

# progetto 98

cooperativa sociale



HOUSING SOCIALE

## CARTA DEI SERVIZI

IX STESURA ANNO 2024

Servizio Sperimentale  
Art.13, Comma1, Lettera B LR 3/2008  
Delibera 9/2019 Giunta Comunale Città di Somma L.do



## SOMMARIO

1. Introduzione alla Carta dei Servizi
2. Missione
3. Principi ispiratori e diritti
4. Housing Sociale
  - 4.1 Servizi offerti
  - 4.2 Modalità di attivazione del Servizio
  - 4.3 Orario di sportello
  - 4.4 Funzionamento:
  - 4.5 Costi delle prestazioni
5. Procedure per la limitazione del contagio in tema di covid-19 o altre pandemie valide se in vigore lo stato di emergenza
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 e sgg., che prevedono 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
- 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. Housing Sociale**

“IL CORTILE DELLE ORSOLINE”  
PER LA VITA INDIPENDENTE DI PERSONE ADULTE CON DISABILITÀ ACQUISITA

Piazza Scipione,3  
Somma L.do (Va)

Responsabile  
Dr. Norma Mazzetto

Coordinatore  
Dr. Flavio Belotti

Educatori Professionale  
Flavio Belotti, Chiara Scaccia

Operatrice socio sanitaria  
Piera Spampinato

Tecnici:  
Dr. Simone Turati – neuropsicologo, psicoterapeuta  
Dr.ssa Alessandra Zangara – psichiatra, psicoterapeuta

Il servizio sperimentale di housing sociale *IL CORTILE DELLE ORSOLINE* per la vita indipendente di persone ADULTE CON DISABILITÀ 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, dall'anno 2020<sup>1</sup> è composta da 2 appartamenti autonomi uno collocato al primo piano dell'ala centrale della Casa Amica di piazza Scipione, 3 il secondo a piano terra lato destro del cortile in Somma Lombardo ove è già attivo un Centro Socio Educativo e un alloggio palestra per le autonomie.

I due appartamenti sono completamente autonomi, arredati e accessoriati e dotati ciascuno di camera indipendente - con bagno - e una cucina comune arredata e accessoriata anche con lavatrice. Ogni camera dispone di un posto letto. L'appartamento al primo piano dispone di scale e ascensore.

Il progetto è destinato a persone disabili con mantenute abilità e prognosi favorevole alla vita indipendente e si configura come soluzione abitativa protetta.

---

<sup>1</sup> Per una questione di sicurezza 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.

**Progetto educativo e formativo:** l'housing sociale temporaneo rappresenta una opportunità di di vita autonoma protetta per soggetti affetti da cerebrolesione acquisita, o con fragilità, per il perseguimento degli obiettivi di autogestione e di vita il più possibile autonoma. La soluzione abitativa e il progetto formativo permettono di far maturare capacità e competenze individuali necessarie a una riprogrammazione esistenziale<sup>2</sup> condurre una vita il più possibile autonoma e indipendente o comunque con un ridotto intervento di sostegno e vigilanza.

I progetti sono realizzati da educatori professionali e operatori socio sanitari per tre ore al giorno dal lunedì alla domenica.

#### 4.1 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 ore da Lunedì a Venerdì; 4 ore Sabato e Domenica)
Progettazione e supervisione educativa

#### 4.2 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 dell'inserimento.

#### 4.3 Orario di sportello

Lunedì e Giovedì dalle 10.00 alle 11.00

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

#### 4.4 Funzionamento:

anno solare

#### 4.5 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.

RETTA HST	mensile	1.800,00 €
	annua	21.600,00 €

<sup>2</sup> Il progetto riguarda persone adulte

<sup>3</sup> La fase di osservazione sarà concordata in base alle esigenze iniziali; le assenze, anche prolungate, si intendono a carico dell'Ente inviante; i costi subiscono l'adeguamento contrattuale e ISTAT

## **5. Procedure per la limitazione del contagio in tema di covid-19 o altre pandemie valide se in vigore lo stato di emergenza**

### **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

### **LAVORATORI POSIZIONI LAVORATIVE EQUIPARATE (tirocinanti, stagisti, LPU ecc.) e VOLONTARI**

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

È disponibile presso la sede il protocollo aziendale

### **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

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 équipe 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).

## **6.3 Formazione e aggiornamento**

<b>Formazione e aggiornamento</b>	<p>È garantita una formazione interna attraverso équipe 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 équipe in due mesi per la fase osservativa/valutativa, una al mese per progetto.</li></ul>
-----------------------------------	---

## **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](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**

Coordinamento

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