



Dopo di Noi
CASA FAMIGLIA

CARTA DEI SERVIZI

Comunità Progetto Sud **Casa Famiglia "Dopo di Noi"**

Il cuore, riparato da un tetto e legato a un altro cuore,
è il simbolo della vita e dell'amore in una casa in cui si possa trovare calore,
affetto, sicurezza, tolleranza e accoglienza.

Il disegno aperto indica continuità,
ma con un pizzico di incertezza.

La pennellata completa il simbolo astratto
che rappresenta la complessità della famiglia.

L'emblema simbolo dell'anno internazionale della famiglia è stato ideato da Catherine Littasy-Rollier.

La nostra Carta dei servizi

La nostra Carta dei Servizi rappresenta il documento attraverso il quale la Casa Famiglia "Dopo di Noi" si impegna nei confronti dei beneficiari accolti, dei loro cari, del territorio e delle Istituzioni. Essa non è solo uno strumento nel quale vengono illustrate le azioni offerte, le modalità di erogazione e gli standard di qualità garantiti ma, è soprattutto un documento necessario a definire i diritti e i doveri delle persone interessate.

I principi ai quali si ispira la nostra Carta dei Servizi sono sanciti nell'art. 3 della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità, sottolineando l'importanza della promozione, della protezione, della garanzia del pieno godimento di tutti i diritti umani e le libertà delle persone nel rispetto dei seguenti assunti:

- ❖ **Eguaglianza ed imparzialità:**
la casa famiglia "Dopo di Noi" muove tutte le sue azioni partendo dalla centralità della persona, con i suoi bisogni e desideri, portatrice di diritti e di doveri. Il nostro quotidiano si ispira a precisi principi di obiettività, giustizia ed imparzialità

garantendo trattamenti equi, non discriminanti e concretizzato attraverso il Progetto Individualizzato di Assistenza.

- ❖ **Continuità:** la casa famiglia garantisce la continua regolare e senza interruzioni di erogazione di prestazioni socio assistenziali, attraverso la programmazione di un turn over operativo presente 24 ore su 24.

Il regolare funzionamento del Servizio consente di monitorare ogni singolo progetto individuale implementando e valorizzando un progetto di vita caratterizzato da qualità, inclusione e benessere esistenziale.

- ❖ **Diritto di scelta:** la libertà personale, i desideri individuali ed il rispetto del diritto alla privacy di ognuno, sono assunti prioritari e muovono tutte le azioni interne alla casa famiglia. La valorizzazione della libertà di scelta dei singoli è il punto di partenza per la chiara comprensione di quali possano essere i propri diritti e i propri doveri.

- ❖ **Partecipazione:** il coinvolgimento delle persone accolte e dei loro familiari e/o tutori o amministratori, rappresenta il cuore dello stile operativo della casa famiglia. Nello spirito della partecipazione e condivisione

ognuno prende parte alle attività quotidiane, sia interne che esterne e muovere eventuali reclami.

❖ **Efficienza ed efficacia:**

l'efficienza del servizio si misura con la capacità di soddisfare quelle che sono le esigenze assistenziali e organizzative in modo funzionale evitando la dispersione delle risorse. L'efficacia del servizio si misura con l'adeguatezza e conformità ai parametri stabiliti e la validità delle azioni educative ed assistenziali messe in atto.

viene consegnata ai beneficiari, ai loro familiari o figure giuridiche di riferimento, sia nel momento dell'inserimento che ogni qualvolta ne vengono apportate modifiche. Essa viene consegnata attraverso posta elettronica ordinaria o PEC, fax o brevi manu.



La Copia della Carta dei Servizi



Storia e Mission

L'idea di un servizio del Dopo di Noi nasce dalla necessità di dare risposte concrete ad un chiaro bisogno d'aiuto da parte delle persone con disabilità e delle loro famiglie.

La Comunità Progetto Sud ha

accolto questo bisogno mettendo a disposizione la propria esperienza umana e professionale rivolta alle persone, come valore, diritto e unicità soggettiva, alla comunità intesa come luogo capace di ascoltare, accogliere ed integrare e ai servizi sociali innovativi volti a rispondere con attenzione, competenza, qualità al bene comune e alla diffusione di politiche sociali eque.

Il "Dopo di Noi", termine coniato dalle famiglie delle persone con disabilità, non viene solo considerato come una realtà di vita possibile per coloro ai quali manca il supporto familiare ma, anche una risposta concreta a nuovi bisogni sociali e ponte per riconoscere e riconoscersi protagonisti del proprio quotidiano. È noto che il bisogno di assistenza da

parte delle persone con disabilità adulte, si presenta oggi come una indiscutibile esigenza sociale. Se ciò è vero per tutti, lo è in modo particolare per coloro i quali sopravvivono ai loro cari.

Nel nostro modo di vedere, il "dopo di noi" si costruisce attraverso azioni concrete di cura, di attenzione ai bisogni dei singoli, tenendo sempre presente la centralità della persona e del gruppo, essere con gli altri allevia le tribolazioni: l'equipe operativa, i familiari, le persone accolte operano in sinergia, cooperando e privilegiando l'ascolto, la collaborazione e la fiducia.

L'assunto da cui parte la nostra storia è: Partire dal bisogno per lavorare verso il benessere e la tutela delle persone con disabilità e

delle loro famiglie.

Il Servizio opera sul territorio lametino dal febbraio del 2009 e, per comprendere l'effettiva importanza e la portata che esso avrebbe potuto avere, abbiamo avviato un processo di ricerca-azione iniziato nell'aprile del 2008 e concluso a dicembre dello stesso anno. Dallo studio dei dati emersi abbiamo potuto rilevare una grande incidenza di poca conoscenza da parte di alcuni Enti comunali dei bisogni dei loro cittadini, così come una elevata incidenza di ricoveri in strutture socio-sanitarie, dimissioni da istituti sanitari che si erano rivelati non adeguati a rispondere ai reali bisogni emersi. La ricerca ha portato il gruppo di lavoro a comprendere che il bisogno emerso dai questionari somministrati era la creazione di luoghi di vita consoni a

bisogni di un maggior numero di realtà socio-assistenziali mirate a processi di deistituzionalizzazione.

Dal mese di gennaio, intercettati i sei futuri beneficiari del servizio, e per creare le condizioni migliori per l'avvio e la gestione del servizio, abbiamo iniziato a programmare le nostre attività, incentrando le nostre azioni su come definire un servizio come un Dopo di Noi, avviando una formazione interna del personale selezionato, così come gruppi focus con familiari e beneficiari.

La Convenzione del servizio con la Regione Calabria è stata siglata nel 2008 e l'operatività inizia il nove febbraio del 2009.



Chi siamo e

Come raggiungerci

https://maps.app.goo.gl/AZWWKrM1Wn3cmgmr6?q_st=am



Ad oggi il servizio residenziale si configura come "Casa Famiglia per persone con disabilità grave" ed è ubicato in via dei Bizantini n. 99, al secondo piano di un edificio confiscato alla criminalità organizzata lametina, la centralità del quartiere ne agevola il

raggiungimento sia a piedi che con i mezzi sia privati che pubblici. L'ampio appartamento dispone di locali idonei ad essere utilizzati nella massima sicurezza di chi li vive ed è accessibile alle carrozzine.

La Casa Famiglia è autorizzata per massimo sei persone, i cui cari non sono più in condizione di offrire un adeguato sostegno assistenziale. All'interno della casa vigono precise regole, basate sulla reciproca fiducia, volte al rispetto degli spazi e dei modi di vivere comuni, che favoriscano comunicazione e prossimità tra le persone e consentano di instaurare relazioni autentiche arricchite da un senso comune di appartenenza.

Tutte le attività si svolgono nel rispetto dei ritmi di vita delle persone coinvolte, considerando i

loro bisogni e i loro limiti ma, soprattutto, valorizzando le potenzialità dei singoli. Il quotidiano è scandito in un'atmosfera familiare, accogliente e caratterizzato da azioni ad alto contenuto relazionale, diversificate a seconda dei bisogni e il cui valore aggiunto è la centralità della persona con la sua storia individuale.

All'esterno la casa famiglia si inserisce fattivamente sul territorio partecipando alle diverse attività ed eventi sociali. Attraverso la circolarità di scambi con altre realtà, si possono portare avanti percorsi di cambiamento culturale, politico e sociale, visioni innovative e linguaggi inclusivi che, non riguardano solo la vita delle persone coinvolte, ma anche una nuova lettura delle risorse e nuove

esigenze in una comunità in continua evoluzione.

7 destinatari del servizio

Possono accedere alla casa famiglia le persone con disabilità grave, entro i 64 anni di età, senza discriminazione di sesso, di razza o di religione, privi del sostegno dei familiari o che gli stessi risultino essere totalmente impossibilitati (con certificazione di Ente pubblico) a prendersene cura in maniera adeguata, che gli stessi non necessitino di prestazioni ad elevata integrazione sociosanitaria e che siano in possesso della certificazione del riconoscimento dello stato di *handicap grave* in base dell'art. 3 comma 3 della legge



Il personale

Organizzazione, ruoli, funzioni e formazione

L'Ente gestore si impegna ad investire nella pianta organica personale in possesso dei titoli, delle caratteristiche professionali e umane adeguate alla tipologia di utenza. Il personale è garantito dall'applicazione e dal rispetto del CCNL.

A seconda dei bisogni emergenti ed in base alla programmazione annuale, sono previsti momenti sia di formazione interna che quella esterna. Gli operatori sono adeguatamente formati in materia di sicurezza sui posti di lavoro, salute e sicurezza dei dati personali ai sensi delle vigenti

normative.

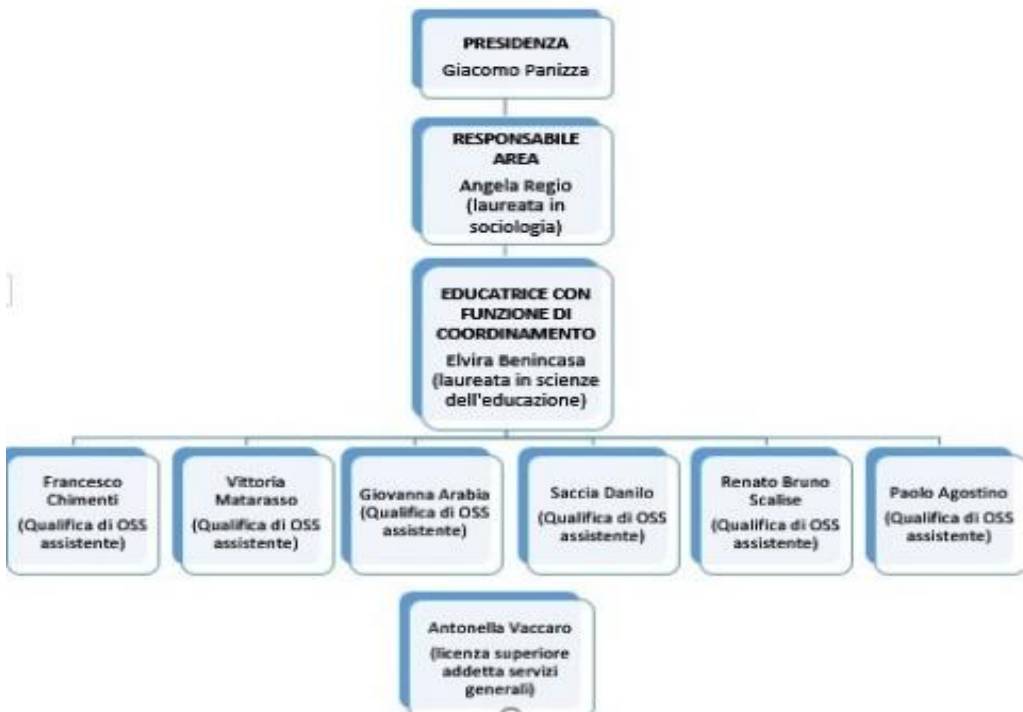
Per garantire ai beneficiari una adeguata presa in carico e nel rispetto dei bisogni, attitudini e progetto individualizzato, le figure professionali operano in maniera coordinata ed integrata, con un turn over operativo scandito da turni settimanali garantiti 24 ore su 24.

L'educatrice con funzione di coordinamento ha precise funzioni in termine di programmazione in generale, coordinare le attività socioeducative ed assistenziali, è referente presso le agenzie esterne e del territorio che, in diversi modi concorrono al progetto di vita dei beneficiari. Con la referente di area è chiamata a concretizzare in azioni operative le normative vigenti, le linee politiche e di stile della Comunità. A livello educativo, sostiene e incoraggia il lavoro di equipe per

favorire tutte le condizioni rispettose degli standard di qualità e si occupa di stilare i progetti individuali educativi, assistenziali e le attività individuali e di gruppo.

Tale figura professionale coopera con le altre figure professionali (OSS), a seconda delle esigenze e dei bisogni del gruppo.

Organigramma



I volontari

I volontari presenti nel servizio contribuiscono all'andamento del clima quotidiano e offrono il loro contributo in termini di gratuità delle azioni. La formalizzazione della loro presenza avviene mediante apposite convenzioni con organizzazioni regolarmente riconosciute ai sensi delle normative vigenti, per es. volontari del Servizio Civile Universale e tenuti anch'essi ad una adeguata formazione generale, specifica e in situazione.

La loro presenza deve coadiuvare le attività degli operatori.

Metodologia, attività ed erogazione

La metodologia messa in atto nella Casa Famiglia rappresenta il cuore e l'identità della casa stessa, essa si ispira ai principi di Comunità di pratica (Etienne Wenger) caratterizzata e riassunta da tre principali dimensioni:

- *L'esistenza di un impegno reciproco*
- *La realizzazione di un'impresa comune,*
- *La presenza di un repertorio condiviso.*

Essa si concretizza attraverso il rispetto delle singole persone che compongono il gruppo e la messa in atto di attività incentrate sul garantire un luogo accogliente e familiare che risponda ai

fondamentali bisogni della persona: stabilità, qualità dei gesti del quotidiano, cura della persona, adattamento, relazioni, partecipazione ed inclusione nella vita sociale.

Tutti gli obiettivi stilati nei PIA privilegiano le dimensioni della vita concreta e riguardano:

- Storia di vita/valutazione iniziale;
- Area relazionale
- Area integrazione sociale

La casa famiglia eroga i suoi servizi attraverso un turn over operativo presente 24 ore su 24. La quotidiana pre- senza di personale qualificato sia assistenziale che educativo, trasmette alle persone accolte quel senso di sicurezza e serenità in un clima disteso, familiare e di reciproca fiducia.

Le prestazioni socioassistenziali

sono garantite sia attraverso la pianificazione, il monitoraggio e la verifica dei Progetti Individuali Assistenziali (PIA) delle singole persone, che attraverso la valorizzazione delle autonomie di base sul piano personale, assistenziale, relazionale e sociale.

Tutte le azioni, individuali o di gruppo, interne o esterne alla casa, si svolgono attraverso attività dinamiche, indirizzate ad obiettivi da conseguire e risultati da raggiungere.

Per conoscere e valutare le abilità e potenzialità dei singoli, il servizio acquisisce informazioni relative alla storia di vita e alle autonomie presenti; necessaria è anche l'esibizione di tutta la documentazione riguardante ricoveri pregressi e stato di salute.

La scelta di creare una casa famiglia composta da sole sei persone, consente di dare risposte più

personalizzate, efficaci e contingenti ai reali bisogni espressi.

Strumenti di lavoro

I principali strumenti di lavoro sono:

- Documentazione generale, conforme ed aggiornata relativa sia ai beneficiari (cartelle sociali e cartelle sanitarie, schede di Barthel) che all'organizzazione del Servizio.
- Registro presenze del personale,
- Registro presenze beneficiari,
- Registro presenze volontari SCU,
- PIA,
- Diario di bordo,
- Drive condiviso con l'equipe,
- Questionari di soddisfazione,
- Schede di reclamo,
- Verbali,
- Dati documentali in generale e previsti dalla normativa vigente in materia.

Le prestazioni offerte

La casa famiglia eroga le seguenti prestazioni:

- ❖ Assistenza residenziale: vitto, alloggio, pasti adeguatamente preparati da personale formato sull'igiene alimentare e in base alle esigenze del gruppo con menù rilasciato dall'U.O di Igiene Alimenti e Nutrizione, servizi di lavanderia e stireria, pulizia degli spazi comuni e personali, l'utilizzo del telefono fisso, del televisore e rete Wi-Fi.
- ❖ Condizioni igienicosanitarie adeguate e nel rispetto delle norme;
- ❖ Sostegno farmacologico attraverso la verifica degli OSS di turno che la terapia venga assunta correttamente dai beneficiari;
- ❖ Progetti individuali di assistenza socioassistenziale (PIA) e di mantenimento delle abilità acquisite;
- ❖ Metodologie attive e partecipate;
- ❖ Percorsi di empowerment individualizzati e di gruppo;
- ❖ Assistenza nel disbrigo delle pratiche burocratiche ed amministrative;
- ❖ Accompagnamento a visite specialistiche e di controllo;
- ❖ Accompagnamento a visite medico dibase;
- ❖ Massimo rispetto del diritto alla privacy;
- ❖ Uscite con pulmino attrezzato;
- ❖ Laboratori creativi;
- ❖ Presenza di operatore qualificato anche nelle ore notturne;
- ❖ Formazione continua del personale;

- ❖ Incontri/confronti costanti con i beneficiari e/o rappresentanti legali. Valorizzare e rispettare gli spazi personali e la libertà di scelta di ogni singolo/a beneficiario/a

Attività aggiuntive non comprese di

costo:

Attività di animazione sul territorio con utilizzo dei mezzi dell'Associazione Comunità Progetto Sud.

Attività non comprese nella retta:

Costi derivanti da attività o frequenza a servizi esterni (palestra, piscina, ecc.)

Accompagnamento con i mezzi privati degli operatori di riferimento a visite specialistiche o esami di routine, terapie/trattamenti (con durata di oltre 3 giorni);

Assistenza di un operatore in caso di ricovero ospedaliero;

Acquisto di farmaci, ausili, protesi non a carico del SSN;

Spese effetti personali.

Inoltre il servizio si impegna a:

Ospitare durante le ore diurne e temporaneamente parenti o amici dei/lle beneficiari/e;

promuovere l'attivazione di reti significative con le realtà territoriali; rendere possibile la partecipazione a campi vacanze, soggiorni climatici o similari;

favorire momenti di partecipazione ad iniziative di promozione sociale e/o culturale.

Procedure d'accesso e processo di lavoro

L'accesso e l'inserimento, anche fuori ambito del Comune di Lamezia Terme, nella Casa Famiglia può avvenire previa presa in carico della persona interessata da parte del Servizio Sociale Professionale e dell'Ufficio di Piano del Comune Capo Ambito di residenza. Prima dell'effettiva formalizzazione dell'inserimento spetta comunque ai servizi sociali del Comune di residenza contattare la casa famiglia per definire i criteri di accesso, i tempi e le modalità.

A seguito di questo primo contatto è necessario produrre una richiesta scritta di accesso che, il Comune capo ambito di riferimento

dovrà trasmettere al Comune Capo Ambito al fine di emettere formale Convenzione e Determina di inserimento.

I documenti necessari sono i seguenti:

- Formale richiesta di inserimento nella struttura specifica, in caso di persona non capace di autodeterminarsi la richiesta va firmata dal rappresentante legale della persona interessata, corredata da Atto di nomina legale e Carta di Identità e Codice Fiscale di entrambi;
- Verbale di visita medica rilasciato dalla Commissione Medica dell'A.S. da cui si evince il riconoscimento dell'handicap di cui all'art. 3, comma 3, della legge n. 104 del 5 febbraio 1992;
- Certificazione anagrafica rilasciata dal Comune di residenza

della persona dalla quale si evinca lo stato di privo di familiari, o certificazione rilasciata dallo stesso Servizio Sociale del Comune di residenza comprovante la condizione di familiari totalmente impossibilitati a provvedere in maniera adeguata alle necessità della persona in situazione di grave disabilità.

- Certificazione reddituale (modello I.S.E.) comprensiva di tutte le entrate, provenienti da beni immobili e/o risorse finanziarie.
- Dichiarazione sostitutiva di certificazione, resa ai sensi degli art.45 e 46 del DPR 28/12/2000 n. 445 con la quale ci si impegna a comunicare tempestivamente ogni variazione sugli emolumenti.

- Certificato, rilasciato dal medico di base o da Struttura Sanitaria pubblica, comprovante la compatibilità della Struttura con i bisogni assistenziali della persona da inserire.

Il Comune Capo Ambito emetterà formale Convenzione e determina di inserimento nella Casa Famiglia, in relazione alla capacità economica della persona richiedente e se ne ha diritto, interviene attraverso disponibilità programmate, con un contributo per il pagamento della retta.




La richiesta di inserimento può avvenire secondo la seguente procedura:

1. PRIMO CONTATTO

- viene espressa dalla persona interessata, o dai familiari e/o rappresentanti legali o dai servizi territoriali, alla coordinatrice e viene registrata su apposito modulo la richiesta, corredata dai dati utili per ricontattare i diretti interessati.
- Verificata la disponibilità del posto, si procede ad un primo incontro, in sede, conoscitivo e di

valutazione. essa è importante, in primo luogo, per capire se l'ambiente soddisfa le aspettative del/lla futuro/a beneficiario/a e per comprendere se possiede tutti i requisiti per poter essere inserito.


A seguito di questo primo incontro si potrebbe:


-  rimandare ai Servizi Sociali Territoriali, o ad altri servizi
-  inserire la persona in apposita lista di attesa
-  continuare con la valutazione del bisogno.

2. VALUTAZIONE ED ANALISI DEL BISOGNO


In questa fase si somministra alla persona interessata, familiare e/o rappresentante legale, un apposito questionario per la rilevazione dei bisogni e si espongono tutti i servizi, prestazioni e azioni che la Casa Famiglia eroga.

In risposta a questa seconda fase si potrebbe:

 rimandare ai Servizi Sociali Territoriali, o ad altri servizi più rispondenti ai bisogni emersi,

 procedere ad un confronto immediato con l'equipe di valutazione composta dalla

coordinatrice/educatrice della Casa Famiglia e dai Servizi Sociali territoriali di competenza, per un inserimento immediato,

 inserire la persona in lista d'attesa.

3. OSSERVAZIONE

Nel caso di inserimento, si avvierà una fase di osservazione della durata di un mese, durante tale fase si procederà all'osservazione e all'annotazione su apposite schede, dei comportamenti della persona. L'osservazione vedrà coinvolti tutti gli operatori che, hanno il compito di segnalare le informazioni sulle schede e riportare informazioni utili sul drive condiviso. Attraverso le

informazioni acquisite si costruisce un primo quadro conoscitivo per meglio comprendere la persona, le sue abitudini e comportamenti.

4. ASCOLTO E VALUTAZIONE

Durante questa fase, della durata di tre mesi, si programma una riunione di equipe e ci si confronta sulle informazioni acquisite dal gruppo di lavoro, si procede a definire e delineare le prime linee di intervento e a costruire un primo quadro conoscitivo e riguardante lo stato di bisogno con attività finalizzate al superamento dello stesso, obiettivi di recupero, stabilizzazione o consolidamento, con indicazioni relative alle tempistiche, il monitoraggio in itinere e la verifica dei risultati.

La costruzione di questo primo documento utile per la prima stesura di un Progetto Individuale Assistenziale viene condiviso e firmato dalla persona interessata o suo rappresentante legale e dalla educatrice. Dall'osservazione potrebbe emergere la non adeguatezza da parte della Casa Famiglia della presa in carico e pertanto si potrà procedere al rinvio ai Servizi Sociali di competenza per una collocazione più idonea.

5. PROGETTO INDIVIDUALE DI ASSISTENZA

Il Progetto Individuale assistenziale (P.I.A.), è lo strumento centrale nella definizione del percorso verso l'autonomia e l'integrazione sociale del beneficiario/a. Esso

non solo rappresenta un documento che descrive "ciò che si può fare oggi" ma, un atto di pianificazione che si articola nel tempo e sulla cui base si creino tutte le condizioni affinché quegli interventi e quelle azioni programmate con la persona si possano effettivamente compiere.

Tutto ciò disegna un quadro personale, organizzativo e professionale che presuppone:

- **CONTINUITA'** (nella presa in carico, nei passaggi di informazione rispetto alla storia di vita, nell'equipe e nel perseguire in modo dinamico e critico gli obiettivi descritti nel progetto individuale)

- **GLOBALITA'** (nella definizione delle valutazioni - approccio ecologico)

- **AMPIEZZA E PROFONDITA'** (ampiezza della

visione di insieme, profondità di analisi e nella messa a punto di modalità concrete che garantiscano il massimo coinvolgimento della persona presa in carico.

Al fine di predisporre e redigere un efficace piano individuale dei vari interventi di integrazione/inclusione occorre partire da un'analisi completa di tutte le variabili, oggettive e soggettive, che ruotano attorno alla persona:

- 1) situazione sanitaria personale;
- 2) situazione economico/culturale/sociale/lavorativa della persona con disabilità in rapporto anche al proprio contesto familiare e sociale;
- 3) situazione relazionale/affettiva/familiare;
- 4) disponibilità personale della famiglia, amici, operatori sociali;
- 5) interessi ed aspirazioni

personali;

6) servizi territoriali già utilizzati;

7) servizi territoriali cui poter accedere nell'immediato futuro. Il PIA evidenzia le capacità, risorse, bisogni, vulnerabilità, condizioni di partenza del beneficiario/a, così come le possibilità che il territorio può offrire per la realizzazione del suo percorso di autonomia e l'individuazione delle possibili reti da attivare. Esso rappresenta un documento che si caratterizza per la sua unicità, valido per la singola persona e darà una visione di insieme delle condizioni di partenza, l'evoluzione nel tempo e i risultati raggiunti fino alla fine del percorso di inserimento, con revisione annuale e/o ogniqualvolta dovessero essere apportate necessitate

integrazioni.

6. VERIFICA E VALUTAZIONE

Questa fase rappresenta un importante processo per verificare e valutare i risultati emersi rispetto agli obiettivi dati. Tale processo può portare alla:

- Riprogettazione dell'intervento,
- Alla implementazione e stabilizzazione dei risultati ottenuti,
- Alla dimissione

DIMISSIONI

Esse possono essere sia volontarie ed insindacabili o disposte da servizio. Nel caso di dimissioni volontarie, la/il beneficiaria/o o il tutore è tenuto a comunicare formalmente la propria volontà

almeno 30 giorni prima della data programmata.

Se le dimissioni dovessero essere disposte dal servizio, esse possono essere:

- per grave inosservanza del regolamento generale e linee del contratto di accoglienza da parte del/lla beneficiario/a,
- se si dovessero ravvisare motivi di incompatibilità della Casa Famiglia con bisogni specifici subentrati dopo l'inserimento da parte dei beneficiari, per es. aggravamento dello stato di salute per i quali si rimanda a

strutture specifiche,

- Inosservanza delle regole del vivere civile,
- Mancato pagamento della contribuzione mensile

Diritti e doveri

I diritti ei doveri descritti nascono da percorsi condivisi e confronti tra operatori, beneficiari e/o familiari o rappresentanti legali.

I beneficiari, familiari e/o Rappresentanti legali hanno

diritto.

- ❖ Ad una vita serena, garantita da una chiara lettura dei bisogni, della cura della persona e del rispetto della dignità.
- ❖ Diritto alla privacy, alla

libertà di scelta, all'uguaglianza e alla non discriminazione.

- ❖ alla partecipazione dei PIA, alle attività sia interne che esterne alla casa, a poter esprimere i propri disagi.
- ❖ Ad una reale analisi delle necessità, dei desideri, aspettative e risorse personali.
- ❖ Al rispetto dei propri spazi, ~~do~~ del telefono, alla continuità operativa ed assistenziale.
- ❖ Diritto a mantenere connessioni con i propri congiunti,
- ❖ Rappresentare reclami e ad un immediato ed attento esame.

I beneficiari, familiari e/o Rappresentanti legali hanno il

dovere di:

- ❖ Rispettare i punti enunciati nel regolamento interno alla Casa, letto, compreso e firmato nel momento dell'inserimento.
- ❖ Rispettare le regole date e condivise.
- ❖ Rispettare il personale ed il gruppo.
- ❖ Rispettare la pulizia degli ambienti
- ❖ Rispettare gli orari stabiliti.
- ❖ Comunicare eventuali uscite con amici e parenti.
- ❖ Rispettare i turni nelle mansioni stabilite e concordate, in casa.

Cooperazione e Qualità

Le linee guida che muovono il nostro impegno si basano sulla consapevolezza di perseguire l'obiettivo comune di posizionare la persona e i suoi bisogni al centro dello svolgimento del servizio stesso, ciò comporta la messa in opera di azioni che non sono legate a prestazioni standardizzate ma, ad obiettivi di soddisfazione, benessere e al quotidiano di senso per ognuno. La qualità, per la Casa Famiglia rappresenta un indispensabile strumento che, nasce dalla misurazione di fattori che hanno indistintamente una valenza a livello tecnico, comunicativo, di



Nella tabella vengono indicati

circolazione delle informazioni e dei dati. Gli indicatori di qualità, misurabili nel tempo, rappresentano un meccanismo fondamentale al fine di controllare e coordinare le attività per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e specifici, le linee che riguardano l'organizzazione del servizio sono riassumibili attraverso la gestione e la soddisfazione del personale investito, la cura delle relazioni interpersonali, i piani educativi ed assistenziali, il piano di sicurezza e la formazione. Lo strumento ed il metodo per la valutazione della qualità è il questionario di soddisfazione per valutare e migliorare le attività pianificate e agite.

degli standard di qualità che la Casa Famiglia si prefigge di raggiungere e si impegna a monitorare ed implementare nell'erogazione del servizio e con gli obiettivi, indicati a fianco.

CARTA DEI SERVIZI
Comunità Progetto Sud ETS - Casa Famiglia "Dopo di Noi"

DIMENSIONI DI QUALITA'	OBIETTIVI
ASCOLTO, ATTENZIONE E CURA AI BISOGNI DELLA PERSONA	VALUTAZIONE ED ANALISI PERSONALIZZATA DEI BISOGNI
	REFERENTI OPERATIVI ED EDUCATIVI CAPACI DI INTERCETTARE E REGISTRARE LE ESIGENZE
ATTENZIONE ALLA QUALITA' DELLA VITA DEI BENEFICIARI	ORGANIZZAZIONI DELLE ATTIVITA' DELLA CASA FAMIGLIA
	ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITA' DI SVAGO E SOCIALIZZAZIONI ESTERNE SUL TERRITORIO, COMPATIBILI CON LE ETA' E LE ATTITUDINI PERSONALI
	PASTI CN MENU' BILANCIATI E VARIATI NEL RISPETTO DEI GUSTI PERSONALI E NELLA LOGICA DELLA CODNIVISIONE DEI MOMENTI
	ATTIVITA' FISICA
PERSONALIZZAZIONE DEI PIA	PIANIFICAZIONE SOCIOASSISTENZIALE ED EDUCATIVA INDIVIDIALIZZATA

CARTA DEI SERVIZI
Comunità Progetto Sud ETS - Casa Famiglia "Dopo di Noi"

	PARTECIPAZIONE DEI BENEFICIARI
PROFESSIONALITA' DELL'EQUIPE OPERATIVA	PERSONALE QUALIFICATO CON CARATTERISTICHE PERSONALI ADEGUATI ALLA TIPOLOGIA DEI DESTINATARI
	PERSONALE FORMATO ALLA SICUREZZA DEL SERVIZIO E SUOI BENEFICIARI
RAPPORTO SERVIZIO STAKHOLDER	STRUTTURAZIONE DI SCHEDE DEGLI STAKHOLDER E QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
	MOMENTI DI CONFRONTO E SCAMBI CON IN FAMILIARI E/O RAPPRESENTANTI LEGALI

collettivi.

Reclami e suggerimenti

I reclami possono essere espressi dai beneficiari stessi, dai familiari e/o tutori attraverso forme sia verbali che scritte.

I reclami e i suggerimenti verbali si esplicano attraverso momenti di confronto, con riunioni ed incontri con i diretti interessati e con i familiari e/o tutori, regolarmente verbalizzati. La forma scritta si può esprimere attraverso un apposito modulo.

La verifica della soddisfazione dell'offerta prestata si monitora attraverso vari strumenti: ad es. questionari, focus group, assemblee, incontri individuali o



Lista d'attesa

La nostra lista d'attesa si avvale sia di nominativi delle persone che sono venute a conoscenza della nostra realtà attraverso il passaparola che dei nominativi ricavati durante la ricerca, da noi effettuata, nel 2008. Questa ultima denominata: "Ricerca ed analisi dei bisogni territoriali" si è rivelata un utilissimo mezzo per entrare in comunicazione con diverse realtà del tessuto territoriale calabrese, tanto che dai dodici comuni contattati ci sono stati segnalati diversi nominativi, alcuni dei quali sono oggi inseriti nella casa famiglia.

La procedura della "lista di attesa":

Ogni richiesta viene registrata su un'

apposita scheda corredata dei dati della persona interessata e dalla data di presentazione. Il servizio si impegna a comunicare immediatamente l'esito della richiesta che potrà avere tre differenti risposte: o si rimanda ad altri servizi più idonei al bisogno espresso, o si valuta l'eventuale inserimento immediato, o non dispone del posto libero e si inserisce la richiesta nell'apposita lista d'attesa.

In questo ultimo caso, i criteri da considerare nella valutazione della richiesta nella lista d'attesa sono:

- Possesso del riconoscimento dello stato dell'handicap.
- Assenza di bisogno di assistenza sanitaria continua.
- Genitori o familiari impossibilitati a badare in maniera adeguata ai

bisogni ed alle necessità della persona disabile, tale situazione deve essere accertata e certificata dal Servizio Sanitario Territoriale.

- Data di presentazione della richiesta.

Salvaguardia dei diritti alla privacy o dei diritti della persona

La Casa Famiglia, nel trattamento dei dati personali e di natura sensibile si impegna a seguire i criteri di sicurezza idonei a ridurre, mitigare e garantire la totale possibilità di perdita o distruzione dei dati, di accesso non autorizzato, di utilizzo

non conforme alle normative vigenti in tema del trattamento dei dati. Tuttavia, nonostante l'attenzione ai diritti suindicati e all'attenzione nel limitare la circolazione delle informazioni, non ci riteniamo sicuri di essere totalmente in grado di controllare la volontà dei beneficiari o dei suoi contatti di divulgare informazioni sensibili che li riguardano.



Riferimenti:

Indirizzo: Via dei Bizantini, 99 88046 Lamezia Terme (CZ)

Tel. 0968.464908

Sede legale:

Via Conforti, s.n.c.,

88046 Lamezia Terme (CZ)

Tel. 0968.23297 - Fax 0968.2691

E-mail: elvira.benincasa@comunitaprogettosud.it
casafamigliadopodinoi@comunitaprogettosud.it
dopodinoicps@pec.it

La presente carta dei servizi è frutto del lavoro congiunto di tutti gli operatori del servizio e la partecipazione attiva dei fruitori e/o loro familiari/tutori/amministratori.

Periodicamente dovrà essere revisionata e se nel caso, aggiornata e/o modificata.

Prima stesura: luglio 2012

Seconda stesura: marzo 2013

Terza stesura: ottobre 2023

Quarta stesura: novembre 2024

Comunità Progetto Sud ETS Casa Famiglia “Dopo di Noi”

La nostra Carta dei Servizi
Storia e mission
Chi siamo e come raggiungerci
I destinatari del servizio
Il personale
Organizzazione, ruoli, funzioni e
formazione
Organigramma
I volontari
Metodologia, attività ed erogazione
Strumenti di lavoro
Le prestazioni offerte
Procedure d’accesso e processo di
lavoro
Diritti e doveri
Cooperazione e Qualità
Reclami e
Suggerimenti
Lista d’attesa
Salvaguardia dei diritti alla privacy o
dei diritti della persona



**COMUNITÀ
PROGETTO SUD**

