.

La Comunità non prevede attività lavorative interne.

Le attività diurne di ciascuno sono declinate sulla base del progetto individuale e possono comprendere:

- attività lavorative presso aziende esterne. Si favorirà un normale inserimento nelle realtà di lavoro. I rapporti tra la Comunità e le aziende saranno sviluppati nel caso di forme di lavoro tutelato o particolare (borse-lavoro, tirocini...) oppure laddove sia concordato con l'ospite e l'azienda;

Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	8/17

- percorsi di formazione presso agenzie formative esterne;
- attività di gestione e cura della casa (spesa, turni cucina, pulizie), sulla base di un programma settimanale definito dopo la riunione di comunità.

Nel tempo libero sono possibili uscite autonome delle persone, definite all'interno del percorso individuale concordato.

La cena è il momento quotidiano di incontro e di verifica in gruppo della giornata. È possibile invitare persone in comunità per la cena, concordandolo con gli operatori e comunicandolo al gruppo

PICCOLA ECONOMIA INDIVIDUALE

Il programma può prevedere il supporto da parte degli operatori affinché gli ospiti siano consapevoli della propria situazione economica e si attivino per affrontarla in maniera evolutiva, in relazione ai loro obiettivi di vita. Gli aspetti che è possibile affrontare, in considerazione della specificità di ciascun programma, possono riguardare: la gestione di debiti e finanziamenti, la programmazione delle spese e delle entrate, la gestione di eventuali redditi, la costituzione di piccoli fondi di risparmio per rendere possibile il successivo reinserimento sociale.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Comunità del Giambellino è attenta al trattamento dei dati degli ospiti e verifica che siano state consegnate le informazioni previste dagli art. 13 e 14 del Regolamento Generale Protezione Dati 2016/679. In attuazione delle prescrizioni contenute nel Regolamento, ha individuato, elaborato e attuato tutte le misure più idonee a garantire il massimo grado di tutela dei diritti e delle libertà degli interessati.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Osservazioni, reclami e suggerimenti possono essere presentati al responsabile e agli operatori della comunità che li raccolgono in apposite schede. Ai reclami viene data risposta nel più breve tempo possibile, dopo aver raccolto gli elementi necessari e sentito le persone interessate, in ogni caso entro 15 giorni dalla segnalazione. Dopo un reclamo che riguardi la vita e/o l'organizzazione della comunità, l'argomento del reclamo stesso può essere trattato nella riunione settimanale con tutti gli ospiti.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

La soddisfazione degli ospiti viene rilevata con un questionario somministrato almeno una volta all'anno. Ciò che emerge viene trattato in una riunione di comunità, cercando di individuare i miglioramenti possibili nella qualità delle prestazioni e di incrementare la partecipazione degli ospiti.

Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	9/17

CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Il servizio garantisce la continuità assistenziale mantenendo un costante rapporto con i Servizi invianti e con quelli coinvolti nel programma assistenziale ed educativo. Garantisce inoltre all'utente, al momento delle dimissioni o del trasferimento presso altro Servizio, una relazione di dimissione in cui sono evidenziate le informazioni utili al proseguimento del percorso assistenziale. Tale relazione sarà predisposta entro 15 giorni dalla data delle dimissioni o del trasferimento.

Il servizio si impegna a collaborare con l'eventuale nuova struttura fornendo le informazioni necessarie e, laddove possibile, favorendo un incontro di approfondimento sull'esperienza realizzata e sugli interventi eventualmente ancora necessari. In caso di dimissioni della persona, a prescindere dalla loro motivazione, la Comunità segnalerà per tempo l'eventuale situazione di fragilità agli organismi sociosanitari e assistenziali competenti, per favorire un inserimento in altre strutture residenziali.

L'Ente gestore provvede alla sostituzione del personale mancante (per malattia, ferie o altri impedimenti) attraverso le procedure gestionali riguardanti il personale e attraverso sostituzioni con personale idoneo e con titolo adeguato. In caso di urgenze o eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici), la Cooperativa attiva tutte le misure necessarie ad affrontare le varie situazioni e, quando il caso, attiva l'accompagnamento nella più vicina struttura ospedaliera.

FASI E TEMPI

Ogni programma è individualizzato sia nella sua durata che nell'organizzazione quotidiana. Di norma la durata dell'inserimento può variare da 12 a 15 mesi.

Schema temporale di massima relativo all'erogazione del servizio

		<i>Attività principali</i>	<i>Modulistica</i>
	FILTRO INIZIALE	Raccolta richiesta, colloqui e verifica delle condizioni di base. Valutazione multidisciplinare. Informazioni sul trattamento dei dati	Scheda filtro
Entro 30 giorni da ingresso	OSSERVAZIONE INTERNA	<ul style="list-style-type: none"> - Avvio progetto - Verifica, valutazione e riprogettazione con operatore referente - Ciclo di colloqui di sostegno motivazionale con la psicologa - Riunioni di comunità 	Apertura cartella ospite, raccolta documentazione, regolamento, contratto
10-11 mesi	REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica, valutazione e riprogettazione con operatore referente (ogni tre mesi) - Sostegno psicologico - Riunioni di comunità - Attività esterne 	Scheda di progettazione e documenti FASAS
1-2 mesi	CONCLUSIONE E PREPARAZIONE ALL'USCITA	<ul style="list-style-type: none"> - Verifica, valutazione finale e progettazione dell'uscita con operatore referente - Ciclo di incontri con lo psicologo di accompagnamento all'uscita - Riunioni di comunità 	

Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	11/17

LA POLITICA DELLA QUALITA' DELLA COOPERATIVA

Comunità del Giambellino persegue l'interesse generale della collettività alla promozione umana e alla pari dignità dei cittadini. 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.

La Cooperativa persegue la qualità nei diversi ambiti della propria azione sociale:

Qualità, vita sociale e organizzazione della cooperativa

Per quanto riguarda la struttura organizzativa generale, la Cooperativa intende valorizzare la partecipazione dei propri soci. I soci sono persone che, oltre ad operare come lavoratori o come volontari, condividono le finalità e le modalità di intervento della Cooperativa 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 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.

Qualità e interventi con gli utenti e nei territori

La Cooperativa gestisce progetti e servizi rivolti a minori, giovani, famiglie, persone con problemi di dipendenza da sostanze psicoattive, adulti in difficoltà e persone in HIV/AIDS.

Lavorare con situazioni e problemi molto complessi richiede 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. 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 ai loro possibili contesti relazionali e l'inserimento nei diversi ambiti della vita sociale.

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.

È consapevole che i problemi personali, relazionali e sociali che affronta sono complessi e richiedono sempre una messa a fuoco specifica nonché l'apporto di approcci e professionalità diversi e coordinati.

Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	12/17

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.

Qualità e risorse umane

I lavoratori e i volontari costituiscono il patrimonio fondamentale della Cooperativa. Gli operatori devono possedere i titoli e 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. 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 il Codice di condotta di Save the Children che la Cooperativa condivide e adotta nei propri servizi.

Politica e obiettivi della qualità

La Politica per la qualità viene perseguita attraverso la definizione di obiettivi annuali da parte della direzione e si integra con quanto definito dal Consiglio di amministrazione nel Documento di programmazione annuale e nel Piano strategico del triennio in corso.

Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	13/17

LA QUALITA' DEL SERVIZIO

<i>Ambiti</i>	<i>Obiettivi</i>	<i>Standard / cosa deve esserci e come si utilizza</i>
Organizzazione generale della comunità	Rendere evidenti e comprensibili le modalità di lavoro in comunità	Le modalità di lavoro nelle diverse fasi previste dal programma della comunità sono rappresentate e documentate da una specifica modulistica. La comunità opera secondo le procedure di lavoro definite dal sistema qualità della Cooperativa, certificato sulla base della norma UNI EN ISO 9001:2015
		La Carta dei servizi è aggiornata periodicamente, è distribuita agli utenti e ai servizi con i quali si collabora. Presso la comunità e la sede della Cooperativa è disponibile in più copie
Prestazioni a favore degli utenti	Sviluppare relazioni consistenti tra operatori e utenti del servizio, adeguate ad affrontare i problemi delle persone e a valorizzare le loro risorse	Sono assicurati adeguati spazi di ascolto e relazione individualizzata
		Sono utilizzati processi e strumenti di progettazione degli interventi individualizzati e che prevedono la contrattazione con gli utenti e un loro ruolo attivo in merito alla realizzazione dei programmi
		Viene somministrato agli ospiti, almeno una volta all'anno, il questionario di rilevazione della soddisfazione
		Adeguato sostegno nelle fasi successive alle dimissioni dalla comunità. La comunità promuove percorsi e attiva risorse per le fasi successive alle dimissioni. In particolare: <ul style="list-style-type: none"> - accompagnamento da parte degli operatori - appartamenti di rientro
Personale	Assicurare un adeguato livello di professionalità agli interventi della comunità	Il responsabile della comunità e il responsabile delle risorse umane della cooperativa gestiscono il processo di selezione e inserimento dei nuovi lavoratori. Ai nuovi operatori è assicurato l'accompagnamento del responsabile di servizio
		Tutti gli operatori impiegati devono essere in possesso della qualifica richiesta dalle normative in vigore per le comunità per persone dipendenti
		È assicurata agli operatori una costante attività di supervisione mensile
Territorio	Consolidare e sviluppare le relazioni tra la comunità e il territorio nel quale opera	La comunità opera in collaborazione con i servizi e le agenzie del territorio. Vengono rendicontate annualmente, nel documento di bilancio sociale della Cooperativa, le collaborazioni attivate e sviluppate nella realizzazione degli interventi della comunità

Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	14/17

IL REGOLAMENTO DI COMUNITA'

LE REGOLE

Le regole sono uno strumento di educazione e di auto-educazione: ogni regola ha la sua motivazione che si deve tentare di comprendere e condividere. L'inosservanza del regolamento prevede l'applicazione di sanzioni da parte dell'équipe responsabile della gestione della comunità; in alcuni casi può comportare l'allontanamento.

In comunità viene escluso ogni metodo coercitivo e gli ospiti possono interrompere il programma terapeutico in qualsiasi momento.

RISPETTO DI SÉ E DEGLI ALTRI

Nei rapporti con le persone presenti in comunità deve essere esclusa ogni forma di violenza, sia nei gesti sia nel linguaggio. I comportamenti violenti possono implicare la dimissione immediata dalla comunità.

In comunità è favorita la comunicazione tra le persone e il rispetto delle convinzioni e delle sensibilità degli altri.

L'affettività e la sessualità sono componenti fondamentali della persona e vanno valorizzate e comprese nella loro importanza. Va rispettata l'identità sessuale di ciascuno.

BENI DEGLI OSPITI

La comunità si assume la responsabilità esclusivamente di quei beni avuti in custodia dagli ospiti, così come descritto nelle apposite ricevute sottoscritte da ospiti e comunità. Quando l'ospite abbandona o conclude il suo programma, la comunità non si impegna a custodire gli effetti personali eventualmente lasciati in comunità. In casi particolari, può essere concordato un limitato periodo di tempo, entro il quale la persona può venire a ritirare il suo bagaglio, del quale in ogni caso la comunità non si assume la responsabilità della custodia.

USO DI SOSTANZE STUPEFACENTI E ALCOLICHE

L'uso e il possesso di qualsiasi sostanza stupefacente nel corso dell'inserimento in comunità sono rigorosamente vietati. In comunità è vietato anche il consumo di ogni sostanza alcolica. La comunità può richiedere specifici controlli e analisi per verificare l'eventuale uso di sostanze stupefacenti e di alcol. All'ospite della comunità è richiesta la disponibilità a sottoporsi a tali analisi.

RISPETTO DEGLI ORARI

È necessario il rispetto di tutti gli orari concordati in comunità.

Il tempo del riposo personale va rispettato.

PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITA' EDUCATIVE DELLA COMUNITA'

È necessaria la partecipazione a tutte le attività proposte dagli operatori e inerenti al programma di comunità: attività di carattere educativo e terapeutico e attività necessarie alla gestione quotidiana della casa (pulizia, manutenzione ordinaria, spesa, cucina), secondo programmi predisposti dall'équipe degli operatori.

Codice	Versione	Emissione	Pagina
DO-d.o.	13	01/06/2023	15/17

USCITE PERSONALI

Le uscite personali vanno sempre comunicate e concordate con gli operatori (in particolare con l'operatore referente).

CURA DEI BENI DELLA COMUNITA'

Gli ospiti si impegnano alla cura delle attrezzature e dei beni presenti in comunità. I danni dovuti a particolare incuria dovranno essere risarciti dagli ospiti.

CURA DELLA SALUTE

Chi ha intrapreso il programma in comunità si impegna alla cura costante della propria salute e ad effettuare gli esami clinici necessari ad accertare il proprio stato di salute. Tramite il medico di famiglia, si effettuano visite periodiche per avere sotto controllo la propria salute. Per problemi specifici (infettivi, odontoiatrici...) si svolgono le visite di controllo programmate e si rispettano con attenzione le terapie farmacologiche assegnate. Ognuno si impegna a mantenere con costanza un sano regime di vita, rispettando scrupolosamente l'igiene personale e dell'ambiente, il tempo per il riposo e una corretta alimentazione.

SPESE SANITARIE

La comunità copre economicamente solo le spese per le terapie medico-farmacologiche convenzionali prescritte dal proprio medico curante o dallo specialista. In ogni caso, spese mediche di rilevante entità vanno preventivamente concordate con gli operatori.

USO DEL TELEFONO

Gli ospiti della comunità hanno a disposizione una propria linea telefonica, con la quale è possibile effettuare e ricevere telefonate, anche attraverso un servizio di segreteria telefonica. Le telefonate devono essere brevi, tali da permettere l'uso comune. La linea telefonica rimane abilitata solamente per le telefonate urbane. Eventuali telefonate interurbane o a cellulari effettuate dalla comunità vanno richieste e motivate all'operatore di turno.

VISITE IN COMUNITA'

Le visite di familiari e conoscenti in comunità sono possibili e vanno concordate con gli operatori.

RELAZIONI DI COPPIA

La comunità non è strutturata per l'accoglienza di coppie. Eventuali relazioni di coppia tra ospiti della comunità comportano modifiche ai programmi riabilitativi personali.

DURATA DELL'INSERIMENTO RESIDENZIALE

La comunità concorda con i servizi inviati e con l'ospite la durata del percorso residenziale. L'ospite si impegna a rispettare i tempi concordati.

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

data: _____

CONOSCENZA DEL SERVIZIO

Quanto conosci il servizio e le prestazioni che ti può offrire?

1. Non conosco nulla del servizio e delle prestazioni che può offrirmi	2. Ho un'idea vaga delle prestazioni che il servizio può offrirmi	3. Ho una buona conoscenza degli scopi e delle prestazioni del servizio	4. Ho una buona conoscenza degli scopi e delle prestazioni del servizio e mi sento coinvolto nel suo sviluppo
---	--	--	--

Eventuali osservazioni sulla conoscenza del servizio

UTILITÀ DEI PROGRAMMI

Ritieni che il tuo programma in comunità sia stato utile per aiutarti ad affrontare i tuoi problemi?

1. Il programma concordato non è mai servito ad aiutarmi	2. Il programma è abbastanza adeguato	3. Il programma è adeguato	4. Il programma realizzato è risultato molto utile
---	--	-------------------------------	---

Eventuali osservazioni sull'utilità dei programmi

RELAZIONI CON GLI OPERATORI

Come valuti le relazioni con gli operatori della comunità?

1. Insufficienti e poco utili	2. Sufficienti	3. Buone	4. Molto buone
----------------------------------	-------------------	-------------	-------------------

Eventuali osservazioni sulle relazioni con gli operatori

PRESTAZIONI OFFERTE

Come valuti il lavoro svolto con il tuo operatore referente?

1. Insufficiente e poco utile	2. Abbastanza utile	3. Utile	4. Molto utile
----------------------------------	------------------------	-------------	-------------------

Come valuti le attività di supporto psicologico?

1. Insufficiente e poco utile	2. Abbastanza utile	3. Utile	4. Molto utile
----------------------------------	------------------------	-------------	-------------------

Come valuti le attività di sostegno e di preparazione al tuo rientro sociale?

1. Insufficienti e poco utile	2. Abbastanza utili	3. Utili	4. Molto utili
----------------------------------	------------------------	-------------	-------------------

Come valuti l'organizzazione e la gestione della casa?

1. Insufficiente	2. Sufficiente	3. Buona	4. Molto buona
---------------------	-------------------	-------------	-------------------

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

1. Per niente	2. Poco	3. Abbastanza	4. Molto
------------------	------------	------------------	-------------

Eventuali osservazioni sulle prestazioni offerte dalla comunità

Altre osservazioni

