PANTA REI
CASA FAMIGLIA

Cooperativa sociale

"Spazio Incontro Onlus"

Sede legale
Via Condotto Largo Berlinguer, 18

Tel. 0771-736838

Mail: coopspazioincontro@tiscali.it

Cod. fisc. P. Iva 01399760592

CASA FAMIGLIA

"PANTAREI"

CARTA SERVIZI

Struttura residenziale a carattere comunitario per bambini

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".

COOPERATIVA SOCIALE
SPAZIO INCONTRO ONLUS

INDICE

Premessa ***pag. 03***

1. MODELLO DI ACCOGLIENZA E DESTINATARI **pag. 03**

2. CRITERI D'ACCESSO **pag. 04**

2.1. Modalità di ammissione pag. 04

2.2 Modalità di dimissioni pag. 05

3. MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA **pag. 05**

3.1. Finalità pag. 05

3.2. Regole della vita comunitaria pag. 06

3.3. Organizzazione delle attività pag. 07

4. PERSONALE **pag. 10**

4.1 Organigramma pag. 12

4.2 Assistenza tutelare diurna e notturna pag. 13

5. RIFERIMENTI NORMATIVI **pag. 13**

5.1 Sistema di Qualità pag. 14

6. RETTE **pag. 14**

7. ASSICURAZIONE **pag. 15**

8. ASPETTI STRUTTURALI **pag. 15**

8.1 Localizzazione e Accessibilità pag. 15

8.2 Articolazione della struttura pag.15

9. FUNZIONI, RIFERMENTI E RECAPITI **pag. 15**

Allegato 1- Domanda di ammissione ***pag. 16***

Allegato 2- Questionario di soddisfazione ***pag. 17***

Allegato 3- Scheda reclamo ***pag. 18***

Premessa

La Casa Famiglia **"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 MODELLO DI ACCOGLIENZA E DESTINATARI

La Casa Famiglia è destinata ad accogliere un massimo di 6 utenti di età compresa tra 0 e 11 anni.
La struttura può ospitare, in aggiunta al limite previsto, due utenti per rispondere ad esigenze di pronta accoglienza. La Casa famiglia Pantarei è una struttura di accoglienza socioassistenziale per minori, anche disabili, nella quale possono essere erogate prestazioni socio-sanitarie assimilabili a quelle rese a domicilio. La Casa famiglia è:

1. *Spazio di accoglienza* per il minore, portatore di un suo vissuto, della propria storia, bisognoso di un nuovo equilibrio. Pantarei si pone come uno spazio sicuro e protetto, che consente e stimola lo sviluppo e il potenziamento di abilità ed autonomie, in una cornice relazionale caratterizzata da fiducia ed empatia. La permanenza del minore nella casa famiglia ha una durata variabile, nel rispetto del piano educativo individualizzato (Pei).
2. *Spazio di appartenenza* del bambino. La casa famiglia si caratterizza proprio per la sua accezione di familiarità: il minore può stabilire relazioni positive e sentirsi parte del gruppo superando le difficoltà relative alla separazione dalla famiglia di origine. La collaborazione con gli psicoterapeuti della Cooperativa Spazio Incontro onlus consentirà al personale interno di avvalersi di consulenze specialistiche di avvio e monitoraggio del percorso dell'utente in struttura, per garantire ai minori un per-corso che consenta loro di elaborare in modo funzionale i vissuti connessi alla separazione dal nucleo familiare, al senso di rifiuto o di abbandono, così come ad eventuali condotte abusanti esperite nell'ambiente familiare. La casa famiglia potrà allora configurarsi come luogo di appartenenza e di comunione, nel quale poter sperimentare e tessere relazioni positive, fiduciarie, caratterizzate da rispetto reciproco, sia con i pari che con gli adulti.
3. Luogo di cura e di crescita del bambino. La casa famiglia si pone come spazio di osservazione, individuazione e potenziamento delle risorse, dove il bambino è visto e vissuto nella sua unicità, ritenuto essere prezioso ed irripetibile.

I presupposti scientifici alla base del modello di accoglienza proposto, valorizzano la funzione dell'ambiente come stimolo della funzione adattativa cervello-mente, attraverso l'acquisizione delle strutture dell'esperienza, che permangono lungo tutto il corso della vita.
Si pone molta attenzione quindi al concetto di ambiente inteso come spazio fisico, organizzato e costruito per i minori e le relazioni. Secondo il Metodo Montessori, "il metodo non si vede, poiché si vede il bambino, si vede la sua anima libera da ostacoli, che agisce secondo natura. È però evidente che quei fatti naturali possono essere influenzati dall'opera dell'educazione" che protegge il bambino, "lo coltiva" in modo da aiutarne lo sviluppo.[1]
In linea quindi con un approccio di natura biologico-evolutivo, il minore è posto al centro del suo percorso di crescita in chiave ecologica. Pertanto, compito della casa famiglia è quello di promuoverne lo sviluppo sano ed armonioso. Destinatari dell'accoglienza sono anche minori, privi di un nucleo familiare d'appartenenza, o che vivano situazioni familiari di fragilità, che presentano problematiche sanitarie e disabilità conclamate di tipo fisico e/o psichico. Tuttavia è indispensabile che, in tali casistiche, le cure di carattere sanitario siano erogabili ed alla portata di personale non infermieristico. La presenza di eventuali patologie di tipo ematico infettivo non costituisce elemento ostativo all'accoglienza.

[1] M.Montessori "Il segreto dell'infanzia" , In Opere.

2. CRITERI DI ACCESSO

2.1 Modalità d'ammissione

L'ammissione nella struttura avviene a seguito di richiesta degli Enti deputati alla tutela dei minori (Servizi sociali, Centri di Giustizia Minorile). 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 equi-libri 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 familiari, 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 al percorso 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 alla Casa Famiglia, 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 nella Casa Famiglia.

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 solo a seguito dell'individuazione di una soluzione alternativa concordata con i servizi referenti.
3. Le dimissioni potranno essere disposte come provvedimento sanzionatorio e/o preventivo, anche nel caso in cui l'ospite non osservi il regolamento interno della struttura e/o abbia manifestato comportamenti pericolosi per sé stesso e/o per gli altri.

3. MODALITÀ DI FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA

3.1 Finalità

La struttura "Pantarei" si propone di realizzare interventi di natura psico-socio-educativa, rivolti ai minori, nell'ottica del sostegno e del recupero delle competenze personali e relazionali. Nell'ambito di una progettazione attiva ed accurata, la presenza di un'equipe multidisciplinare, che comprende anche contributi esterni di specialisti che lavorano per l'ente gestore, garantirà anche la possibilità di attivare parallelamente interventi clinico-riabilitativi, qualora si valuti con gli invianti l'utilità di percorsi terapeutici volti a riparare i vissuti connessi alle esperienze sfavorevoli infantili (ESI). Laddove se ne presenterà la necessità, potranno essere attivati anche inter-venti 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 co-stante collaborazione con i servizi territoriali, sono finalizzati a favorire il raggiungimento di un grado sufficiente di autonomia, sociale e scolastica. La flessibilità organizzativa e la partecipa-zione 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 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);
- L' uso del televisore è limitato ai soli momenti di relax e la scelta dei programmi deve essere effettuata nel rispetto della comunità;
- Il telefono interno alla struttura deve essere utilizzato esclusivamente dall'operatore durante il proprio turno di lavoro;
- È vietata l'introduzione di animali nei locali della comunità;
- 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.

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 si riserva la possibilità di effettuare e comunicare agli utenti variazioni rispetto al presente regolamento in specifiche circostanze.

3.3. Organizzazione delle attività

La struttura si propone di realizzare un progetto teso al raggiungimento di un'autonomia personale e psico-sociale aiutando e stimolando il minore a riconoscere le proprie risorse e capacità attraverso un percorso che interessa i diversi ambiti della vita quotidiana. L'organizzazione della giornata è strutturata in funzione delle necessità di assicurare l'inserimento e la frequenza scolastica, che promuova un'integrazione culturale e sociale e un'assunzione di responsabilità commisurata all'età e al percorso individuale. 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 pro-getto individualizzato ed agli interessi personali. Sono organizzate in modo da impegnare gli ospiti quotidianamente, in orari stabiliti, scanditi da momenti ricreativi e di pausa.

Una "Giornata tipo" del minore nella struttura è rappresentata nella seguente tabella, fermo restando che gli orari e le attività indicate possono subire variazioni sulla base del piano persona-lizzato 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
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 / 19:00	Relax, svago, attività sportive; attività cliniche (colloqui psicologici individuali e/o familiari; gruppi terapeutici e psicoeducativi)
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 tramite 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. Questa sarà condotta da un professionista esterno alla struttura con incontri programmati a cadenza bimestrale. Tali incontri hanno lo scopo di far emergere le difficoltà lavorative e relazionali, i vissuti emotivi interni all'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 (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.

- **Pedagogista 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, documenta-zione 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 colleghi psicoterapeuti esterni, facenti capo all'ente gestore, per attivare percorsi clinico-riabilitativi sul minore e/o sulla famiglia, laddove previsto nel PEI.

- **L'assistente sociale, lo psicologo e il Pedagogista referente dell'equipe educativa** la-vorano in modo sinergico nella fase di analisi della domanda, come ***equipe di accoglienza,*** per valutare la richiesta di inserimento e verificare, in prima battuta, la compatibilità del minore con gli ospiti presenti. L'equipe di accoglienza provvede alla stesura di una relazione in ingresso e alla verifica in itinere degli aspetti sociali e psicologici caratterizzanti il percorso di ogni minore ospite.

- **Educatori professionali**. Lavorano 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.** Assicurano un sostegno volto a favorire la pulizia e il riordino degli spazi; possono occuparsi dell'accompagnamento nelle uscite, anche mediante idoneo mezzo di trasporto, per l'accesso ai servizi esterni o per altre necessità. Collaborano in attività volte a favorire la socializzazione.

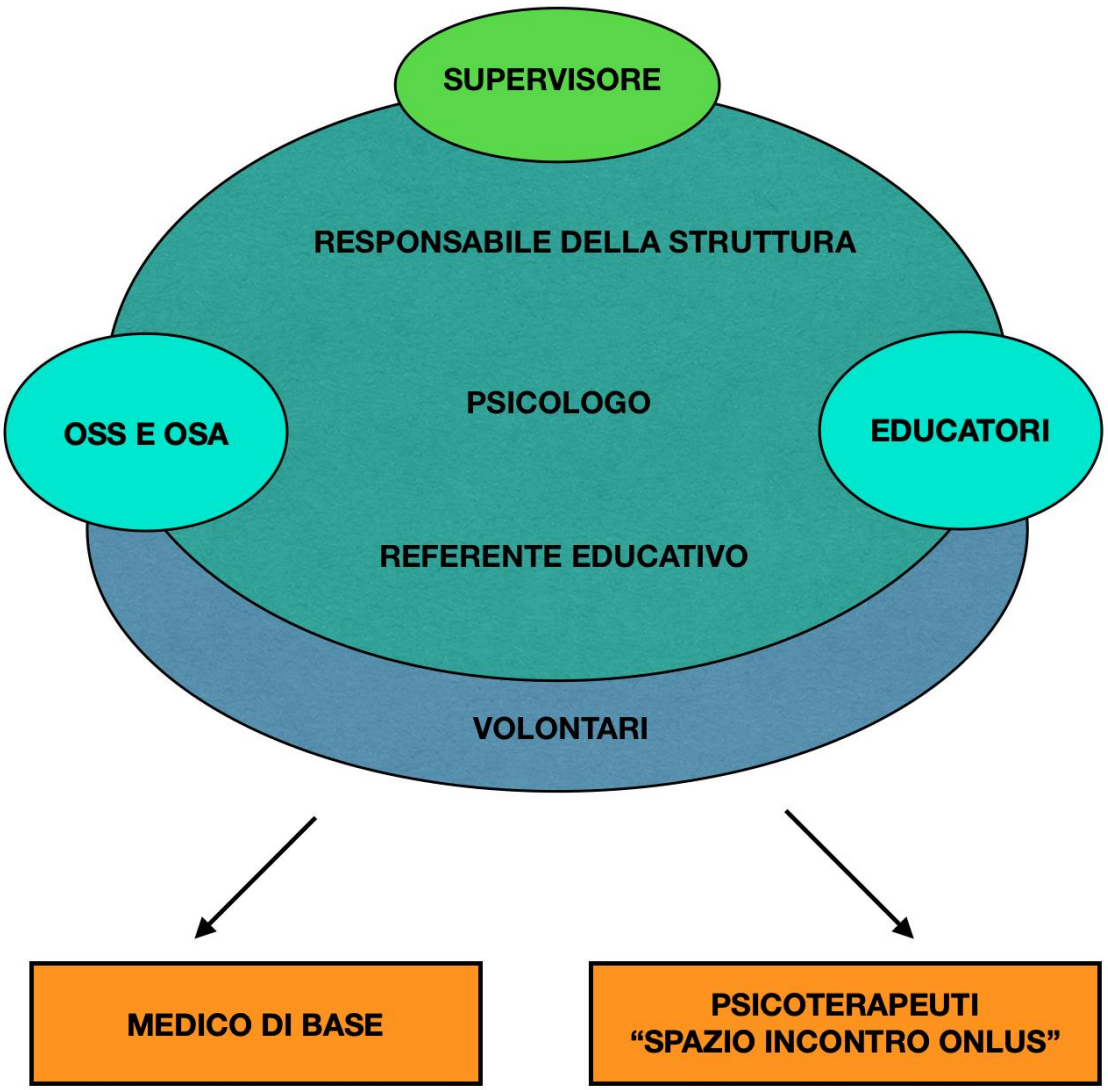
- **Psicologo-psicoterapeuta con funzione di supervisore**. Figura professionale esterna all'Equipe, deputata alla gestione dell'emotività, delle dinamiche e delle difficoltà lavorative e relazionali tra operatori o tra operatori e utenti.

- **Psicologi-psicoterapeuti e mediatori familiari della Cooperativa 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. Presente presso il proprio ambulatorio medico in giorni ed orari prestabiliti.

Al personale educativo possono essere affiancati **Volontari e/o tirocinanti,** figure che offrono supporto al mondo affettivo e cognitivo degli utenti; in particolare, possono assisterli durante le attività o negli 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 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.
Inoltre, in relazione all'emergenza covid-19, sono state previste ed attuate tutte le disposizioni in materia di tutela della salute in conformità alle disposizioni normative. In tal senso è stata predisposta una scheda specifica al cui interno sono dettagliate tutte le disposizioni aziendali attuate per la prevenzione e il contenimento dell'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 delle prestazioni inerenti il servizio;
- Corretta compilazione della cartella d'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 80 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 situa-zioni 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 faci-litare 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 cosi caratterizzata:
Zona pranzo-soggiorno
Adeguata 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 – **PEC**: spazioincontro@pec.it
- **Tel**: 0771-736838
- **Cell**. 3920610633

ALLEGATO 1 DOMANDA DI AMISSIONE ALLA CASA FAMIGLIA "PANTAREI"

Alla Responsabile del
Gruppo Appartamento "Pantarei"
Dott.ssa ……..

*Ente Richiedente l'inserimento:*_____

*Referente:*_____ *Tel.:*_____

Chiede

L'inserimento dei seguenti utenti nella Vostra Casa Famiglia 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:

GA02

QUESTIONATIO DI SODDISFAZIONE DELLA CASA FAMIGLIA "PANTAREI"

NOME E COGNOME*: _____

FUNZIONE RICOPERTA*: _____

*Il questionario può essere compilato anche in forma anonima.

È soddisfatto/a, in generale, del servizio erogato?

- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

È soddisfatto/a, in generale, della struttura ospitante?

- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

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

- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

È soddisfatto/a della professionalità della direzione?

- ☐ Insufficiente
- ☐ Sufficiente
- ☐ Buono
- ☐ Ottimo

È 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:_____

MOD GA2 REV 0 DEL3.11.2017

SCHEDA RECLAMO DELLA CASA FAMIGLIA "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 DELLA CASA FAMIGLIA "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 Casa Famiglia "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

_____