



Cooperativa sociale

“Spazio Incontro Onlus”

Sede legale

Via Condotto Largo Berlinguer 18

Tel. 0771-736838

mail coopspazioincontro@tiscali.it

Cod. fisc. P. Iva 01399760592

GRUPPO APPARTAMENTO

“PANTAREI”

CARTA SERVIZI

Struttura residenziale a carattere comunitario per adolescenti

Via Umberto I, 36 Selvacava (Ausonia)

Carta dei Servizi

“La carta dei servizi rappresenta l’elemento qualificante che contiene le regole di funzionamento della struttura per l’attuazione delle varie forme di assistenza verso gli ospiti”.

INDICE

Premessa	pag. 03
1. DESTINATARI	pag. 03
2. CRITERI D'ACCESSO	pag. 03
2.1. Modalità di ammissione	pag. 03
2.2. Modalità di dimissioni	pag. 04
3. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA	pag. 04
3.1. Finalità	pag. 04
3.2. Regole della vita comunitaria	pag. 05
3.3. Organizzazione delle attività	pag. 06
4. PERSONALE	pag. 09
4.1 Organigramma	pag. 11
4.2 Assistenza tutelare diurna e notturna	pag. 12
5. RIFERIMENTI NORMATIVI	pag. 12
5.1 Sistema di Qualità	pag. 13
6. RETTE	pag. 13
7. ASSICURAZIONE	pag. 14
8. ASPETTI STRUTTURALI	pag. 14
8.1 Localizzazione e Accessibilità	pag. 14
8.2 Articolazione della struttura	pag. 14
9. FUNZIONI, RIFERIMENTI E RECAPITI	pag. 14
<i>Allegato 1- Domanda di ammissione</i>	<i>pag. 15</i>
<i>Allegato 2- Questionario di soddisfazione</i>	<i>pag. 16</i>
<i>Allegato 3- Scheda reclamo</i>	<i>pag. 17</i>

Premessa

Il Gruppo Appartamento “**Pantarei**”, struttura residenziale a carattere comunitario, nel rispetto di quanto contenuto nella “Dichiarazione dei diritti del fanciullo” e in conformità alla L. R. n. 41/2003, “Norme in materia di autorizzazione all’apertura ed al funzionamento di strutture che prestano servizi socio-assistenziali” e successive modifiche, nasce per accogliere i minori in condizioni di disagio psico-sociale, al fine di sostenerli nel loro percorso di crescita psico-socio-relazionale. Il servizio intende inserirsi all’interno di una rete territoriale che coinvolga soggetti pubblici e privati, per offrire una risposta esaustiva ed un supporto adeguato ai minori accolti in struttura.

1. DESTINATARI

Il Gruppo Appartamento è destinato ad accogliere un massimo di 8 utenti di età compresa tra gli 11 e i 17 anni con provvedimento penali e/o civili. La struttura può ospitare, in aggiunta al limite previsto, due utenti per rispondere ad esigenze di pronta accoglienza.

2. CRITERI D’ACCESSO

2.1 Modalità d’ammissione

L’ammissione nella struttura avviene a seguito di richiesta degli Enti deputati alla tutela dei minori (Servizi sociali, Tribunale per i minorenni, Centri di Giustizia Minorile) di provenienza dell’eventuale ospite. Alla **richiesta d’inserimento** va allegata la documentazione amministrativa, sociale, giudiziaria e sanitaria dell’utente di cui il servizio inviante dispone, al fine di consentire la valutazione della compatibilità della richiesta con gli equilibri preesistenti tra gli ospiti già presenti in struttura, e con il regolamento della stessa.

L’**analisi della domanda**, a partire dalla richiesta pervenuta, sarà effettuata dall’ *equipe di accoglienza* costituita dal Responsabile Assistente Sociale, dallo psicologo e dal referente dell’area educativa. In questa fase sono previsti:

- Incontro preliminare con il referente del servizio inviante;
- Incontro con il minore
- Incontri con i famigliari, laddove possibile o ritenuto utile;
- Condivisione nell’equipe di accoglienza delle condizioni di ingresso del minore e iniziale formulazione di un possibile piano di accoglienza.

Questi passaggi mirano a rendere il minore parte attiva del progetto di accoglienza nella co-costruzione di obiettivi individualizzati e congiunti.

L'accoglienza prevede un primo periodo (circa un mese) dedicato all'osservazione del minore nel corso delle attività quotidiane e nelle interazioni con gli altri ospiti e con gli operatori, nell'ottica della costruzione e del monitoraggio di una relazione fiduciaria con il contesto, utile a favorire un atteggiamento collaborativo rispetto alle azioni previste. In questa fase saranno attentamente valutati i reali bisogni del minore, la sua motivazione nel percorso di accoglienza e la sua disponibilità verso l'intervento di aiuto. A partire dall'insieme delle informazioni raccolte nell'iter globale si procederà alla stesura del **progetto individualizzato**, che sarà condiviso con tutti gli attori coinvolti.

Per gli invii "d'urgenza", i tempi di valutazione e le procedure di ingresso risultano naturalmente differenti: in questi casi si richiede la compilazione e l'invio di una scheda conoscitiva dell'utente da parte dell'inviante, oltre che una richiesta di ingresso al Gruppo Appartamento, via mail. Si prevede comunque, in un secondo momento, un incontro con gli invianti per definire una progettualità funzionale ai tempi di permanenza dell'utente nel Gruppo – Appartamento.

2.2 Modalità di dimissioni

1. Le dimissioni sono valutate e concordate fra servizi sociali di riferimento ed équipe della struttura ogni qual volta l'ospite abbia raggiunto gli obiettivi previsti dal piano personalizzato educativo-assistenziale.
2. L'équipe può predisporre le dimissioni dell'ospite a seguito di condizioni che rendono inattuabile il progetto educativo concordato. Le dimissioni saranno, tuttavia, effettive dopo aver individuato una soluzione alternativa concordata con i servizi referenti.
3. Altra condizione di dimissione sarà quella nel caso in cui l'ospite, non osservi il regolamento interno della struttura e/o abbia manifestato comportamenti pericolosi per se stesso e/o per gli altri.

3. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA

3.1 Finalità

La struttura "Pantarei" si propone di realizzare interventi di natura psico-socio-educativa per adolescenti, nell'ottica del sostegno e del recupero delle competenze personali e relazionali. Nell'ambito di una progettazione attiva ed accurata, la presenza di un'équipe multidisciplinare presso il Centro Clinico Spazio Incontro, facente capo all'ente gestore, garantirà anche la possibilità di attivare parallelamente interventi clinico-riabilitativi, qualora si valuti con gli invianti di avviare percorsi terapeutici volti a riparare esperienze sfavorevoli infantili (ESI). Con i minori provenienti dai canali della giustizia minorile si proporranno interventi in linea con i principi della mediazione penale e della giustizia ripartiva.

La Struttura si identifica come un luogo accogliente, dove gli interventi degli operatori, in costante collaborazione con i servizi territoriali, sono finalizzati a favorire il raggiungimento di un grado sufficiente di autonomia, sociale e lavorativa. La flessibilità organizzativa e la partecipazione degli ospiti alla gestione del servizio promuove un clima di interrelazioni e stimola l'acquisizione di comportamenti autonomi e differenziati.

3.2 Regole della vita comunitaria

Per garantire un sereno andamento della vita all'interno della struttura è necessario che gli ospiti rispettino determinate regole comportamentali ed alcune prassi organizzative, quali:

- Ogni ospite deve attenersi a quanto stabilito dal progetto individuale di intervento.
- Ogni ospite dovrà aver cura della propria igiene personale e mantenere in ottime condizioni igieniche la propria stanza.
- Ogni ospite è tenuto ad assumere un comportamento di accettazione e di rispetto nei confronti della comunità convivente e ad avere cura dei propri e degli spazi altrui.
- Ogni ospite è tenuto al rispetto degli orari previsti dal regolamento interno della struttura e dagli orari concordati con gli operatori in base al progetto individualizzato.
- Nella struttura sono previsti orari di uscita pomeridiana e serale qualora lo preveda il progetto individuale. Eventuali modifiche o altre uscite dovranno essere comunicate con preavviso al Responsabile di Struttura.
- Le visite interne alla struttura dovranno essere comunicate almeno con 3 gg di anticipo.
- Gli orari di visita previsti sono dalle 17:00 alle 18:00, nel periodo invernale, e dalle 18:00 alle 19:00 nel periodo estivo. La durata delle stesse può variare a seguito di particolari esigenze personali degli ospiti ed in base ad accordi intrapresi con l'équipe di lavoro (ASL, Servizi Sociali e Struttura).
- Gli ospiti avranno la possibilità, valutate la maturità e le capacità personali, di uscire autonomamente al fine di rispondere alla finalità di integrazione ed autonomia prevista dal progetto, salvo condizioni necessarie che ne limitino l'attuabilità.
- Per quanto concerne gli articoli di spesa, l'ospite dovrà attenersi a quanto messo a disposizione dalla struttura.
- Eventuali articoli non previsti nella lista potranno essere proposti dall'operatore e/o ospite specificandone la reale necessità. Valutato il reale bisogno dell'articolo questo potrà essere inserito in maniera permanente nella lista sopraindicata.
- L'uso del televisore è limitato ai soli momenti di relax e la scelta dei programmi deve essere effettuata nel rispetto della comunità.
- L'uso del cellulare non dovrà recare alcun disturbo agli ospiti della comunità e potrà essere regolamentato, nei casi in cui la situazione lo richieda, dal Responsabile di struttura.
- Il telefono interno alla struttura deve essere utilizzato esclusivamente dall'operatore durante il proprio turno di lavoro.
- È severamente vietato fumare nei locali della struttura.
- È vietata l'introduzione di animali nei locali della comunità.
- È vietato l'uso di sostanze alcoliche o di stupefacenti.
- È vietato l'ingresso o il pernottamento in struttura di persone non autorizzate.

- Non è consentito portare all'esterno materiali ed attrezzature interne della struttura.
- Qualsiasi atto, da parte degli ospiti, che danneggi la struttura è punito attraverso il risarcimento nella forma e nell'ammontare stabilito e può prevedere le dimissioni dell'utente.
- I pasti all'interno della comunità sono autorizzati esclusivamente per gli ospiti della struttura.
- Eventuali lamentele, osservazioni e suggerimenti su aspetti riguardanti la convivenza in comunità potranno essere riportate al Responsabile educativo.
- La struttura non risponde di smarrimenti e/o sottrazioni di oggetti personali e di valore che dovranno essere custoditi direttamente dall'ospite.
- La struttura riserva la possibilità di variazioni di regole in corrispondenza di situazioni specifiche relative agli ospiti.

3.3 Organizzazione delle attività

La struttura si propone di realizzare un progetto teso al raggiungimento di un'autonomia personale e psico-sociale attraverso un percorso che interessa i diversi ambiti della vita quotidiana. L'organizzazione della giornata è strutturata in funzione delle necessità di inserimento scolastico e/o di formazione professionale, che promuova un'integrazione culturale e sociale. Le prestazioni offerte dalla struttura sono erogate nel rispetto dei ritmi di vita degli ospiti, garantendo il soddisfacimento dei bisogni primari, di sicurezza, psicologici e di stima e competenza, al fine di raggiungere il bisogno ultimo di autorealizzazione.

Le attività vengono programmate in base alle esigenze emerse e valutate nella fase di analisi della domanda: si prevedono sia lavori di gruppo, che incoraggino i minori alla collaborazione, sia attività da svolgere singolarmente in base alle potenzialità, agli obiettivi del progetto individualizzato ed agli interessi personali. Sono organizzate in modo da impegnare gli ospiti quotidianamente, ad orari stabiliti, ed intervallate da momenti di pausa.

Una "Giornata tipo" di un minore nella struttura è rappresentata nella seguente tabella, fermo restando che gli orari e le attività indicate possono subire variazioni sulla base del piano personalizzato educativo-assistenziale e delle reali singole necessità.

Giornata tipo

6:45	Sveglia, prima colazione, igiene personale, riordino spazi personali;
7:45 - 8:00	Avvio a percorsi scolastici o corsi di formazione professionale;
13:30	Aiuto nella preparazione del pranzo;
14:00 – 14:30	Aiuto nel ripristino igiene della casa;
14:30 – 15:00	Riposo/relax;
15:00 – 17:00	Studio autonomo supportato; attività didattico – formative (corso di lingua, corso di informatica ecc.); attività cliniche (colloqui psicologici individuali e/o familiari; gruppi terapeutici e psicoeducativi)
17:00	Merenda
17:30 – 19:00	Relax, svago, attività sportive; attività cliniche (colloqui psicologici individuali e/o familiari; gruppi terapeutici e psico-educativi)
19:00 – 20:30	Preparazione cena, cena, ripristino igiene della casa;
20:30 – 21:00	Igiene della persona
21:00 – 22:30	Relax (visione programmi tv/giochi società ecc.)

Le attività previste per i singoli minori all'interno del gruppo appartamento saranno sostenute dagli educatori di riferimento, assegnati ad ognuno nella fase di formulazione del progetto individualizzato, e dalle figure assistenziali previste nell'organico della struttura. Strumento metodologico fondamentale per operare efficacemente ed in sinergia, sarà il lavoro di equipe, che presuppone tra le sue caratteristiche fondamentali:

- definizione delle responsabilità all'interno del gruppo;
- definizione dei ruoli;
- definizione degli incarichi pratici;
- solidarietà verso i propri colleghi;
- complicità e supporto;
- coerenza;
- interscambiabilità dei ruoli educativi;
- affiatamento;
- rispetto e stima;
- umanità;
- comprensione;
- contenimento;
- profondità;
- protezione;
- trasparenza;
- flessibilità, ecc.

Ogni due settimane, tutto il personale interno alla Comunità s'incontra per la Riunione di Equipe, condotta dallo psicologo, dal Referente Educativo e dal Responsabile di struttura, in cui si discute e ci si confronta su argomenti quali:

- Programmazione e valutazione delle attività;
- Monitoraggio dell'andamento dei singoli progetti educativi;
- Piani d'intervento individuali o per il gruppo utenti;
- Carenze o necessità sia a livello strutturale che educativo;
- Richieste dell'utenza;
- Nuove proposte;
- Momenti di formazione interna;
- Ecc..

Tali attività vengono registrate su apposita documentazione (*verbali equipe*) e rappresentano parte integrante del piano di miglioramento interno, finalizzato al raggiungimento di una sempre maggiore qualità dell'erogazione del servizio.

Al di fuori di questo, ma pur sempre in linea con gli standard organizzativi e di crescita, è la Supervisione. Sarà condotta da un professionista esterno alla struttura nell'ambito di un'apposita riunione. Questa ha lo scopo di far emergere le difficoltà lavorative e relazionali, i vissuti emotivi nell'ambito dell'equipe, e tutte le problematiche concernenti il lavoro educativo con i minori. Si ritiene che la Comunità Socio-Educativa debba essere un'opportunità di crescita, sia personale che professionale, per tutti coloro che operano al suo interno e, pertanto, oltre ai momenti di confronto già citati, vengono predisposti anche momenti formativi esterni (come convegni, seminari, corsi di aggiornamento, ecc..) specifici per tutti gli operatori.

4. PERSONALE

I compiti e le funzioni delle figure professionali che operano nel gruppo appartamento sono i seguenti:

- **Assistente Sociale con funzione di responsabile di struttura.** Mantiene rapporti con il responsabile amministrativo e gli enti affidanti; è il responsabile legale per tutti gli atti formali verso l'esterno (in particolare con Tribunali ed Enti socio-sanitari); coordina l'attività degli operatori nella struttura; predispone il progetto globale della struttura; supervisiona la regolarità dell'aggiornamento del registro presenze mensile, del diario giornaliero e della cartella personale degli ospiti; comunica gli inserimenti e le dimissioni degli utenti all'Ente Inviante e alle diverse autorità statali.
- **Educatore referente dell'area educativa.** Svolge funzioni di coordinamento pedagogico lavorando in accordo con Responsabile di Struttura e Psicologo di Comunità. Fornisce supporto e orientamento tecnico- scientifico al gruppo educativo nelle attività di progettazione, documentazione e valutazione delle attività; rileva il bisogno formativo degli operatori , sostenendone il consolidamento professionale; monitora la qualità del servizio e la professionalità degli educatori; cura la stesura, l'aggiornamento e la verifica del Pei in accordo con gli educatori.
- **Psicologo.** Garantisce un processo continuo e complesso di valutazione e monitoraggio del funzionamento di personalità del minore ospite, sin dal suo ingresso in struttura. Fornisce sostegno psicologico alla/nella quotidianità attraverso la predisposizione di colloqui psicologici o altre attività programmate; si pone come riferimento per il personale educativo nella prima gestione di criticità . Ha, inoltre una funzione di raccordo con il personale sanitario dei servizi pubblici e con i professionisti del Centro Clinico Spazio Incontro, per attivare percorsi clinico-riabilitativi sul minore e/o sulla famiglia, laddove previsto nel PEI.

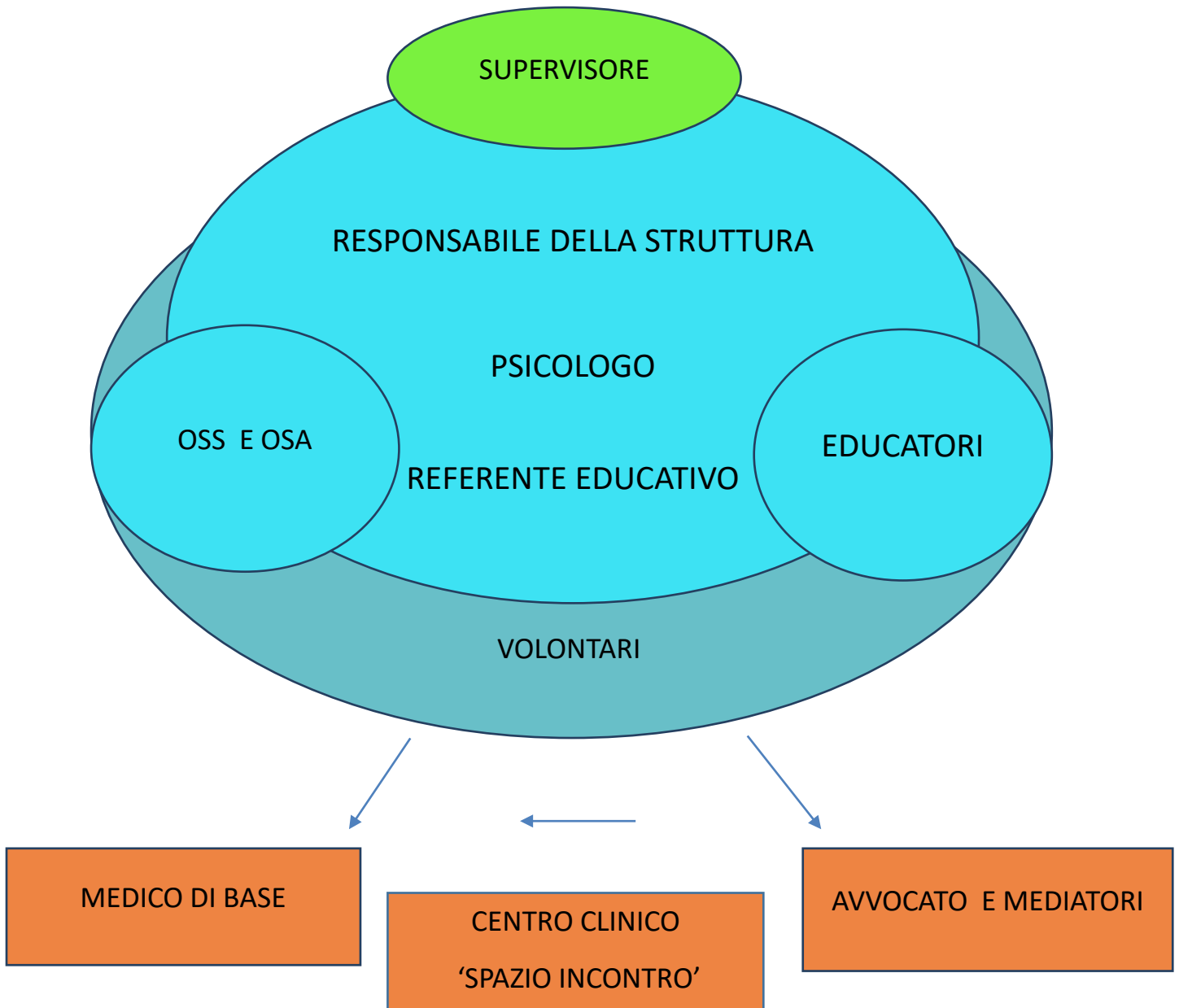
L'assistente sociale, lo psicologo e l'educatore referente dell'equipe educativa lavoreranno in modo sinergico nella fase di analisi della domanda, formando una vera e propria **equipe di accoglienza**, che si occupa di valutare la richiesta in accesso e verificare, in prima battuta , la compatibilità del minore con gli ospiti presenti. Provvederanno alla realizzazione di una relazione in ingresso e alla verifica in itinere degli aspetti sociali e psicologici di ogni minore ospite .

- **Educatori professionali.** Lavoreranno sui progetti di vita degli utenti, coniugando le risorse individuali con le risorse del territorio e mettono in atto concretamente l'intervento previsto dal piano personalizzato educativo - assistenziale collaborando altresì alla programmazione e alla progettazione dello stesso.
- **Operatori ausiliari- O.S.S e O.S.A.** Forniranno aiuti volti a favorire la pulizia e il riordino degli spazi; potranno occuparsi dell' accompagnamento, anche mediante idoneo mezzo di trasporto, per l'accesso ai servizi esterni o per altre necessità. Collaboreranno in attività volte a favorire la socializzazione.
- **Psicologo-psicoterapeuta con funzione di supervisore.** Figura professionale esterna all'Equipe, deputata alla gestione dell'emotività, delle dinamiche e delle difficoltà lavorative e relazionali tra operatori o tra operatori e utenti.

- **Psicologi-psicoterapeuti e mediatori familiari del Centro Clinico Spazio Incontro.** Esterni all'equipe, avranno la funzione di attivare percorsi clinico-riabilitativi per il minore e la famiglia, qualora concordato nel progetto individualizzato del minore accolto.
- **Medico di base.** Consulente esterno che garantisce prescrizioni e prestazioni sanitarie per gli ospiti della struttura. E' presente presso il proprio ambulatorio medico in giorni ed orari prestabiliti.
- **Avvocato, psicologi e mediatori esperti in mediazione penale e giustizia ripartiva.** Figure professionali esterne, che collaboreranno con l'equipe psico-socio-educativa alla stesura e alla realizzazione di specifici programmi d'intervento basati sulla mediazione penale.

Al personale educativo possono essere affiancati **Volontari e/o tirocinanti**, figure che offrono supporto per il mondo affettivo e cognitivo dei ragazzi, in particolare possono assisterli durante le attività o per gli impegni scolastici e condividere con loro spazi di tempo libero.

4.1 Organigramma



4.2 Assistenza tutelare diurna e notturna

Le prestazioni di assistenza tutelare sono garantite per l'intero arco delle 24 ore al fine di garantire il soddisfacimento dei bisogni degli ospiti. Per rispondere in maniera efficiente alle necessità degli ospiti e agli obiettivi stabiliti nel piano individualizzato, la struttura prevede un'assistenza diurna e notturna caratterizzata da interventi a favore dei singoli aspetti della quotidianità:

- accompagnamento nelle attività della vita quotidiana;
- igiene quotidiana, cura dell'aspetto e della persona, igiene dell'abbigliamento e dell'ambiente di vita;
- attività educative e ricreative;
- attività di socializzazione ed integrazione;
- interventi finalizzati al trattamento di possibili eventi problematici e traumatici;
- vigilanza;
- attivazione di procedure di urgenza in caso di bisogno.

Il numero degli operatori garantisce i turni diurni, festivi e notturni.

5. RIFERIMENTI NORMATIVI

Norme di sicurezza (D. lgs. 81/2008)

La Comunità è adeguata alle normative vigenti in materia di sicurezza, prevenzione incendi e salute nei luoghi di lavoro, è in possesso del Certificato Prevenzione Incendi, ed è stato adottato il Piano di Emergenza, di Evacuazione e il Documento di Valutazione dei Rischi.

Per il personale sono periodicamente organizzati corsi di formazione, aggiornamento ed esercitazioni pratiche al fine di assicurare una idonea preparazione per fare fronte ad eventuali situazioni di emergenza.

Norma sulla tutela della Privacy (GDPR- Regolamento UE 2016/679)

In base alla normativa sulla privacy, i dati sensibili del minore, il trattamento dei dati comuni e sensibili, va effettuato limitatamente alle seguenti finalità (con l'obbligo del consenso scritto dell'interessato che deve ottenere adeguata informazione):

- _ esecuzione della prestazioni inerenti il servizio;
- _ corretta compilazione della cartella di ingresso;
- _ stesura del Pei
- _ relazioni con i servizi sociali competenti, adempimenti di obbligo informativo con Tribunale minorile e le autorità competenti;

esclusivamente dal personale in servizio presso la Comunità, che in quanto tale, è stato specificatamente formato ed incaricato dalla Coop. Soc. "Spazio incontro Onlus" a tale compito e legato al segreto professionale.

Tali dati sono sottoposti a idonee misure di sicurezza all'interno della Comunità e presso la sede del gruppo appartamento e conservati per il periodo strettamente necessario.

5.1 Sistema di Qualità

Il sistema Qualità adottato da 10 anni dalla Cooperativa permette una valutazione/monitoraggio dei risultati e una costante azione di miglioramento che trae spunto dalla rilevazione puntuale di una serie di indicatori definiti ad inizio anno.

All'inizio di ogni anno infatti l'equipe educativa con il supporto del Referente Qualità della Cooperativa definisce gli indicatori che saranno utilizzati per monitorare l'andamento del servizio. Tali indicatori vengono analizzati periodicamente dal Responsabile del servizio in collaborazione con gli Educatori; l'analisi termina con l'individuazione, per ogni indicatore, di azioni da mettere in atto nel periodo successivo al fine di migliorare i risultati e raggiungere i target definiti a inizio anno. Tutto questo viene condiviso nella equipe educativa e relazionato a CDA della Cooperativa che ne è il garante.

6. RETTE

L'Ente Inviante, determinato dalla residenza anagrafica del minore, è tenuto al pagamento della retta del minore. La retta si determina in base alla progettualità prevista per il minore ed è quantificata da un minimo di 90,00 euro/giorno per il modulo socio-educativo (minori giovani/adulti con bassa – media problematicità), dove è necessario fronteggiare situazioni di limitata autonomia personale e privazione del necessario supporto familiare; fino a un massimo di 120,00 euro/giorno nel caso di esigenze specifiche in base alla progettualità (minori/adulti con media – alta problematicità) che necessitano di superare situazioni di disagio, disturbo sociale/psicologico e che richiedono soprattutto l'impiego nella relazione di sostegno di particolari strumenti professionali, quindi in casi di peculiare e certificata fragilità psicologica e ad alta intensità assistenziale.

Al momento dell'inserimento la Cooperativa stipula un contratto con l'Ente inviante che autorizza all'inserimento e provvede al pagamento.

Le prestazioni erogate e comprese nella retta sono:

- Spese per il personale;
- Vitto: prima colazione, pranzo, merenda e cena;
- Alloggio: stanza da letto (da condividere con altri ragazzi, per un massimo di tre per stanza), lenzuola e coperte;
- Materiali e strumenti per le attività dentro e fuori dal Gruppo Appartamento;
- I trasporti per le attività esterne (compresi i trasferimenti per la scuola);
- Spese per attività ricreative e ludiche;
- Spese telefoniche e postali, se descritte nel PEI;
- Spese mediche e medicinali mutuabili;
- Abbigliamento

Nella retta non sono previste spese per:

libri scolastici, attività sportive, assistenza per eventuale ricovero ospedaliero. Tali spese, qualora si rendessero necessarie per il minore, dovranno essere sostenute dal Servizio Inviante e/o dalla famiglia d'origine.

Il costo dei servizi è invariabile pertanto non possono essere invocati, per un eventuale ridimensionamento della retta, l'età degli ospiti ed altri fattori, se non quelli descritti.

7. ASSICURAZIONE

La Cooperativa Sociale “Spazio Incontro Onlus”, ha stipulato una polizza assicurativa a tutela della Responsabilità Civile verso Terzi e prestatori di lavoro nell’ambito dell’attività della Cooperativa assicurando i rischi derivanti dall’esercizio della propria attività e lavorazioni inerenti (primarie, preliminari, secondarie, complementari ed accessorie, nessuna escluse)

8. ASPETTI STRUTTURALI

8.1 Localizzazione e accessibilità

Per effetto dell’articolo 11, comma 1, lettera a), della L.R. n. 41/2003 la struttura sita in Via Umberto I, 36, Selvacava nel Comune di Ausonia, è ubicata nelle vicinanze del centro ed è facilmente raggiungibile con mezzi pubblici e propri, in modo da permettere la partecipazione alla vita sociale del territorio e facilitare le visite previste per gli ospiti.

8.2 Articolazione della struttura

In conformità all’art. 11, comma 1, lettera c), della L.R.41/2003 la struttura è dotata di spazi destinati ad attività collettive e di socializzazione, e la distribuzione degli stessi garantisce luoghi di quotidianità nel rispetto dell’autonomia individuale, della fruibilità e della privacy. Tutti gli spazi sono ad uso esclusivo degli ospiti e degli operatori nell’ambito delle finalità previste dal progetto globale della struttura. In particolare è così caratterizzata:

Zona pranzo-soggiorno

Adeguate per superficie ed arredo, consente lo svolgimento di attività singole e collettive in coerenza con le esigenze degli ospiti presenti.

Cucina

In possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia igienico-sanitaria, il momento della preparazione dei pasti rappresenta un momento educativo e di incontro di culture in cui operatori ed ospiti collaborano.

Camere da letto

La struttura presenta n. 5 camere da letto. Agli ospiti è permessa la personalizzazione dell’ambiente con oggetti propri.

Servizi Igienici

La struttura consta di tre bagni di cui uno per disabili.

Spazio per gli operatori

Gli operatori hanno a disposizione uno spazio tale da garantire la fruibilità e la privacy.

9.FUNZIONI, RIFERIMENTI E RECAPITI

PRESIDENTE COOP.SOC. “SPAZIO INCONTRO ONLUS” **Dott.ssa Angela Di Russo**

RESPONSABILE DI STRUTTURA: **Dott.ssa Luna Simeone**

E-mail: coopspazioincontro@tiscali.it

Tel. 0771-736838 cell. 3920610633



ALLEGATO1
DOMANDA DI AMMISSIONE
AL GRUPPO APPARTAMENTO "PANTAREI"

Alla Responsabile del
Gruppo Appartamento "Pantarei"
Dott.ssa

Ente Richiedente l'inserimento: _____

Referente: _____ Tel.: _____

Chiede

L'inserimento dei seguenti utenti nel Vostro Gruppo Appartamento sito in via Umberto I, 36, Comune di Ausonia, frazione di Selvacava:

Cognome	Nome	Data di nascita	Nazionalità	Sesso (M/F)

Motivo dell'inserimento: _____

Si allega:

Relazione sociale

Permesso di soggiorno

Altri documenti _____

Data: _____

Firma del referente:



**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
DEL GRUPPO APPARTAMENTO "PANTAREI"**

NOME E COGNOME*: _____

FUNZIONE RICOPERTA*: _____

*Il questionario può essere compilato anche in forma anonima.

E' soddisfatto/a, in generale, del servizio erogato?.

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

E' soddisfatto/a, in generale, della struttura ospitante?.

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

E' soddisfatto/a delle attività ludico-ricreative e del tempo libero proposte?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

E' soddisfatto/a della professionalità della direzione?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

E' soddisfatto/a della professionalità dell'equipe operante?

- Insufficiente
- Sufficiente
- Buono
- Ottimo

Ha suggerimenti o proposte per il miglioramento della qualità del servizio?

N.B. I dati raccolti nel presente questionario saranno custoditi e gestiti secondo quanto previsto dal Dlgs 196/2003 (codice sulla privacy) e del "Codice in materia di protezione dei dati personali" e dell'art. 13 GDPR 679/16 – "Regolamento europeo sulla protezione dei dati personali" e per le finalità strettamente connesse al servizio al quale si riferiscono. Tali dati verranno gestiti dall'Ufficio Rapporti con il Pubblico che garantisce l'anonimato dell'Ente o delle persone che hanno compilato il presente questionario.

Data: _____



**SCHEDA RECLAMO
DEL GRUPPO APPARTAMENTO "PANTAREI"**

Al Coordinatore Responsabile del Servizio

DATI ANAGRAFICI

COGNOME _____

NOME _____

DATA DI NASCITA _____ COMUNE DI NASCITA _____

INDIRIZZO _____

COMUNE _____

TELEFONO _____ AREA DI INTERVENTO _____

SERVIZIO/PRESTAZIONE OFFERTA:

RECLAMO



**SCHEDA RECLAMO
DEL GRUPPO APPARTAMENTO "PANTAREI"**

I reclami possono provenire dall'utente, il familiare di un utente o un suo rappresentante. Le segnalazioni di insoddisfazione e i reclami possono essere inoltrati alla Cooperativa Sociale Spazio Incontro Onlus a mano, tramite fax, e-mail o telefonicamente. Una volta ricevute, vengono trasmesse al Responsabile del Gruppo Appartamento "Pantarei" il quale provvede a dare avvio all'iter di verifica e di soddisfazione dei reclami.

Dopo una prima valutazione, in base alle informazioni ricevute, il Responsabile, in collaborazione con la funzione interessata, verifica se il reclamo ha una sua fondatezza o meno. Nel caso sia ritenuto infondato o non di competenza del Servizio o della Cooperativa il Responsabile risponde al reclamante motivando le ragioni della infondatezza del suo reclamo.

Se il Reclamo è ritenuto giustificato, viene comunicato al reclamante l'azione che si è deciso di intraprendere per risolvere il problema. Il reclamante riceve una risposta al reclamo presentato entro sette giorni dalla ricezione dello stesso da parte del Servizio e/o della cooperativa. Nei casi in cui ci sia carattere d'urgenza, il tempo per la risposta viene ridotto a due giorni.

DATA _____

FIRMA
