

CARTA DEI SERVIZI

www.progetto98.it

Introduzione

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 Cooperativa progetto 98 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**

Collaborazioni

La progetto 98 Cooperativa sociale collabora con i servizi alla persona del territorio: Centri Psico Sociali (CPS); Servizi Inserimenti Lavorativo (SIL); Servizi area fragilità; Aziende ospedaliere (neuropsichiatria Infantile e Unità Riabilitative); Servizio famiglia, infanzia, adolescenza e età evolutiva; Consultori del terzo settore; Cooperative di tipo A e B; Associazioni; Scuole; Aziende; Centri di Formazione Professionale; Collocamento Mirato Disabili.

Fruitori e Servizi offerti

Centro Socio Educativo (C.S.E)
rivolto a giovani e adulti affetti da cerebrolesione acquisita

Via Antonio Pozzi,3 – 21052 Busto Arsizio (Va)

Coordinatore:

Dr. Paolo Colombani

Team:

Rita Michelini, Isabella Mischiatti, Carlo Fanton, Luca Rinaldi, Francesca Paolini, Roberto Colombo, Barbara Scaccia, Chiara Scaccia.

Tecnici:

Dr. Luca Cesana – neuropsicologo, psicoterapeuta

Giuditta Mazzetto - Maestra d'arte

Dr.ssa Ornella Cella, psicologa

Prof. Marco Belcastro, funzionalità vocale

RIFERIMENTO NORMATIVO DGR 7/20763 DEL 16/02/2005

Funzionamento: anno solare

Apertura: 47/48 settimane, Agosto compreso

Chiusure: oltre alle feste comandate, una o due settimane ad Agosto, una o due settimane per le festività natalizie.

Calendario: E' stilato all'inizio dell'anno solare, appeso in bacheca, e consegnato ai fruitori del servizio

Orari di apertura: da Lunedì a Venerdì dalle 9.00 alle 16.00

Riferimenti: su appuntamento c/o gli Uffici Amministrativi della Cooperativa

Offerta: la formazione continua è rivolta a soggetti impossibilitati ad accedere al mondo del lavoro che necessitano di programmi di formazione all'autonomia di lunga durata e di interventi di mantenimento delle capacità acquisite.

Si realizzano progetti personalizzati condotti in piccolo gruppo (con rapporto educativo massimo di 1 a 5).

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 organizza le fasi di inserimento.

La definizione del progetto e l'assegnazione al modulo idoneo avviene dopo un periodo di OSSERVAZIONE VALUTAZIONE della durata di due mesi .

Costi delle prestazioni¹

L'accordo economico e la stesura del contratto sono realizzati tra l'ufficio della Direzione e l'Ente inviante.

Fase preliminare: Osservazione valutazione € 1.700,00 + IVA 4% circa

Fase intervento: la retta è calcolata in base alla frequenza (part time o tempo pieno) e al rapporto educativo necessario (max 1:5) e all'inclusione o esclusione del pasto.

Ogni progetto prevede: 2 ore di équipe mensile, supervisione educativa, supervisione neuropsicologica.

Il costo di un tempo pieno varia da 950,00 €/mese a 1.250,00 €/mese + 4% IVA, pasti esclusi.

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

***Servizio di Formazione all'autonomia (SFA)
e riabilitazione sociale***
rivolto a giovani e adulti affetti da cerebrolesione acquisita

Via Pozzi,3 - 21052 Busto Arsizio

Coordinatore:

Dr. Paolo Colombani

Team:

, Carlo Fanton, Luca Rinaldi, Francesca Paolini

Tecnici:

Dr. Luca Cesana – neuropsicologo, psicoterapeuta

Dr.ssa Ornella Cella, psicologa

Prof. Marco Belcastro, funzionalità vocale

RIFERIMENTO NORMATIVO DGR n.8/7433 DEL 13/06/2008

La formazione a termine è rivolta a soggetti in fase di recupero con prognosi favorevole per i quali si prevede l'incremento delle autonomie per il reinserimento sociale, scolastico e lavorativo.

Si realizzano progetti personalizzati condotti, in rapporto individuale, a partire dagli interessi e dal bisogno dell'utente.

Si realizzano specifici percorsi finalizzati alla formazione e all'orientamento professionale con accompagnamento in ambito lavorativo (tutoring).

I progetti sono pianificati dalla équipe del servizio anche in collaborazione con le Unità Riabilitative delle Aziende Ospedaliere e i Servizi territoriali di competenza.

Si prevede la condivisione del progetto, attraverso la formula contrattuale, da parte dell'utente, della famiglia e dei servizi territoriali.

All'interno del S.F.A. si colloca l'Unità di valutazione, orientamento e formazione al lavoro

I progetti sono pianificati dalla équipe del servizio in collaborazione con i Servizi territoriali di competenza.

Costi delle prestazioni

L'accordo economico e la stesura del contratto sono realizzati tra l'ufficio della Direzione e l'Ente inviante.

Fase preliminare:

Osservazione valutazione € 1.700,00 + IVA 4% circa

Fase intervento²:

Il costo è definito in base alle ore di intervento educativo

Ogni progetto prevede:

1 ora di équipe mensile

supervisione neuropsicologica

educatore € 23,00 all'ora

équipe € 195, 00 all'ora

neuropsicologo € 54,00 all'ora

Su progetti stabili con impegno fisso è possibile concordare rette mensili omnicomprensivi

Mini alloggio per le autonomie L. 388/00

di

Via Pavia, 14 a Busto Arsizio

Il progetto si configura come azione preventiva e programmatoria nella vita del soggetto in maniera congiunta alla famiglia e ai servizi territoriali di riferimento e si propone, attraverso l'offerta di una soluzione abitativa, di implementare percorsi per le autonomie di vita.

Il progetto si rivolge in via prioritaria, a soggetti affetti da cerebrolesione acquisita con mantenute autonomie primarie e in assenza di gravi disabilità motorie e secondariamente a disabili congeniti che, nonostante le inadeguate risorse del contesto familiare (genitori anziani o assenti) posseggono le potenzialità per costruirsi un contesto autonomo di vita.

Costi delle prestazioni³

L'accordo economico e la stesura del contratto sono realizzati tra l'ufficio della Direzione e l'Ente inviante.

Il costo è definito in base alle ore di intervento educativo e o dell'ausiliario socio assistenziale

Ogni progetto prevede: 1 ora di équipe mensile, supervisione neuropsicologica,

educatore € 23,00 + IVA 4% all'ora

équipe € 195, 00 + IVA 4% all'ora

neuropsicologo € 54,00 + IVA 4% all'ora

Le spese di vitto e alloggio si concordano.

² Le assenze, anche prolungate, si intendono a carico dell'Ente inviante; i costi subiscono l'adeguamento contrattuale e ISTAT

³ Le assenze, anche prolungate, si intendono a carico dell'Ente inviante; i costi subiscono l'adeguamento contrattuale e ISTAT

Centro Socio Educativo (C.S.E) “Cesare Carabelli”
rivolto a giovani e adulti affetti da cerebrolesione acquisita

*Piazza Scipione,3 – 21019 Somma Lombardo (Va)
Presso “Casa Amica” della Associazione Per Andare Oltre*

Coordinatore:

Norma Mazzetto

Team:

Luca Rinaldi, Chiara Scaccia.

Tecnici:

*Luca Cesana - neuropsicologo
Giuditta Mazzetto - Maestra d'arte
Alessandra Zangara – psichiatra*

RIFERIMENTO NORMATIVO DGR 7/20763 DEL 16/02/2005

Funzionamento: anno solare

Apertura: 47 settimane

Chiusure: oltre alle feste comandate, due / tre settimane ad Agosto, una o due settimane per le festività natalizie.

Calendario: E' stilato all'inizio dell'anno solare, appeso in bacheca, e consegnato ai fruitori del servizio.

Orari di apertura: da Lunedì a Venerdì dalle 9.00 alle 16.00

Riferimenti: su appuntamento c/o gli Uffici Amministrativi della Cooperativa

Offerta: il Centro Socio Educativo è un servizio diurno che offre percorsi di formazione all'autonomia personale e sociale, al mantenimento delle capacità acquisite o riacquisite, alla socializzazione e propedeutici all'inserimento lavorativo e alla vita autonoma.

Si realizzano progetti personalizzati condotti individualmente o in piccolo gruppo (con rapporto educativo massimo di 1 a 4).

CDD Per la tipologia dell'utenza e per la severità delle condizioni psico fisiche di alcuni pazienti post trauma il centro socio educativo è predisposto, strutturalmente e organizzativamente per includere un modulo Centro Diurno Disabili non appena la Regione Lombardia lo renderà possibile.

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 organizza le fasi di inserimento.

La definizione del progetto e l'assegnazione al modulo idoneo avviene dopo un periodo di OSSERVAZIONE VALUTAZIONE.

Costi delle prestazioni⁴

L'accordo economico e la stesura del contratto sono realizzati tra l'ufficio della Direzione e l'Ente inviante.

Fase preliminare: Osservazione valutazione circa € 1.700,00 + IVA 4%

Fase intervento: la retta è calcolata in base alla frequenza (part time o tempo pieno) e al rapporto educativo necessario (max 1:4) e all'inclusione o esclusione del pasto.

Ogni progetto prevede: 2 ore di équipe mensile, supervisione educativa, supervisione psicologica.

Il costo di un tempo pieno varia da 950,00 €/mese a 1.250,00 €/mese + 4% IVA, pasti esclusi.

Mini alloggio per le autonomie L. 388/00

c/o la "Casa Amica" Piazza Scipione, 3

Somma Lombardo

Il progetto si configura come azione preventiva e programmatoria nella vita del soggetto in maniera congiunta alla famiglia e ai servizi territoriali di riferimento e si propone, attraverso l'offerta di una soluzione abitativa, di implementare percorsi per le autonomie di vita.

Il progetto si rivolge in via prioritaria, a soggetti affetti da cerebrolesione acquisita con mantenute autonomie primarie e in assenza di gravi disabilità motorie e secondariamente a disabili congeniti che, nonostante le inadeguate risorse del contesto familiare (genitori anziani o assenti) posseggono le potenzialità per costruirsi un contesto autonomo di vita.

Costi delle prestazioni⁵ L'accordo economico e la stesura del contratto sono realizzati tra l'ufficio della Direzione e l'Ente inviante.

Il costo è definito in base alle ore di intervento educativo e o dell'ausiliario socio assistenziale

Ogni progetto prevede: 1 ora di équipe mensile, supervisione neuropsicologica,

educatore € 23,00 + IVA 4% all'ora

équipe € 195,00 + IVA 4% all'ora

neuropsicologo € 54,00 + IVA 4% all'ora

Le spese di vitto e alloggio si concordano.

⁴ Le assenze, anche prolungate, si intendono a carico dell'Ente inviante; i costi subiscono l'adeguamento contrattuale e ISTAT

⁵ Le assenze, anche prolungate, si intendono a carico dell'Ente inviante; i costi subiscono l'adeguamento contrattuale e ISTAT

Unità di valutazione orientamento e formazione al lavoro per giovani e adulti affetti da cerebrolesione acquisita

Coordinatore: Dr. Paolo Colombani

Educatori: EP Luca Rinaldi, Carlo Fanton

*Tecnici: Dr. Luca Cesana – neuropsicologo, psicoterapeuta;
dr.ssa Ornella Cella, psicologa psicoterapeuta*

Funzionamento: anno solare

Riferimenti: su appuntamento c/o gli Uffici Amministrativi della Cooperativa

La cooperativa Progetto 98 offre un articolato percorso sino al tirocinio finalizzato all'assunzione, pur privilegiando l'invio ad altri enti o servizi titolari (NIL, CFPIL). Il percorso prevede una fase valutativa a tre livelli e una fase formativa differenziata in base al bisogno.

Accesso al servizio

Il servizio si attiva su segnalazione dei Servizi Sociali comunali, del Servizio Fragilità, del NIL territoriale o del privato cittadino al Coordinatore di servizio.

Il coordinatore verifica la compatibilità della segnalazione con gli obiettivi educativi del Servizio, raccoglie la documentazione socio sanitaria e organizza le fasi di inserimento.

Costi delle prestazioni

L'accordo economico e la stesura del contratto sono realizzati tra l'ufficio della Direzione e l'Ente inviante.

Il costo è definito in base alle ore di intervento educativo

Ogni progetto prevede: 1 ora di équipe mensile e supervisione neuropsicologica

- ✓ educatore € 23,00 + IVA 4% all'ora*
- ✓ équipe € 195,00 + IVA 4% all'ora*
- ✓ neuropsicologo € 54,00 + IVA 4% all'ora*

Progetto “Sarò”

Interventi educativi rivolti a minori

Coordinatore: A.S. Sara Gornati

Funzionamento: anno solare

*Riferimenti: Uffici Amministrativi della Cooperativa
Da Martedì a Venerdì dalle ore 9.30 alle 12.30*

Il servizio è rivolto a minori normodotati o con lieve ritardo mentale (sindrome borderline, disturbi del carattere, deprivazione socioculturale, devianza, sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria, a rischio di dispersione scolastica, tossicodipendenza, ecc.), che necessitano di supporti per l'integrazione sociale, scolastica e lavorativa.

Il progetto mira a sostenere il processo di crescita, maturazione e a promuovere lo sviluppo della progettualità di vita, in ottica preventiva.

Si realizzano progetti personalizzati, pianificati dalla équipe pluridisciplinare del servizio e condotti da educatori in rapporto individuale.

Accesso al servizio

Il servizio si attiva su segnalazione dei Servizi Sociali comunali (Assistente Sociale e/o psicologo tutela minori) al Coordinatore di servizio che verifica la compatibilità della segnalazione con gli obiettivi educativi del servizio minori.

Costi delle prestazioni⁶

Il costo è definito in base alle ore di intervento educativo, ogni progetto prevede:

1 ora di équipe mensile

supervisione neuropsicologico

educatore € 23,00 + IVA 4% all'ora

équipe € 195,00 IVA 4% all'ora

neuropsicologo € 54,00 IVA 4% all'ora

⁶ I costi subiscono l'adeguamento ISTAT

Interventi educativi individuali rivolti a persone in situazione di disagio psicosociale

Il servizio si pone l'obiettivo di promuovere l'autonomia e perseguire il miglioramento della qualità della vita delle persone che, pur non presentando patologie conclamate, vivono condizioni di disagio tali da impedire l'inserimento nel mondo della scuola, del lavoro e, più in generale, della società.

Si tratta di giovani e adulti che non rientrano in chiare diagnosi psichiatriche e che non presentano danni intellettivi gravi, ma deficit significativi nell'adattamento e nella capacità di auto determinarsi:

- *persone disabili (medio lievi) con componenti cliniche a carattere psichiatrico;*
- *persone con patologie psichiatriche (stabilizzate a rischio di emarginazione sociale);*
- *persone con difficoltà di integrazione, adattive e comportamentali.*

*Si realizzano **progetti personalizzati** in cui la pianificazione del percorso è stesa dall' équipe pluridisciplinare.*

Si richiede la condivisione del progetto, attraverso la formula contrattuale, da parte dell'utente, della famiglia e dei servizi territoriali invianti.

L'équipe segue tutte le fasi dell'intervento educativo dalla osservazione e valutazione dell'utente, alla conduzione del progetto e alle verifiche degli obiettivi prefissati.

Accesso al servizio

Il servizio si attiva su segnalazione dei Servizi Sociali comunali, del Servizio Fragilità, del NIL territoriale o del privato cittadino al Coordinatore di servizio.

Il coordinatore verifica la compatibilità della segnalazione con gli obiettivi educativi del Servizio, raccoglie la documentazione socio sanitaria e organizza le fasi di inserimento.

Costi delle prestazioni⁷

L'accordo economico e la stesura del contratto sono realizzati tra l'ufficio della Direzione e l'Ente inviante.

Il costo è definito in base alle ore di intervento educativo

Ogni progetto prevede:

1 ora di équipe mensile

supervisione neuropsicologica

educatore € 23,00 + IVA 4% all'ora

équipe € 195,00 IVA + 4% all'ora

⁷ Le assenze, anche prolungate, si intendono a carico dell'Ente inviante; i costi subiscono l'adeguamento contrattuale e ISTAT

psicologo € 54,00 + IVA 4% all'ora

Indicatori di qualità

Qualità della organizzazione

Criteri e procedure di accesso ai servizi	<p>L'accoglimento della domanda avviene da parte del personale preposto (Assistente Sociale o Coordinatore) che fornisce informazioni sulle finalità del servizio e sui criteri di procedura adottati.</p> <p>La raccolta anamnestica è svolta dal coordinatore di settore o dall'assistente sociale tramite incontro con i servizi territoriali, utente e famiglia.</p>
Procedure dell'intervento educativo	<p>FASI:</p> <ul style="list-style-type: none"> - fase di osservazione valutazione in rapporto individuale della durata di due mesi e con monte ore variabile; - fase di implementazione e realizzazione del progetto educativo con verifiche in itinere. - valutazione finale del percorso educativo; - Le diverse fasi sono formalizzate e comunicate per iscritto al committente e al diretto interessato.
Progetti personalizzati Rapporti individuali	<p>Tutti i progetti sono elaborati e predisposti a seguito di osservazioni e valutazioni congiunte con l'èquipe tenendo conto delle risorse interne e esterne al soggetto.</p> <p>Il rapporto individuale con l'educatore consente di accogliere adeguatamente le esigenze del singolo e del suo contesto per il raggiungimento degli obiettivi.</p>
Riunioni di staff e programmazione individuale	<p>Gli operatori dispongono di tempo (non meno di un'ora settimanale) per il confronto su interventi congiunti e per la stesura di osservazioni, programmazioni e verifiche.</p>

Qualità dei progetti

Adozione di un piano educativo del servizio	<p>Ogni singolo progetto della Cooperativa è descritto e documentato in un piano educativo del servizio che ne specifica</p> <ul style="list-style-type: none"> - finalità, obiettivi, modalità e metodologie adottate. - procedure di presa in carico - organigramma - nodi problematici e aspetti sperimentali. <p>Il PES è realizzato dall'èquipe pluridisciplinare del servizio, verificato annualmente e corredato dalle opportune modifiche .</p>
Stesura, implementazione e verifica di Progetti Educativi Individualizzati	<p>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.</p>
Ottimizzazione delle risorse territoriali	<p>Si opera la ricerca, l'attivazione e la promozione di risorse territoriali dell'ambiente di appartenenza</p>

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	<p>La formazione continua avviene attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riunioni di èquipe che hanno lo scopo di verificare la prassi educativa adottata; - èquipe pluridisciplinari

	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
Periodi di tutoraggio	Per i nuovi operatori del S.F.A. è previsto un mese di tutoraggio individuale da parte del coordinatore che può essere ampliato su richiesta dell'operatore

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.

Coordinatori

Titolo di studio	Tutto il personale possiede titolo di studio congruo per svolgere la funzione assegnata (Laurea e diploma di laurea).
Esperienza pregressa	Si richiede esperienza pregressa nell'ambito dei servizi educativi e sociali di almeno due anni.
Formazione continua	Partecipa a tutte le équipe del servizio e territoriali. Svolge incontri settimanali con i consulenti e il supervisore educativo.

Consulenti

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

Formazione e aggiornamento

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

Misure a tutela dei cittadini utenti - 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 progetto98@libero.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.



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 GIOVANNA DICARLO,
FABIO FORASACCO

Responsabile Amministrativo
MARIA GIOVANNA DI CARLO

Coordinatore Area disabilità acquisite Busto Arsizio
PAOLO COLOMBANI

Coordinatore C.S.E. Cesare Carabelli Somma Lombardo
NORMA MAZZETTO

Responsabile Educativa Minori Voucher
SARA GORNATI

Carta dei Servizi della
Progetto 98 cooperativa sociale

X° stesura – II° versione 2012