

progetto 98

cooperativa sociale



APPARTAMENTO PALESTRA PER LE
AUTONOMIE

CARTA DEI SERVIZI

VI STESURA ANNO 2024

servizio sperimentale
art.13, comma1, lettera B LR 3/2008

SOMMARIO

1. Introduzione alla Carta dei Servizi
2. Missione
3. Principi ispiratori e diritti
4. Alloggio Palestra Per Le Autonomie.
 - 4.1 Descrizione
 - 4.2 Servizi offerti
 - 4.3 Modalità di attivazione del Servizio
 - 4.4 Sportello
 - 4.5 Funzionamento
 - 4.6 Costi delle prestazioni
5. Procedure per la limitazione del contagio in tema di covid-19 o altre pandemie in regime di emergenza
 - 5.1 Operatori, utenti, familiari e caregiver
 - 5.2 Lavoratori posizioni lavorative equiparate (tirocinanti, stagisti, lpu ecc.) e volontari
 - 5.3 VISITATORI
6. Indicatori di qualità
 - 6.1 Qualità della organizzazione
 - 6.2 Qualità professionali
 - 6.3 Formazione e aggiornamento
7. Misure a tutela dei cittadini utenti e gestione dei reclami

1. 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.

2. 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

3. 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

4. Alloggio Palestra Per Le Autonomie.

«VERSO IL DOPO DI NOI – PROGETTARE IL PRESENTE PER COSTRUIRE IL FUTURO»

Piazza Scipione, 3 Somma Lombardo

Coordinatrice: Assistente Sociale Sara Gornati

Tecnici:

Dr. Simone Turati – neuropsicologo, psicoterapeuta

Dr.ssa Alessandra Zangara – psichiatra, psicoterapeuta

Dr.ssa Marina Franzetti – psicologa supervisore operatori, conduttrice gruppi di familiari

4.1 Descrizione

L'alloggio palestra per le autonomie 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 configura come una delle offerte atte a consentire alla persona disabile e, soprattutto alla propria famiglia, di sperimentare il distacco (svincolo) L.112/2016 e decreto attuativo del 23 novembre 2016 a firma del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali (di concerto con il Ministro della Salute ed il Ministro dell'Economia e delle Finanze).

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*.

Dal 2020¹ la zona abitativa destinata al progetto, è collocata al primo piano zona sinistra dell'ala centrale 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.

L'appartamento è completamente autonomo, arredato, accessoriato e dotato di due camere da letto indipendenti e con bagno privato, una cucina comune e la zona lavanderia.

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

- a) sviluppare strategie di coping² e sostenere la capacità di resilienza³ dei familiari per affrontare il distacco, sia come risorsa di crescita e di autodeterminazione del parente (paziente adulto) e di se stessi, sia per orientarli 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.

¹ Per una questione di sicurezza dal 2020 e igiene l'appartamento precedentemente destinato al DDN è stato destinato all'Housing ospitando un solo utente mentre l'appartamento precedentemente HST è stato destinato all'alloggio palestra per le autonomie.

² Strategie di adattamento

³ Capacità di far fronte in maniera positiva a eventi traumatici, di riorganizzare la propria vita

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 9:00 di mattina: l'attività prevede, in base alla persona disabile e ai suoi bisogni, momenti ludici, uscite territoriali, 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 dall'assistente sociale e dalla psicologa - supportano i familiari in progetto nella rielaborazione dei vissuti, nelle istanze critiche e soprattutto nei punti di forza dimostrati.

4.2 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

4.3 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.

4.4 Sportello

Tel. 0331 650955

e-mail csebusto@progetto98.it

Tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00

4.5 Funzionamento

47 settimane

4.6 Costi delle prestazioni ⁴

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 € 178,50 esclusa IVA, (cena, colazione, biancheria, pulizia e sanificazione, WiFi). La giornata in rapporto 1:2 ha un costo di € 95,00 a utente esclusa IVA comprensivo di trasporto, cena, colazione e biancheria pulizia e sanificazione.

⁴ 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.

5. Procedure per la limitazione del contagio in tema di covid-19 o altre pandemie in regime di emergenza

5.1 Operatori, utenti, familiari e caregiver

È loro richiesto di attenersi alle disposizioni e alle procedure valide per i luoghi di lavoro, in particolare quelle che riguardano i comportamenti presso gli spazi del servizio (utilizzo dei DPI).

È consegnata a utenti, familiari e caregiver

- fascicolo informativo e disposizioni – procedure di sicurezza
- modello di autodichiarazione, costantemente adeguato alle disposizioni di legge, da rendere sottoscritti all'ingresso

È disponibile presso la sede il protocollo aziendale

5.2 Lavoratori posizioni lavorative equiparate (tirocinanti, stagisti, lpu ecc.) e volontari

È fatto loro obbligo attenersi a tutte le procedure stabilite dalla normativa vigente.

È disponibile presso la sede il protocollo aziendale

5.3 VISITATORI

Consulenti, manutentori, operatori servizi territoriali ecc.

È loro richiesto di attenersi alle disposizioni e alle procedure valide per i luoghi di lavoro, in particolare quelle che riguardano i comportamenti presso gli spazi del servizio (triage e utilizzo dei DPI).

6. Indicatori di qualità

6.1 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

6.2 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 équipes 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 équipes 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).

6.3 Formazione e aggiornamento

**Formazione e
aggiornamento**

E' garantita una formazione interna attraverso équipes 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 équipes in due mesi per la fase osservativa/valutativa, una al mese per progetto.

7. 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
- 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

Coordinamento

**VALENTINA ZANETELLO, SARA GORNATI,
NORMA MAZZETTO, PAOLO COLOMBANI**