

IL CORTILE DELLE ORSOLINE

HOUSING SOCIALE TEMPORANEO

C/O CASA AMICA PIAZZA SCIPIONE 3  
21019  
SOMMA LOMBARDO (VA)

## CARTA DEL SERVIZIO

IV STESURA ANNO 2019

---

**ENTE GESTORE: Progetto 98 cooperativa sociale**

Sede legale: Via Carlo Noè, 32 – Gallarate (Va) 21013  
Sede Amministrativa Via Antonio Pozzi, 3 – 21052 Busto Arsizio (Va)  
Tel 0331.650955 – fax 0331.677480 e-mail [direzione@progetto98.it](mailto:direzione@progetto98.it)  
C.F. e P.IVA 02468160128

Albo regionale Società Cooperative n° A 126904 del 24/03/2005 – Sezione Cooperative a Mutualità Prevalente di Diritto - Categoria  
Cooperative Sociali

Banca UNICREDIT Gallarate (Va) IBAN IT 41 G 02008 50240 000011173110  
UBI BANCA Busto Arsizio (Va) IBAN IT 94P0542822800000000008253

Introduzione alla Carta dei Servizi

Missione

Principi ispiratori e diritti

Introduzione

“Il Cortile delle Orsoline” - Housing Sociale Temporaneo

A) Il Servizio di Alloggio temporaneo

- a)** Servizi offerti compresi nei costi
- b)** Servizi offerti non compresi nei costi
- c)** Ammissione
- d)** Orario di sportello
- e)** Funzionamento
- f)** Costi delle prestazioni

B) Il Servizio di abitazione temporanea

- a) Servizi offerti
- b) Ammissione
- c) Modalità di attivazione del Servizio
- d) Orario di sportello
- e) Funzionamento
- f) Costi delle prestazioni

Indicatori di qualità

Qualità della organizzazione

Qualità dei progetti

Qualità professionali

Misure a tutela dei cittadini utenti e gestione dei reclami

Modulo di reclamo

## Introduzione alla Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento a favore:

- del cittadino e degli enti territoriali:  
per una migliore conoscenza delle offerte e per una trasparente verifica della qualità del servizio proposto;
- della Cooperativa:  
in quanto stimolo e riferimento costante alla verifica della rispondenza tra la domanda e l'offerta, del grado di soddisfacimento degli utenti, degli enti invianti e degli operatori impegnati nella realizzazione dei servizi.

La Cooperativa Progetto 98 opera in linea con le disposizioni della carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea, fa proprie le indicazioni della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, i criteri ispiratori della Legge 273 dell'11 Luglio 1995 e della Legge 328/2000, che prevede l'adozione della Carta come requisito necessario ai fini dell'accREDITamento

La Carta dei Servizi è illustrata all'Ente inviante e all'utente nella fase di presentazione del Servizio e consegnata nella fase di presa in carico e avvio del progetto educativo.

Copia del documento ed eventuali allegati sono disponibili presso l'ufficio della Sede operativa della Cooperativa Progetto 98 in via Pozzi, 3 a Busto Arsizio.

La Progetto 98 Cooperativa Sociale nasce nel Settembre 1998 su iniziativa di un gruppo di operatori sociali desiderosi di:

- dare avvio a interventi educativi volti al recupero delle autonomie e alla integrazione sociale di persone che vivono situazioni di disagio psicosociale;
- dare centralità al lavoro educativo, quale strumento privilegiato della relazione di aiuto,

Il 21 Marzo 2005, in conformità alla nuova normativa in materia di diritto societario

La Progetto 98 si configura come  
COOPERATIVA SOCIALE A MUTUALITA' PREVALENTE.

## Missione

### ART. 3 DELLO STATUTO

“LA COOPERATIVA INTENDE PERSEGUIRE GLI SCOPI GENERALI DELLA COMUNITÀ ALLA PROMOZIONE UMANA E ALL’INTEGRAZIONE SOCIALE DEI CITTADINI ATTRAVERSO LA GESTIONE DI SERVIZI SOCIO SANITARI ED EDUCATIVI (ART.1, LETT.A, LEGGE 381/91)

LA COOPERATIVA SI ISPIRA AI PRINCIPI DI LIBERTÀ, DEMOCRAZIA, GIUSTIZIA, UGUAGLIANZA E DIGNITÀ DELLA PERSONA”  
E PERSEGUE I SEGUENTI SCOPI:

- Superare ogni forma di emarginazione;
- promuovere e sostenere la realizzazione del singolo;
- rimuovere gli ostacoli che si frappongono al benessere personale e sociale;
- contribuire a realizzare l’integrazione personale e sociale dell’individuo;
- sollecitare e promuovere partecipazione e la collaborazione;
- orientarsi sui processi di crescita, di apprendimento, di reinserimento sociale e di prevenzione con una rilevante e costante attenzione alla persona nella sua globalità, alla partecipazione degli individui e dei nuclei familiari, agli ambienti relazionali e comunitari;
- riconoscere e rispondere ai bisogni dei soggetti e alle richieste del contesto sociale promuovendo, con una prassi riflessiva e creativa, le risposte ai bisogni;
- creare nuove opportunità occupazionali

## Principi ispiratori e diritti

- CENTRALITÀ,
- UNICITÀ E COMPLESSITÀ DELLA PERSONA
- PRODURRE IL CAMBIAMENTO
- SODDISFAZIONE DEL BISOGNO
- PERSONALIZZAZIONE DEL PROGETTO
- PLURIDISCIPLINARIETÀ
- IMPARZIALITÀ DEL TRATTAMENTO
- CORRESPONSABILITÀ
- UGUAGLIANZA
- CONTINUITÀ
- INFORMAZIONE
- AGGIORNAMENTO
- RISERVATEZZA DEI DATI
- PARTECIPAZIONE CRITICA
- ALLEANZA EDUCATIVA
- CO-PARTECIPAZIONE DEGLI ENTI TERRITORIALI
- EFFICIENZA (OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE INTERNE E ESTERNE)
- BENESSERE DEGLI OPERATORI
- EFFICACIA DELLE PRESTAZIONI

## Il Cortile delle Orsoline - Housing Sociale Temporaneo

Su mandato della Associazione di volontariato Per Andare Oltre di Somma Lombardo (Va) la Progetto 98 Cooperativa Sociale gestisce il servizio di *Housing* Sociale temporaneo che si connota come un contributo all'integrazione e al consolidamento degli interventi di inclusione sociale delle persone in condizioni di disagio, con particolare riguardo a persone con disabilità acquisita e ai loro familiari.

La zona abitativa, destinata al progetto di *housing* sociale temporaneo, è collocata al primo piano dell'ala centrale della Casa Amica di piazza Scipione,3 in Somma Lombardo ove è già attivo un Centro Socio Educativo e un minialloggio gestito dalla Progetto 98 Cooperativa Sociale.

I due appartamenti sono completamente autonomi, arredati e accessoriati e dotati ciascuno di due camere indipendenti ciascuna con bagno e una cucina comune arredata e accessoriata anche con lavatrice. Ogni camera dispone di un posto letto. Ogni appartamento dispone di scale e ascensore.

Il progetto è destinato a persone disabili con mantenute abilità e prognosi favorevole alla vita indipendente preferibilmente, ma non necessariamente, già inserita in percorsi di formazione all'Autonomia e si configura come percorso a termine finalizzato al raggiungimento delle autonomie abitative.

Il Servizio si basa sulla concessione in uso dell'alloggio arredato previa sottoscrizione del provvedimento *di concessione* di durata di norma a partire da un periodo minimo di due anni prorogabili.

Il provvedimento di concessione prevede la sottoscrizione dello stesso da parte di tutte le parti coinvolte nel progetto formativo dell'utente (coordinatore del centro diurno inviante, servizi sociali, care giver, amministratore di sostegno, tutore ecc.).

### Servizi offerti

Pulizia delle aree comuni (corridoio, scale, ascensore pianerottolo)
Assistenza con reperibilità 24h/24h
Coordinamento e supervisione
Assistenza con personale educativo e ausiliario (ASA o OSS) quotidiana per 3/4 ore (3 da lu a ve; 4 sa e do)
Progettazione e supervisione educativa

### Modalità di attivazione del Servizio

Il servizio si attiva su segnalazione dei Servizi Sociali comunali o del privato cittadino al Coordinatore di servizio che verifica la compatibilità della segnalazione con gli obiettivi educativi dei Servizi rivolti alle cerebrolesioni acquisite raccoglie la documentazione socio sanitaria e organizzando le fasi di inserimento.

### Orario di sportello:

Lunedì e Giovedì dalle 10.00 alle 11.00

Tel: 0331 255437 interno 2 scelta 1, e-mail [direzione@progetto98.it](mailto:direzione@progetto98.it)

**Funzionamento:**

anno solare

**Costi delle prestazioni <sup>1</sup>**

L'accordo economico, la stesura del provvedimento di concessione sono realizzati tra l'ufficio della Direzione della Progetto 98, il concessionario e tutte le parti coinvolte nel progetto formativo. Nel provvedimento di concessione saranno definiti i tempi e i costi della concessione.

Il costo si basa su progetti annui e corrisponde a € 1.500,00 + IVA mensili.

---

<sup>1</sup> Le assenze, anche prolungate, si intendono a carico dell'Ente inviante; i costi subiscono l'adeguamento contrattuale e ISTAT

## Indicatori di qualità

### Qualità della organizzazione

#### Qualità dei progetti

##### Adozione di un piano educativo del servizio

Ogni singolo progetto della Cooperativa è descritto e documentato in un piano educativo del servizio che ne specifica

- finalità, obiettivi, modalità e metodologie adottate.
- procedure di presa in carico
- organigramma
- nodi problematici e aspetti sperimentali.

Il PES è realizzato dall'èquipe pluridisciplinare del servizio, verificato annualmente e corredato dalle opportune modifiche .

##### Stesura, implementazione e verifica di Progetti Educativi Individualizzati

Per ogni utente è predisposto un PEI che definisce finalità, obiettivi, modalità di realizzazione, criteri di verifica, tempi e costi. Le verifiche sono svolte in itinere e a conclusione del progetto e sono documentate da relazioni.

##### Ottimizzazione delle risorse territoriali

Si opera la ricerca, l'attivazione e la promozione di risorse territoriali dell'ambiente di appartenenza

### Qualità professionali

#### Educatori

##### Titolo di studio

Tutto il personale possiede titolo di studio congruo per svolgere la funzione assegnata.

##### Esperienza pregressa

Si richiede esperienza pregressa nell'ambito dei servizi educativi e sociali di almeno due anni.

##### Formazione continua

La formazione continua avviene attraverso:

- riunioni di équipe che hanno lo scopo di verificare la prassi educativa adottata;
- équipe pluridisciplinari
- riunioni di staff o individuali con il supervisore educativo per la messa a punto e la verifica di strategie,
- proposte e strumenti educativi e didattici aggiornati e innovativi.

#### Direttore

##### Titolo di studio

Diploma di Laurea in Servizio Sociale e Laurea in Scienze dell'Educazione.

##### Esperienza pregressa

Ventennale esperienza in ambito educativo e sociale.

##### Formazione continua

Partecipa a tutte le équipe del servizio e territoriali.  
Svolge incontri settimanali con i consulenti e il supervisore educativo.

### **Responsabile/Coordinatore**

<b>Titolo di studio</b>	Laurea e diploma di laurea.
<b>Esperienza pregressa</b>	Si richiede esperienza pregressa nell'ambito dei servizi educativi e sociali di almeno due anni.
<b>Formazione continua</b>	Partecipa a tutte le équipes del servizio e territoriali. Svolge incontri settimanali con i consulenti e il supervisore educativo.

### **Consulenti**

<b>Titolo di studio</b>	titolo congruo per lo svolgimento della funzione assegnata.
<b>Esperienza pregressa</b>	esperienza nel settore e specifiche competenze nelle aree trattate (post-trauma, minori, disabili fisici e psichici).

### **Formazione e aggiornamento**

<b>Formazione e aggiornamento</b>	<p>E' garantita una formazione interna attraverso équipes pluridisciplinari di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- verifica e messa a punto dei singoli piani educativi del servizio (PES) una volta all'anno.</li><li>- Valutazione e implementazione dei singoli progetti educativi individualizzati (PEI), tre équipes in due mesi per la fase osservativa/valutativa, una al mese per progetto.</li></ul>
-----------------------------------	--



## Misure a tutela dei cittadini utenti e gestione dei reclami

Tutte le aree operative della cooperativa prevedono una funzione di accoglienza telefonica attraverso la quale è possibile ricevere informazioni, dare comunicazioni, fare richieste o inoltrare reclami.

La cooperativa risponde della corrispondenza tra i servizi prestati e quanto indicato nella carta dei servizi. Si impegna a gestire in modo accessibile, semplice e rapido, le procedure di reclamo chiarendo le norme applicabili e illustrando le modalità seguite nello svolgimento dei servizi.

I cittadini utenti e/o i loro familiari possono presentare osservazioni, proposte o reclami nei confronti di atti, comportamenti, situazioni che neghino o limitino, direttamente o indirettamente, la fruizione delle attività, esercitando il proprio diritto attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata al responsabile di riferimento e inviata o consegnata alla segreteria della sede di via Antonio Pozzi, 3 – 21052 Busto Arsizio (Va);
- segnalazione telefonica al numero 0331.650955 o via fax al numero 0331.677480
- segnalazione attraverso posta elettronica all'indirizzo e-mail [direzione@progetto98.it](mailto:direzione@progetto98.it)
- compilazione del modulo di reclamo allegato alla carta dei servizi.

Le osservazioni, le comunicazioni e i reclami dovranno essere presentati, di norma, entro 15 giorni dal momento in cui l'utente e/o il familiare sia venuto a conoscenza di quanto ritiene lesivo dei propri diritti.

La cooperativa si impegna a rispondere, compatibilmente con le norme del D.L. 196/2003, immediatamente alle segnalazioni di più agevole definizione.

Per i reclami che non trovino, per obiettive ragioni, una soluzione immediata, la cooperativa si impegna a fornire una risposta scritta entro 15 giorni dalla presentazione.

Qualora la risposta sia interlocutoria o provvisoria conterrà anche i tempi previsti per le azioni correttive e pianificate.

Per tutto quanto non descritto in questa sede si rimanda al Regolamento e alle norme legislative vigenti.



## Modulo reclamo

Spett.le  
Progetto 98  
Cooperativa Sociale

Servizio \_\_\_\_\_

All'attenzione di: \_\_\_\_\_

Il reclamo è presentato da: \_\_\_\_\_

Motivo del reclamo:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

Luogo \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Presidente del Consiglio di Amministrazione

**NORMA MAZZETTO**

Vicepresidente

**PAOLO COLOMBANI**

Consiglieri

**MARIA DI CARLO,  
FABIO FORASACCO**

Direzione Generale

**NORMA MAZZETTO e PAOLO COLOMBANI**

Carta dei Servizi della  
Progetto 98 cooperativa sociale

IV stesura anno 2019