

Carta dei Servizi  
Unità di offerta  
Cooperativa Sociale Promozione Umana  
ONLUS



C  
D  
S

Corrispondenza: Casella Postale 49 – 20097 San Donato Milanese (MI)  
Sede Legale: 20098 San Giuliano Milanese (MI) – Via delle Crociate, 1 – C.F. e P.I. 07341700156  
Uffici: 20097 San Donato Milanese (MI) – Via Grandi, 3 – Tel. 025279679 - Fax 025276155 Reg. Trib.  
Milano n. 326965/8116/15 – CCIAA n. 1158009  
Sede Secondaria: 07100 Sassari – Regione La Crucca – C.F. e P.I. 07341700156  
Reg. Trib. Sassari n.7258 – CCIAA Sassari n. 93878

## CENNI STORICI

I Centri Terapeutici gestiti dalla Cooperativa Sociale Promozione Umana sono stati avviati negli anni Ottanta da Don Gioachino Pezzoli, sacerdote della diocesi di Milano, in risposta a situazioni di emarginazione giovanile presenti nel territorio di San Donato, San Giuliano Milanese e Milano sud.

Il primo spazio logistico è stato una "Baita" situata a Castione della Presolana (BG) dove dal 1980 alcuni giovani emarginati si erano rifugiati più per difendere il loro anomalo stile di vita che per un vero e proprio cammino educativo.

Don Chino - che già si occupava del disagio giovanile - si recò con Don Luigi Carcano, che fonderà con lui la prima Associazione, a visitare quel nucleo di persone.

Il 13 giugno 1981, i due sacerdoti, salirono alla Baita, posta a 1200 di altitudine, a don Chino bastò uno sguardo per cogliere un disordine diffuso.

Allontanò tutti gli ospiti che si erano rivelati insensibili alle normali regole della vita quotidiana organizzata.

Superate le prime difficoltà, nella primavera del 1982 inviò alcuni educatori che diedero inizio alla "Comunità Terapeutica".

Nel successivo mese di luglio don Chino stese il primo regolamento interno della Comunità e nel settembre elaborò una "Ipotesi Educativa" contenente alcuni principi terapeutici ed evolutivi rivolti agli ospiti.

*Dalla consapevolezza che la condizione umana e la sua ricerca di senso si costruisce attraverso esperienze evolutive profonde, capaci di promuovere una sana tensione tra l'essere e il dover-essere, di sviluppare un atteggiamento positivo orientato alla realizzazione di compiti, valori e significati esistenziali* prese forma il progetto terapeutico riabilitativo residenziale, suddiviso in **fasi evolutive**.

La "Baita" divenne "**Centro di Inserimento**" e rappresentò la **prima fase** del progetto.

Il 7 ottobre 1982 Don Chino avviò un "**Centro Evolutivo**", **seconda fase** del progetto, a Sant'Angelo Lodigiano, Cascina Ressica, per trasferirvi i giovani che avessero superato l'esperienza del Centro di Inserimento e ai quali veniva affidata un'attività lavorativa di tipo agricolo e di ristrutturazione dell'immobile, con specifiche responsabilità.

Il 31 ottobre 1983 inaugurò, in Via Greppi a San Donato Milanese, il "**Centro di Reinserimento Sociale**" - o Comunità Famiglia, nato dall'idea di garantire al giovane un supporto per un reinserimento socio-lavorativo equilibrato e stimolante, qualificato nelle caratteristiche terapeutiche che sono a fondamento di una riuscita pedagogia familiare.

Il 22 febbraio 1984 istituì la **Cooperativa Promozione Umana a.r.l.** per la gestione di tutte attività. Il successivo 30 maggio 1984 il Centro terapeutico di Sant'Angelo Lodigiano veniva riconosciuto "Ente Ausiliario" della Regione Lombardia.

Don Chino prosegue un'attività senza sosta per sviluppare il suo progetto. Individuata una vecchia cascina nella campagna pavese, l'8 settembre 1985 inaugura il "**Centro Evolutivo**" di Villanterio.

Il 24 gennaio 1986 apre un secondo "**Centro di Inserimento**" a Castione della Presolana, in frazione Bratto, riservato all'utenza femminile.

Il 15 febbraio 1986 il Centro di Accoglienza di piazza della Vittoria n. 7, San Giuliano Milanese, attivo fin dal 1982, viene trasformato in "**Centro di Ascolto**", un servizio in risposta alle numerose richieste di sostegno del tossicodipendente e della famiglia.

Il Centro di Ascolto manterrà un ruolo importante nel contesto sociale: quello di sensibilizzare l'opinione pubblica sulle tematiche delle dipendenze e promuovere iniziative preventive.

Il 15 Marzo 1987 don Chino apre una Comunità Famiglia a San Giuliano Milanese, in località Borgolombardo, in quella che sarà soprannominata "Dacia", per la sua tipica architettura visibile dalla Via Emilia.

Il successivo 14 settembre, trasferisce la Comunità femminile da Bratto alla nuova sede di via Glaiola 15, sempre a Castione della Presolana, in una accogliente villetta idonea all'alloggio delle madri e dei bambini.

Il 9 novembre 1987 inaugura il terzo "Centro Evolutivo" a Siziano (Pavia), nella Cascina Granzetta.

Il 15 maggio 1988, accetta la proposta dalla società Enichem-Anic di Porto Torres (Sassari), di ricevere "in comodato d'uso" una vasta tenuta agricola in regione "La Crucca" che, opportunamente ristrutturato, avrà una capienza di 100 posti letto e costituirà la "**Fase di Responsabilità**" a completamento del **progetto per fasi evolutive**.

Nella città di Sassari, in via Mazzini 8, apre un Centro di Ascolto, a sostegno del disagio locale.

L'8 Dicembre 1988, promuove un Convegno riservato ad operatori nel settore della tossicodipendenza, e alla presenza delle autorità competenti, avvia ufficialmente l'attività nell'isola.

All'interno di questa struttura verrà edificato, nel corso degli anni, un centro per l'accoglienza e la cura di malati di AIDS.

Il 26 dicembre 1988 apre un'altra Comunità Famiglia in San Giuliano Milanese, via Crociate 2.

Nell'ottobre del 1989, per commercializzare i prodotti alimentari ottenuti nei Centri Evolutivi attiva il **primo punto vendita** in Borgolombardo di San Giuliano Milanese, nel quale gli utenti iniziano l'esperienza **della fase di Reinserimento lavorativo**.

Il 22 giugno 1990 inaugura - in San Giuliano Milanese, Via delle Crociate n. 1 - il Centro direzionale, con annesso il nuovo "Centro di Ascolto" e lo Studio legale.

Il 3 luglio 1990 apre il terzo **Centro di Inserimento** in Castelleone (Cremona), Villa Ca' Nove.

Il 6 maggio 1991 avvia un Centro di Ascolto a Napoli nei locali messi a disposizione dalla SNAM di San Donato Milanese, a compimento della promessa fatta al gruppo di "Madri coraggio", in occasione del convegno sul problema droga tenutosi a Metanopoli (MI).

Il 30 Settembre 1991 istituisce una Comunità Famiglia in San Giuliano Milanese, Largo Unità d'Italia n. 4 e un'altra il 29 aprile 1992 in via Buozzi 2.

Nel corso dell'anno 1991 l'amministrazione comunale di San Donato Milanese realizza un progetto finalizzato alla costruzione in Via Grandi n. 2 di un centro polifunzionale per la riabilitazione dei tossicodipendenti e per la cura dei malati di AIDS.

L'immobile viene costruito con il contributo del Ministero dei Lavori Pubblici, Edilizia Residenziale e dato "in comodato d'uso" alla Cooperativa Sociale Promozione Umana; alcune difficoltà ne protraggono la consegna a don Chino fino al 1997.

Il 17 maggio 1998 il Centro viene inaugurato alla presenza delle autorità di San Donato Milanese.

Il 15 maggio 2007 l'ASL MILANO DUE con deliberazione n. 100 del 08/05/2007 ne concede l'autorizzazione al funzionamento come:

- Comunità Terapeutico-riabilitativa "Fase di verifica e collaborazione"

- Comunità di Accoglienza, dotata di poliambulatori.

Anche l'amministrazione comunale di Peschiera Borromeo (MI), con le medesime finalità, consegna a Don Chino un immobile "in comodato d'uso" nel 1998. L'inaugurazione avverrà il primo maggio 1999.

In questo periodo le iniziative per consolidare la fase del **reinserimento lavorativo** si moltiplicano.

Il 20 dicembre 1993: costituzione della "**Cooperativa Sociale Alle Cascine**" nella quale vengono impiegati i giovani che sperimentano il reinserimento lavorativo. Questa Cooperativa gestisce i punti vendita sorti dal 1994 al 2006: San Giuliano M.: via delle Crociate n 3, via XI febbraio n 7, via della Vittoria n 29 e via Parlamento n 17; San Donato M.: via Adige n 2 e via Di Vittorio 47; Paullo: via Mazzini n 64; Porto Torres: Corso Vittorio Emanuele 43/45; Sassari, regione La Crucca: strada vicinale Baiona n 8 e Siziano: Cascina Granzetta.

Nel contempo vengono aperti altri Centri di Ascolto che attualmente sono:

- S. Giuliano Milanese - Via delle Crociate n.1
- Sassari - Via Mazzini n. 8
- Roma - Via Filippo Scolari n. 60
- Almenno San Bartolomeo - Via 4 novembre
- Fiorano al Serio - Via G. Sora
- Trescore Balneario - Via Garibaldi
- Canonica d'Adda - Via Torino c/o Scuola Media
- Centro di ascolto virtuale [www.promozioneumana.it](http://www.promozioneumana.it)

La **Cooperativa Sociale Promozione Umana** con sede legale a San Giuliano Milanese, via Crociate n. 1, è accreditata presso la Regione Lombardia con D.G.R. n. 15562 del 12/12/2003.

## OBIETTIVI E PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'ISTITUZIONE

### OBIETTIVI

La Comunità gestita dalla Cooperativa Sociale Promozione Umana è un ambiente educativo e riabilitativo, dove gli ospiti seguono un percorso terapeutico finalizzato al loro recupero psicologico e relazionale. La Comunità offre uno spazio di confronto, di relazione e di lavoro, volto a ridefinire l'identità della persona compromessa dall'uso di sostanze stupefacenti, dal ricorso a condotte antisociali e dall'insorgenza di disturbi psichiatrici.

Gli interventi offerti vertono a favore dell'individuo, della famiglia e del minore.

### PRINCIPI FONDAMENTALI

La Comunità è sorretta dai seguenti principi:

#### **a. Impegno al cambiamento:**

Ad ogni ospite è garantito il sostegno e la fiducia nella possibilità di raggiungere una qualità di vita migliore, rispetto a quella che sussiste al momento dell'ingresso nelle strutture.

#### **b. Adeguata azione terapeutica**

Ogni ospite ha il diritto di ricevere il trattamento riabilitativo più indicato alle caratteristiche individuali.

#### **c. Imparzialità**

I comportamenti verso gli ospiti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

#### **d. Continuità**

Gli operatori hanno il compito e il dovere di assicurare la continuità e la regolarità del trattamento.

#### **e. Uguaglianza**

Ogni ospite ha diritto di ricevere il trattamento riabilitativo più appropriato senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e credo religioso.

#### **f. Diritto alla riservatezza e alla conoscenza dell'iter terapeutico**

Ad ogni ospite è garantita la riservatezza dei dati personali, per l'utilizzo dei quali si richiede il rilascio del proprio consenso scritto. Gli utenti vengono informati circa gli obiettivi ed i metodi del percorso terapeutico.

## CENTRO DI ASCOLTO

Il primo contatto tra la Comunità e l'utente avviene tramite il Centro di Ascolto. Obiettivo del Centro di Ascolto è quello di accogliere la domanda per la presa in carico, verificando con l'utente la famiglia e i Servizi pubblici e privati, la congruenza e la reale possibilità di un percorso riabilitativo di tipo residenziale.

I primi contatti possono avvenire tramite telefono o direttamente. In ogni caso viene concordato un appuntamento per un colloquio conoscitivo. Laddove l'ipotesi di un programma terapeutico di tipo

residenziale venga considerata praticabile, si avvia una fase propedeutica all'ingresso in Comunità.

La costituzione di liste di attesa per l'ingresso in Comunità è definita attraverso i seguenti criteri:

- il grado di valutazione diagnostica in situazioni che presentano fallimenti pregressi, particolari stati di disagio psico-sociale
- urgenza di intervento per l'utente in situazioni di grave disagio sociosanitario
- la data di colloquio effettuato nel Centro di Ascolto

## PROGRAMMA TERAPEUTICO UNICO

La Comunità Terapeutica è una realtà educativa aperta, nella quale gli ospiti, liberamente, vivono e decidono di qualificare la loro presenza.

Gli ospiti sono un patrimonio delicato ed esigente, che chiede solidarietà, affetti limpidi, senso delle azioni, obiettivi condivisi ed arricchenti. L'esempio è lo strumento principale della loro educazione.

Il Programma Terapeutico Unico, pensato ed attuato in ambienti di vita autentici, permette una lettura del tossicodipendente e rappresenta una risposta concreta, articolata in "fasi di trattamento". All'interno di ogni fase, vengono analizzati con chiarezza ed in modo specifico il soggetto, la sua identità ed i suoi disagi.

I bisogni principali espressi dall'ospite sono i seguenti: la sicurezza personale, la ricerca della propria identità, la qualificazione del proprio cammino evolutivo ed infine la fiducia nella possibilità di stabilire rapporti umani autentici.

**Il Programma Terapeutico Unico, della durata di 36 mesi**, prevede un intervento graduale sulla personalità del soggetto, che si attua in Centri diversificati, con obiettivi specifici e complementari. Tali obiettivi sono stabiliti sulla base della valutazione diagnostica del soggetto in trattamento e concordati con i Servizi Territoriali per le Dipendenze e per i Minori, con il Ministero della Giustizia e con i Servizi Psichiatrici. Precisiamo, inoltre, che il Programma Terapeutico Unico, strutturato in differenti fasi, è compatibile sia con la misura degli arresti domiciliari che con quella dell'affidamento sociale in prova di cui all'art. 94 del D.P.R n 309/90.

Le finalità delle attività e della metodologia d'intervento, quindi, si qualificano nelle strutture accreditate con D.G.R. n. 7/15562 del 12/12/2003.

Le tappe del percorso evolutivo sono:

- la capacità di adesione all'ambiente;
- l'accoglienza di alcune norme comportamentali;
- l'evoluzione della propria potenzialità umana;
- l'assunzione delle responsabilità esistenziali;
- l'estensione dei ruoli nel tessuto sociale.

Durante i 36 mesi di trattamento, le fasi sono concepite come complementari ed i passaggi da una fase all'altra identificano il graduale evolversi della personalità.

Le tappe del programma terapeutico si suddividono in: tre fasi terapeutico riabilitative una fase pedagogico riabilitativa

L'Istituzione si avvale anche di due centri di **PRIMO INSERIMENTO** che, grazie a tempi di attesa sufficientemente brevi, offrono un pronto aiuto a coloro che necessitano di cure urgenti.

Nei Centri di Primo Inserimento inoltre si valuta e si sostiene la motivazione del soggetto ad intraprendere un percorso riabilitativo di tipo residenziale, garantendo all'ospite un'adeguata assistenza sanitaria.

L'intervento all'interno dei suddetti centri si prefigge i seguenti obiettivi:

- sostenere l'utente, in collaborazione con il Serd di appartenenza, durante il trattamento di disassuefazione dal farmaco sostitutivo a scalare;
- effettuare l'inquadramento diagnostico che comprende: raccolta dei dati anamnestici, clinici e ipotesi diagnostiche;
- offrire una consulenza psichiatrica e medico specialistica.



Di seguito, una breve descrizione delle singole fasi:

**I. Prima fase terapeutico-riabilitativa:**

**L'INSERIMENTO**

Le strutture di Inserimento sono tre: due maschili e una femminile. Favoriscono l'adattamento del giovane all'ambiente comunitario con l'assunzione delle regole e dei ritmi della comunità, prendendo contatto e consapevolezza con il proprio corpo attraverso uno stile di vita regolato.

La durata dell'Inserimento è di **tre mesi per i maschi e cinque per le femmine.**

**II. Seconda fase terapeutico-riabilitativa:**

**L'EVOLUZIONE**

Le strutture Evolutive, maschili e femminili, aiutano gli ospiti a prendere consapevolezza del proprio Sé, ad individuare i propri limiti e ad assumersi un ruolo attivo evidenziando le personali potenzialità.

La durata della fase Evolutiva è di **nove mesi per i maschi e sette per le femmine**

**III. Terza fase pedagogico-riabilitativa: LA RESPONSABILITÀ**

In questa fase la vita comunitaria aiuta i giovani ad assumere alcune responsabilità verso se stessi, gli altri, il lavoro e a verificarsi costantemente nei tratti di maturità conseguita.

La durata della fase di Responsabilità è di **un anno.**

**IV. Quarta fase terapeutico riabilitativa: LA VERIFICA**

In questa fase il giovane è chiamato a dimostrare attenzione, premura e solidarietà verso i compagni che hanno iniziato da poco il cammino comunitario. La disponibilità e la capacità di prendersi cura degli altri attestano l'evoluzione in atto. La concessione di periodici permessi che consentono un breve ritorno nell'ambiente d'origine, permette al soggetto di verificarsi anche nel contesto sociale e familiare d'appartenenza.

I mesi di verifica fanno già parte del reinserimento, poiché risultano funzionali ad una preliminare messa alla prova della stabilità psichica del soggetto.

Gli utenti svolgono questa fase di Verifica per almeno 6 mesi all'interno dei Centri, dopodiché può essergli offerta la possibilità di continuare la medesima esperienza o di venire inseriti in contesto urbano di

attività produttive e commerciali, abitando in case-famiglia: tutto ciò permette e favorisce il reinserimento sociale e lavorativo graduale..

**La durata della fase di Verifica è di un anno.**

All'interno della proposta terapeutica per alcuni soggetti è previsto un progetto di reinserimento lavorativo:

**FASE DI REINSERIMENTO LAVORATIVO, QUALIFICAZIONE DELLE ATTITUDINI**

Il progetto di reinserimento lavorativo attuato nella nostra struttura, per alcuni ospiti che appartengono alle fasce deboli, è all'interno di un processo di verifica e dello stadio che possiamo definire di assimilazione.

Il cambiamento di identità sembra essere uno dei segnali più distintivi di tale momento, che viene percepito sia dal soggetto che dagli altri. Ciò si evidenzia principalmente nell'efficace meccanismo del contrasto percettivo (da tossicodipendente a non tossicodipendente, da socialmente "escluso" o "deprivato sociale" a partecipante alla vita sociale, da disoccupato a occupato ...).

Le proposte di occupazione si riferiscono a diversi settori di intervento (ristorazione, catering, edilizia, operatore sociale, negozio alimentare/commerciale). Attraverso queste proposte è possibile offrire agli utenti percorsi reali di sperimentazione delle proprie capacità e potenzialità ed accrescere il grado di autonomia e adattamento lavorativo oltre che potenziare la consapevolezza della scelta occupazionale.

Anche con alcuni soggetti di età superiore ai 50 anni, che in passato non avevano avuto competenze lavorative se non qualche occupazione saltuaria, è stato possibile sfruttare le loro risorse residue per proporre un percorso di formazione on the job, attenuando gli elementi che hanno generato una situazione di emarginazione, quali la scarsità di istruzione ed un reddito inferiore alla soglia di povertà. Le offerte contrattuali riguardano **Contratti a progetto e Contratto di dipendente.**

Inoltre, vengono offerte situazioni abitative da condividere con altri utenti, nei quali sperimentare nuove possibilità di autonomia, sostenute da figure professionali adeguate a valutarle e a correggerle o consolidarle, qualora risultasse necessario.

## MODULO SPECIALISTICO

Nella Comunità "Maria Nascente" di Villanterio (PV) è presente il modulo specialistico "Servizio trattamento specialistico per Coppie, soggetti con figli, nuclei familiari". Esso eroga un Trattamento Terapeutico Riabilitativo Residenziale e si propone di essere Centro d'Inserimento, Evolutivo e Centro di Verifica e Collaborazione per le madri con figli.

La finalità dell'intervento risulta, quindi duplice, a seconda che l'ospite si trovi in una delle fasi previste dal Programma Terapeutico Unico della Comunità.

Per il modulo specialistico la Comunità promuove il rispetto ai figli delle utenti in carico, un contesto familiare aperto, attento ai bisogni quotidiani, capace

di costruire una “base sicura” e far sperimentare una relazione madre-figlio sufficientemente buona.

A tal proposito gli operatori si prefiggono di lavorare in stretta collaborazione con i Servizi per i minori e con il Tribunale dei Minorenni, oltre che con i servizi territoriali scolastici e sanitari.

Rispetto alle coppie problematiche con figli, la Comunità assicura la presa in carico dell'intero nucleo familiare, prevedendo però, un trattamento specifico per il padre ed uno per la madre, almeno per il primo anno di Comunità, al fine di verificare separatamente

alcuni punti del programma. In questo arco di tempo sono previsti degli incontri periodici del padre con il figlio, della coppia o dell'intero nucleo familiare.

Rispetto alla coppia, invece il modulo promuove una progettualità condivisa del nucleo familiare, con tempi e sviluppi futuri che si concretizzeranno nelle fasi successive del programma terapeutico.

Le due équipes coinvolte, quella che ha in terapia il padre e quella che ha in terapia la coppia madre-bambino, lavorano in assoluta sinergia.

## LE UNITÀ DI OFFERTA

DENOMINAZIONE	NUMERO POSTI ACCREDITATI	INSERIMENTO MASCHILE	INSERIMENTO FEMMINILE	CENTRO EVOLUTIVO	CENTRO DI RESPONSABILITÀ	CENTRO DI VERIFICA E COLLABORAZIONE	MODULO MAMMA CON BAMBINO	CENTRO RESIDENZIALE A BASSA INTENSITA' ASSISTENZIALE
<b>"Madonna della Strada – Borgolombardo" – plesso "Madonna del Cammino"</b> San Giuliano M.se (MI) – Largo Unità d'Italia n. 4	18	x				x		
<b>"Madonna della Strada – Borgolombardo" – plesso "Madonna della Saggazza"</b> San Giuliano M.se (MI) – Via Buozzi n. 2	10	x				x		
<b>"Madonna della Strada – Borgolombardo" – plesso "Madonna della Strada"</b> San Giuliano M.se (MI) – Via Cattaneo n.1	5	x				x		
<b>"Madre di Cristo"</b> San Donato M.se (MI) – Via Grandi n. 2	26	x				x		
<b>"Maria Madre della Pace"</b> San Donato M.se (MI) – Via Grandi n. 2	7							x
<b>"Maria Madre dell'Amore"</b> Peschiera B. (MI) – Via San Carlo Borromeo n.18	9							x
<b>"Baita San Luigi"</b> Castione della Presolana (BG) – Località Bigliardo	23	x				x		
<b>" Maria Madre della Vita "</b> Castione della Presolana (BG) – Via Glaiola n. 15	17		x			x		
<b>"L'Addolorata"</b> Castelleone (CR) – Cà Nova – Frazione San Latino	25	x				x		
<b>"Maria Madre della Speranza"</b> Maiano Fraz. S. Angelo L.no (LO) – Cascina Ressica	31			x		x		
<b>"Maria Assunta"</b> Siziano (PV) – Cascina Granzetta	36			x		x		
<b>"Maria Nascente"</b> Villanterio (PV) – Cascina Malcontenta	38		x	x		x	x	
<b>"Maria Madre dei Poveri"</b> La Crucca – Località San Giovanni – Sassari (SS)	90	x	x		x	x		

## LA GIORNATA TIPO

La quotidianità è scandita da orari e da attività ben definiti.

- **07.00** Sveglia- Colazione-Pulizie
- **07.45** Inizio Lavori
- **11.00** Fine Lavori-Merenda
- **11.30** Lezione
- **12.30** Fine Lezione
- **12.45** Pranzo
- **13.30** Telegiornale
- **14.00** Ripresa Lavori
- **17.30** Merenda
- **17.45** Doccia
- **18.30** Lezione
- **19.45** Cena

- **20.30** Verifica
- **21.00** Socializzazione
- **22.30** Buona Notte

Nei giorni festivi sono proposte attività ricreative e di riposo varie.

Nel periodo estivo, gli ospiti, divisi in due gruppi, trascorrono alcuni giorni di vacanza in Valle d'Aosta, in località Planaval della Valgrisanche. E' un momento in cui apprendere e sperimentare la possibilità di divertirsi in modo sano, nel rispetto del contesto comunitario di appartenenza.

## LE RISORSE UMANE

L'équipe psico-educativa si compone delle seguenti figure professionali:

- Psicologi;
- Psicoterapeuti;
- Pedagogisti;
- educatori professionali.

Un professionista è designato dalla Direzione gestionale/funzionale UdO come Referente del Progetto Terapeutico.

Gli orari e i turni settimanali dei professionisti sono definiti e distribuiti secondo un calendario ufficiale, che tiene conto sia delle diverse attività di competenza, sia delle esigenze del Centro. E' inoltre garantita la presenza nelle UdO delle seguenti figure:

- Responsabile progetti terapeutici
- Coordinatore strutturale UdO

E' presente in ogni reparto lavorativo un maestro di lavoro che ha il compito di seguire sistematicamente i ragazzi nelle attività lavorative del Centro.

## LE PROCEDURE

Le procedure sono un insieme di regole che orientano i comportamenti dei singoli operatori coinvolti nel funzionamento del Centro verso obiettivi comuni per

L'Educatore Responsabile della Comunità è costantemente aggiornato sull'andamento del singolo utente e incontra periodicamente tutte l'équipe del Centro.

I principi su cui si fonda l'integrazione del lavoro dell'équipe psico-educativa possono essere così sintetizzati:

- centralità dell'utente, tutela della riservatezza, rispetto della sua autodeterminazione;
- adozione del progetto terapeutico individualizzato, organizzato in obiettivi specifici;
- verifica dei progetti d'intervento durante riunioni periodiche dell'équipe multidisciplinare (professionisti e operatori);
- collaborazione con i servizi territoriali di appartenenza di ciascun utente;
- attività di supervisione;
- adesione ad un protocollo condiviso

l'attuazione del programma terapeutico riabilitativo e sono contenute in un protocollo di lavoro.



## VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE, APERTURA FASAS, PROGRAMMA E PIANO INDIVIDUALIZZATO (PI)

### VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE E APERTURA FASAS

Al momento dell'ingresso in Comunità, le diverse professionalità dell'équipe eseguono una valutazione multidimensionale dell'utente, utilizzando specifici strumenti di lavoro, scale di valutazione e raccolta anamnestica. Sulla base della valutazione effettuata e di eventuali diete alimentari prescritte, in rispetto delle credenze religiose e culturali dell'utente, l'équipe professionale predispone il programma e il piano di lavoro individualizzato (PI) e apre il Fascicolo sociosanitario FASAS, nel quale i professionisti, nell'ambito delle funzioni di monitoraggio e trattamento, ne registrano le informazioni.

### PREDISPOSIZIONE DEL PI

Dopo l'ingresso in Comunità l'équipe professionale si riunisce per la stesura del PI che viene elaborato sulla base della valutazione multidisciplinare. Il PI definisce gli obiettivi che si intendono raggiungere per il trattamento e la riabilitazione dell'utente. Il PI, una volta redatto, viene diffuso a tutto il personale (professionisti e operatori residenti), viene firmato dall'utente e una copia gli viene consegnata per garantire la condivisione degli obiettivi, l'informazione e l'omogeneità delle attività da svolgere. Il PI viene verificato almeno semestralmente, salvo diverse indicazioni.

## RECLAMI E INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

### GESTIONE DEI RECLAMI

La Cooperativa Sociale Promozione Umana ONLUS garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di qualsiasi disservizio, atto o comportamento che, a suo giudizio, abbia negato o limitato la fruibilità alle prestazioni e/o leso un diritto previsto nella presente Carta Dei Servizi o comunque giuridicamente tutelato.

Osservazioni, lamentele e reclami possono essere espressi dall'ospite, dal Servizio Inviante, o da persone fisiche o giuridiche riconosciute a sua tutela. Per i casi di immediata soluzione, viene data immediata risposta, mentre per gli altri casi si predispone un'attività istruttoria per la risoluzione del contenzioso che prevede una risposta entro 15 giorni dall'apertura del processo istruttorio.

La Cooperativa adegua e organizza la propria struttura e mantiene costantemente aggiornato il proprio personale, monitorando periodicamente la qualità dei Servizi offerti per garantire l'adeguamento agli standard richiesti.

Il reclamo deve pervenire al Responsabile Qualità in forma scritta attraverso una lettera firmata nelle seguenti modalità:

- Via mail [amministrazione@promozioneumana.it](mailto:amministrazione@promozioneumana.it)
- Via fax: 02/5276155
- Via posta: "Cooperativa Sociale Promozione Umana" Responsabile Qualità – Casella postale 49, 20097 San Donato Milanese

È facoltà dell'utente richiedere l'intervento del Difensore Civico, accedere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e all'Ufficio Tutela della ATS di competenza della UdO ospitante.

### INDAGINE DI CUSTOMER

Alla base della relazione tra ospite (e suoi familiari) e Promozione Umana c'è la necessità di rispondere in modo appropriato ai loro bisogni e problemi. La risposta a questa necessità è auspicabile da parte dell'ospite e un dovere da parte della Comunità.

La Cooperativa Sociale Promozione Umana ONLUS ha sviluppato un sistema di indagine di customer

satisfaction per ascoltare e comprendere a fondo i bisogni che l'ospite esprime, per porre attenzione costante al suo giudizio, per sviluppare e migliorare la capacità di dialogo e di relazione. In questo senso, rilevare la customer satisfaction ci consente di uscire dalla nostra autoreferenzialità e ci aiuta a comprendere sempre meglio i destinatari ultimi delle nostre attività.

L'indagine di customer satisfaction è una delle attività svolte dalla Cooperativa nell'ambito delle politiche dell'ascolto e della partecipazione dei nostri ospiti e dei loro familiari, una leva strategica per conoscere e rendere più consapevole l'ospite, per costruire un nuovo modello di relazione basato sulla fiducia e su una nuova legittimazione delle azioni della Comunità.

Il valore strategico delle nostre indagini customer satisfaction si trova negli obiettivi che essa persegue: individuare il potenziale di miglioramento, i fattori su cui si registra lo scarto maggiore tra ciò che si è in grado di realizzare e ciò di cui gli ospiti hanno effettivamente bisogno o che si aspettano di ricevere dalla nostra organizzazione.

La Cooperativa quindi garantisce annualmente una indagine di customer satisfaction per gli ospiti e, se previsto, per i loro familiari, attraverso la somministrazione di un questionario. I risultati delle indagini sono diffuse tra gli operatori della Cooperativa e pubblicate sul sito [www.promozioneumana.it](http://www.promozioneumana.it).

Ai risultati dell'indagine segue sistematicamente l'adozione di piani di miglioramento continuo.

## COME CONTATTARE PROMOZIONE UMANA

Telefono 02-98.24.21.02  
02-98.24.14.05  
02-98.49.17.58

Fax 02-98.24.21.47

Numero Verde 800.31.65.00

Mail [centroascolto@promozioneumana.it](mailto:centroascolto@promozioneumana.it)

Web [www.promozioneumana.it](http://www.promozioneumana.it)