

SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
COMUNITÀ' PROGETTO

VIA SOPERGA 13, 20127 MILANO
O2 97069378/79

CARTA DEI SERVIZI

INDICE

Perché una Carta dei Servizi
Chi siamo
Mission
Principi fondamentali
Struttura organizzativa

1. I nostri servizi Socio-Educativi

Modalità di intervento

1.1 Servizio socio educativo personalizzato per minori e adolescenti

1.2 Servizio socio educativo personalizzato per disabili

1.3 Servizio socio educativo personalizzato per adulti italiani e stranieri

1.4 Alloggi per l'autonomia

1.4.1 Alloggi per Minori Stranieri non accompagnati 16/18 Accompagnamento all'autonomia

2. I nostri Progetti

2.1 Gli Spazi del Teatro
2.2 Percorsi di Orientamento per l' Inclusione Sociale
2.3 Tutoring scolastico

3. Fattori, indicatori e standard di qualità

4. Diritti e doveri dei fruitori dei servizi

5. Tutela e partecipazione del cliente

- come sporgere reclamo
- come fornire suggerimenti o osservazioni
- come esprimere la soddisfazione
- elaborazione dei questionari di soddisfazione

ALLEGATI

All.1.Questionario di rilevazione della soddisfazione cliente/utente
All.1bis.Questionario di rilevazione della soddisfazione cliente/utente
All.2.Questionario di rilevazione della soddisfazione cliente/committente
All.3.Questionario di rilevazione della soddisfazione famiglie
All.4.Modulo di reclamo/suggerimento
All.5.Modulo di Rilievo Reclamo Cliente
All.6.Questionario di rilevazione della soddisfazione dell'operatore.

Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento con cui la Cooperativa sociale Comunità Progetto si presenta ai propri clienti siano essi utenti, loro familiari, enti, committenti, lavoratori o collaboratori. E' stata elaborata ai sensi dell'art.13 della Legge quadro 328/2000 allo scopo **informare** sulla struttura dell'organizzazione, sul funzionamento dei servizi erogati e come strumento di **tutela** dei clienti stessi.

La Cooperativa sociale Comunità Progetto eroga i propri servizi in modo conforme alla norma per la **Qualità UNI EN ISO 9001:2000**.

Nella politica per la qualità la Cooperativa Comunità Progetto ha come primo obiettivo la **soddisfazione del cliente** e ci auguriamo che questo documento possa essere una guida pratica ed utile, ma anche uno strumento per ricevere consigli e suggerimenti che ci permettano di valutare e **migliorare costantemente** la qualità dei servizi che offriamo.

La Carta dei Servizi è un documento in continua trasformazione perché segue lo sviluppo e le trasformazioni della nostra cooperativa, la data di revisione è indicata in ogni pagina interna al documento.

La Carta dei Servizi è presente sul sito dell'organizzazione, è disponibile presso la nostra sede, viene consegnata a chi la richiede e ad ogni cliente all'avvio dell'intervento.

Chi siamo

La Comunità Progetto nasce nel 1991 dalla riflessione di un gruppo di lavoro composto da educatori, psicologi, sociologi e familiari sul tema dei percorsi educativi personalizzati come strumento di intervento e cambiamento in favore di chi presenta situazioni di fragilità problematiche e complesse.

L'idea guida è costruire un servizio che risponda ai bisogni della persona che di volta in volta si incontra, che si adatti alle sue esigenze, che sia in grado di modificarsi, di **affiancare** e **accompagnare** l'altro in un percorso di positiva **integrazione sociale**.

Si costruisce così un modello d'intervento socio educativo, **flessibile** e in stretta relazione con la rete formale e informale, che nel corso degli anni si svilupperà e si articolerà in servizi rivolti ai minori, agli adulti, ai disabili.

L'intenzione è privilegiare **l'itineranza** ai luoghi chiusi, la città ai laboratori protetti, la società all'istituzionalizzazione, la **relazione** alla medicalizzazione. Rompere la solitudine che da sempre aggrava la sofferenza ed attraversare, insieme, l'ambiente sociale di riferimento, con tutte le sue contraddizioni. Il lavoro è duplice: sulla persona che soffre e sulla comunità che l'accoglie.

Gli educatori di Comunità Progetto tentano ogni giorno di sviluppare un intervento che riesca a condurre verso il mondo con leggerezza, partecipando alla cultura portata dalla persona sofferente, in un percorso di incontro e di scambio dove l'altro merita ascolto e comprensione, con sguardo attento verso un mondo inedito, una storia da rispettare.

Sullo sfondo rimane ben presente l'importanza della comunità locale come luogo in cui il disagio può essere accolto, da cui partire per costruire o ricostruire **appartenenze** e identità, la cui assenza è fonte primaria di sofferenza.

Mission

Dal 1998 Comunità Progetto è una cooperativa sociale non a scopo di lucro, di natura socio-educativa e assistenziale, che interviene su tutta l'area milanese e in alcune zone dell'hinterland.

Le nostre finalità generali sono **migliorare il benessere** complessivo della comunità locale, la qualità della vita di minori, giovani, adulti e disabili, persone in situazioni di disagio sociale e loro familiari, **sostenere lo sviluppo** della persona e **l'integrazione** dei cittadini.

Tali finalità sono realizzate attraverso la realizzazione di interventi socio educativi in collaborazione con enti pubblici e privati.

Comunità Progetto valorizza i principi della **cultura cooperativa** e per questo:

- impiega personale qualificato e motivato ad un processo continuo di **formazione** e crescita professionale;
- promuove il **lavoro d'equipe** come formula organizzativa fondata sulla partecipazione e lo scambio;
- sostiene il costante **coinvolgimento** dei soci nel sistema decisionale della cooperativa.

Comunità Progetto favorisce lo **sviluppo delle reti sociali** attraverso la diffusione di una cultura attenta all'**ascolto**, al **confronto**, al coinvolgimento delle diversità e allo sviluppo delle connessioni e del **senso di comunità**.

Comunità Progetto promuove la sperimentazione di modelli di intervento socio educativo innovativi e la loro trasferibilità.

Principi fondamentali

La Cooperativa Comunità Progetto si fa garante dell' applicazione e dell'osservanza dei seguenti principi nei rapporti con l'utenza, i lavoratori, i servizi pubblici e privati ed i cittadini:

Eguaglianza e imparzialità

La Cooperativa ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività e giustizia, imparzialità e uguaglianza intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, etnia, lingua, opinioni religiose, convinzioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche.

Partecipazione e trasparenza

Viene favorita e sostenuta la partecipazione degli utenti, dei loro familiari e dei clienti in generale attraverso informazioni semplici e complete affinché possa essere verificato il corretto funzionamento del servizio, si possano presentare reclami e suggerimenti e si possa collaborare al miglioramento dello stesso.

I suggerimenti ed i reclami sono esaminati secondo un iter predefinito e viene dato riscontro in tempi certi.

Continuità

L'erogazione dei Servizi viene assicurata in modo continuo e regolare.

Efficienza ed efficacia

La Cooperativa Comunità Progetto si impegna a svolgere tutte le attività necessarie per l'erogazione dei Servizi offerti seguendo i principi di efficacia ed efficienza. I servizi sono erogati seguendo un modello di miglioramento continuo e procedure che garantiscono il rapporto ottimale tra risorse impiegate, prestazioni erogate e risultati ottenuti.

Particolare cura viene data alla formazione degli operatori e alla garanzia di un inquadramento contrattuale rispettoso dei livelli definiti dal Contratto Collettivo Nazionale.

Dal 2005 operiamo in conformità al sistema di qualità UNI EN ISO 9001:2000 per tutte le tipologie di servizio erogate.

Chiarezza, cortesia e tutela della privacy

La Cooperativa Comunità Progetto si impegna a adottare, nel rapporto scritto e verbale con gli utenti, i loro familiari e i clienti in generale, un linguaggio vicino all'esperienza dei destinatari. Ogni persona deve essere trattata con premura, cortesia e attenzione.

Viene garantita la tutela della privacy nel rispetto della normativa vigente.

Struttura Organizzativa

La Cooperativa Comunità Progetto, ad oggi è composta da:

Soci lavoratori a tempo indeterminato	Collaboratori a progetto	Soci volontari
22	4	1

La Cooperativa risponde alle esigenze gestionali e organizzative dei propri servizi con un modello improntato all'efficienza e all'efficacia e che prevede la divisione delle funzioni come nello schema seguente:

CdA	Resp. della Qualità	Resp. Risorse Umane	Coordinatore	Resp. Formazione	Resp. Amministrativo
responsabilità contrattuali e di controllo	applicazione delle procedure di controllo sul funzionamento del servizio	-selezione del personale -rilevazione annuale della loro soddisfazione -selezione e valutazione dei fornitori	-avvio, gestione e monitoraggio del servizio -gestione economica -raccordo con committenza -raccolta questionari soddisfazione -raccordo con le altre funzioni della cooperativa	-identificazione dei bisogni formativi -definizione e valutazione dei piani annuali di formazione e aggiornamento	gestione amministrativa

1. I nostri Servizi Socio-educativi

L'intervento socio-educativo personalizzato è uno strumento professionale specifico e complesso che si svolge nei **contesti di vita della persona**. L'educatore interviene in raccordo ad una pluralità di attori: la rete dei servizi pubblici e del privato sociale del territorio di riferimento, i servizi terapeutici e sanitari, la scuola e soprattutto la famiglia.

Le finalità generali sono quelle di sostenere la persona e il suo contesto familiare nella costruzione di percorsi:

- **riparativi** laddove si interviene in un contesto profondamente segnato dalla sofferenza;
- **preventivi** in quanto si vogliono far emergere le potenzialità dei soggetti coinvolti e gli aspetti di trasformazione insiti nel proprio contesto di vita.

Modalità di intervento

L'intervento socio-educativo personalizzato utilizza una metodologia di lavoro basata sulla flessibilità dell'intervento in modo da essere in grado di rispondere ai molteplici bisogni, istanze e problematiche.

Lo strumento fondante all'interno del quale si costruisce e si applica la metodologia di lavoro è rappresentato dalla **relazione educativa**.

Ciascuno porta nella relazione la propria storia, le proprie competenze e risorse e le mette in campo nella definizione del progetto educativo. La competenza di se stessi colloca il fruitore del servizio in maniera paritaria nella relazione, **costruendo insieme** il percorso educativo.

Il progetto educativo personalizzato permette di ritrovare e ricostruire le potenzialità della persona in un percorso in cui diventi parte attiva nei processi di ricostruzione identitaria, di miglioramento dello stato benessere e di una migliore integrazione sociale.

1.1 Servizio socio educativo personalizzato per minori e adolescenti

a chi si rivolge

Il servizio socio educativo personalizzato si rivolge a minori e adolescenti che si trovano in situazioni di disagio e alle loro famiglie.

prestazioni

Il servizio socio educativo, in linea con il progetto educativo personalizzato eroga le seguenti prestazioni:

- supporto scolastico;
- orientamento scolastico, formativo e lavorativo;
- mediazione scuola-famiglia;
- mediazione con il contesto familiare;
- supporto alle funzioni genitoriali;
- facilitazione della comunicazione in famiglia;
- affiancamento nelle azioni di cura del minore;
- facilitazione della comunicazione in contesti extra-familiari;
- raccordo con i servizi territoriali;
- accompagnamento a servizi specifici (consultori, CPBA, scuola, servizi sociali...);
- sostegno e definizione di percorsi di autonomia;
- proposte di attività ludico-ricreative.

Il servizio garantisce, a fianco dell'erogazione degli interventi educativi previsti, la realizzazione di colloqui periodici con i minori e gli adolescenti seguiti e le loro famiglie per verificare e riprogettare l'intervento.

come e dove richiedere il servizio

Il Servizio, ad oggi, viene erogato dalla cooperativa su richiesta del Servizio Sociale dell'Ente pubblico di riferimento.

E' inoltre possibile stipulare contratti privati direttamente con la Cooperativa.

Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al Coordinatore del servizio dal lun. al ven. dalle 10.00 alle 17.00:

tel. 02-97069378/79

oppure

inviando una mail all'indirizzo
personalizzati@comunitaprogetto.org

1.2 Servizio socio educativo personalizzato per disabili

a chi si rivolge

Il servizio socio educativo personalizzato si rivolge a cittadini con disabilità psichica, fisica o mista in età compresa tra gli 0 e i 60 anni. La disabilità deve essere certificata e con percentuale superiore al 46%.

prestazioni

Proponiamo una prospettiva pedagogica che offre un percorso in chiave educativa, capace di accogliere il disagio, di rispondere ai problemi delle persone e di sostenere le loro famiglie.

Il servizio socio educativo, in linea con il progetto educativo personalizzato eroga le seguenti prestazioni:

- orientamento scolastico, formativo e lavorativo, individuale o di gruppo;
- affiancamento nella ricerca attiva del lavoro;
- accompagnamento in percorsi lavorativi protetti;
- mediazione con il contesto familiare;
- supporto alle funzioni genitoriali;

- facilitazione della comunicazione in famiglia;
- affiancamento nelle azioni di cura;
- facilitazione della comunicazione in contesti extra-familiari;
- raccordo con i servizi territoriali;
- accompagnamento a servizi specifici (consultori, ospedali, servizi sociali...);
- sostegno e definizione di percorsi di autonomia;
- sostegno e definizione di percorsi di socializzazione;
- proposte di attività ludico-ricreative individuali o di gruppo;
- attivazione di gruppi di self help.

Il servizio garantisce, a fianco dell'erogazione degli interventi educativi previsti, la realizzazione di colloqui periodici con i disabili e le loro famiglie per verificare e riprogettare l'intervento.

modalità organizzative

Il personale coinvolto nel servizio è organizzato come nello schema seguente:

come e dove richiedere il servizio

Il Servizio ad oggi viene erogato dalla cooperativa su richiesta del Servizio Sociale dell'Ente pubblico di riferimento.

E' inoltre possibile stipulare contratti privati direttamente con la Cooperativa.

Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al Coordinatore del servizio dal lun. al ven. dalle 10.00 alle 17.00:

tel. 02-97069378/79

oppure

inviando una mail all'indirizzo

personalizzati@comunitaprogetto.org

1.3 Servizio socio educativo personalizzato per adulti italiani e stranieri

a chi si rivolge

Il servizio socio educativo personalizzato si rivolge a adulti italiani e stranieri che si trovano in situazioni di disagio.

Per i cittadini italiani: utenti inviati dal Servizio Sociale e già in carico all'Ufficio Adulti in Difficoltà del Comune di Milano.

Per i cittadini stranieri: solo se in carico al servizio sociale dell'Ufficio Stranieri del Comune di Milano o se beneficiano di programmi di protezione in sottrazione alla tratta ex art.18 D.lgs 286/98 attivati dallo stesso Ufficio.

prestazioni

Proponiamo una prospettiva pedagogica che offre un percorso in chiave educativa, capace di accogliere il disagio, di rispondere ai problemi delle persone e di sostenere le loro famiglie.

Il servizio socio educativo, in linea con il progetto educativo personalizzato eroga le seguenti prestazioni:

- orientamento formativo e lavorativo;
- affiancamento nella ricerca attiva del lavoro;
- valutazione e elaborazione risorse lavorative residue e accompagnamento in percorsi lavorativi protetti;
- mediazione con il contesto familiare;
- facilitazione della comunicazione in famiglia e nei contesti extra-familiari;
- affiancamento nelle azioni di cura di sé da un punto di vista igienico e sanitario;
- raccordo, attivazione e invio a servizi territoriali specifici (CPS, NOA, SerT);
- accompagnamento a servizi specifici (consultori, ospedali, servizi sociali...);
- sostegno e definizione di percorsi di autonomia;
- sostegno e definizione di percorsi di socializzazione;
- proposte di attività ludico-ricreative individuali o di gruppo;

specifiche per gli stranieri:

- rielaborazione del proprio percorso migratorio;
- attivazione e accompagnamento in percorsi etnopsichiatrici

-affiancamento al rinnovo del permesso o carta di soggiorno.

Il servizio garantisce, a fianco dell'erogazione degli interventi educativi previsti, la realizzazione di colloqui periodici per verificare e riprogettare l'intervento.

come e dove richiedere il servizio

Il Servizio ad oggi viene erogato dalla cooperativa su richiesta del Servizio Sociale dell'Ente pubblico di riferimento.

Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al Coordinatore del servizio dal lun. al ven. dalle 10.00 alle 17.00:

tel. 02- 97069378/79

oppure

inviando una mail all'indirizzo

adulti@comunitaprogetto.org

1.4 Alloggi per l'autonomia

a chi si rivolge

Giovani in prosieguo amministrativo, italiani e stranieri che beneficiano di misure alternative alla detenzione, minori stranieri non accompagnati, nuclei mamma bambino.

Disponiamo di 14 **minialloggi** in strutture Aler

Per disabili: persone disabili in carico ai Servizi Sociali.

Disponiamo di **1 bilocale** sito in via Ludovico il Moro

prestazioni

Ogni persona inserita nei nostri appartamenti ha **due educatori** di riferimento che garantiscono una copertura oraria settimanale diurna definita in fase di stesura del progetto educativo.

Essere presenti solo di giorno è un requisito fondamentale per offrire agli utenti l'opportunità di fare un'esperienza tutelata, ma che contiene allo stesso i requisiti dell'indipendenza.

Il servizio, in linea con il progetto educativo personalizzato eroga le seguenti prestazioni:

- inserimento nell'alloggio;
- ricerca, individuazione e accompagnamento ai servizi territoriali specifici (consultori, servizi sociali, ospedali);
- sostegno nella gestione della quotidianità;
- orientamento lavorativo e/o formativo
- valutazione e elaborazione risorse lavorative residue e accompagnamento in percorsi lavorativi protetti;
- affiancamento nelle azioni di gestione economica autonoma;
- affiancamento nelle azioni di cura di sé da un punto di vista igienico e sanitario;
- mediazione nei rapporti tra l'utente ed il vicinato;
- mediazione con il contesto familiare;
- sostegno e definizione di percorsi di socializzazione;
- costruzione di una rete formale ed informale sul territorio dell'appartamento;
- ricerca, individuazione e accompagnamento verso autonomia socio-economica.

Il servizio garantisce, a fianco dell'erogazione degli interventi educativi previsti, la realizzazione di colloqui periodici per verificare e riprogettare l'intervento.

modalità organizzative

In seguito alla segnalazione del servizio sociale vengono effettuati una serie di colloqui (almeno tre) per valutare la sostenibilità dell'inserimento abitativo (presenza di autonomie di base, motivazione personale, adesione al progetto). L'inserimento nell'alloggio è preceduto dalle seguenti fasi di lavoro:

- Il primo colloquio viene effettuato dal coordinatore con la rete sociale di riferimento e l'utente;

- L colloqui successivi vengono effettuati dal coordinatore del servizio, dall'operatore di riferimento con l'utente e la famiglia (quando è esistente o disponibile) per fare emergere la domanda e definire gli obiettivi;
- Stesura del progetto abitativo individuale condiviso dall'utente stesso;
- Incontro con il futuro coinquilino (quando presente da progetto), visita dell'appartamento e della firma del contratto di ospitalità. Esso sancisce le norme che devono essere rispettate e la cui infrazione può determinare la sospensione e/o chiusura del progetto.

1.4.1 Alloggi per Minori Stranieri non accompagnati 16/18 Accompagnamento all'autonomia

Nei servizi di accompagnamento verso l'autonomia vengono accolti ragazzi dai 16 ai 18 anni (fino a 18 anni e 6 mesi). I minori vengono accompagnati, attraverso "teoria e pratica", con passi gradualmente ma costanti, ad acquisire le basi per un'autonomia "reale" dal punto di vista sociale, lavorativo, abitativo.

Dal punto di vista educativo, il lasso di tempo a disposizione è assai breve, 8- 12 mesi circa, e, richiede un investimento di riflessione e progettualità agli operatori, e di impegno e sinergia ai ragazzi, molto oneroso, dove il tempo, nel suo duplice aspetto di alleato e nemico, diventa uno strumento fondamentale per la crescita, per l'attivazione di un processo che porti all'integrazione e il raggiungimento degli obiettivi del singolo.

Pertanto, è necessaria un'attenta valutazione dei candidati ospiti perché devono essere realmente in grado di vivere un luogo ed una gestione diversa dalle "classiche" comunità di accoglienza. L'impostazione metodologica prevede che il personale educativo lavori quotidianamente con i ragazzi, ma non sia sempre presente nell'arco delle 24 ore, e si caratterizza per il protagonismo che viene riconosciuto e richiesto ai ragazzi nella partecipazione alla definizione delle scelte che li riguardano, nella gestione del proprio tempo, degli spazi abitativi, e nello sperimentare una convivenza affiancati dallo sguardo degli operatori.

STRUTTURA *L'accoglienza avviene presso appartamenti che rispondono alle caratteristiche di civile abitazione.*

MODALITA' D'INGRESSO *La segnalazione del minore va fatta dalle AS all'Ente.*

Si indicano alcuni criteri di filtro per orientare la valutazione:

grande motivazione al raggiungimento dell'autonomia,

capacità di gestire l'interazione anche a distanza con figure educative adulte,

discreta tenuta del compito,

sufficiente capacità relazionale nel contesto di gruppo,
sufficiente conoscenza della lingua italiana.

Assenza di fragilità psichica e ritardo cognitivo, assenza di disabilità che compromettano fortemente l'indipendenza, assenza di pendenze in carico e di forme di dipendenza.

Si sottolineano alcune condizioni necessarie per la valutazione ai fini del passaggio all'autonomia: relazione con relativa valutazione socio-educativa, documentazione inerente il permesso di soggiorno, pratiche amministrative e sanitarie avviate (check up medico-sanitario con vaccinazioni necessarie per la permanenza in servizi residenziali già effettuate).

ASPETTI GESTIONALI

-La presenza educativa quotidiana e serale è diversificata in base al contesto di autonomia

- Presenza di un tutor notturno

-Reperibilità telefonica 24 ore su 24 L'accoglienza prevede:

-Il mantenimento del ragazzo per quanto riguarda le necessità primarie (vitto- alloggio vestiario e altre necessità) e le spese relative all'istruzione, formazione, mobilità, sanità, aspetti burocratici (escluse quelle spese di natura eccezionale per le quali verranno presi accordi con l'Amministrazione Pubblica).

- l'accompagnamento del ragazzo ad acquisire competenze di autonomia:

- nell'ambito della cura di sé, gestione dei propri spazi e di quelli comuni, gestione della spesa, del proprio budget economico;
- nella gestione e nel mantenimento della relazione con i familiari presenti in Italia o del Paese di origine, circa la scelta progettuale perseguita in Italia e la ricerca della loro alleanza nell'investimento in un percorso che non corrisponde spesso alle aspettative della famiglia;
- nell'area della socialità e conoscenza del territorio e delle sue risorse;
- nell'ambito dell'orientamento e della ricerca a percorsi di formazione, di esperienze di tirocinio e borse lavoro;
- nell'area ricerca lavoro con relativa acquisizione di una postazione di lavoro che gli consenta un'iniziale autonomia;
- nella ricerca di una soluzione abitativa idonea - coinvolgimento in attività di gruppo sugli aspetti della convivenza, organizzazione degli spazi e del tempo libero, confronto delle esperienze, processi di contaminazione culturale, uscite ludico-ricreative-culturali. - l'accompagnamento alla sperimentazione di reti sociali allargate e di reti sociali autonome - un intervento educativo che consolidi le competenze acquisite dai ragazzi con la sperimentazione di spazi di maggiore libertà e "solitudine" .

diffusione materiale informativo:

Il materiale informativo viene aggiornato annualmente e:

- quello di ordine personale consegnato e al minore al momento del suo ingresso,
- quello di ordine generale apposto in ogni singolo alloggio o apposto nella bacheca presente nell'alloggio
- la carta dei servizi viene distribuita agli utenti, loro familiari e enti invianti.

come e dove richiedere il servizio

Il Servizio ad oggi viene erogato dalla cooperativa su richiesta del Servizio Sociale dell'Ente pubblico di riferimento.

Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al Coordinatore del servizio dal lun. al ven. dalle 10.00 alle 17.00:

dott. Lorenzo Tomai

tel. 02-97069378/79

oppure

inviando una mail all'indirizzo

appartamenti@comunitaprogetto.org

2. I nostri Progetti

2.1 Gli Spazi del Teatro

Dal 2000 Comunità Progetto collabora con l'A.T.I.R. (Associazione Teatrale Indipendente per la Ricerca) nella realizzazione di laboratori teatrali rivolti a **disabili** o a persone portatrici di psico sociale in carico ai servizi socio-sanitari, accompagnate dai relativi **operatori**.

Utilizziamo il **teatro** in tutte le modalità ed i contesti che esso offre per favorire l'integrazione sociale di individui in difficoltà, per acquisire maggiore consapevolezza delle proprie risorse, per migliorare le capacità di espressione e di **comunicazione**, per incrementare il senso di appartenenza e favorire percorsi di **socializzazione**.

Promuoviamo laboratori teatrali condotti da **attori** dell'A.T.I.R. e da nostri educatori formati nell'ambito teatrale rivolti a educatori, utenti e a **chiunque voglia partecipare**.

All'interno del progetto, proponiamo **uscite a teatro** e brevi percorsi di approfondimento nelle discipline tecniche del teatro (uso della voce, giocoleria, costruzione di un personaggio, scenografia...).

Vogliamo, inoltre, sensibilizzare alle tematiche del disagio psico-sociale sia proponendo la partecipazione alle attività laboratoriali a tutti i cittadini interessati, sia diffondendo le **repliche degli spettacoli** teatrali prodotti in questi anni di lavoro.

I laboratori, con il tempo, hanno assunto la forma di una sorta di "scuola di teatro" della durata di due o tre anni. Il primo anno è propedeutico e prevede una frequenza settimanale, dal secondo si lavora sulla messa in scena di uno spettacolo con frequenza bi-settimanale.

Periodo di attività: I corsi iniziano ad ottobre ed è possibile iscriversi da aprile a settembre.

Contatti

Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al Coordinatore del servizio dal lun al ven dalle 10.00 alle 17.00:

tel.02-97069378/79

oppure

inviando una mail all'indirizzo:

comunitaprogetto@comunitaprogetto.org

2.2 Progetto di orientamento e inclusione sociale

Il progetto è rivolto a **giovani adulti con disabilità psico-cognitiva, fisica** e affetti da patologie psichiatriche. Buona parte di questi giovani e adulti vengono segnalati al nostro servizio da servizi sociali e sanitari oltre che dai servizi del privato sociale.

L'obiettivo è quello di realizzare azioni integrate finalizzate all'**orientamento**, al sostegno e all'**accompagnamento al mondo del lavoro**.

Il progetto si articola in percorsi individualizzati attraverso un intervento di carattere educativo in grado di interpretare le difficoltà, le lacune ma anche le risorse, le potenzialità e le attitudini della singola persona.

Ciascun destinatario avrà un **tutor di riferimento** che lo seguirà in tutte le fasi del percorso

Il progetto si articolerà attraverso la costruzione di un percorso che prevede le seguenti fasi:

- **Accoglienza/Orientamento** - sono previsti 2 colloqui strutturati per ogni cliente per acquisire informazioni significative e di qualità sulla persona per definire una mappa di interessi e competenze utile ad orientare il lavoro di accompagnamento nelle fasi successive. Vengono fornite una serie di indicazioni rispetto al percorso proposto.
- **Formazione** – La formazione si articola in due percorsi distinti: con valenze orientative, in gruppo, finalizzato a far emergere abilità, competenze attitudini; finalizzato alla riduzione del “digital divide” attraverso la realizzazione di percorsi individualizzati di alfabetizzazione informatica.
- **Tirocinio Formativo** - Si articola con un percorso di accompagnamento all'interno di esperienze di carattere formativo che terranno conto degli elementi emersi in termini di attitudini, interessi, capacità, al fine di approfondire e verificare alcune ipotesi in relazione all'idoneità del candidato e alla tenuta nel mondo del lavoro.
- **Tutoring** - Gli incontri personalizzati in questa fase hanno la finalità di svolgere un accompagnamento nella ricerca attiva del lavoro.
- **Inserimento lavorativo** Con questa azione ci proponiamo di sostenere l'inserimento dei destinatari in realtà lavorative adeguate alle loro caratteristiche. Offriamo ascolto e sostegno anche al datore di lavoro. Supportiamo l'elaborazione complessiva dell'esperienza lavorativa/formativa

Contatti

Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al Coordinatore del progetto dal lun al ven dalle 10.00 alle 17.00:

tel.02-97069378/79

oppure

inviando una mail all'indirizzo

personalizzati@comunitaprogetto.org

2.3 Tutoring Scolastico

A chi si rivolge

ai ragazzi con disagio psichico o sociale a rischio di fallimento nella carriera scolastica e per i quali l'istituzione scolastica non sempre è attrezzata per sostenerli.

Prestazioni

Realizziamo progetti all'interno di alcune scuole medie inferiori del territorio milanese, inserendo figure educative durante l'orario scolastico.

L'intervento educativo si articola in modo flessibile in accordo con gli insegnanti proponendo:

- attività sul gruppo che attraverso un intervento educativo, teatrale o animativo mirano alla formazione di un **gruppo classe coeso e collaborativo** in cui sviluppare le capacità comunicative e relazionali in un contesto che stimola l'ascolto dell'altro e consente l'espressione di un se' autentico. La condivisione di una esperienza pregnante facilita la costruzione di dinamiche positive che diventano una risorsa relazionale per tutti i membri del gruppo.
- attività di pre-orientamento di gruppo (rivolto alla seconda media) in cui la classe viene stimolata a sviluppare la conoscenza di differenti realtà lavorative presenti sul territorio. Ciascun allievo viene affiancato in un percorso di progettazione del proprio futuro solitamente vissuto con incertezza ed inquietudine.
- affiancamenti educativi individualizzati ai ragazzi che manifestano maggiori difficoltà all'interno del contesto scolastico. Offriamo un sostegno educativo e di mediazione tra il singolo e gli insegnanti e tra il singolo e il gruppo classe definendo le modalità di intervento in stretta collaborazione con il corpo docente.

Periodo di attività: segue il calendario scolastico: settembre - giugno

Contatti

Eventuali informazioni possono essere richieste direttamente al Coordinatore del progetto dal lun al ven dalle 10.00 alle 17.00:

chiamando al n. 02- 97069378/79
oppure
inviando una mail all'indirizzo
info@comunitaprogetto.org

3. Fattori, indicatori e standard di qualità

Qualità del Progetto Organizzativo-Gestionale

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
TEMPESTIVITA' NELL'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	numero di giorni tra la richiesta e il primo incontro con la famiglia o i servizi	entro 4 giorni feriali
	<u>per attivazioni urgenti</u> : numero di giorni tra richiesta e primo incontro con la famiglia	entro 2 giorni feriali
	numero giorni intercorsi tra la firma del Progetto Educativo e l'avvio dell'intervento educativo	entro 8 giorni feriali
	<u>per attivazioni urgenti</u> : numero giorni intercorsi tra la firma del Progetto Educativo e l'avvio dell'intervento educativo	entro 4 giorni feriali

RISERVATEZZA	rispetto normativa vigente D.LGS 196/2003	100%
CONFORMITA' DELL'INTERVENTO	congruità delle azioni educative eseguite con quelle previste dal Progetto Educativo	100%
	conferma e/o aggiornamento del progetto educativo	evidenza delle relazioni di aggiornamento (secondo periodicità concordata con l'ente inviante)
CONTINUITA' DEL SERVIZIO	numero di giorni settimanali di erogazione del servizio	tutto l'anno lun-dom dalle 7.00 alle 22.00
	presenza degli stessi operatori dall'avvio alla chiusura dell'intervento	operatori soci, assunti a tempo indeterminato: almeno l'80% degli operatori
		operatori con anzianità di servizio in Cooperativa di almeno 2 anni: almeno il 90%
	sostituzione in caso di assenza prolungata o programmata dell'operatore	affiancamento del nuovo operatore per 2 o 3 incontri
Sostituzione del coordinatore in caso di assenza	100%	
FLESSIBILITA' DELL'INTERVENTO	Calendarizzazione dell'intervento: definizione dei luoghi e dei tempi	concordati al 100% con le famiglie
RADICAMENTO NEL TERRITORIO	conoscenza della realtà territoriale milanese	eroghiamo interventi socio-educativi individualizzati dal 1991
	collaborazione con i servizi territoriali pubblici e privati	almeno 2 per ogni intervento educativo
	partecipazione a tavoli di coordinamento con altre realtà pubbliche o del privato sociale	non meno di 6 incontri annuali
DOCUMENTAZIONE	presenza di una cartella documentale per ciascun fruitore del servizio	aggiornamento costante per il 100% dei fruitori
CONTROLLO DEL SERVIZIO	esistenza di un piano di controllo annuale della Cooperativa	applicazione al 100%
	evidenza dei fogli ore dell'intervento educativo	compilazione mensile puntuale per ogni utente

	valutazione dell'efficacia degli interventi educativi tramite griglia di rilevazione e monitoraggio	semestrale
SCELTA DEI FORNITORI	valutazione o rivalutazione annuale	100% dei fornitori

Qualità professionale delle Risorse Umane

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
RISPETTO DEI REQUISITI PROFESSIONALI	impiego di operatori con titolo professionale adeguato	100%
	impiego di operatori con comprovata esperienza almeno biennale nel servizio o in servizi affini	100%
MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA PROFESSIONALITA' DEI SINGOLI OPERATORI	realizzazione dei percorsi formativi previsti nel piano formativo annuale (vd All. 6)	almeno 90%
	presenza di un monte orario formativo annuale per ciascun operatore	non inferiore alle 40 ore
	presenza di un piano di supervisione clinica annuale	almeno 3 ore mensili per ciascun operatore
	presenza di un piano di supervisione pedagogica annuale	almeno 2 ore mensili per ogni intervento educativo

Qualità della relazione con le famiglie/utenti

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE (TRASPARENZA)	disponibilità dei coordinatori e degli operatori a effettuare incontri individuali con utenti, loro familiari o tutori oltre a quelli pianificati nel progetto educativo	100% delle richieste
	esistenza della Carta dei Servizi	- distribuzione a tutti i clienti - presenza sul sito della Cooperativa della versione aggiornata
	disponibilità della risposta verbale	tutte le domande sul servizio possono essere rivolte telefonicamente nella sede operativa negli orari di apertura (vd. fondo di copertina)
	disponibilità a effettuare incontri informativi sul funzionamento e l'erogazione del servizio	per tutti i clienti che ne facciano richiesta

4. Diritti e doveri dei fruitori dei servizi

Diritti

I fruitori dei nostri servizi insieme alle loro famiglie hanno il diritto di:

- essere accolti e seguiti con attenzione e competenza nel rispetto della dignità della persona e delle sue convinzioni filosofiche e religiose;
- ottenere riservatezza sui propri dati personali e generali;
- ottenere informazioni rispetto all'intervento e alle azioni educative;
- fruire di prestazioni regolari e continuative nel rispetto del Progetto Educativo Individualizzato;
- ottenere le informazioni relative alle modalità di accesso al servizio e alle modalità per comunicare con gli educatori o il coordinatore;
- concordare i giorni e gli orari di erogazione del servizio;
- richiedere e effettuare incontri con gli operatori e/o i coordinatori, oltre a quelli previsti;
- conoscere la nostra Carta dei Servizi;
- conoscere le modalità di tutela e partecipazione;
- proporre suggerimenti e inoltrare reclami ed essere informati rispetto al loro esito;
- esprimere il proprio grado di soddisfazione.

Doveri

I fruitori dei nostri servizi insieme alle loro famiglie hanno il dovere di:

- rispettare e favorire l'attuazione del Progetto Educativo Individualizzato stipulato all'avvio del servizio;
- informare con tempestività gli educatori in caso di assenza non programmata;
- comunicare con tempestività le assenze programmate (vacanze, ricoveri, temporanee variazioni di domicilio...) e indicare la data prevista per il rientro;
- partecipare agli incontri di verifica programmati.

5. Tutela e Partecipazione del cliente

La nostra Cooperativa tutela i diritti dei propri clienti garantendo la possibilità di partecipare al processo di valutazione e miglioramento dei servizi erogati. Il punto di vista del cliente, raccolto e rielaborato è per noi uno strumento per impostare i nostri servizi in modo sempre più aderente ai bisogni di chi ne usufruisce direttamente. I clienti, siano essi committenti, diretti fruitori del servizio, loro famiglie o tutori, hanno la possibilità di:

- **sporgere reclamo** a seguito di disservizio, azione o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- **fornire suggerimenti** o **osservazioni** contestualmente all'erogazione dei nostri interventi;
- **esprimere** il grado di **soddisfazione** sul servizio tramite la compilazione di appositi questionari.

Come sporgere reclamo

I reclami possono essere presentati utilizzando l'apposito modulo (vd. Allegato 4), opportunamente compilato, o su carta libera :

- telefonando ai relativi coordinatori dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00 alle ore 16,00;
- consegnandolo in busta chiusa agli operatori di riferimento;
- compilando il modulo direttamente in sede negli orari di apertura dell'ufficio: lun-ven dalle 10,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00

La procedura per la gestione dei reclami prevede:

- la registrazione del reclamo sull'apposito modulo (vd allegato 5);
- la comunicazione del reclamo al Coordinatore del servizio;
- l'analisi del reclamo, il suo esito e la definizione dell'intervento di risoluzione;
- per reclami pervenuti in forma scritta la comunicazione scritta al cliente entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento;

- la chiusura del reclamo.

Le modalità di gestione ed i tempi di chiusura del reclamo possono variare in funzione della natura e della gravità del problema evidenziato.

Come fornire suggerimenti o osservazioni

I suggerimenti e le osservazioni possono essere presentati in forma scritta con le seguenti modalità:

- annualmente e contestualmente alla compilazione del questionario di soddisfazione del cliente;
- compilando l'apposito modulo (vd. Allegato 4) direttamente in sede in orari di apertura dell'ufficio: lun-ven dalle 10,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00;
- in carta libera consegnandolo in busta chiusa all'educatore di riferimento;

I suggerimenti possono anche essere presentati a voce o telefonando al coordinatore del servizio dal lunedì al venerdì tra le 10.00 e le 16.00.

La procedura di gestione dei suggerimenti e delle osservazioni prevede:

- la comunicazione al coordinatore del servizio;
- l'analisi del suggerimento e suo risultato;
- la valutazione della sua pertinenza;
- l'archiviazione dei suggerimenti pertinenti;
- l'utilizzo dei suggerimenti pertinenti nella definizione del piano di miglioramento del servizio.

Come esprimere la soddisfazione sul servizio

Comunità Progetto procede alla rilevazione della qualità percepita dei servizi erogati anche attraverso la compilazione di questionari che evidenziano il grado di soddisfazione dei clienti.

Cliente-utente: agli utenti del servizio viene somministrato un questionario di rilevazione della soddisfazione alla chiusura dell'intervento (vd. Allegato 1 e Allegato 1bis);

Famiglie o tutori: rileviamo la soddisfazione delle famiglie alle quali offriamo i nostri servizi annualmente o alla chiusura dell'intervento (vd. Allegato 3);

Cliente-committente: al cliente committente viene somministrato un questionario di rilevazione della soddisfazione annualmente (vd. Allegato 2);

Operatore: all'operatore viene somministrato annualmente un questionario di rilevazione della soddisfazione (vd. Allegato 6)

Elaborazione dei questionari di soddisfazione

I questionari di rilevazione della soddisfazione del cliente sono costituiti da domande che in modo diretto raccolgono il punto di vista dei clienti rispetto al mantenimento degli standard di qualità del servizio erogato. Questo principio è stato applicato a tutti i questionari con un'attenzione particolare a quello per i fruitori del servizio. Esso è stato costruito utilizzando domande concrete, calibrate in funzione dell'età e di facile comprensione che valutano alcuni aspetti salienti dell'intervento.

Ogni questionario di rilevazione della soddisfazione prevede per ciascun item che il cliente possa esprimere sia un giudizio quantitativo (scala da 1 a 5) sia un parere qualitativo in alcune righe preposte. La compilazione del questionario può avvenire anche in forma anonima.

I questionari raccolti vengono elaborati e verificati servizio per servizio dal Responsabile della Qualità in collaborazione con il coordinatore, procedendo come di seguito:

- suddivisione dei questionari per decentramento zonale;
- successiva suddivisione dei questionari per tipologia di cliente (1.utente; 2.famiglia o tutore; 3.committente);
- calcolo della media matematica item per item per una valutazione quantitativa;
- analisi delle risposte discorsive item per item;
- riepilogo dei risultati quantitativi e qualitativi item per item, diviso per tipologia di cliente e per decentramento zonale;
- i risultati dei questionari diventano materiale utile nella definizione del piano di miglioramento annuale del servizio
- [diffusione e pubblicazione dei risultati attraverso lo strumento del Bilancio Sociale.](#)



Questionario di soddisfazione
(fruitori del servizio maggiori di 18 anni)

Data compilazione:.....

ZONA:.....

Nome e Cognome:.....
(facoltativo)

***note alla compilazione:** per ciascuna domanda segnare un giudizio da 1=per niente a 5= moltissimo e scrivere eventuali commenti

Servizio di riferimento.....

(campo a cura del coordinatore di comunità progetto)

1- Si ritiene soddisfatto delle attività svolte con l'educatore? *

Commenti.....

Giudizio: 1-2-3-4-5

2- Si ritiene soddisfatto del numero di incontri svolti con l'educatore?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

3- La comunicazione con l'educatore è facile e chiara?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

4- Le sono chiari gli obiettivi del suo progetto educativo?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

5- Trova che il lavoro con l'educatore sia stato

utile? Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

6- Quali suggerimenti ci può dare per migliorare il nostro lavoro ?

.....
.....
.....
.....



Questionario di soddisfazione
(fruitori del servizio di età inferiore ai 18 anni)

Data compilazione:.....

ZONA:.....

Nome e Cognome:.....
(facoltativo)

*note alla compilazione: per ciascuna domanda segnare un giudizio da 1=per niente a 5= moltissimo e scrivere eventuali commenti

Servizio di riferimento.....

(campo a cura del coordinatore di comunità progetto)

1- Ti sono piaciute le attività svolte con l'educatore? *

Commenti.....

Giudizio: 1-2-3-4-5

2- Sei contento del numero di incontri svolti con l'educatore?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

3- La comunicazione con l'educatore è facile e chiara?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

4- Trovi chiaro il motivo delle attività svolte insieme all'educatore?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

5- Trovi che il lavoro con l'educatore sia stato

utile? Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

6- Quali suggerimenti ci puoi dare per migliorare il nostro lavoro ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Allegato 2

**Questionario di soddisfazione del servizio erogato da Comunità Progetto
(committenti-servizi)**

Data compilazione:.....

ZONA:.....

Compilatore:.....

(facoltativo)

Servizio di afferenza:.....

*note alla compilazione: per ciascuna domanda segnare un giudizio da 1=per niente a 5= moltissimo e scrivere eventuali commenti

Servizio in oggetto.....

(campo a cura del coordinatore di comunità progetto)

1- Quanto si ritiene soddisfatto dei tempi di avvio dell'intervento educativo? *

Commenti.....

Giudizio: 1-2-3-4-5

2- Quanto si ritiene soddisfatto della congruità dell'intervento educativo rispetto al progetto educativo?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

3- Quanto è soddisfatto del numero di incontri tra il suo servizio e il servizio di Comunità Progetto?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

4- Quanto si ritiene soddisfatto della documentazione scritta (frequenza, puntualità, pertinenza...)?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

5- La comunicazione con gli educatori e il coordinatore è facile e chiara?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

6- Quanto si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

7- Quali suggerimenti ci può dare per migliorare e rendere più efficace il nostro lavoro ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Allegato 3

**Questionario di soddisfazione
(famiglie o tutori)**

Data compilazione:.....

ZONA:.....

Nome e Cognome:.....
(facoltativo)

***note alla compilazione:** per ciascuna domanda segnare un giudizio da 1=per niente a 5= moltissimo e scrivere eventuali commenti

Servizio di riferimento.....

(campo a cura del coordinatore di comunità progetto)

1- Quanto si ritiene soddisfatto dei tempi di avvio dell'intervento educativo? *

Commenti.....

Giudizio: 1-2-3-4-5

2- Quanto si ritiene soddisfatto delle modalità di decisione del calendario degli interventi?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

3- Quanto è soddisfatto del numero di incontri previsti con l'educatore?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

4- Quanto si ritiene soddisfatto della riservatezza degli operatori?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

5- La comunicazione con gli educatori e il coordinatore è facile e chiara?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

6- Quanto si ritiene soddisfatto della disponibilità degli educatori e del coordinatore a rispondere alle vostre richieste di colloquio oltre a quelli predefiniti?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

7- Quanto si ritiene soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio?

Commenti.....

Giudizio : 1-2-3-4-5

8- Quali suggerimenti ci può dare per migliorare e rendere più efficace il nostro lavoro ?

.....
.....
.....
.....
.....

.....
.....
.....

Allegato 4

<p>· MODULO · RECLAMO / SUGGERIMENTO</p>
--

Data:

(barrare la casella che interessa)

- RECLAMO
- SUGGERIMENTO

Cliente:

- fruitore del servizio
- familiare o tutore
- committente
- altro.....

(barrare la casella che interessa)

DESCRIZIONE

...
...
...
...
...

Firma.....

recapito per dare comunicazione di risposta al reclamo:

nome cognome.....

via.....CAP.....città.....

provincia.....tel.....

Allegato 5

<p style="text-align: center;">· RILIEVO · RECLAMO CLIENTE</p>

Data:

Cliente/Committente

DESCRIZIONE DEL RECLAMO:

...
...
...
...

ANALISI DEL RECLAMO E RISULTATO:

...
...
...
...

PROVVEDIMENTI DI INTERVENTO (in caso di situazione conforme)

...
...
...

.....

Da effettuarsi entro

...

Incaricato dell'intervento

Risultato

dell'intervento.....

Firma del Responsabile del processo