



APPARTAMENTO PALESTRA PER LE  
AUTONOMIE

# CARTA DEI SERVIZI

III STESURA ANNO 2021

servizio sperimentale

## 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

## VERSO IL DOPO DI NOI – PROGETTARE IL PRESENTE PER COSTRUIRE IL FUTURO

### ALLOGGIO PALESTRA PER LE AUTONOMIE.

#### IL SERVIZIO.

##### Descrizione

In collaborazione con l'Associazione di volontariato Per Andare Oltre di Somma Lombardo (Va) la Progetto 98 Cooperativa Sociale gestisce *l'alloggio palestra per le autonomie* che si connota come un contributo all'integrazione e al consolidamento degli interventi di inclusione sociale delle persone con disabilità acquisita e dei loro familiari.

L'alloggio palestra rientra nel più vasto progetto denominato *verso il dopo di noi, progettare il presente per costruire il futuro* e si connota come una delle offerte atte a consentire alla persona disabile e, soprattutto, alla propria famiglia di sperimentare il distacco (svincolo). La finalità è far sì che ciò avvenga in una fase della vita in cui nel contesto familiare sono ancora presenti capacità e strumenti adeguati per pianificare una scelta consapevole verso l'inevitabile "dopo di noi".

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

L'appartamento è completamente autonomo, arredato, accessoriato e dotato di una camera da letto con due posti, un bagno e una cucina con living.

Il progetto è destinato a persone disabili frequentanti i centri diurni e si configura come percorso sperimentale a termine finalizzato a:

- a) sviluppare strategie di coping<sup>1</sup> e sostenere la capacità di resilienza<sup>2</sup> dei familiari per affrontare il distacco come risorsa di crescita e di autodeterminazione del paziente adulto e di se stessi e per orientare verso scelte che prefigurino soluzioni future non emergenziali e alternative alla casa di riposo o alla comunità.
- b) sviluppare e sostenere il processo emancipativo del paziente per prepararlo a una vita che consenta il massimo grado di autonomia possibile e indirizzarlo verso la soluzione abitativa più consona per il futuro.

Il Servizio si basa sull'offerta di uno spazio per *l'abitare supportato* inteso come palestra per le autonomie (individuale o in piccolo gruppo) per la persona disabile in rapporto individuale o in coppia dalle ore 16.00 (ora di chiusura del centro diurno) sino alle 8.30 di mattina: l'attività prevede, in base alla persona disabile e ai suoi bisogni, momenti ludici, attività di igiene, spesa e preparazione della cena, organizzazione del dopo cena e riposo, sveglia, igiene, colazione, riordino degli spazi e preparazione per l'attività diurna.

Parallelamente alla giornata fuori casa, l'équipe - formata dalle assistenti sociali e dalla psicologa - supportano i familiari in progetto nella rielaborazione dei vissuti, nelle istanze critiche e soprattutto nei punti di forza dimostrati.

---

<sup>1</sup> Strategie di adattamento

<sup>2</sup> Capacità di far fronte in maniera positiva a eventi traumatici, di riorganizzare la propria vita

**Servizi offerti**

Assistenza in rapporto diretto educatore/utente 24h/24h 1 o più volte alla settimana per il periodo previsto dal PEI
Coordinamento e supervisione
Progettazione e supervisione educativa
Vitto: colazione e cena
Pulizia dell'appartamento e della biancheria utilizzata

**Modalità di attivazione del Servizio**

Il servizio si attiva su segnalazione delle équipe dei Centri diurni, 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, organizza le fasi di inserimento e le verifiche in itinere.

**Sportello**

Tel: 0331 255437 interno 2 scelta 1 per utenza CSE Cesare Carabelli Somma L.do

Tel. 0331 650955 per utenza CSE Busto

e-mail [direzione@progetto98.it](mailto:direzione@progetto98.it)

Tutti i giorni dalle 10.00 alle 15.00

**Funzionamento:**

47 settimane

**Costi delle prestazioni <sup>3</sup>**

L'accordo economico è realizzato tra l'ufficio della Direzione della Progetto 98 e tutte le parti coinvolte nel progetto formativo. Nel progetto saranno stabiliti i tempi di durata dello stesso e l'eventuale riproposizione.

La giornata in rapporto individuale dalle ore 16.00 alle ore 8.30 del giorno successivo ha un costo di € 170 esclusa IVA comprensivo di trasporto, cena, colazione e biancheria pulizia e sanificazione.

La proposta economica in caso di esperienza in coppia sarà rimodulata in base ai bisogni degli utenti. I progetti sono realizzati mediante invio dell'ente territoriale o su mandato privato della famiglia.

<sup>3</sup> Le assenze, anche prolungate, si intendono a carico dell'Ente inviante; come da regolamento, art. 9.2.3; 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

Trentennale 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**

**Titolo di studio**

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**

E' garantita una formazione interna attraverso équipe pluridisciplinari di:

- 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 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**

Consigliere

**FABIO FORASACCO**

Direzione Generale

**NORMA MAZZETTO e PAOLO COLOMBANI**