

cooperativa sociale
**comunità del
giambellino**



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



Ver. 5, 26 marzo 2019

Servizi per l'educazione
e l'aggregazione giovanile

via Gentile Bellini 6 - 20146 Milano
tel 02425619 - fax 0248954183
cd@giambellino.org



La carta dei servizi

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 26 marzo 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, 26 marzo 2019

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 - <i>Servizio di 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

Organigramma della Cooperativa

Membri attuali del Consiglio di amministrazione: Riccardo Farina (Presidente), Maria Luisa Marchianò (Vicepresidente), Giorgia Morera, Simone Avanzi e Stefano Cremonesi.

Giorgia Morera è Responsabile del personale.

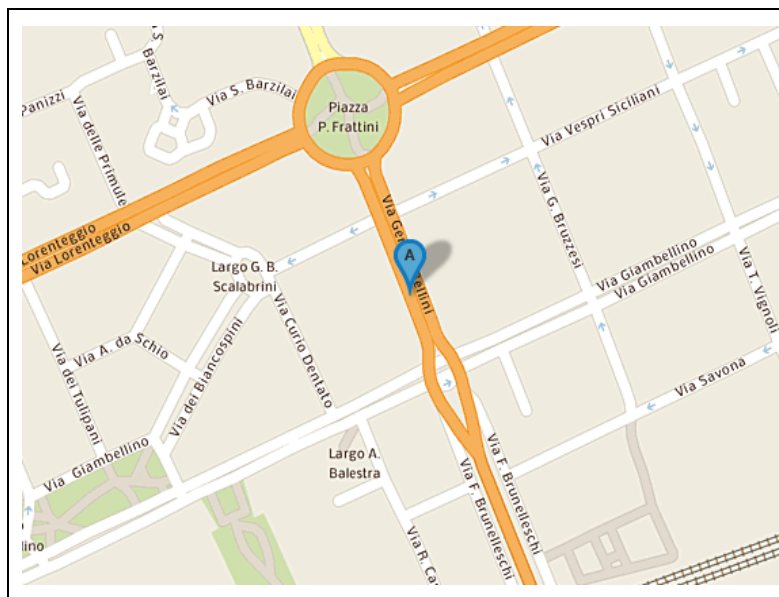
Maria Luisa Marchianò è Responsabile amministrativo.

Claudio Pasotti è Direttore dei servizi, Responsabile della qualità, dei sistemi informativi e della protezione dei dati.

Maria Cavallaro è Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza.



2. Il CD Giambellino



Centro di aggregazione giovanile
CD Giambellino

Servizio accreditato dal Comune di
Milano.

Via Gentile Bellini 6, 20146 Milano
tel. 02425619
fax 0248954183
giambellino@giambellino.org
www.giambellino.org

Il Centro nasce nel 1979 come doposcuola e scuola popolare presso la parrocchia di S.Vito. Nel 1984 si sposta nell'attuale sede promuovendo un centro diurno semiresidenziale (a tale origine fa ancora oggi riferimento il nome: *CD Giambellino*) per il recupero di adolescenti in difficoltà e di giovani con problemi di disagio psichico, attraverso attività di recupero della 3^a media, formazione professionale e animazione. Nel 1989 il Centro Diurno si trasforma in Centro di Aggregazione Giovanile che, mantenendo sempre un'impostazione educativa, affianca al servizio di Scuola popolare per il recupero della licenza media, attività per il tempo libero rivolte a tutti i giovani del quartiere.

Il Centro ha nel radicamento territoriale e nella collaborazione con le agenzie educative del Municipio 6 di Milano il proprio tratto distintivo e peculiare. Quasi trent'anni di lavoro a fianco degli utenti adolescenti e preadolescenti, dei loro genitori, delle figure educative di riferimento, degli operatori del pubblico e del privato sociale, fanno di Comunità del Giambellino una presenza storica negli interventi di socializzazione e prevenzione del disagio giovanile sul territorio milanese.

A CHI SI RIVOLGE

Utenti del Centro sono principalmente i preadolescenti (10 – 14 anni), gli adolescenti (15 – 18 anni) e i genitori che abitano nella Zona 6 di Milano. L'appartenenza territoriale non rappresenta un rigido criterio di accesso, pur essendo il Centro fortemente radicato nella zona ed essendo le sue attività rivolte alla promozione della comunità territoriale. Nuovi sviluppi dell'intervento e nuove progettazioni hanno esteso la fascia dell'utenza a bambini in età di scuola elementare e a giovani ultradiciottenni.

MODALITA' DI ACCESSO

Possono accedere sia ragazzi che spontaneamente richiedono di usufruire del Centro e dei suoi servizi sia ragazzi segnalati dalle scuole e dai servizi sociali territoriali. Alcune attività del Centro prevedono un'iscrizione, da farsi alla presenza di un genitore. Le attività sono gratuite e non è richiesta alcuna retta; solo per alcune di esse (ad esempio le vacanze estive) può essere richiesto un contributo alle spese.

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

Il Centro è in via Gentile Bellini 6, nella zona 6 di Milano, quartiere Giambellino. Si può raggiungere con i mezzi pubblici utilizzando il tram n.14 e l'autobus n.98. La fermata della metropolitana Bande Nere (linea rossa), distante alcune centinaia di metri dal Centro, è servita dalla linea 98.

L'accesso al Centro avviene direttamente dalla strada e i suoi spazi sono così suddivisi: due saloni dedicati alle attività aggregative, di gioco e di studio; un salone attrezzato per attività educative e laboratoriali; un

cortile di circa 400 mq. destinato anch'esso all'aggregazione e al gioco; quattro uffici; tre bagni, dei quali uno per disabili; un box.

OPERATORI

L'equipe del Centro è composta da un responsabile e quattro operatori. Si riunisce a cadenza settimanale e svolge attività di supervisione con un consulente esterno.

Ciascuno dei suoi membri è periodicamente impegnato in percorsi formativi individuali, legati all'acquisizione e all'aggiornamento delle competenze da spendere nelle attività organizzate dal Centro.

Il responsabile del servizio è Dario Anzani.

VOLONTARI

Comunità del Giambellino promuove un volontariato organizzato, competente, consapevole del proprio ruolo di innovazione sociale e politica. I volontari costituiscono una risorsa fondamentale per arricchire i servizi di nuove capacità animative e progettuali, per radicare gli interventi nel contesto territoriale, per offrire alle persone accolte la possibilità di relazioni significative e diversificate. I volontari affiancano i ragazzi nello studio, nelle attività animative e di laboratorio, sono attenti ai loro bisogni educativi, partecipano alle attività di animazione sociale e culturale del quartiere. Sono sempre supportati dagli operatori e viene loro garantito un percorso di formazione permanente, durante tutto il periodo del loro impegno presso il Centro.

TIROCINANTI

Comunità del Giambellino, ai fini dell'inserimento di studenti presso il proprio Centro Diurno, è convenzionata con l'Università degli Studi Milano Bicocca (Facoltà di Scienze della Formazione) e con la Fondazione Don Gnocchi. Ogni anno possono essere accolti alcuni tirocinanti che hanno la possibilità di sperimentare la relazione diretta con l'utenza e approfondire la conoscenza del contesto educativo in cui sono inseriti. Ogni studente viene affiancato e seguito durante l'intero percorso di tirocinio da un operatore dedicato (tutor) con il compito di facilitare e supervisionare l'inserimento, di tenere i rapporti con la struttura inviante, di valutare gli esiti del percorso.

MODELLI EDUCATIVI E OBIETTIVI CHE GUIDANO L'INTERVENTO

Rispetto ai destinatari principali del lavoro del Centro, i percorsi educativi coinvolgono la sfera cognitiva, affettiva, espressiva e sociale dei ragazzi. Le attività legate al recupero scolastico, alla libera aggregazione, ai laboratori e alle funzioni d'ascolto esercitate in un contesto ben definito e protetto, mirano infatti allo sviluppo delle competenze relazionali indispensabili per lo sviluppo del processo di individuazione legato alla fase pre-adolescenziale e adolescenziale.

Rispetto ai destinatari secondari (famiglie e territorio), il Centro si propone come interlocutore e agente di sostegno nella definizione di strategie comuni per il benessere dei ragazzi.

L'équipe educativa mette al centro della proposta del Centro la compresenza di elementi legati all'esperienza del gruppo e di sostegno del singolo. Il suo approccio si fonda sull'ascolto e sull'affiancamento, privilegiando attività pensate e realizzate *con* i ragazzi piuttosto che *per* i ragazzi. Ogni percorso viene accompagnato nel suo sviluppo e in sede di verifica finale da specifici momenti di confronto con l'utenza, cercando di rispettare le aspettative delle persone coinvolte e gli obiettivi educativi stabiliti.

LE ATTIVITA' DEL CENTRO

Sostegno scolastico. L'attività di sostegno scolastico prevede sia affiancamenti individualizzati ad opera di operatori e volontari sia attività di studio in gruppo. Viene mantenuto un costante collegamento con le scuole frequentate dai ragazzi e con i loro genitori per la definizione di percorsi didattici ed educativi individualizzati. L'attività di sostegno scolastico è rivolta sia a ragazzi della scuola media inferiore sia a ragazzi delle superiori.

Libera aggregazione. Il Centro mette a disposizione – all'interno di uno spazio educativo semi-strutturato denominato "Spazio Aperto" - diverse attività aggregative per promuovere la socialità dei ragazzi: spazio d'incontro, giochi da tavolo, uso guidato di internet, ascolto di musica e ballo, giochi in cortile, ping-pong, calcetto, ecc.

Laboratori espressivi. La proposta delle attività laboratoriali tiene conto sia dei desideri espressi dai ragazzi che frequentano il Centro sia delle competenze degli operatori. Alla fine di ciascun modulo (solitamente trimestrale) si definisce insieme ai ragazzi la possibilità di proseguire l'attività del laboratorio o di sostituirlo con altro di diverso tipo.

Attività sportive. Attività sportive presso le strutture della zona e negli spazi del cortile annesso al Centro. Partecipazione a tornei cittadini di calcio e pallavolo.

Attività esterne. Vengono periodicamente organizzate, durante tutto l'anno, attività a carattere ricreativo all'esterno del Centro. Durante le vacanze scolastiche queste attività assumono maggior frequenza: vengono organizzate gite fuori città, attività sportive e ludiche nei parchi, uscite in piscina, ecc. Vengono anche organizzate vacanze di più giorni.

Counselling individuale e segretariato sociale. Il counselling individuale mette a disposizione colloqui protetti individuali dedicati a ragazzi e genitori che chiedono di affrontare una condizione relazionale o psicologica di disagio.

IL LAVORO DI RETE SUL TERRITORIO

Da anni il Centro investe risorse nella costruzione di reti di supporto ai percorsi adolescenziali dei ragazzi:

- attivazione di gruppi di genitori che periodicamente si ritrovano con gli operatori del Centro mettendo in comune i problemi, le domande, le risorse di ognuno rispetto alla crescita dei ragazzi;
- partecipazione alle iniziative della rete territoriale dei Servizi pubblici e del terzo settore del Municipio 6 che vede presenti diversi soggetti a vario titolo impegnati nel lavoro con minori e giovani della zona;
- partecipazione alle attività sociali e animative del Laboratorio di quartiere Giambellino Lorenteggio.

PERIODO DI FUNZIONAMENTO E ORARI DI APERTURA

Il Centro è aperto tutto l'anno, escluse le festività. Nel mese di agosto le attività si svolgono di norma fino alle prime due settimane del mese. Durante il mese di agosto è funzionante la segreteria e – su richiesta - proseguono le attività legate alle prese in carico individuali (colloqui; percorsi di sostegno psicologico; tutoring).

L'orario di apertura del Centro è il seguente: da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 19.00.

Le attività di counselling, orientamento, segretariato sociale si svolgono prevalentemente, su appuntamento, la mattina.

Le attività di gruppo rivolte a preadolescenti e adolescenti si svolgono nella fascia pomeridiana, indicativamente dalle 15.00 alle 19.00.

Il Centro è occasionalmente aperto in orario serale per: incontri/riunioni/iniziativa con ragazzi maggiorenni che lavorano durante il giorno; attività rivolte ai genitori; attività formative rivolte ai volontari; iniziative culturali.

I giorni prefestivi e festivi vengono talvolta utilizzati per organizzare uscite e gite con i ragazzi.

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 CD Giambellino

In particolare, per quanto riguarda il CD Giambellino, vengono garantiti:

- la possibilità di realizzare progetti fondati su obiettivi individualizzati, monitorati con continuità dal responsabile del Servizio e dai Servizi coinvolti;
- contatti costanti con i referenti delle scuole, dei servizi sociali e degli altri Enti coinvolti nell'intervento;
- possibilità di usufruire 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.