



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 coinvolte.

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:

Assistenza.

- ❖ ***Eguaglianza ed imparzialità:*** La casa famiglia “Dopo di Noi” orienta tutte le proprie azioni partendo dalla centralità della persona, con i suoi bisogni e desideri, riconoscendola come portatrice di diritti e doveri. Il nostro agire quotidiano si ispira a principi di obiettività, giustizia e imparzialità, garantendo trattamenti equi e non discriminanti. Tali principi trovano concreta attuazione attraverso il Progetto Individualizzato di
- ❖ ***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 muove 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.

La Copia della Carta dei Servizi, costituisce parte integrante del Patto di Accoglienza ed è consegnata ai beneficiari, ai loro familiari o figure giuridiche di riferimento, sia nel momento dell'inserimento che ogni qualvolta ne vengono apportate modifiche. La consegna avviene attraverso posta elettronica ordinaria, PEC, fax oppure brevi manu.





Storia e Mission

L'idea di un servizio dedicato al Dopo di Noi nasce dalla necessità di fornire risposte concrete a un bisogno di aiuto chiaramente espresso dalle persone con disabilità e dalle loro famiglie.

La Comunità Progetto Sud, realtà

radicata nel territorio calabrese dal 1976, nasce per contrastare l'istituzionalizzazione. La sua storia è segnata da un impegno costante nel “fare comunità” e nel promuovere azione politica e sociale attraverso la condivisione e l'accoglienza. In questo solco, ha accolto tale esigenza mettendo a disposizione la propria esperienza umana e professionale, fondata su una visione che riconosce la persona come valore, diritto e unicità soggettiva; la comunità come luogo capace di ascoltare, accogliere e integrare; e i servizi sociali innovativi come strumenti orientati a rispondere, con attenzione, competenza e qualità, al bene comune e alla diffusione di

politiche sociali eque.

Il termine “Dopo di Noi”, coniato dalle famiglie delle persone con disabilità, non viene inteso esclusivamente come una possibile soluzione abitativa per coloro che sono privi del supporto familiare, ma anche come una risposta concreta a nuovi bisogni sociali e come un ponte per favorire il riconoscimento e l'autodeterminazione delle persone, rendendole protagoniste del proprio quotidiano. È noto come il bisogno di assistenza delle persone adulte con disabilità rappresenti oggi un'esigenza sociale indiscutibile; tale necessità si manifesta in modo ancora più evidente per coloro che

sopravvivono ai propri cari.

La Casa Famiglia Dopo di Noi si fonda su un approccio centrato sulla persona e sul gruppo, promuovendo azioni concrete di cura e di attenzione ai bisogni individuali. La dimensione relazionale e comunitaria rappresenta un elemento fondamentale dell'intervento: l'équipe operativa, i familiari e le persone accolte collaborano in modo sinergico, valorizzando l'ascolto, la cooperazione e la fiducia reciproca come strumenti essenziali per il benessere e l'inclusione.

Il principio ispiratore del Servizio è quello di partire dal bisogno espresso

per operare in direzione della tutela dei diritti e del miglioramento della qualità della vita e del quotidiano. In tale prospettiva, il Dopo di Noi si configura come modello di accompagnamento orientato all'autonomia e alla deistituzionalizzazione.

La sua attivazione è stata preceduta da un percorso di ricerca-azione, svolto tra aprile e dicembre 2008, finalizzato all'analisi dei bisogni del territorio. Dall'esame dei dati raccolti sono emerse criticità legate alla limitata conoscenza, da parte di alcuni Enti comunali, dei bisogni delle persone con disabilità, nonché un'elevata incidenza di inserimenti in strutture socio-sanitarie non sempre

adeguate a rispondere alle reali esigenze. Tale analisi ha evidenziato la necessità di sviluppare contesti abitativi e servizi socio-assistenziali orientati a percorsi di vita personalizzati e inclusivi.

In vista dell'avvio del Servizio, sono state programmate specifiche attività preparatorie, tra cui l'individuazione dei beneficiari, la formazione del personale e l'attivazione di momenti di confronto con le famiglie e le persone accolte. La Convenzione con la Regione Calabria è stata sottoscritta nel 2008 e ha consentito l'avvio operativo del Servizio nel febbraio 2009.

Chi siamo e Come raggiungerci

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



Attualmente 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 immobile confiscato alla criminalità organizzata nel territorio lametino. La collocazione centrale dell'edificio

ne facilita il raggiungimento sia a piedi sia mediante mezzi di trasporto privati e pubblici. L'appartamento, di ampia metratura, è dotato di spazi adeguati e sicuri ed è completamente accessibile a persone con mobilità ridotta, comprese quelle in carrozzina.

All'interno della casa sono adottate regole condivise, fondate sul rispetto reciproco e sulla fiducia, finalizzate alla tutela degli spazi comuni e alla promozione di modalità di convivenza che favoriscano la comunicazione, la prossimità e la costruzione di relazioni significative, rafforzando il senso di appartenenza.

Le attività quotidiane si svolgono nel rispetto dei ritmi di vita delle

persone accolte, tenendo conto dei bisogni e dei limiti individuali e valorizzando, al contempo, le potenzialità di ciascuno. La vita comunitaria è organizzata in un clima familiare e accogliente ed è caratterizzata da interventi ad elevato contenuto relazionale, differenziati in base alle esigenze personali e orientati alla centralità della persona e della sua storia individuale.

La Casa Famiglia opera in stretta connessione con il territorio, partecipando ad attività ed eventi di carattere sociale e comunitario. Attraverso lo scambio e la collaborazione con altre realtà del contesto locale, il Servizio promuove percorsi di inclusione e di cambiamento culturale e sociale, contribuendo

allo sviluppo di visioni innovative e linguaggi inclusivi, a beneficio non solo delle persone accolte ma dell'intera comunità.

Destinatari del servizio

La Casa Famiglia è autorizzata all'accoglienza di un massimo di sei persone con disabilità grave. Possono accedere alla Casa Famiglia persone con disabilità grave di età non superiore ai 64 anni, senza discriminazioni di sesso, razza o religione, prive del sostegno familiare o i cui familiari risultino totalmente impossibilitati, previa certificazione rilasciata da Ente pubblico, a garantire un'adeguata assistenza. L'accesso è subordinato all'assenza di necessità di prestazioni ad elevata integrazione sociosanitaria e al possesso della certificazione di riconoscimento dello stato di disabilità grave ai sensi dell'art. 3, comma 3, della Legge 104/1992.



**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 termini 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.

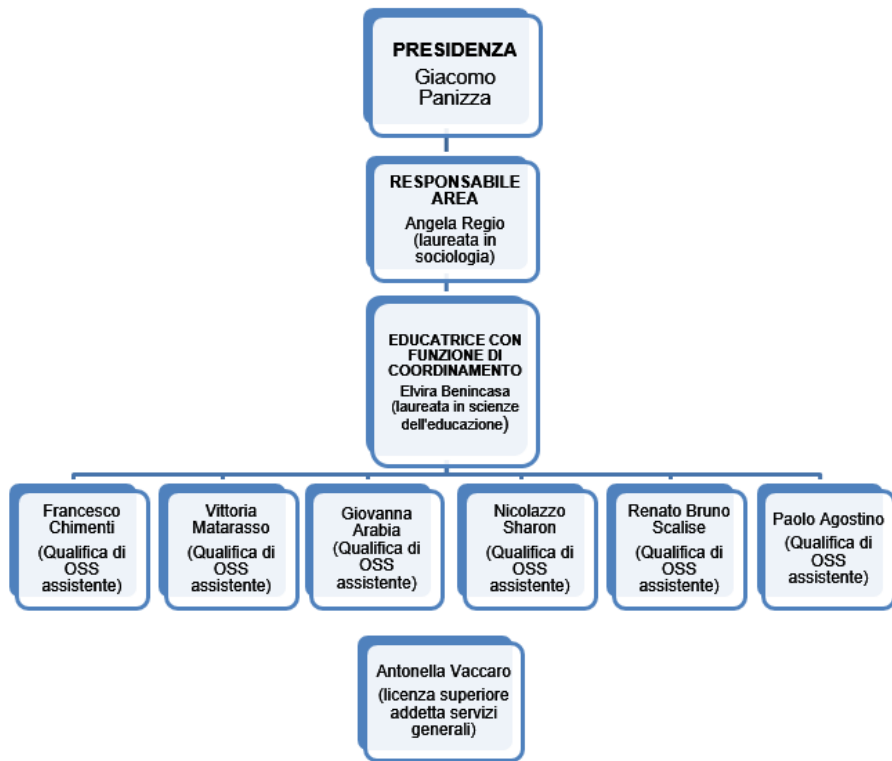
Con la Referente di Area è chiamata a concretizzare in azioni

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 operative (OSS), a seconda delle esigenze e dei bisogni del gruppo.

Organigramma



I volontari

I volontari presenti nel Servizio contribuiscono positivamente al clima quotidiano della Casa Famiglia, offrendo il proprio apporto in termini di gratuità e valore relazionale delle azioni svolte. La loro presenza è formalizzata mediante apposite convenzioni con organizzazioni regolarmente riconosciute ai sensi della normativa vigente, quali, ad esempio, enti di gestione del Servizio Civile Universale.

I volontari sono tenuti a partecipare a percorsi di formazione adeguati, comprensivi di formazione generale, specifica e in

situazione, al fine di garantire un intervento consapevole e coerente con le finalità del Servizio. La loro attività si integra con quella del personale educativo e assistenziale e ha carattere di supporto, senza sostituirsi alle funzioni proprie degli operatori.

Metodologia, attività ed erogazione

La Casa Famiglia adotta una metodologia ispirata ai principi delle *Comunità di pratica* (Etienne Wenger), basata su impegno reciproco, collaborazione e repertorio condiviso. L'intervento si realizza nel rispetto della persona e dei suoi bisogni

fondamentali: stabilità, cura, relazioni, partecipazione e inclusione sociale.

Il Servizio è attivo 24 ore su 24, con personale qualificato assistenziale ed educativo, garantendo sicurezza, serenità e un clima familiare. Le attività, individuali e di gruppo, interne ed esterne alla Casa Famiglia, sono pianificate e monitorate per raggiungere obiettivi specifici e valorizzare le autonomie personali, relazionali e sociali.

L'accoglienza limitata a sei persone consente interventi personalizzati e mirati, rispondendo in modo efficace ai bisogni reali di ciascuna persona accolta

La Casa Famiglia è una casa dove le persone vivono insieme in un ambiente sicuro e accogliente. Qui ogni persona è rispettata per quello che è, per la sua storia e per i suoi bisogni.

Per ogni persona viene costruito un **Progetto Individuale Assistenziale (PIA)**.

Il progetto tiene conto della storia di vita, delle relazioni e delle capacità personali. L'obiettivo è aiutare ciascuno a stare bene e a sviluppare le proprie autonomie.

qualificati, che garantiscono sicurezza, tranquillità e un clima familiare.

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; frequenza a servizi esterni (palestra, piscina, ecc.)
- ❖ Uscite con pulmino attrezzato; Accompagnamento con i mezzi privati degli operatori di riferimento a visite specialistiche o esami di routine, terapie/trattamenti (con durata di oltre 3 giorni);
- ❖ Laboratori creativi;
- ❖ Presenza di operatore qualificato anche nelle ore notturne; Assistenza di un operatore in caso di ricovero ospedaliero;
- ❖ Formazione continua del personale;
- ❖ Incontri/confronti costanti con i beneficiari e/o rappresentanti legali. Acquisto di farmaci, ausili, protesi non a carico del SSN; Spese effetti personali.

Inoltre il servizio si impegna a:

Attività aggiuntive non comprese di costo:

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

Valorizzare e rispettare gli spazi personali e la libertà di scelta di ogni singolo/a beneficiario/a
 Ospitare durante le ore diurne e temporaneamente parenti amici dei/Ile beneficiari/e;
 promuovere l'attivazione di reti significative con le realtà territoriali;

Attività non comprese nella retta:
 Costi derivanti da attività o

**rendere possibile la
partecipazione a campi vacanze,
soggiorni climaticio similari;
favorire momenti di
partecipazione ad iniziative di
promozione sociale e/o culturale.**

Procedure d'accesso e processo di lavoro

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 dello stato di disabilità 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 evince 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.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.
- economica della persona richiedente e se ne ha diritto, interviene attraverso disponibilità programmate, con un contributo per il pagamento della retta.

Il Comune Capo Ambito emetterà formale Convenzione e determina di inserimento nella Casa Famiglia, in relazione alla capacità

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.

Nel caso si valuti l’inserimento, viene presentato il **Patto di Accoglienza**.

L’effettivo ingresso in Casa Famiglia avviene dopo:

- la condivisione e la comprensione del Patto di Accoglienza
- la firma del Patto di Accoglienza da parte della persona accolta o di chi la rappresenta
- la firma del responsabile del servizio.

Esso è un documento che spiega in modo chiaro:

- come funziona la Casa Famiglia

- i diritti e i doveri della persona accolta
- i diritti e i doveri del servizio

3. OSSERVAZIONE

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 necessitare 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 i 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 e i 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, ~~del~~ 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

Cooperazione e Qualità

Le linee guida che muovono il nostro impegno si basano sulla consapevolezza di perseguire l’obiettivo comune di

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.

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 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.



Nella tabella vengono indicati 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.

DIMENSIONI DI QUALITA'	OBBIETTIVI
<p>ASCOLTO, ATTENZIONE E CURA AI BISOGNI DELLA PERSONA</p>	<p>VALUTAZIONE ED ANALISI PERSONALIZZATA DEI BISOGNI</p>
	<p>REFERENTI OPERATIVI ED EDUCATIVI CAPACI DI INTERCETTARE E REGISTRARE LE ESIGENZE</p>
<p>ATTENZIONE ALLA QUALITA' DELLA VITA DEI BENEFICIARI</p>	<p>ORGANIZZAZIONI DELLE ATTIVITA' DELLA CASA FAMIGLIA</p>
	<p>ORGANIZZAZIONE DI ATTIVITA' DI SVAGO E SOCIALIZZAZIONI ESTERNE SUL TERRITORIO, COMPATIBILI CON LE ETA' E LE ATTITUDINI PERSONALI</p>
	<p>PASTI E MENU'</p>

	<p>BILANCIATI E VARIATI NEL RISPETTO DEI GUSTI PERSONALI E NELLA LOGICA DELLA CODNIVISIONE DEI MOMENTI</p>
<p>PERSONALIZZAZIONE DEI PIA</p>	<p>ATTIVITA' FISICA</p> <p>PIANIFICAZIONE SOCIOASSISTENZIALE ED EDUCATIVA INDIVIDIALIZZATA</p>
<p>PROFESSIONALITA' DELL'EQUIPE OPERATIVA</p>	<p>PARTECIPAZIONE DEI BENEFICIARI</p> <p>PERSONALE QUALIFICATO CON CARATTERISTICHE PERSONALI ADEGUATIE ALLA TIPOLOGIA DEI DESTINATARI</p> <p>PERSONALE FORMATO ALLA SICUREZZA DEL SERVIZIO E SUOI BENEFICIARI</p>

RAPPORTO SERVIZIO STAKHOLDER	STRUTTURAZIONE DI SCHEDE DEGLI STAKHOLDER E QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE
	MOMENTI DI CONFRONTO E SCAMBI CON I FAMILIARI E/O RAPPRESENTANTI LEGALI

Reclami e suggerimenti

Le persone accolte, i familiari e i tutori possono presentare reclami o suggerimenti sul servizio in forma sia verbale che scritta.

I reclami e i suggerimenti servono a migliorare la qualità del servizio.

È possibile:

- Parlare con gli operatori,
- Parlare con il Responsabile del Servizio,
- Scrivere un reclamo o suggerimento attraverso apposito modulo.

Ogni reclamo o suggerimento viene letto e valutato con attenzione.

Il Servizio si impegna a:

- Dare una risposta entro 15 giorni dalla ricezione,
- Comunicare eventuali tempi più lunghi, se necessari.

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



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 di disabilità.
- 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

Questa Carta dei Servizi è frutto di una scrittura collettiva tra tutti gli operatori del servizio.

La Carta dei Servizi è oggetto di verifica periodica.

Le verifiche permettono di controllare la qualità del servizio e di apportare eventuali miglioramenti.

Prima stesura: luglio 2012

Seconda stesura: marzo 2013

Terza stesura: ottobre 2023

Quarta stesura: novembre 2024

Quinta stesura: gennaio 2026

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**

