



SERVIZIO HOUSING SOCIALE IN FAMIGLIA “*PORTA APERTA*” CARTA DEI SERVIZI

Indice

COMIN: CHI È	2
SERVIZIO “HOUSING SOCIALE IN FAMIGLIA”: CHE COS’È	4
A CHI È RIVOLTO	4
SPAZIO DELL’ACCOGLIENZA	5
ACCESSO AL SERVIZIO	6
PROGETTO DI ACCOMPAGNAMENTO	6
L’ACCORDO E IL REGOLAMENTO	7
LA RETTA	7
SOGGETTI CHE REALIZZANO L’ACCOGLIENZA E LORO RUOLO	7
LA FAMIGLIA	7
IL COORDINATORE DEL PROGETTO	7
L’EDUCATORE DI RIFERIMENTO	8
L’ORGANIZZAZIONE INTERNA DEL SERVIZIO	8
L’ÉQUIPE DEL SERVIZIO	8
L’ESECUTIVO	8
LA FORMAZIONE PERMANENTE	9
I RAPPORTI CON L’ESTERNO	9
RAPPORTO CON L’ENTE INVIANTE	9
RAPPORTO CON IL CONTESTO TERRITORIALE	9
DIRITTI E DOVERI DEI FRUITORI	10
OSSERVAZIONI E RECLAMI	11
TUTELA DEGLI UTENTI	11

12

COMIN cooperativa sociale di solidarietà ONLUS

Via E. Fonseca Pimentel, 9 - 20127 Milano
Tel. 02 26140116 - 02 37059416/7 - Fax 02 26890231
info@coopcomin.it - www.coopcomin.org

Codice Fiscale e P. IVA 02340750153
N. Iscrizione Albo Cooperative A115715
C.C.I.A.A. Milano n. 913332



CONTATTI

.....
..... **12**

COMIN cooperativa sociale di solidarietà ONLUS

Via E. Fonseca Pimentel, 9 - 20127 Milano
Tel. 02 26140116 - 02 37059416/7 - Fax 02 26890231
info@coopcomin.it - www.coopcomin.org

Codice Fiscale e P. IVA 02340750153
N. Iscrizione Albo Cooperative A115715
C.C.I.A.A. Milano n. 913332



COMIN: chi è

COMIN è una cooperativa Sociale di tipo A, con sede a Milano.

A partire dal 1975 – anno di fondazione – COMIN realizza interventi educativi a favore di bambini e famiglie in difficoltà. Nel corso degli oltre 40 anni di storia e di attività, i settori tradizionali dell'accoglienza in comunità e dell'assistenza domiciliare ai minori sono stati affiancati da interventi di promozione dell'affido familiare, del benessere e della coesione sociale di giovani e famiglie. Particolare attenzione è rivolta agli stranieri e alla prima infanzia. In tempi più recenti COMIN ha inoltre ampliato la propria capacità di ascolto e di intervento anche alle problematiche delle persone anziane.

COMIN opera allo scopo di promuovere un sempre maggiore benessere sociale, avendo di mira una comunità più matura, più attenta e sensibile ai bisogni, alle potenzialità di espressione e alle occasioni di sviluppo di ogni persona.

È presente e opera nella città di Milano, nella città e nella provincia di Pavia, nel contesto territoriale del Rhodense (9 comuni serviti dall'Azienda Speciale Sercop), nel territorio Magentino (in particolare nei comuni di Magenta, Corbetta, Marcallo con Casone), nel Distretto di Garbagnate Milanese, nei comuni di Cernusco sul Naviglio e Giussano.

Negli ambiti territoriali in cui è presente e opera COMIN collabora con Enti Pubblici nell'attuazione di servizi, progetta con i responsabili del settore pubblico e privato interventi sperimentali e di consolidamento delle 'buone prassi', costruisce interventi ad hoc in partnership con altre organizzazioni, entra in contatto con associazioni, parrocchie, gruppi formali e informali.

COMIN conta complessivamente circa 240 soci, di cui circa 160 soci lavoratori.

COMIN cooperativa sociale di solidarietà ONLUS

Via E. Fonseca Pimentel, 9 - 20127 Milano
Tel. 02 26140116 - 02 37059416/7 - Fax 02 26890231
info@coopcomin.it - www.coopcomin.org

Codice Fiscale e P. IVA 02340750153
N. Iscrizione Albo Cooperative A115715
C.C.I.A.A. Milano n. 913332



Attualmente COMIN realizza i seguenti servizi e interventi:

Accoglienza in comunità:

- comunità educative e familiari per minori;
- comunità di pronta accoglienza per bambini 0-5 anni;
- interventi di accompagnamento all'autonomia dei minori;
- percorsi di sostegno alla famiglia nella fase di rientro a casa del minore.

Progetti di sostegno educativo:

- interventi educativi a domicilio o sul territorio rivolti a minori, giovani e persone con disabilità;
- centri diurni per adolescenti e preadolescenti in carico ai Servizi Sociali;
- interventi di sostegno ai ricongiungimenti di famiglie immigrate;
- interventi in "spazi neutri";
- supporto all'inserimento scolastico di bambini con disabilità o difficoltà di apprendimento;
- interventi di inclusione sociale nelle scuole e di contrasto alla dispersione scolastica.

Solidarietà tra famiglie:

- preparazione e accompagnamento all'affido familiare e ad altre forme di prossimità tra famiglie;
- sviluppo di reti di famiglie aperte all'accoglienza;
- servizio di pronta accoglienza in famiglia per bambini 0-3 anni.

Oltre a ciò, COMIN realizza in partnership con Enti Pubblici ed altre organizzazioni progetti territoriali di integrazione e coesione sociale, promozione e animazione culturale, sviluppo di comunità.



Servizio “Housing Sociale In Famiglia”: che cos’è

“Housing Sociale In Famiglia” è un servizio che propone **opportunità di accoglienza abitativa e di accompagnamento a persone in situazione di fragilità**, sulla base della progettualità condivisa tra la cooperativa Comin di Milano e la famiglia Milanese-Merletto, residente a Busto Arsizio.

La famiglia Milanese-Merletto è una **famiglia accogliente**: è cioè un nucleo che ha scelto di:

- condividere i propri spazi (in specifico, l’appartamento contiguo alla propria abitazione),
- mettersi a disposizione in termini di vicinanza relazionale e prossimità personale,

allo scopo di **realizzare progetti di accoglienza e supporto** a favore di persone con difficoltà abitative, sociali e/o personali.

Nel modello condiviso tra Cooperativa Comin e la famiglia Milanese-Merletto, questo tipo di accoglienza prevede la declinazione di **sostegni specifici di tipo professionale** (sostegno educativo a favore di minori, sostegno educativo in percorsi verso l’autonomia, sostegno educativo per l’implementazione delle capacità genitoriali, percorsi di educazione finanziaria).

Ciò significa che **un educatore professionale affiancherà il lavoro di accompagnamento svolto dalla famiglia**, sostenendo la persona/il nucleo accolti nel raggiungere gli obiettivi previsti, secondo le modalità e i tempi definiti insieme al Servizio Inviante e ai soggetti beneficiari dell’intervento.

A chi è rivolto

Il servizio di “Housing Sociale In Famiglia” è rivolto a **persone in situazione di fragilità**, conosciute e segnalate dai Servizi Sociali di Base (Servizio Inviante).

In termini più specifici, ci riferiamo ad esempio ad adolescenti da poco maggiorenni che, al termine di percorsi di accoglienza comunitaria, si trovino nella condizione di non poter vivere nella propria famiglia d’origine e neppure in un’altra, senza aver ancora la possibilità di organizzare autonomamente il proprio ambito di vita. Oppure a nuclei formati da mamme sole con figli piccoli che necessitino di un luogo accogliente, caloroso, che permetta loro di sperimentarsi come nucleo autonomo ma con la vicinanza di una famiglia a cui affidarsi, chieder consiglio, trovare confronto.



Spazio dell'accoglienza

Lo spazio di accoglienza abitativa delle persone destinatarie del presente servizio è rappresentato dall'**appartamento di proprietà della famiglia Milanese-Merletto** (adiacente alla residenza della famiglia stessa) che è stato dato in "comodato d'uso gratuito" alla cooperativa Comin.

Si tratta di un monolocale di circa 28 mq così composto:

- bagno a piano terra (non accessibile a persone con disabilità motoria)
- sala con cucina e zona notte al primo piano
- cortile e giardino ad uso comune

L'appartamento si trova in **via Cardinal Simone 9**, nel **quartiere di Borsano** nel **Comune di Busto Arsizio**. Il contesto di quartiere è popolare, caratterizzato da intensa presenza di famiglie di origine immigrata (latino-americani, africani, nord africani).

Nelle vicinanze dell'appartamento sono presenti **diversi servizi**, quali:

- due asili nido (pubblico e privato), due scuole materne (comunale e parrocchiale), scuola primaria, scuola secondaria di primo grado, liceo scientifico (a 1km), scuole professionali;
- anagrafe comunale;
- supermercati e piccoli alimentari di quartiere;
- ufficio postale;
- centro di assistenza fiscale (CAF);
- farmacia;
- banca;
- sede Caritas;
- fermate autobus;
- parco giochi / oratorio / parco Alto Milanese.



Accesso al servizio

L'accoglienza abitativa di una persona/nucleo familiare all'interno dell'appartamento prevede il seguente percorso:

L'invio della/e persona/e da accogliere avverrà tramite segnalazione effettuata dei Servizi Sociali / Servizi Minori e Famiglie. Le richieste di inserimento vengono raccolte dal coordinatore del servizio "Housing Sociale In Famiglia", che per i casi idonei definisce in accordo con il Servizio segnalante l'ipotesi progettuale per l'accoglienza.

L'équipe del servizio "Housing Sociale In Famiglia" valuta l'ipotesi di accoglienza e definisce insieme ai destinatari e al Servizio Sociale segnalante il *progetto di accompagnamento* sulla base del quale avviare l'effettivo l'inserimento nel contesto abitativo.

Prima di dare avvio all'accoglienza si rende necessaria la firma di un accordo tra tutti i soggetti interessati, che prevede anche la sottoscrizione dell'apposito Regolamento dell'accoglienza nel mini appartamento.

Progetto di accompagnamento

Prima dell'effettivo inserimento della/e persona/e destinatarie dell'accoglienza, viene stilato un **progetto di accompagnamento** che identifica innanzitutto – in accordo con l'ospitato/i – gli **obiettivi socio-educativi** per il periodo di accoglienza. Oltre agli obiettivi, nel progetto sono anche definiti:

- tempi e modalità dell'accompagnamento professionale;
- eventuali terapie sanitarie che devono essere assicurate alla persona accolta;
- il tipo di sostegno alla quotidianità che deve essere garantito al soggetto accolto;
- le modalità attraverso cui favorire eventuali rapporti sociali con il contesto esterno.

Il progetto di accompagnamento **deve essere sottoscritto** dall'Ente Inviante, dal coordinatore del progetto e dalla/e persona/e interessata/e.



L'accordo e il regolamento

Come detto sopra, contestualmente alla firma dell'accordo è prevista la **firma del Regolamento** nel quale sono definite le **regole della convivenza**. Tale contratto avrà la **durata di 12-18 mesi**, eventualmente **prorogabili fino ad un massimo di 24**. L'inadempienza del contratto preclude la permanenza nell'alloggio.

La retta

Il **costo** dell'inserimento nell'appartamento è **differenziato a seconda delle prestazioni** richieste al Servizio "Housing Sociale In Famiglia".

Le **prestazioni straordinarie** (come ad esempio interventi sanitari, altre terapie specifiche, costo dei medicinali, altro) sono a carico dell'utente o dell'Ente inviante.

Soggetti che realizzano l'accoglienza e loro ruolo

La famiglia

La famiglia Milanese-Merletto funge da riferimento per le persone che abitano l'appartamento adiacente, svolgendo un **ruolo da "buon vicino di casa"**. La funzione primaria della famiglia è dunque quella di garantire al nucleo familiare o alla persona accolta la semplice – ma assai preziosa – **vicinanza solidale**.

Le "forme" di questa vicinanza possono essere varie, e si costruiscono insieme alle persone accolte: a titolo esemplificativo essa può concretizzarsi in momenti di condivisione della quotidianità, momenti di convivialità, occasioni ricreative comuni, gite insieme.

Il coordinatore del progetto

Il coordinatore del progetto **raccoglie le richieste di accoglienza abitativa** provenienti dagli Enti Invianti ed effettua una prima valutazione. Per ciascuna proposta ritenuta adeguata, formula insieme agli Enti invianti **un'ipotesi progettuale relativa al possibile percorso di autonomia** della/e persona/e accolta/e, declinando le modalità dell'accompagnamento educativo.

Una volta valutato positivamente l'intervento di accoglienza insieme all'équipe del Servizio Housing Sociale In Famiglia", redige il **progetto di accompagnamento**, in condivisione con i destinatari e gli Enti invianti. In seguito mantiene il rapporto con la famiglia accogliente e l'educatore di riferimento, per **monitorare con loro l'andamento del progetto**. Funge inoltre da riferimento per il Servizio inviante, per le **verifiche** e l'eventuale **ridefinizione degli obiettivi** socio-educativi previsti.



L'educatore di riferimento

L'educatore di riferimento ha il compito di **accompagnare il soggetto/nucleo accolto** nel **conseguimento degli obiettivi socio-educativi** previsti nel progetto di accompagnamento. Per fare questo, **supporta i destinatari nelle azioni e negli impegni necessari a realizzare gli obiettivi definiti**, sostenendoli ad esempio nello sviluppo delle capacità genitoriali, nel percorso di inserimento lavorativo o nella ricerca di un alloggio definitivo. Il suo compito è soprattutto quello di **fungere da stimolo**, per favorire il massimo grado di attivazione diretta della persona seguita, **evitando**, per quanto possibile, **inutili sostituzioni**. Nell'attuazione del proprio compito, l'educatore si raccorda operativamente con la famiglia accogliente e con il coordinatore del progetto.

L'organizzazione interna del Servizio

La struttura interna del Servizio "Housing Sociale In Famiglia" è costituita essenzialmente dai seguenti tre snodi organizzativi:

L'équipe del Servizio

Per funzionare in maniera utile ed efficace, il Servizio "Housing Sociale In Famiglia" deve poter **contare su di una stretta connessione** tra il lavoro di sostegno svolto dalla famiglia, l'accompagnamento dell'educatore di riferimento e il monitoraggio svolto dal coordinatore. Tale connessione viene realizzata attraverso la **riunione mensile dell'équipe del progetto**, composta dalla famiglia, dall'educatore di riferimento e dal coordinatore. Nell'incontro di équipe si fa il punto sull'andamento dell'accoglienza, si verifica il raggiungimento degli obiettivi e si ridefinisce eventualmente il piano di lavoro.

L'Esecutivo

L'Esecutivo è costituito dall'équipe del progetto e da due soci nominati dal CdA di Comin, ed ha il compito di **governare il Servizio "Housing Sociale In Famiglia"** nel suo complesso.

L'Esecutivo si riunisce 2-3 volte all'anno per **monitorare l'andamento generale del Servizio** e il **benessere del gruppo di lavoro**, ponendo particolare attenzione agli equilibri di un'offerta che ha come valore aggiunto la collaborazione fra professionale e familiare.



La formazione permanente

Il Piano Formativo Annuale programmato e realizzato da Comin propone vari **momenti e percorsi di formazione** su tematiche diverse, attinenti alle problematiche affrontate dai servizi in gestione alla cooperativa. Di tali occasioni formative possono naturalmente beneficiare sia l'educatore, che il coordinatore, che la stessa famiglia, sulla base della raccolta di bisogni formativi espressi nell'ambito dell'équipe.

I rapporti con l'esterno

Rapporto con l'Ente inviante

Il Servizio "Housing Sociale In Famiglia" si impegna a **garantire la continuità dei suoi interventi** e a **collaborare con gli Enti invianti** per tutta la durata della permanenza degli ospiti. Ogni modifica o integrazione del progetto di accompagnamento è concordata con l'inviante.

Rapporto con il contesto territoriale

In termini generali, i destinatari del Servizio "Housing Sociale In Famiglia" sono liberi di coltivare i propri legami sociali con il mondo esterno. Tali **relazioni con il contesto territoriale** possono essere **disciplinate** oppure **facilitate** quando richiesto per il raggiungimento degli obiettivi socio-educativi previsti dallo specifico progetto di accompagnamento.

Un caso particolare è rappresentato dalla relazione con eventuali **Enti sanitari o di sostegno psicologico**, con cui la persona accolta deve mantenere un rapporto terapeutico, piuttosto che con i **Servizi di Spazio Neutro**, presso cui le persone accolte incontrano minori o altre figure della famiglia allargata. Sarà compito del Servizio "Housing Sociale In Famiglia", quando richiesto:

- accompagnare le persone accolte presso le sedi dei servizi / agenzie territoriali;
- seguirle rispetto alla ri-significazione costante relativa ai percorsi intrapresi;
- fornire un valido sostegno nei momenti di crisi o affaticamento.



Diritti e doveri dei fruitori

I fruitori degli del Servizio “Housing Sociale In Famiglia” di COMIN hanno i seguenti **diritti**:

1. Il rispetto della *privacy*, sia nella archiviazione dei documenti che li riguardano, sia in tutti i contesti in cui l’educatore rappresenta i destinatari. Pertanto durante gli incontri con le figure professionali l’educatore e il coordinatore sono tenuti ad informare solo sugli aspetti pertinenti al contesto, fatti salvi gli interessi di tutela in coerenza con il mandato istituzionale.
2. La conoscenza e la condivisione del progetto educativo che li riguarda, degli obiettivi dell’intervento, dei successivi aggiornamenti e del lavoro svolto in rete dagli operatori.
3. Il rispetto da parte dell’educatore di orari e giorni concordati per l’intervento, fatti salvi i cambiamenti (per cause di forza maggiore) tempestivamente comunicati.
4. La garanzia, da parte della Cooperativa, che il personale educativo sia idoneo professionalmente e che ne sia monitorata la preparazione.
5. La conoscenza delle procedure di reclamo che possano utilizzare per segnalare il mancato rispetto dei propri diritti.
6. Il rispetto degli obblighi di legge inerenti l’assicurazione di Responsabilità Civile.

I fruitori del Servizio “Housing Sociale In Famiglia” di COMIN hanno i seguenti **doveri**:

1. Consentire lo svolgimento dell’intervento in tutti gli aspetti previsto e dettagliati nel progetto educativo condiviso.
2. Non rivolgere all’educatore richieste che esulano dalle sue competenze professionali.
3. Astenersi dal fare agli educatori regali che per valore commerciale si configurano
4. no come una forma di retribuzione privata.



Osservazioni e reclami

I destinatari del Servizio “Housing Sociale In Famiglia” di COMIN hanno in ogni momento la **possibilità di inoltrare alla cooperativa eventuali osservazioni o reclami**, se ritengono che il servizio stesso non si stia svolgendo in maniera corretta e/o efficace, o se pensano che non sia stato rispettato in maniera piena un loro diritto. favorire lo svolgimento del lavoro in un clima di trasparenza e chiarezza. Per inoltrare osservazioni o reclami relativi alla gestione del servizio, è possibile:

- rivolgersi direttamente al **coordinatore del Servizio “Housing Sociale In Famiglia”** del quale, al momento della presa in carico da parte del servizio stesso, vengono fornite ai fruitori le generalità, il recapito telefonico e gli orari di reperibilità. La persona destinataria può esporre al coordinatore i motivi di insoddisfazione verbalmente, per telefono, oppure richiedendo un colloquio.
- inviare il reclamo in forma scritta (indicando precisamente la data, l'autore e le motivazioni del reclamo) **presso gli uffici amministrativi della cooperativa**. Un responsabile della cooperativa verifica entro una settimana la fondatezza del reclamo, è procede quindi ad identificare ed adottare i correttivi più idonei. Tutti questi passaggi vengono registrati in una specifica scheda, conservata in un apposito raccoglitore. Dell'esito del reclamo viene data comunicazione scritta all'autore.



Tutela degli utenti

Tutela della privacy e trattamento dei dati personali

COMIN raccoglie, tratta e utilizza i dati sensibili e ogni tipo di informazione relativa alla agli utenti dei propri servizi nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs 196/2003 (tutela della privacy).

Inoltre archivia e conserva dati e informazioni acquisite in forma cartacea in luogo non accessibile ai non addetti ai lavori, e protegge la documentazione elettronica attraverso apposita crittografia.

Assicurazione infortuni e responsabilità civile

COMIN stipula di propria iniziativa con la propria compagnia di riferimento una polizza assicurativa sugli Infortuni e sulla Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro e Responsabilità Civile verso Terzi, per ogni socio lavoratore e per ogni utente seguito.

La procedura per attivare la richiesta rimborso prevede la comunicazione del sinistro agli uffici amministrativi della Cooperativa, con l'onere di descrivere la dinamica dell'incidente e allegare eventuali referti medici. L'amministrazione della COMIN provvederà a dare comunicazione del sinistro alla compagnia di riferimento.

Contattaci

Coordinatrice del progetto: Dott.ssa Daniela Di Dio

Mail: daniela@coopcomin.it

Cellulare: 3929699181

Educatore di riferimento del progetto: Dott. Gianluca Bramani

Mail: gianluca.bramani@coopcomin.org

COMIN cooperativa sociale di solidarietà ONLUS

Via E. Fonseca Pimentel, 9 - 20127 Milano
Tel. 02 26140116 - 02 37059416/7 - Fax 02 26890231
info@coopcomin.it - www.coopcomin.org

Codice Fiscale e P. IVA 02340750153
N. Iscrizione Albo Cooperative A115715
C.C.I.A.A. Milano n. 913332