



COMUNITÀ SOCIOEDUCATIVA INTEGRATA “CASA DI ARDEA”

Via Cuneo n.8 Colugna di Tavagnacco (UD)

0432/402557 - 366/7558201

GESTIONE E PROPRIETÀ': Cooperativa Sociale Onlus ITACA

SEDE LEGALE: vicolo Selvatico 16, Pordenone Tel. 0434/50400 – Fax 0434/504100

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ SOCIOEDUCATIVA INTEGRATA “CASA DI ARDEA”

Gentile utente,

Con questa Carta dei Servizi vogliamo farLe conoscere la Comunità socioeducativa integrata “Casa di Ardea”, il tipo di servizi che offre e il modo in cui vengono erogati, gli standard di qualità che ci impegniamo a rispettare e gli obiettivi che intendiamo perseguire.

L’edificio che ospita la residenza è di proprietà della Cooperativa Itaca e in questa sede il servizio è attivo dal 2020.

Questo documento si propone di svolgere in modo efficace tre diverse funzioni:

1. garantire informazione, tutela e trasparenza nell’erogazione dei servizi
2. assicurare lo sviluppo della partecipazione di clienti e familiari alla gestione dei servizi
3. improntare il servizio e la sua organizzazione alla ricerca continua del miglioramento della qualità

Nella Carta troverà anche le modalità per la Sua tutela rispetto a eventuali disservizi o rispetto ad atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni.

Alleghiamo alla presente un facsimile del Modulo Suggestimento, segnalazione, reclamo – disponibile nella residenza – che La preghiamo di utilizzare per rilevare eventuali situazioni critiche o di disagio, ma anche per fornire indicazioni e spunti di miglioramento del nostro servizio.

Abbiamo anche predisposto un questionario di rilevazione del grado di soddisfazione, che Le sarà proposto annualmente, il questionario ci è utile per conoscere il Suo grado di soddisfazione sul servizio erogato e i Suoi suggerimenti ci aiuteranno a migliorarlo.

La Cooperativa ITACA ha adottato un Codice Etico e dei Comportamenti ai sensi del D.Lgs. n.231/2011 nella convinzione che legare i propri collaboratori e fornitori a principi etici possa migliorare la qualità dei servizi offerti e allo stesso tempo assicurare il rispetto della legalità.

L’obiettivo a cui tutti vogliamo e dobbiamo tendere è il benessere dei clienti e la qualità della vita all’interno della residenza.

Con l’augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Il Presidente della Cooperativa

Paolo Castagna

La Direttrice della Comunità

Raffaella Ghielmetti

INDICE

1. Descrizione della struttura della Carta dei Servizi e riferimenti normativi	4
2. Principi generali	5
3. Strumenti per l’attuazione dei principi elaborati	5
3.1 Il Servizio e la Cooperativa	5
3.2 Mission generale	6
3.2.1 Mission e Vision della Cooperativa	6
3.2.2 Interlocutori del servizio	6
3.2.3 Obiettivi generali del servizio	7
3.3 La Struttura	8
3.3.1 La struttura organizzativa e l’équipe di lavoro	8
3.3.2 Il lavoro d’équipe (metodologia di lavoro, prevenzione criticità)	9
3.3.3 Caratteristiche strutturali	11
3.3.4 Localizzazione - Come raggiungerci	12
3.3.5 Tempi erogazione servizio - La giornata tipo	13
3.3.6 Personalizzazione del servizio - Progetto Educativo-Riabilitativo Integrato (P.E.R.I.)	13
3.3.7. Attività - Servizi offerti e relativi standard di qualità	14
3.3.7.1 Certificazione di qualità	18
3.3.7.2 Rilevazione del grado di soddisfazione	18
3.3.7.3 Sicurezza alimentare (HACCP)	18
3.3.7.4 Attuazione delle norme relative alla sicurezza	18
3.3.7.5 Attuazione delle norme in merito alla protezione dei dati personali (Privacy)	18
3.3.8 Comunicazione e rapporti con le famiglie/caregiver	19
3.3.9 Rapporti con i servizi inviati	19
3.3.10 Rapporti con il territorio	20
3.3.11 Servizi affidati all’esterno	20
3.4 Criteri e procedura di accesso al servizio	20
3.4.1 Fase di pre-inserimento	21
3.4.2 Fase di inserimento	21
3.4.3 Fase di accoglienza	21
3.4.4 Fase di permanenza	22
3.4.5 Fase di dimissione	23
3.4.6 Servizio di pronta accoglienza	23
3.5 Costi del servizio	24
3.5.1 Servizi compresi nella retta del servizio	24
3.5.2 Modalità di pagamento della retta	25
3.5.3 Conservazione del posto	25
3.6 Informazioni generali sul servizio	25
3.6.1 Obblighi della struttura	25
3.6.2 Regole di convivenza per utenti e familiari/caregiver	25
3.6.3 Divieti	26
3.6.4 Dimissioni	26
4. Modalità di tutela e garanzia per la corretta applicazione della carta dei servizi	27
4.1 Suggerimenti e reclami	27
4.2 Rimborsi per eventuali danni	27
4.3 Coperture assicurative	27
Allegati	27

1. Descrizione della struttura della Carta dei Servizi e riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi costituisce uno strumento di comunicazione al cittadino per poter meglio conoscere i servizi e valutarne l'efficacia. La Carta dei servizi viene illustrata e consegnata ad ogni utente/familiare/caregiver in ingresso, e anche a tutti gli Enti invianti.

Si tratta di un documento utile sia per il cittadino sia per le organizzazioni dei servizi: da una parte definisce l'iter per accedere ai servizi, i criteri di accesso, la descrizione dei servizi e alcuni standard relativi alla qualità dell'offerta, dall'altra comunica aspetti relativi all'identità dell'organizzazione e alcune modalità con cui esso si organizza per offrire risposte agli utenti.

L'art. 13 della Legge 328/2000 prescrive l'adozione della Carta dei Servizi da parte di tutti i soggetti gestori di servizi pubblici e convenzionati e ne evidenzia la finalità di “tutelare le posizioni soggettive e rendere immediatamente esigibili i diritti soggettivi riconosciuti”.

I riferimenti normativi per la realizzazione della Carta sono contenuti nei seguenti testi legislativi:

- D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 che istituisce per la prima volta in Italia la Carta dei servizi
- L. 273/95 che prevede la pubblicazione di schemi generali di riferimento per le Carte
- L. 328/00 che prevede l'adozione della Carta come requisito necessario ai fini dell'accreditamento e dà particolare impulso alla sua diffusione
- L.R. 22/02 e provvedimenti attuativi (DGR 2501 e DGR 83 del 2007)

La presente Carta dei servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 maggio 1995 Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari».

Gli ulteriori riferimenti normativi relativi al servizio offerto sono:

- Legge regionale 22/2019, Capo I del Titolo II (che individua la presa in carico integrata come livello essenziale di assistenza da garantire attraverso la valutazione multidimensionale, il progetto personalizzato, il budget personale di progetto e le forme di partenariato pubblico con enti del Terzo settore).
- Linee guida per la qualificazione dei percorsi di presa in carico dei minori che necessitano di accoglienza nelle strutture residenziali e semiresidenziali” approvate con Delibera Regionale N. 123 il 30 gennaio 2019.
- La normativa sopra citata si inserisce all'interno di un contesto legislativo in materia di servizi sociali molto più ampio e rappresentato, in particolare, dalla L. 328/2000 e dalla L.R. 6/2006, che hanno introdotto importanti innovazioni nel campo dei servizi alla persona, in particolare sulle procedure di accreditamento dei servizi socioassistenziali, socioassistenziali e socioeducativi.
- DGR n. 1488 del 14 ottobre 2022, recante “Regolamento per la disciplina delle procedure di autorizzazione, vigilanza e accreditamento delle strutture residenziali, semiresidenziali e a ciclo diurno che svolgono attività socioassistenziali, socioeducative e socioassistenziali a favore di minori, e per la determinazione dei criteri e delle modalità di iscrizione e tenuta del registro di tali strutture, in attuazione degli articoli 31 e 33 della legge regionale 31 marzo 2006, n. 6

2. Principi generali

La Carta dei Servizi, oltre a fornire una maggiore conoscenza del nostro Servizio, rappresenta una trasparente dichiarazione di funzionamento, obiettivi, modalità organizzative e modelli di servizio di riferimento.

Si basa su quanto enunciato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 19/05/1995), in linea con la Carta CEE dei Diritti del Malato.

I principi sono:

- eguaglianza: offriamo la medesima qualità di servizio a tutti i nostri utenti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, cultura e opinioni politiche;
- imparzialità: ovvero i nostri comportamenti, nei confronti degli utenti, sono ispirati da criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- continuità: l'erogazione dei nostri servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, sono continui, regolari e senza interruzioni;
- partecipazione: la partecipazione dei nostri utenti alla vita di Comunità viene sempre garantita. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- diritto di scelta, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio;
- efficienza ed efficacia: i nostri servizi sono orientati al raggiungimento di obiettivi in termini di efficienza (ovvero il raggiungimento degli stessi con il minor dispendio di energia) ed efficacia (il raggiungimento del miglior obiettivo possibile in quel dato momento a quelle date condizioni).

3. Strumenti per l'attuazione dei principi elaborati

3.1 Il Servizio e la Cooperativa

La Comunità socioeducativa Integrata “Casa di Ardea” accoglie fino a 8 adolescenti/giovani adulti in modalità residenziale, suddivisi in due moduli (uno da 4, uno da 3, più 1 posto per pronta accoglienza), nella fascia d'età 14-17 anni (con possibilità, in caso di prosieguo amministrativo, di arrivare fino al compimento di 21 anni), senza distinzione di genere, con disturbi legati alla salute mentale e caratterizzati da gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale tali da richiedere interventi socioeducativi frequenti, intensivi, multipli, coordinati e che necessitano di una discontinuità dal contesto di vita familiare. Si tratta di utenti seguiti dai Servizi Sociali dei Comuni (SSC) e dal Servizio Sanitario Regionale e/o dalla Autorità Giudiziaria, che presentano problematiche psicopatologiche con moderate/gravi difficoltà e buon compenso psichico. Da qui la necessità di un intervento socioeducativo integrato la cui realizzazione si fonda su una stretta collaborazione con i Servizi invianti. Nel servizio non è prevista pronta accoglienza.

La struttura è stata autorizzata al funzionamento dal Comune di Tavagnacco con determina n. 316 in data 11/07/2019 ai sensi del D.P.G.R. del 14.02.1990 n. 083, come Gruppo appartamento.

La Comunità socioeducativa Integrata risponde ai requisiti strutturali, organizzativi e gestionali, di personale e standard assistenziali, che vengono monitorate dal Sistema di Qualità Interno.

Fondata il 29 giugno 1992 a Pordenone, Itaca è una Cooperativa Sociale di tipo "A" che opera nei campi dell'impegno sociale, sanitario e educativo, gestendo **servizi domiciliari e residenziali per anziani; servizi territoriali, domiciliari, semiresidenziali e residenziali per disabili adulti e minori; servizi territoriali, semiresidenziali e residenziali per persone con sofferenza psichica; servizi educativi per la prima infanzia, i**

minori e i giovani. Itaca agisce in una vasta area territoriale che comprende il Friuli-Venezia Giulia, le province venete di Treviso, Venezia e Belluno, la provincia autonoma di Bolzano, la provincia di Milano.

3.2 Mission generale

3.2.1 Mission e Vision della Cooperativa

Cooperiamo con il nostro lavoro di soci per promuovere e sostenere l’emancipazione, l’autonomia e il benessere delle persone e delle comunità, con una attenzione costante ai cambiamenti.

Attiviamo e valorizziamo le relazioni, le competenze e le risorse.

Pratichiamo i principi di sussidiarietà, la condivisione e la reciprocità, tutelando i nostri diritti di lavoratori garantendo la parità di genere in ogni contesto.

Poniamo una costante attenzione alla sostenibilità sociale, ambientale ed economica e all’utilizzo efficiente e consapevole delle risorse.

VISION

Soci e lavoro: Crediamo nell’esigenza di garantire la professionalità dei lavoratori e promuoviamo la partecipazione consapevole del socio alla vita della cooperativa.

Ricerchiamo per i soci lavoratori opportunità che migliorino la qualità della vita attraverso servizi di mutualità interna e la ricerca delle migliori condizioni di lavoro senza alcuna distinzione di genere.

Ci impegniamo a valorizzare le diversità all’interno dell’organizzazione aziendale e a contrastare ogni forma di discriminazione sul luogo di lavoro - genere, età, disabilità, etnia, fede religiosa, orientamento sessuale e altre forme che potrebbero nascere nel tempo.

Servizi: Promuoviamo servizi alla persona rispettosi delle specifiche esigenze degli utenti, progettandoli assieme ai portatori di interesse ed alla comunità senza discriminazioni e stereotipi di genere.

Poniamo l’attenzione alla sostenibilità ambientale, economica e al risparmio energetico, dando valore alla cultura ambientale nei luoghi di lavoro e alle persone.

Comunità e territorio: Lavoriamo per una comunità che si prenda cura delle persone e del loro benessere attraverso la cultura della cooperazione e lo sviluppo di percorsi d’inclusione.

Crediamo nell’importanza di beni comuni dal valore inestimabile: la qualità delle relazioni, la cura dell’ambiente, l’attenzione al benessere collettivo e alla diffusione della cultura della sostenibilità.

Immaginiamo un’impresa aperta alla pluralità di collaborazioni ed inclusiva di ogni diversità senza alcuna forma di discriminazione, generativa di capitale e di innovazione sociale in luoghi dove fioriscano le abilità, i saperi e le intelligenze del co-operare.

3.2.2 Interlocutori del servizio

Direttrice del servizio Raffaella Ghielmetti

Tel. 0432/402557 - 366/7558201

E-mail r.ghielmetti@itaca.coopsoc.it

Responsabile area Fabiana Del Fabbro

Tel / Fax 0434-504000 / 0434-504100

E-mail f.delfabbro@itaca.coopsoc.it

3.2.3 Obiettivi generali del servizio

Obiettivo del servizio è di rappresentare un contesto non solo accudente, ma soprattutto educativo e, lavorando per l'acquisizione di nuove e maggiori autonomie e sulla costruzione di un sé integrato, in grado di rispondere nel miglior modo possibile alle richieste evolutive.

Il servizio è fundamentalmente orientato alle indicazioni esplicitate nelle "Linee guida per la qualificazione dei percorsi di presa in carico dei minori che necessitano di accoglienza nelle strutture residenziali e semiresidenziali" approvate con Delibera Regionale N. 123 il 30 gennaio 2019. Nello specifico il servizio condivide a pieno i principi di riferimento delle suddette Linee Guida:

- L'INTERESSE DELL'UTENTE E LA CENTRALITÀ DEI SUOI BISOGNI:
nella presa in carico, particolare attenzione verrà data alla fase evolutiva che l'adolescente attraversa, ai relativi compiti di sviluppo, alla specificità della sua storia e del contesto di vita;
- LA CENTRALITÀ DELLA GENITORIALITÀ: è un caposaldo del progetto quello di riconoscere, sostenere ed orientare la funzione genitoriale per una risposta adeguata ai bisogni evolutivi del figlio/a in modo da promuovere il suo armonico sviluppo;
- IL CONTRASTO ALL'ISTITUZIONALIZZAZIONE: per evitare allontanamenti del minore dal contesto di vita di provenienza, l'equipe della Comunità nella valutazione degli inserimenti darà priorità alle richieste dei Servizi dell'area territoriale degli ambiti distrettuali limitrofi alla sede della stessa struttura, solo successivamente, a quelle degli altri ambiti.
- L'ASCOLTO DELL'ADOLESCENTE: la presa in carico del ragazzo/a prevede, sin dai primi step dell'inserimento, la garanzia al diritto di quest'ultimo/a ad essere ascoltato/a nei suoi bisogni e desideri, informato e coinvolto nelle decisioni che riguardano le diverse fasi del suo progetto individualizzato.

Sul piano metodologico viene applicata:

- UNA METODOLOGIA DI PRESA IN CARICO basata sui percorsi di protezione, tutela e cura, fondata sulla necessità di lavorare per progetti di intervento specifici, differenziati e rispondenti ai bisogni degli utenti e delle loro famiglie;
- UN ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE preparata e consapevole dell'importanza di collaborare con tutti gli operatori coinvolti nella realizzazione del Progetto Educativo Riabilitativo Integrato (PERI);
- LA DIMENSIONE FAMILIARE come peculiarità fondante della residenzialità che accoglie garantendo la possibilità per l'adolescente di sentirsi in uno spazio fisico e relazionale di tipo familiare, con ambienti, relazioni e routine che permettono il mantenimento e lo sviluppo dell'individualità e dei legami affettivi degli ospiti.

Gli obiettivi del servizio sono congruenti con la **politica per la qualità** delle residenze gestite da ITACA che si concretizza nelle seguenti azioni:

- adozione di un modello teorico di riferimento basato sulla centralità della persona, si concretizza nella progettazione individualizzata degli interventi assistenziali ed educativi mediante la predisposizione di uno specifico Progetto Personalizzato, strumento elaborato in stretta collaborazione con i servizi di riferimento degli utenti;
- realizzazione di **servizi flessibili** capaci di adattarsi ai bisogni reali degli utenti;
- **progettazione «per obiettivi e risultati»**, partendo sempre dalla rilevazione dei bisogni degli utenti e dall'accertamento della loro situazione fisica, psicologica e relazionale;
- elaborazione di **linee d'intervento personalizzate** Progetto Educativo Riabilitativo Integrato (PERI). Dopo la fase di valutazione, l'équipe multidisciplinare definisce un piano operativo e i risultati da raggiungere;
- attenzione e rispetto delle esigenze culturali e religiose dei minori/giovani ospiti;

- **supervisione, monitoraggio e verifica**, ad opera della équipe multiprofessionale, dello sviluppo del Progetto Individualizzato (PI); a garanzia di questo sono disponibili un minimo di 1000 ore indirette annue, per i momenti di confronto e programmazione;
- **documentazione delle informazioni**, con l’adozione di idonea modulistica nella quale vengono registrate le attività svolte, la verifica dei risultati ottenuti, i progetti di miglioramento e le modalità utilizzate; nel servizio si conserva traccia di ogni prestazione erogata all’utente e di ogni variazione al suo progetto individualizzato all’interno di una Cartella personale;
- **formazione continua del personale**: a tutti gli operatori viene garantita formazione professionalizzante continua oltre alla formazione obbligatoria relativa a salute e sicurezza sul lavoro ed igiene alimenti. Per rinforzare le abilità e migliorare gli atteggiamenti e i comportamenti professionali del personale sono annualmente promossi corsi di formazione rivolti a tutte le figure professionali, di interesse specifico per professionalità e di interesse generale; tutti gli operatori del servizio sono in possesso dei titoli e delle qualifiche professionali richieste per il loro specifico profilo; per le figure con funzioni educative, sono previste almeno 30 ore di formazione annua;
- tutto il personale viene sottoposto a visita medica da parte del Medico Competente e frequenta i corsi obbligatori previsti dalla normativa;
- massima attenzione alla **sicurezza** degli ambienti di vita e di lavoro, all’**igiene, decoro e salubrità** degli spazi;
- applicazione di **procedure operative** e di **protocolli** sanitari e assistenziali in grado di assicurare lo svolgimento di tutte le attività previste secondo le migliori prassi e la massima correttezza;
- assicurazione della massima **trasparenza nelle informazioni** e gestione delle comunicazioni alle famiglie con momenti strutturati di confronto individuali;
- ad ogni cambio turno il personale effettua il **passaggio consegne** verbali e scritte nel libro consegne giornaliero nel quale tutte le figure professionali annotano le informazioni salienti per ciascun utente;
- **riunioni d’équipe** effettuate per programmare le attività multidisciplinari, verificare l’andamento dei P.E.R.I., monitorare la qualità del servizio e discutere i problemi contingenti;
- attuazione di controlli sistematici aventi lo scopo di assicurare il monitoraggio continuo e la **corretta gestione amministrativa e contabile** del servizio;
- la qualità del servizio viene **verificata annualmente** tramite la somministrazione dei questionari di soddisfazione a “utenti”, “familiari”, “servizi inviati” e operatori; le risultanze di tale verifica sono registrate all’interno di una relazione d’esito annuale.

3.3 La Struttura

3.3.1 La struttura organizzativa e l’équipe di lavoro

L’area che coordina il servizio è composta da un Responsabile ed un Coordinatore di area produttiva.

Un Direttore tecnico ricopre il ruolo di coordinamento generale del servizio.

Il servizio dispone di un insieme di figure professionali, che lavorando in modo integrato concorrono a perseguire il benessere degli utenti accolti.

Gli educatori e le educatrici si turnano sulle 24 ore, garantendo il corretto rapporto operatore/utente richiesto, e durante il turno notturno si specifica che si esplica servizio di “notte attiva”.

<p>n. 1 DIRETTORE DI STRUTTURA</p>	<p>È responsabile dell’organizzazione della residenza e della qualità del servizio erogato. Svolge un’azione di indirizzo complessivo delle attività e delle risorse della struttura e promuove interventi di miglioramento continuo. È il Responsabile per la qualità del servizio, ad inizio anno effettua la pianificazione degli obiettivi e delle attività del servizio, stende la relazione d’esito che contiene la verifica dei raggiungimenti degli obiettivi e la registrazione delle eventuali azioni di</p>
-------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>miglioramento da effettuare per elevare la qualità del servizio. Coordina tutto il personale del servizio e le eventuali risorse aggiuntive (tirocinanti, volontari)</p> <p>Il direttore di struttura viene sostituito per le assenze per ferie o malattia dal vicecoordinatore, o persona di fiducia in pianta stabile nel gruppo di lavoro.</p>
n. 8 EDUCATORI	<p>L'educatore cura la progettazione individualizzata e le attività educative e ricreativo/culturali con programmi di gruppo e individuali per favorire il benessere, la socializzazione, l'integrazione, le relazioni interpersonali dei ragazzi che aderiscono alle attività predisposte. Ogni educatore è referente di alcuni ragazzi sia per quanto riguarda la stesura dei P.E.R.I. che nei confronti delle Istituzioni esterne. È garantita la presenza di almeno 1 educatore professionale ogni 4 minori presenti.</p>
n. 3 OPERATORI SOCIO SANITARI	<p>L'OSS assicura il supporto ai ragazzi relativamente allo svolgimento delle attività di cura personale e dei loro spazi di vita, promuovendone l'autonomia; in stretta collaborazione con le figure riabilitative e educative, accompagna i ragazzi nelle diverse attività (anche di carattere personale) secondo il programma prestabilito. Collabora ai processi riflessivi e di valutazione sui percorsi individualizzati dei minori.</p>
ADDETTO AI SERVIZI AUSILIARI (previsto a pieno regime di presenze ora non presente)	<p>Ha il compito di assicurare le attività di supporto all'igiene e sanificazione degli ambienti.</p>
RISORSE AGGIUNTIVE (tirocinanti, volontari, professionisti)	<p>Possono essere accolti psicologi, educatori, addetti all'assistenza in tirocinio curriculare. Le risorse aggiuntive possono essere presenti nella struttura per un periodo di tempo limitato legato al progetto di tirocinio o per i volontari con una frequenza determinata dalla disponibilità. L'apporto di tali risorse è di tipo aggiuntivo e non sostitutivo del personale in forza, la loro collaborazione è coordinata dal direttore di struttura. Sono previsti al massimo due tirocinanti/volontari per periodo definito, e in ogni caso a discrezione del direttore del servizio. Sono a disposizione della cooperativa anche uno psichiatra e un infermiere, consultabili al bisogno su indicazione del direttore della struttura.</p>

3.3.2 Il lavoro d'équipe (metodologia di lavoro, prevenzione criticità)

L'équipe degli operatori, la sua cultura e le sue modalità di funzionamento rappresentano i principali fattori di efficacia terapeutica della Comunità socioeducativa integrata. Ciò implica che una attenzione particolare sia data alle dinamiche del gruppo degli operatori e al setting predisposto per garantire un buon funzionamento dell'équipe.

Per l'équipe sono dunque previste:

- una riunione a cadenza settimanale finalizzata a:
 - aggiornare il gruppo sull'andamento dei diversi dispositivi e interventi socioeducativi;
 - valutare gli obiettivi dei progetti educativi individuali;
 - verificare i risultati ottenuti a livello individuale e nel funzionamento del gruppo;
 - individuare procedure di miglioramento;
 - condividere metodologie di lavoro e informazioni sugli ospiti.

La riunione d'équipe è anche sede per le comunicazioni programmatiche ed organizzative da parte dei responsabili. Sono redatti verbali per ogni riunione.

- Incontri di supervisione psicologico clinica e supervisione educativa condotti da professionisti esperti, incentrati sulla gestione dei casi, sulle dinamiche relazionali e sulle criticità da fronteggiare.
- Formazione continua programmata ogni anno in relazione ai bisogni espressi dal personale, sia interna che esterna alla struttura.

La gestione del personale è incentrata sulla parità di genere, sul rispetto delle diversità, sulla prevenzione del burn out, sulla prevenzione delle criticità relazionali con gli ospiti e all'interno dell'équipe, al contenimento del turn over. Oltre agli interventi su descritti concorre a far sì che l'équipe di lavoro possa essere soddisfatta e motivata, l'orientamento del direttore del servizio, ad una gestione propensa all'accoglimento delle richieste di conciliazione vita-lavoro e flessibilità da parte del personale, concordemente alla politica della gestione del personale della Cooperativa.

Il direttore del servizio effettua colloqui individuali con il personale per rilevare criticità e punti di forza nell'operare quotidiano, anche le riunioni d'équipe possono rilevare difficoltà del personale, le criticità emerse vengono trattate negli incontri di supervisione.

In totale le ore annuali indirette previste per le riunioni, gli incontri con la rete dei servizi, le supervisioni e la formazione sono 1000.

La gestione delle eventuali situazioni di crisi degli ospiti come gli atti aggressivi auto o etero diretti, le fughe o l'uso di sostanze psicoattive è effettuata attraverso la presa in carico da parte dell'équipe di lavoro, nessun operatore coinvolto in un episodio di crisi viene lasciato solo ed ogni situazione critica viene rielaborata dal gruppo degli operatori.

Per la gestione dei comportamenti problemi la Cooperativa ha elaborato anche un “Protocollo per la rilevazione e gestione del comportamento problema” che guida il personale nell'operare in situazioni difficili dando indicazioni di prevenzione, di contenimento e di rielaborazione del vissuto.

3.3.3 Caratteristiche strutturali

La Comunità socioeducativa Integrata “Casa di Ardea” è inserita nel **Comune di Tavagnacco**, è collocata a Colugna, frazione di Tavagnacco (UD), in una zona residenziale facilmente raggiungibile dai mezzi di trasporto (autobus urbano) e contigua a diversi esercizi commerciali ed impianti sportivi (nelle vicinanze troviamo il centro commerciale “Città Fiera”, lo Stadio Friuli e la piscina comunale “Tavagnacco Nuoto”).



La struttura è dotata di 8 posti letto. L'articolazione interna degli spazi comprende:



- 4 camere doppie;
- 1 stanza operatore;
- 2 bagni (uno femminile e uno maschile);
- 1 bagno per il personale attrezzato per disabili;

- 1 ampia sala da pranzo;
- 1 soggiorno;



- 1 cucina;

- 1 ufficio;
- 1 locale centrale elettrica;
- 1 dispensa;
- 1 lavanderia;
- 1 magazzino;



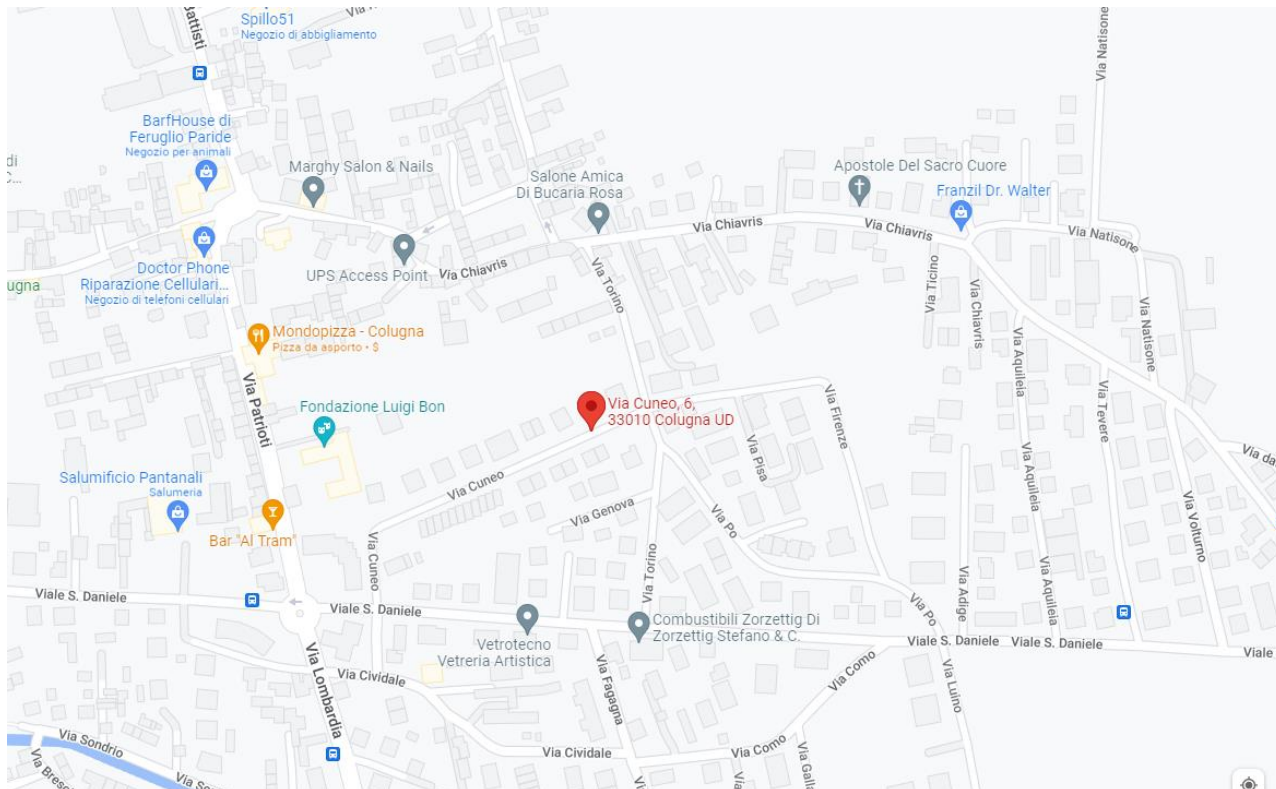
- 1 sala polivalente/disimpegno

L'edificio è circondato da uno spazioso giardino con pergolato e possibilità di consumare i pasti all'esterno.

L'assegnazione delle camere è orientata ai bisogni specifici dei singoli minori rilevati all'atto della valutazione che precede l'inserimento in struttura, o anche successivamente, con l'insorgenza di motivazioni particolari. Tutte le camere possono essere personalizzate con oggetti provenienti dalle abitazioni dei ragazzi

3.3.4 Localizzazione - Come raggiungerci

Potete trovarci qui:



In auto indicazioni dall'autostrada: uscita CASELLO A23 UDINE NORD

Procedi in direzione sudovest verso SS13

Continua su SS13. Prendi SP49 e Via del Cotonificio in direzione di Via Faustino Moisseo a Udine

Prendi Viale S. Daniele in direzione di Via Cuneo a Colugna

In treno indicazioni dalla stazione ferroviaria di Udine: a piedi circa 1 ora e 10 minuti, in autobus circa 30 minuti con fermata in Viale Europa Unità 99 (fronte stazione FS), in auto circa 12 minuti. Seguire le indicazioni per Viale Trieste, Via Antonio Caccia e Via del Cotonificio in direzione di Via Colugna.

In bus. Linea 2 o Linea 6

3.3.5 Tempi erogazione servizio - La giornata tipo

Dalle 6.30 alle 8.30	Risveglio Colazione Accompagnamenti
Dalle 8.30 alle 12.30	Attività di orientamento alla quotidianità
Dalle 12.30 alle 14.00	Attività di pranzo
Dalle 14.00 alle 15.00	Relax nel salone comune Colloqui Contatto con familiari
Dalle 15.00 alle 18.30	Compiti scolastici Attività educative di gruppo Uscite Merenda
Dalle 18.30 alle 20.30	Cena Contatto coi familiari
Dalle 20.30 alle 23.30	Relax nel salone comune

3.3.6 Personalizzazione del servizio - Progetto Educativo-Riabilitativo Integrato (P.E.R.I.)

Il processo di inserimento rappresenta una fase delicata e poco prevedibile, che rappresenta un distacco dalle relazioni e vicissitudini esterne e la possibilità di concentrarsi su sé stessi. L'équipe multidisciplinare effettua un'osservazione specifica dei ragazzi e registra tali informazioni. L'educatore si informa degli interessi, preferenze, abitudini di vita allo scopo di proporre attività gradita e di interesse.

Al momento dell'inserimento viene chiesta la compilazione di un questionario per l'età scolare (T. Achenbach & L. Rescorla, 2000) riguardante la fascia d'età del target di utenza e può essere compilato dai genitori nella versione CBCL/6-18 anni - Child Behavior Check List, dall'insegnante nella versione TRF/6-18 - Teacher Report Form e dai ragazzi stessi dagli 11 anni in poi nella versione YSR 11-18 - Youth Self Report. Questo strumento è utilizzato per la valutazione del comportamento adattivo e di problemi emotivi: al fine di creare una base da cui partire per valutare eventuali cambiamenti. Può essere utile come punto di partenza per i colloqui necessari per lo sviluppo del progetto.












Terminato il periodo di osservazione e conoscenza (circa due mesi) l'équipe multidisciplinare compila le schede di osservazione e, sulla base del funzionamento mentale emerso, viene predisposto e concordato, con l'utente e i suoi familiari/caregiver, il Progetto Educativo-Riabilitativo Integrato (P.E.R.I.), facendo sintesi dei bisogni rilevati. Il P.E.R.I. viene presentato dopo circa tre mesi dalla data di inserimento.

A step definiti, l'équipe multidisciplinare della Comunità, effettua la valutazione dei **risultati di benessere e salute raggiunti**, confermando o riformulando il P.E.R.I. e informa l'utente stesso e i suoi familiari/caregiver.

3.3.7. Attività - Servizi offerti e relativi standard di qualità

Presso la Comunità “Casa di Ardea” vengono erogate le seguenti attività:

- assistenza di base;
- attività educativa;
- servizio alberghiero;
- servizio di pulizia e sanificazione degli ambienti e manutenzione del verde;
- servizio di lavanderia e guardaroba;
- servizio di trasporto per l’esecuzione di procedure diagnostiche/terapeutiche all’esterno e per uscite/gite sul territorio.

Area socioeducativa					
	Attività di gruppo Percorso di sostegno alla genitorialità				
Area assistenziale					
	Assistenza sulle 24 ore Sostegno alla cura del sé e dei propri spazi Collaborazione domestica Orientamento alla quotidianità Accompagnamenti				
Attività educative e di socializzazione					
	Laboratorio di falegnameria		Laboratorio arte terapia		Laboratorio di cucina e panificazione
	Giochi di gruppo, ascolto musica, cineforum		Attività fisica		Partecipazione ad eventi
	Scrittura creativa		Gite		Festività

La vita quotidiana all'interno della Comunità è strutturata secondo un modello organizzativo di tipo “familiare”, in cui vengono riproposti parametri, tempi, spazi, attività e relazioni all'interno del quale ciascun ospite può trovare un suo ruolo. La strutturazione di un setting di tipo familiare favorisce il ripetersi al suo interno di schemi e stili relazionali già sperimentati ma all'interno di una situazione nuova e diversa, potenzialmente trasformativa rispetto all'esperienza vissuta nella famiglia d'origine.

Il programma di attività proposto all'interno e all'esterno della Comunità tiene conto delle necessità e delle indicazioni che emergono dai progetti individualizzati dei ragazzi, attraverso un percorso assistenziale e socioeducativo che privilegia il rapporto quotidiano tra operatori-utenti e l'osservazione dei comportamenti. Pertanto, all'utente vengono garantite le seguenti attività:

- pasti preparati all'interno della struttura (colazione, pranzo, merenda e cena) e con la collaborazione degli utenti;
- lavanderia, stireria con la collaborazione degli utenti;
- accompagnamento a visite mediche periodiche, per effettuare analisi e cure mediche specialistiche;
- presenza di un infermiere per la somministrazione e sorveglianza dell'assunzione dei medicinali prescritti dal medico e per piccole incombenze di natura sanitaria. Si specifica però che il servizio non ha natura sanitaria;
- cura della persona (individuale, relazionale e sociale), in una logica di attenzione e rispetto dell'individuo;
- proposte di attività per il tempo libero, con partecipazione ad eventi sul territorio (ad es. rappresentazioni teatrali, spettacoli, manifestazioni sportive, sagre, feste, etc);
- gite e uscite sul territorio;
- accompagnamenti vari degli utenti in presenza di esigenze particolari e/o estemporanee;
- supporto nella cura, nell'assistenza e affiancamento degli utenti nelle attività quotidiane con modalità che promuovano l'autonomia e l'emancipazione;
- supporto e stimolo allo svolgimento delle attività di cura personale e dei propri spazi di vita;
- attività specifiche a valenza abilitativa e di socializzazione;
- “gruppo ospiti”, un momento periodico di riunione tra gli utenti, con il supporto di un operatore, nel quale gli utenti hanno l'opportunità di pianificare uscite/gite/menù e discutere della vita comunitaria;
- costruzione e mantenimento dei rapporti con il contesto territoriale in funzione dell'integrazione sociale degli utenti;
- supporto nei percorsi di studio e lavorativi e collegamento con le eventuali cooperative o laboratori di inserimento lavorativo.

Ulteriori attività proposte, complementari a quelle sopra elencate, sono organizzate tenendo conto della scansione temporale dettata dalle Festività e dalle Vacanze scolastiche:

- attività ludico ricreative – per i momenti di relax - mediante l'ascolto di musica, la cura di hobby e interessi personali, il cineforum (anche con finalità di condivisione e apprendimento);
- eventuale organizzazione di soggiorno estivo
- proposte di attività per il tempo libero, con partecipazione ad eventi sul territorio (ad es. rappresentazioni teatrali, spettacoli, manifestazioni sportive, sagre, feste, etc);
- attività di laboratorio pensate in base agli interessi degli utenti;
- attività culturali mediante la lettura con commento del quotidiano, di libri, di riviste, etc.
- attività sociali come l'organizzazione feste a tema in struttura, mettendo a disposizione lo spazio esterno a disposizione;
- gite sul territorio;
- pranzo (o cena) fuori struttura periodicamente.

Le attività all'interno della Comunità si sviluppano attraverso una serie di momenti che introducono la dimensione collettiva, favorendo riunioni, attività di gruppo, incontri, il tutto inserito in un insieme di relazioni interpersonali che re-definiscono modi di essere e di comportarsi. Attraverso tale metodologia, si propone di fornire all'utente degli strumenti personali per maturare e poi gestire i propri bisogni in rapporto a quelli degli altri, riconoscendo l'altro e traendo beneficio anche dalla relazione stessa come spazio di condivisione. Il lavoro all'interno della

CARTA DEI SERVIZI

COMUNITÀ SOCIOEDUCATIVA INTEGRATA “CASA DI ARDEA”

struttura offre agli utenti un’esperienza relazionale significativa, tale da favorire una progressiva riduzione delle espressioni patologiche. Diventa quindi importante un’attenta lettura delle dinamiche relazionali, sia quelle che si sviluppano fra gli ospiti sia, soprattutto, fra il gruppo utenti e quello degli operatori.

Per quanto concerne le attività esterne, gli operatori attivano un contatto diretto con le varie realtà presenti a qualsiasi livello, sia in termini di mappatura delle risorse che di partecipazione attiva degli operatori stessi agli incontri istituzionali (ad esempio, partecipazione ai Tavoli di lavoro dei Piani di Zona, alle equipe integrate, etc.).

Tale lavoro di collaborazione con le istituzioni e gli attori sociali del territorio nasce dal fatto che per qualsiasi soggetto in carico, e in particolare per la persona con disagio mentale, sia necessario attivare un percorso di avvicinamento al territorio che gli porti un cambiamento nell’essere persona e che permetta anche agli altri di esserci, nei suoi confronti, in modo nuovo e diverso. Il lavoro degli operatori è improntato a favorire l’“accompagnamento sociale” verso l’esterno.

Pertanto, nell’ambito delle attività di socializzazione esterna, vengono favorite le iniziative di partecipazione alla vita di Comunità. In tal senso, l’organizzazione giornaliera e settimanale è proiettata verso la partecipazione alle diverse opportunità offerte dal territorio (cinema, teatro, spesa al supermercato, festa paesana, mercato locale, manifestazioni sportive, ecc.).

Il gruppo ospiti è un momento importante per il percorso dei ragazzi nel servizio. Una volta alla settimana e con il supporto dell’educatore, il gruppo riflette sull’andamento delle attività stesse. In questo stesso contesto vengono scelte le attività settimanali con la finalità di migliorare/affinare abilità, contribuire all’andamento ordinato e familiare della casa. In questo modo viene favorito quel clima comunitario e di condivisione, necessario a promuovere uno spazio di cura e serenità.

L’équipe collabora con i familiari con varie modalità, in rapporto alle condizioni imposte dalla privacy e rispettando il P.E.R.I. dei ragazzi. Qualora sia previsto dal P.E.R.I., l’équipe di lavoro stabilisce un rapporto costruttivo con le famiglie, che riesca ad includere pienamente le loro potenzialità collaborative nella programmazione delle attività del percorso di cura e benessere dei ragazzi. Le modalità di coinvolgimento, nella presa in carico, vengono esplicitate in collaborazione gli enti invianti. La Cooperativa Itaca riconosce il ruolo ed il valore delle Associazioni di Familiari e/o di Utenti e della loro rappresentanza negli ambiti istituzionali previsti dalla vigente normativa, con esse collabora e si attiva per la loro promozione. Itaca intende la famiglia come sistema allargato, quindi non si limita al coinvolgimento dei genitori o figli, ma anche dei fratelli o qualunque familiare/caregiver significativo per i ragazzi.

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, la struttura ha individuato, per ognuno dei servizi presenti, uno o più standard di qualità e i relativi valori obiettivo garantiti. Con standard si intende un indicatore oggettivo in grado di misurare le attività svolte dalla Struttura, in modo da garantire un livello di qualità il più alto possibile; il livello di qualità garantito può variare nel tempo e la Cooperativa si impegna, attraverso eventuali allegati variabili nel tempo, a verificare periodicamente il raggiungimento degli standard stessi e a comunicare le variazioni degli standard o dei valori obiettivo inizialmente previsti.

SERVIZIO	Obiettivi	Indicatori di risultato
SERVIZIO EDUCATIVO ED ASSISTENZIALE	Realizzazione del P.E.R.I.	<ul style="list-style-type: none"> 100% dei P.E.R.I. compilati dopo 3 mese dall'ingresso 100% aggiornati ogni 6 mesi e al bisogno
	Promuovere un modello socioeducativo efficace	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo “si, tanto” rilevata attraverso il “questionario di soddisfazione cliente/utente” all’item “<i>cortesia e accoglienza del personale</i>” Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo “si, tanto” rilevata attraverso il “questionario di soddisfazione cliente/utente” all’item “<i>ascolto e comprensione dei bisogni da parte del personale</i>” Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo “si, tanto” rilevata attraverso il “questionario di soddisfazione cliente/utente” all’item “<i>rispetto della privacy da parte dle personale</i>” Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo “si, tanto” rilevata attraverso il “questionario di soddisfazione cliente/utente” all’item “<i>possibilità di personalizzare i propri spazi</i>”
SERVIZIO EDUCATIVO E DI ANIMAZIONE	Promuovere la stimolazione e la socializzazione	<ul style="list-style-type: none"> Organizzazione di almeno 20 eventi per i residenti all’interno o all’esterno della struttura Attivazione almeno 4 laboratori progettuali di cui almeno 1 innovativo all’anno
	Promuovere una maggiore proposta individualizzata degli interventi di stimolazione e socializzazione	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo “si, tanto” rilevata attraverso il “questionario di soddisfazione cliente/utente” all’item “<i>proposte di attività ricreative/ di integrazione fornite dal servizio</i>”
SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE	Offrire una struttura sempre pulita, garantendo l’assenza di odori sgradevoli e la presenza di locali sempre in ordine e accoglienti senza interferire con la vita degli utenti	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo “si, tanto” rilevata attraverso il “questionario di soddisfazione cliente/utente” all’item “<i>soddisfazione per il servizio di pulizia in generale</i>” Assenza di reclami degli utenti
SERVIZIO DI LAVANDERIA INTERNA	Offrire un servizio attento alle singole esigenze del vestiario degli utenti, garantendo vestiario sempre pulito e profumato	<ul style="list-style-type: none"> Assenza di reclami degli utenti Assenza di risarcimenti per capi di vestiario danneggiati o persi
PREPARAZIONE PASTI	Preparare i pasti con la collaborazione, in alcuni passaggi degli utenti, seguendo le loro	<ul style="list-style-type: none"> Soddisfazione media con maggioranza di grado di accordo “si, tanto” rilevata attraverso il

SERVIZIO	Obiettivi	Indicatori di risultato
	preferenze, con attenzione al bilanciamento calorico e alla stagionalità e festività, nel rispetto delle linee dietetiche del Ministero della Salute	<p>“questionario di soddisfazione cliente/utente” agli item “Qualità e varietà dei pasti offerti”</p> <ul style="list-style-type: none"> Assenza di reclami dei clienti

3.3.7.1 Certificazione di qualità

La Cooperativa ITACA ha un Sistema di Gestione per la Qualità certificato conformemente alla norma UNI EN ISO 9001:2015. Il Sistema di Gestione per la Qualità consente di massimizzare la soddisfazione dell’utente, oltre che di lavorare in funzione del miglioramento continuo dei servizi e dell’organizzazione.

3.3.7.2 Rilevazione del grado di soddisfazione

La soddisfazione dei clienti viene rilevata somministrando annualmente un “QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CLIENTE/UTENTE” che fa acquisire informazioni utili a comprendere il grado di qualità percepita.

Vengono somministrati altresì i questionari di soddisfazione familiari e operatori

Una volta che i questionari vengono compilati in forma anonima, vengono elaborati i dati e le risultanze contribuiscono a migliorare aspetti di qualità del servizio. Il grado di soddisfazione risultante viene divulgato all’esterno mediante bilancio sociale.

3.3.7.3 Sicurezza alimentare (HACCP)

Il servizio ha definito un sistema di autocontrollo dei punti critici in materia di igiene e di sicurezza alimentare, elemento di qualità del servizio che per natura non è soggetto alla normativa vigente (Reg. CE 852/2004. L’art. 4 del Reg. (CE) n. 852/2004 sull’igiene di tutti i prodotti alimentari). Tecnici abilitati provvedono ai controlli interni di conformità nel servizio. Tutto il personale addetto è formato per l’igiene alimenti. Il menù è stilato settimanalmente all’interno di una riunione specifica degli ospiti seguendo le linee guida del Ministero della Salute.

3.3.7.4 Attuazione delle norme relative alla sicurezza

Il servizio ottempera agli obblighi riguardanti la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura (D.lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni), è presente il *Documento di Valutazione dei Rischi* e il *Piano di gestione delle emergenze*. A tutti i lavoratori viene data l’informativa generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull’uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza, viene mantenuto costantemente aggiornato e addestrato tutto il personale.

I lavoratori vengono sottoposti a visita medica di sorveglianza dal Medico Competente nominato dalla Cooperativa.

È attiva nel servizio una Squadra di Emergenza in possesso dell’Attestazione antincendio e del titolo di primo soccorso. Tutti i percorsi che segnalano le vie di fuga sono ben visibili all’interno della struttura. Gli impianti sono a norma di legge e per ognuno di essi è attivo un contratto di manutenzione ordinaria e straordinaria.

3.3.7.5 Attuazione delle norme in merito alla protezione dei dati personali (Privacy)

La Cooperativa-ITACA ottempera agli obblighi previsti dalla normativa in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/2003 e successive modifiche ed integrazioni e il Regolamento Europeo 679/2016 Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016): informa gli interessati sulle modalità di trattamento dei loro dati personali, consegna l’informativa prevista Art. 13 e 14 Regolamento UE 679/2016.

Per ogni ospite viene attivata una cartella utente suddivisa in: una cartella educativa contenente le informazioni anagrafiche, la documentazione necessaria alla permanenza presso la struttura, le schede di osservazione, il P.E.R.I., le relazioni inviate ai servizi e la documentazione di segnalazione alla procura del TM; una cartella sanitaria contenente i dati sanitari e le prescrizioni dei farmaci. La documentazione degli utenti sia quella sanitaria che quella non sanitaria cartacea viene conservata nel servizio nell'ufficio del servizio chiusa a chiave in un armadio, alla documentazione sanitaria accedono medici e infermieri, alla documentazione non sanitaria accede il personale che è incaricato al trattamento dei dati. La documentazione non cartacea viene archiviata in una cartella nello SharePoint aziendale alla quale accede solo il personale autorizzato accedendo mediante password.

3.3.8 Comunicazione e rapporti con le famiglie/caregiver

Il legame con la famiglia d'origine è altresì rafforzato attraverso il suo coinvolgimento (ove previsto) nelle varie fasi del trattamento, utile sia per fornire una comprensione dinamica del disagio, sia per stabilire un approccio socioeducativo adeguato alla relazione con il minore riattivando e/o ridefinendo le competenze genitoriali. A tal proposito, si ritiene fondamentale impostare incontri di sostegno alla genitorialità con lo scopo di promuovere un supporto basato sulla riflessività e la consapevolezza, stimolando i genitori a collaborare attivamente nella ricerca delle personali risposte ai propri bisogni o problemi del figlio/a.

I familiari/caregiver sono un punto di riferimento dei ragazzi. Vengono coinvolti in vari modi nella gestione del proprio figlio/a, attraverso la condivisione del P.E.R.I., attraverso colloqui individuali, colloqui psicoeducativi e l'eventuale attivazione della Terapia Familiare con professionisti esterni alla comunità. In caso di comunicazioni rilevanti su procedure di gestione interna alla Comunità possono essere previsti degli incontri di tutto il gruppo genitori.

È richiesta la loro collaborazione nella compilazione del questionario di soddisfazione dell'utente.

Il Direttore del servizio o suo delegato li informa rispetto ad eventuali variazioni dell'erogazione del servizio, anche all'interno di incontri con tutto il “gruppo genitori”, accoglie le loro necessità, richieste e/o suggerimenti.

Gli utenti ed i loro familiari/caregiver possono sempre accedere alle informazioni riguardanti il servizio attraverso la visione dei documenti affissi ed accessibili nel salone comune e nell'ufficio:

- giorni e orari di presenza in struttura del Direttore;
- orari in cui vengono serviti i pasti;
- organigramma dell'area salute mentale della Cooperativa
- la programmazione settimanale delle attività di animazione;
- la Carta dei servizi;
- il regolamento per i residenti;
- le norme di comportamento per i visitatori;
- la composizione della Squadra Antincendio interna.

La bacheca è costantemente aggiornata dall'equipe del servizio, al fine di avere accesso alle informazioni sempre aggiornate.

3.3.9 Rapporti con i servizi invianti

Vengono tenuti principalmente dal direttore del servizio attraverso riunioni programmate, contatti telefonici e via e-mail con i servizi di neuropsichiatria, in collegamento eventualmente con i Centri di Salute Mentale e con i Servizi Sociali.

La Comunità socioeducativa Integrata si configura come struttura del privato sociale a supporto dei Servizi invianti con i quali collabora sin dalla richiesta di inserimento dell'adolescente nella Comunità socioeducativa Integrata durante tutto il percorso in residenza per una buona riuscita del PERI fino alla programmazione e realizzazione

della dimissione. In caso di utenti inviati dalle Autorità giudiziarie (T.M. e T.O) la collaborazione dell’equipe si estenderà anche a questi inviati.

La titolarità della presa in carico rimane ai Servizi inviati.

L’equipe collabora con il M.M.G.

Sono previsti incontri periodici tra la scuola/S.I.L./enti di formazione/tutor aziendali/ cooperative di tipo B per definire e monitorare il percorso scolastico o di inserimento lavorativo.

3.3.10 Rapporti con il territorio

La vita all’interno della casa alterna momenti individuali, a momenti dedicati all’attività di gruppo, ai laboratori, al tempo libero, alla cura ed igiene degli ambienti e dei propri spazi, alle uscite programmate sul territorio. Compito della Comunità socioeducativa Integrata è infatti quello di ricostruire i legami perduti e frammentati dei giovani ospiti, promuovendo il più possibile attività di “vita normale”.

Nello specifico, particolare importanza riveste l’ambito della formazione scolastica e del lavoro (dove possibile). Superata la fase di inserimento in struttura e a seguito delle valutazioni dell’equipe, i ragazzi che non hanno ancora concluso il percorso scolastico potranno frequentare la Scuola, così da consentire loro di terminare gli studi.

Vengono favorite occasioni di socializzazione utili ad incrementare la capacità di autonomia personale e di autodeterminazione della persona, coinvolgendo il più possibile le risorse formali e informali del territorio di riferimento.

La Comunità ha relazioni e collaborazioni avviate con la Caritas, lo Spazio Giovani di Udine e la Parrocchia di Feletto Umberto, Società Agricola Zagara, palestra APU Boxe di Udine. Sulla base degli obiettivi del P.E.R.I ci si attiva per avviare ulteriori collaborazioni. La Cooperativa mette a disposizione degli ospiti la copertura assicurativa necessaria alle attività di volontariato.

3.3.11 Servizi affidati all’esterno

Sono affidati all’esterno il servizio di igiene ambientale, le manutenzioni tecniche periodiche ordinarie e straordinarie degli impianti.

La manutenzione del verde, dopo addestramento da personale qualificato, può essere svolta in collaborazione agli ospiti.

3.4 Criteri e procedura di accesso al servizio

L’accesso al servizio avviene su richiesta dei Servizi Sociali dei Comuni o Aziende Sanitarie.

La Comunità accoglie ragazzi/e in regime residenziale, afferenti alla fascia d’età adolescenziale e giovane adulta dai 14 ai 17 anni (con possibilità, in caso di prosieguo amministrativo, di arrivare fino al compimento di 21 anni) le cui problematiche che possono riguardare:

- disturbi comportamentali;
- deficit nelle autonomie di base parziale o di media intensità, relativamente alla cura della propria persona e allo svolgimento di compiti semplici e/o complessi della vita quotidiana in genere;
- autonomia sociale assente o ridotta con necessità di un maggiore supporto socioeducativo;
- la provenienza da famiglie in temporanea difficoltà.

Il servizio non accoglie ragazzi/e che presentano le seguenti problematiche:

- disturbi di dipendenza da sostanze psicoattive;
- disturbi del comportamento alimentare;

- disabilità neuropsichiche medio-gravi;
- sindromi o disturbi psichici gravi di natura organica;

Il processo decisionale relativo all’opportunità di accogliere la richiesta di inserimento di un minore in Comunità è il prodotto di valutazioni e riflessioni in merito alle caratteristiche del disagio, le ipotesi sul funzionamento psichico, le dinamiche e le risorse della famiglia, di un accurato bilancio dei fattori protettivi e di rischio e la compatibilità di questi con il gruppo degli ospiti già presenti in Comunità.

3.4.1 Fase di pre-inserimento

In sede di riunione di presentazione del caso da parte dei servizi (vedi allegato 1, Procedura di pre-Inserimento nella Comunità socioeducativa Integrata “Casa di Ardea”), si fissano almeno 2 incontri di conoscenza con l’adolescente e la sua famiglia nel loro luogo di vita. Nel primo, il coordinatore assieme ad un educatore presentano per grandi linee al ragazzo/a e suoi genitori il progetto di “Casa di Ardea” e il suo funzionamento. È l’occasione giusta per avviare un rapporto di fiducia e reciprocità attraverso un atteggiamento di comprensione del momento difficile che il/la giovane si appronta ad affrontare in termini di separazione dalla propria famiglia e ambiente di vita.

Viene sottoposto all’attenzione dell’adolescente il Regolamento della Comunità socioeducativa Integrata per i ragazzi residenti; mentre il Regolamento della Comunità per i famigliari viene consegnato ai genitori. Viene quindi fissato un incontro per visitare la struttura.

Nel secondo incontro, che ha luogo dopo la visita in struttura, l’adolescente e la sua famiglia conoscono l’educatore presente nel primo incontro che sarà la figura di riferimento per l’adolescente in tutta la fase di accoglienza. L’educatore si occupa di presentare un accordo scritto, denominato “contratto di adesione”, dove l’adolescente e il gruppo di educatori si impegnano reciprocamente affinché il progetto educativo venga applicato al meglio. Sempre in quest’occasione l’educatore ritira le copie firmate dei regolamenti consegnate nel primo incontro e consegna la lista del corredo che i genitori prepareranno per il giorno dell’ingresso. L’incontro si conclude con l’accordo per il menù per il primo pranzo di benvenuto in Comunità.

3.4.2 Fase di inserimento

La fase di inserimento si avvia con il pranzo di benvenuto. Questo è uno step importante dell’inizio del percorso socioeducativo in residenza perché segna l’ingresso del ragazzo/a nel gruppo ospiti. Il pranzo è un’occasione informale per iniziare a conoscere i propri compagni della residenza e per farsi conoscere. L’educatore di riferimento accompagna la prima giornata dell’adolescente in tutte le sue fasi, dalla sistemazione in camera, all’ascolto dei suoi bisogni più spiccioli ed immediati fino alla raccolta dei vissuti riguardanti il suo cambiamento di vita in corso. Il bagaglio viene disfatto alla presenza dell’educatore per verificare l’idoneità degli oggetti/materiali introdotti in Comunità ed eseguire il ritiro di oggetti ritenuti pericolosi.

Compatibilmente con la disponibilità del nuovo residente, il gruppo ospiti presenterà al nuovo arrivato/a le regole della casa e lo introdurrà nell’organizzazione che il gruppo si è dato per un utilizzo funzionale ed equo degli spazi domestici.

3.4.3 Fase di accoglienza

La fase di accoglienza è una fase di ambientamento e conoscenza reciproca. Compito dell’equipe multidisciplinare della Comunità socioeducativa Integrata in questa fase è quello di raccogliere informazioni e osservazioni dei

comportamenti, delle modalità di relazione, della capacità di rispetto delle regole, del livello di adesione e partecipazione alla vita comunitaria e alle attività proposte.

In questa fase, la violazione delle regole interne della Comunità da parte del minore, può portare l'equipe educativa a valutare la sospensione o l'interruzione del suo progetto di permanenza in struttura.

Questa fase si conclude all'incirca dopo due mesi di inserimento con la conferma della permanenza in struttura.

3.4.4 Fase di permanenza

“Casa di Ardea” accoglie sia utenti che richiedono interventi di moderata intensità in termini di bisogno educativo e di risocializzazione, sia utenti per i quali sono necessari e prevalenti, per l'elevata intensità del bisogno socioeducativo, interventi ad alta intensità. Per tale motivo si rende necessario costruire un progetto individuale che tenga conto dei bisogni peculiari di ciascun utente, per il quale è previsto un Progetto Educativo Individualizzato (PEI).

A seguito della conferma della disponibilità della Comunità a continuare la permanenza del minore in struttura, dopo i due mesi di osservazione, l'equipe multidisciplinare compila le schede di valutazione del funzionamento mentale del minore (strumento ideato ad hoc basandosi sul PDM-2 e sulla SWAP-A), sulla base delle quale viene stilato il P.E.R.I (entro il terzo mese di inserimento).

La progettazione, l'attuazione e verifica del P.E.R.I. verrà eseguita in stretta collaborazione con i SSC e con i Servizi invianti e, in tutte le occasioni in cui sarà possibile, con quella dell'utente e dei suoi genitori; mentre i monitoraggi periodici verranno trattati durante le riunioni d'equipe dedicate. Il PERI seguirà il PEI, ossia il progetto presentato inizialmente dai Servizi Inviante all'equipe della Residenza.

Attività socioeducative:

Fermo restando che il primo strumento educativo rimane l'ascolto, l'attività educativa principale sarà quella di ricercare momenti anche informali per colloqui educativi che supportino il giovane ospite a motivarsi nella realizzazione del progetto educativo individualizzato. Qui di seguito, in sintesi, le attività educative proposte.

Attività individuali:

- cura del sé (cura del corpo e dell'abbigliamento, attenzione ad un'equilibrata alimentazione);
- cura dello spazio di vita: gli ospiti sono coinvolti in attività di riordino degli spazi personali e comuni (ad esempio rifare il letto; portare la biancheria sporca in lavanderia; stirare i propri capi personali e sistemarli all'interno degli armadi e dei cassetti; apparecchiare e sporcchiare la tavola); supporto agli operatori nella preparazione dei pasti e nel riassetto della cucina; riordino degli spazi comuni; etc), affinché la Residenza venga vissuta come un proprio luogo di vita e non solo come un servizio. Tra queste attività rientra anche quella dedicata alla cucina, attività riabilitativa che consente loro di esprimere la propria creatività, di sviluppare competenze sia nella quotidianità sia, eventualmente, nella scelta di un percorso di studio o di una professione.

Attività laboratoriali:

si tratta di attività strutturate da realizzarsi, sulla base del gradimento della persona, sia all'interno che all'esterno della Comunità, singolarmente e/o in gruppo. I laboratori sono degli appuntamenti fissi, fungono da contenitori dando la possibilità agli ospiti di riversare le proprie emozioni e risorse che spesso non sanno neppure di avere. Sono dei momenti per ripensare le tradizionali modalità di trasmissione del sapere, per riformulare il rapporto tra apprendimento e socializzazione. I percorsi laboratoriali possono essere interpretati come uno spazio formativo in senso professionale, personale ed artistico; uno spazio “altro” nel quale ciascuno può lavorare creativamente sulla scoperta di sé.

Alcuni esempi di attività laboratoriali condotte da esperti della materia affiancati da educatori/terapisti della riabilitazione:

- cineforum;
- laboratori di arteterapia;
- laboratorio di musica;
- Web Radio;
- area verde;
- ristorazione;
- laboratorio di narrazione;
- laboratori espressivi: incontri di attività ludico-espressiva (pittura, scultura, scrittura creativa, teatro...), aventi come obiettivo fondamentale quello di educare alla creatività e di far sperimentare un canale comunicativo alternativo alla parola, anche utilizzando tecnologie multimediali.

Monitoraggio (percorsi educativi, obiettivi)

Il monitoraggio dei percorsi educativi e del raggiungimento degli obiettivi avviene settimanalmente all'interno della riunione d'équipe e ogni tre mesi circa attraverso l'aggiornamento delle Schede di osservazione. All'interno della riunione d'équipe si riflette sull'efficacia degli interventi attivati, il livello di adesione dell'utente e il suo grado di soddisfazione; in caso di riscontri negativi si prevede la possibilità di ricalibrare o modificare le azioni attuate. Attraverso la compilazione delle Schede di osservazione emerge l'andamento (evoluzione o involuzione) del funzionamento mentale, i cambiamenti registrati, il potenziamento o stabilità delle aree di fragilità e il mantenimento delle aree di forza nonché l'emergere di nuovi bisogni evolutivi.

Ogni sei mesi circa si prevede nuovamente la compilazione del questionario per l'età scolare (T. Achenbach & L. Rescorla, 2000) da parte dell'utente, dei familiari e degli insegnanti per valutare eventuali cambiamenti osservati e colti in autovalutazione dal minore stesso e da figure di riferimento esterne alla Comunità.

Si precisa che, in caso di ricoveri o permanenza per accertamenti e/o osservazioni in contesto ospedaliero, l'assistenza al minore non è a carico del personale della Comunità. In queste evenienze sarà richiesto l'intervento della famiglia e/o spetterà ai Servizi Inviati reperire il personale idoneo.

3.4.5 Fase di dimissione

La dimissione del ragazzo dalla Comunità, i tempi e i modi sono condivisi in precedenza con il Servizio inviante, la famiglia e il ragazzo/a stesso. L'équipe operativa rilascia al Servizio inviante e alla famiglia una relazione finale del percorso educativo. La dimissione potrà prevedere un successivo rientro in famiglia, l'inserimento in un appartamento protetto o l'eventuale passaggio in altra residenza. Sempre in accordo con i Servizi inviati e la famiglia, si prevedono delle attività di accompagnamento nelle fasi di inserimento nella nuova realtà.

3.4.6 Servizio di pronta accoglienza

Nel servizio è prevista la pronta accoglienza per un posto letto.

La struttura deve garantire, in aggiunta a quanto previsto dal modulo base delle strutture residenziali per minori, la reperibilità telefonica e l'ingresso del minore in uno stato di urgenza, H 24 tutti i giorni, compresi i festivi.

Tali inserimenti possono avvenire solo su:

- richiesta scritta della Direzione Servizi Sociali;
- accompagnamento ad opera degli Organi di Polizia, con consegna del verbale di accompagnamento;
- su disposizione dell'Autorità Giudiziaria Minorile.

Se l'inserimento è richiesto dal Servizio Sociale, questo deve trasmettere il primo giorno lavorativo utile il provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, se presente, o la nota delle Forze dell'Ordine, ed è tenuto a comunicare

al Responsabile della struttura, nel più breve tempo possibile, il nominativo dell’Assistente Sociale case manager, che prenderà in carico il minore ed effettuerà quanto prima il colloquio per verificare la sua situazione per poi predisporre un progetto per il superamento dell’emergenza. È compito del servizio sociale la comunicazione con la famiglia e con il tutore del minore, se nominato dall’Autorità Giudiziaria.

Se l’inserimento è richiesto dalle Forze dell’Ordine, il Responsabile della Struttura dà comunicazione al Comune il primo giorno lavorativo successivo all’inserimento e rimanda al Servizio Sociale l’iter di nomina del case manager, della comunicazione con l’Autorità Giudiziaria e la famiglia o tutore, e la definizione del progetto quadro di accoglienza.

Il Responsabile della struttura ha l’obbligo di svolgere le seguenti comunicazioni contestuali:

- comunicazione di ingresso del minore alla P.O. competente e alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni;
- comunicazione di allontanamento arbitrario o di dimissioni alle Autorità competenti, alla P.O. e all’Assistente Sociale Case Manager.

Il riaffidamento del minore a genitori/parenti/tutore dovrà avvenire, di concerto con l’Assistente Sociale case manager, solo in collaborazione con le Forze dell’Ordine competenti all’identificazione e con la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni.

La permanenza del minore nella struttura non dovrà superare di norma i sei mesi; se la permanenza supera il mese deve essere costituita l’Equipe Multidisciplinare Integrata per la presa in carico del minore e la definizione del progetto di inserimento in Comunità.

Al minore è chiesto il rispetto delle “Norme di comportamento” della Comunità.

3.5 Costi del servizio

La retta base giornaliera di accoglienza è pari a € 180,00 oltre all’IVA di Legge. Si specifica che le rette vengono determinate a seguito delle reali valutazioni dei bisogni socioeducativi ed assistenziali dell’utente. La Comunità può accogliere anche minori che necessitano di percorsi educativo-riabilitativi integrati e che richiedono quindi interventi di tipo riabilitativo e clinico.

La Regione FVG nel DGR n. 1488 del 14 ottobre 2022 (Capo VI “Retta e obblighi informativi”, art. 17 comma 9) e con le linee guida che danno attuazione ai principi e alle disposizioni della legge regionale 24/2019, tenuto conto della coesistenza e della concorrenza nei percorsi educativi-riabilitativi di prestazioni di natura sociale e sanitaria non distinguibili in quanto integrate, ha stabilito la ripartizione degli oneri economici al 50% fra il SSC e il SSR.

Le rette vengono corrisposte alla Cooperativa dal servizio pubblico inviante.

3.5.1 Servizi compresi nella retta del servizio

Servizio di cura alla persona: il servizio è attivo sulle 24 ore e viene assicurata assistenza diretta ai ragazzi. Il servizio di cura alla persona con personale qualificato si svolge sulla base del PI se necessario.

Preparazione pasti: la preparazione dei pasti effettuata all’interno della struttura si avvale della collaborazione dei ragazzi in alcuni passaggi, come in una qualunque famiglia; gli operatori li aiutano ad assumere un’alimentazione varia e adeguata alle esigenze dietetiche, tenendo conto delle loro preferenze. I menù proposti, secondo le Linee guida per una corretta e bilanciata alimentazione, sono definiti all’interno di una specifica riunione di casa detta “riunione menù” in cui gli ospiti, guidati e consigliati dagli operatori presenti, scelgono le pietanze dei pasti e delle cene settimanali; una copia è esposta in cucina. È garantita la preparazione di diete speciali a seguito di prescrizione

medica. Nella produzione e distribuzione dei pasti il personale interno con l'aiuto dell'utente opera con la guida delle procedure di controllo HACCP. È possibile per i familiari consumare un pasto con l'utente sia al di fuori della Comunità, ma durante una visita programmata presenziata, sia all'interno degli spazi della struttura. In entrambe le soluzioni è necessario un accordo tra l'équipe e i familiari.

Servizi alberghieri: sono assicurati i servizi generali di lavanderia e pulizia ambienti mediante utilizzo di personale proprio ed esterno. La struttura dispone di servizio di lavanderia (lavatrice e asciugatrice). Ogni utente collabora in piccole attività di riordino e pulizia.

Attività di animazione e educativa: il servizio assicura lo svolgimento di un programma di attività ludico-ricreative, socioriabilitative, occupazionali e di socializzazione aventi lo scopo di incrementare il benessere degli utenti, stimolare le capacità e mantenere attive le competenze della persona, rispettando e valorizzando le storie personali, le preferenze e gli orientamenti culturali di ciascuno. Le attività sono condotte da operatori qualificati e sviluppate con il coinvolgimento di tutto il personale. Vengono organizzate feste e altre occasioni sociali aperte a familiari e amici.

3.5.2 Modalità di pagamento della retta

I pagamenti delle rette devono essere effettuati mediante Bonifico Bancario presso:
INTESA SAN PAOLO SPA Filiale Accentrata Terzo Settore Milano
IBAN: IT31P0306909606100000078754

3.5.3 Conservazione del posto

Nelle prime 15 giornate di assenza, viene conservato il posto letto, con retta al 100%.

Dal sedicesimo giorno la quota giornaliera si ridurrà del 30% e verrà mantenuto il posto letto. In caso di assenze prolungate, viene mantenuto il posto letto per un massimo di 60 giorni.

3.6 Informazioni generali sul servizio

3.6.1 Obblighi della struttura

La struttura si impegna nei confronti dell'utente ad ottemperare ai seguenti obblighi:

- rispettare la cultura, le credenze, le opinioni e i sentimenti;
- garantire attenzione, ascolto e rispetto;
- rispettare le abitudini compatibilmente con le regole di convivenza della struttura, aiutandolo comunque ad integrarsi al meglio nella vita della Comunità;
- garantire ogni tutela sociale ritenuta praticabile ed opportuna;
- favorire le relazioni con i propri familiari e la rete amicale, riconoscendo questi ultimi come risorsa insostituibile per il suo benessere;
- garantire la possibilità di realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e affettività e di percepire il proprio valore.

3.6.2 Regole di convivenza per utenti e familiari/caregiver

Agli utenti della Comunità e loro familiari/caregiver viene chiesto di attenersi alle seguenti regole di condotta:

- rispettare le norme di sicurezza indicate nell'apposita segnaletica;

- non danneggiare mobili, attrezzature e suppellettili e seguire le indicazioni fornite dal personale per il loro corretto utilizzo;
- non usare apparecchi riscaldanti (comprese termo coperte, fornelli personali o altro) nelle camere;
- rispettare le regole di vita e di convivenza della struttura;
- consultarsi con gli operatori prima di prendere decisioni che interferiscono con la vita in struttura;
- i famigliari, gli amici, i parenti, i volontari ecc. possono accedere alle aree comuni della struttura. L'accesso alle camere, per evidenti ragioni di tutela del diritto al riposo e alla privacy, deve essere concordato con il personale in servizio;
- la Comunità socioeducativa Integrata è una struttura semi-aperta. Gli ospiti, essendo minori, non sono liberi di entrare e di uscire dalla struttura a loro discrezione. Le uscite in autonomia, previo accordo con il personale della Comunità, sono autorizzate solo se previste dal Progetto Individualizzato. Altrimenti, non è permesso allontanarsi dalla struttura senza gli operatori. Ogni allontanamento non concordato viene ritenuto una fuga e comporta la segnalazione alle Forze dell'Ordine e alla Procura del Tribunale dei Minorenni. Dopo due fughe la comunità si riserva di fare una valutazione di dimissione.

L'ospite è tenuto ad osservare gli orari concordati per le attività comuni (es. pasti, gite).

Le visite dei familiari avvengono una volta al mese in forma presenziata, tendenzialmente il sabato o la domenica, previo accordo, purché gli utenti gradiscano la visita e sempre nel rispetto delle regole di convivenza con gli altri residenti.

3.6.3 Divieti

- Sono rigorosamente vietate mance e compensi di ogni genere al personale del servizio.
- All'interno della struttura è vietato fumare (Legge 16 gennaio 2003 N.3, Art. 51).

3.6.4 Dimissioni

La progettualità residenziale prevede un tempo predefinito di un anno indipendentemente dall'età. La disponibilità a proseguire l'accoglienza può essere contemplata sulla base del livello di condivisione e adesione alla progettualità dell'utente, e in base all'evoluzione della progettualità stessa. La possibilità di proseguire il progetto in regime residenziale è valutata in collaborazione e condivisione coi Servizi Inviati, l'utente e la sua famiglia.

Le dimissioni vengono concordate con il servizio inviante, l'utente stesso, la sua famiglia/tutore e l'equipe del servizio. Ogni dimissione viene gestita tenendo presente i tempi e gli atti necessari a garantire adeguato trasferimento dell'utente presso la famiglia, presso altra struttura o in situazione abitativa autonoma se emancipato. Tutta la documentazione relativa all'utente viene consegnata al momento della dimissione.

In caso di volontà di interrompere il progetto prima della sua conclusione da parte dell'utente, della sua famiglia/tutore, o dell'ente inviante, è necessario dare un preavviso di 15 giorni, da comunicare a mezzo PEC/Raccomandata A.R. Decorso questo termine la stanza assegnata dovrà essere lasciata libera.

In caso di dimissioni per grave compromissione delle condizioni di salute o non adesione al progetto concordato, la Direzione informa l'utente, i suoi familiari/tutori e il servizio inviante per la ricerca di adeguata sistemazione alternativa.

4. Modalità di tutela e garanzia per la corretta applicazione della carta dei servizi

4.1 Suggerimenti e reclami

Un reclamo/suggerimento può essere presentato in forma scritta compilando l'apposito modulo disponibile in struttura, o anche su semplice foglio bianco, il reclamo/suggerimento può anche essere elevato in forma verbale, rivolgendosi direttamente al Direttore di struttura. È compito del Direttore analizzare le situazioni segnalate e intervenire allo scopo di accertarne la natura, le cause e la gravità, definendo eventuali azioni correttive o di miglioramento che vengono condivise con l'equipe.

I suggerimenti e le segnalazioni di clienti e loro familiari permettono al gestore di approfondire quanto segnalato e di adeguare i propri servizi alle aspettative degli utenti, rendendo un servizio migliore.

4.2 Rimborsi per eventuali danni

Qualora il personale della struttura provochi danni alle proprietà dell'utente, verrà effettuata un'istruttoria per accertare le responsabilità, per danni di elevato costo verrà incaricato un perito assicurativo che quantificherà le somme da rimborsare all'utente, qualora il danno sia di piccola entità all'utente verrà proposto l'acquisto a spese della struttura di un bene equivalente.

Per danni provocati dagli ospiti alle attrezzature e agli arredi interni ed esterni alla struttura, la Cooperativa si riserva la possibilità di richiederne il rimborso.

4.3 Coperture assicurative

La cooperativa ITACA mantiene attiva la copertura assicurativa per responsabilità civile verso terzi RCT (per clienti, loro familiari, visitatori, fornitori), la copertura assicurativa per responsabilità civile verso gli operatori RCO. Gli ospiti, durante la permanenza nel servizio, sono coperti da polizza assicurativa contro il rischio infortunio, invalidità temporanea o permanente e decesso.

Allegati

- Regolamento ospiti
- Regolamento familiari
- Contratto adesione ospite
- Procedura pre-inserimento comunità socioeducativa integrata

Carta dei servizi aggiornata in data 20 febbraio 2024