



DIMENSIONE FAMIGLIA SOCIETÀ COOPERATIVA SOCIALE

Codice fiscale 07221490720 – Partita IVA 07221490720

Zona A2 – 70015 Noci (BA)

Numero R.E.A. 541342

Registro Impresa di Bari n. 07221490720

CARTA SERVIZI

1- STORIA E MISSION DELLA COOPERATIVA DIMENSIONE FAMIGLIA

2- TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI: SERVIZI

- Alloggi Sociale per Adulti in Difficoltà *Madonna della Croce* e *Casa Gabrieli*;
- Servizio tutor;

3- PRINCIPI FONDAMENTALI, OBIETTIVI, PROGETTI E ATTIVITA'

4- ELABORAZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

5- PRESTAZIONI E RETE TERRITORIALE

6- PARTECIPAZIONE/COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI

7- INFORMAZIONI SUL REGOLAMENTO INTERNO

8- MODALITA' DI INFORMAZIONE DEI SERVIZI

9- MODALITA' PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI

10- STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' DEI SERVIZI

- Organizzazione Del Personale;
- Formazione Del Personale.

11- MODALITA' DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITA' EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA

- Rilevazione Qualità Erogata
- Rilevazione Qualità Percepita

1- STORIA E MISSION DELLA COOPERATIVA DIMENSIONE FAMIGLIA

La cooperativa sociale Dimensione Famiglia nasce:

- dall'impegno di un gruppo di persone che si costituiscono in cooperativa sociale per costruire percorsi di accoglienza e di risposta concreta a varie forme di povertà psico-sociale.
- dall'accoglienza della DIOCESI DI CONVERSANO- MONOPOLI e dell'ente MADONNA DELLA CROCE di NOCI (BA) legato all'omonimo Santuario;
- dalla collaborazione professionale di operatori che hanno condiviso il modello strutturale integrato ad impostazione fenomenologica della scuola di formazione SIPI (riconosciuta dal MIUR) di Casoria (NA).

Mission della Cooperativa Dimensione Famiglia e dei progetti ad essa collegati è essere un luogo di profonda accoglienza, in cui chi è in qualche modo spezzato, bloccato, fallito, fragile possa ritrovare la speranza e con essa la forza di vivere. Accogliendo l'altro così com'è, cercando di capirlo possono rinascere orizzonti e possibilità di vita e guarigione profonda.

Per questo, all'arrivo di ogni persona che bussa alla nostra porta (attraverso gli affidi dei Comuni o anche per vie diverse), ci mettiamo innanzitutto in ascolto per comprendere (anche attraverso metodi professionali) chi è quella persona. Con il tempo progettiamo con ognuno di loro il "senso", il progetto di un futuro possibile, perché "se hai una meta, una direzione, ritrovi la speranza e il coraggio di vivere".

2 -TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI: SERVIZI

La cooperativa Dimensione Famiglia offre attualmente due tipologie di servizi:

- a) Alloggi Sociale per Adulti in difficoltà;
- b) Servizio tutor;

ALLOGGIO SOCIALE PER ADULTI IN DIFFICOLTÀ *MADONNA DELLA CROCE*

Descrizione

Come riportato nell'art. 76 del Regolamento Regionale 18 gennaio 2007, n° 4, l'Alloggio Sociale per adulti in difficoltà, denominato Comunità Madonna della Croce, è struttura residenziale destinata ad accogliere in via temporanea adulti in difficoltà o privi di sostegno familiare. Esso prevede anche la presenza di un modulo per attività semiresidenziale.

Destinatari

Adulti con età minima di 18 anni e con problematiche psico-sociali, con particolare riferimento alle persone con disagio emotivo-relazionale e/o prive del necessario supporto familiare (o per le quali

la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con il progetto individuale).

Ricettività e Durata del servizio

La struttura può accogliere fino a 8 adulti. La permanenza è, di norma, limitata ad un periodo medio di 6 mesi rinnovabili, periodo necessario per ritornare nella famiglia di origine o per poter vivere autonomamente. Si prevede che in alcune condizioni e/o situazioni particolari, l'Alloggio possa trasformarsi in famiglia permanente.

Tariffe

Le tariffe sono concordate con i Servizi sociali di riferimento e risultano di norma 40 euro Pro die IVA inclusa.

Modalità di accesso

Gli adulti che usufruiscono di questo servizio possono essere segnalati sia dai Servizi Sociali e di riferimento che da altre tipologie di soggetti invianti.

ALLOGGIO SOCIALE PER ADULTI IN DIFFICOLTÀ *CASA GABRIELI*

Descrizione

L'Alloggio Sociale per Adulti in Difficoltà Casa Gabrieli (Art. 76 Reg. Reg. n. 4/2007) ha le stesse caratteristiche della Comunità Madonna della Croce sopradescritta. Si differenzia solo per una maggiore attenzione al clima familiare che la caratterizza e per servizi integrativi di psicoterapia e sostegno psicologico e per i percorsi psicoeducativi che offre. Il Progetto "Comunità Gabrieli" è pensato come una struttura residenziale a carattere familiare, dove l'organizzazione e la gestione della quotidianità diventa uno strumento importantissimo per promuovere l'educazione e lo sviluppo dell'autonomia personale e sociale delle persone accolte. In altre parole noi vorremmo fare in modo di creare una casa (nel senso più ampio di luogo-famiglia che accoglie fino in fondo la persona per quello che è in modo che da questa accoglienza possa fiorire il "chi" la persona può essere per realizzarsi in pienezza) dove prima di "fare per" si viva "l'essere con". La sofferenza particolare di ogni persona emarginata, è di sentirsi esclusa, senza valore, non amato. E' attraverso il quotidiano della vita comunitaria che egli comincia a scoprire a poco a poco di avere valore, di essere amato e quindi amabile. Si crea così un ambiente adatto al "fiorire" in una crescita possibile di potenzialità, di risorse, di capacità di relazioni autentiche, attraverso progetti individualizzati di tipo socio-riabilitativo finalizzati a promuovere cambiamenti e sviluppo della persona, fino ad arrivare ad un'autonomia costruita sui limiti e le risorse della stessa.

Destinatari

Adulti con età minima di 18 anni e con problematiche psico-sociali, con particolare riferimento alle persone con disagio emotivo-relazionale e/o prive del necessario supporto familiare (o per le quali

la permanenza nel nucleo familiare sia temporaneamente o definitivamente impossibile o contrastante con il progetto individuale).

Ricettività e Durata del servizio

La struttura può accogliere fino a 10 adulti. La permanenza è, di norma, limitata ad un periodo medio di 6 mesi rinnovabili, periodo necessario per ritornare nella famiglia di origine o per poter vivere autonomamente. Si prevede che in alcune condizioni e/o situazioni particolari, l'Alloggio possa trasformarsi in famiglia permanente.

Tariffe

Le tariffe sono concordate con i Servizi sociali di riferimento e risultano di norma 50 euro Pro die IVA inclusa.

Modalità di accesso

L'ingresso in comunità può avvenire per invio dei Servizi Sociali dei Comuni di residenza o anche su richiesta dei familiari o dell'utente stesso.

SERVIZIO TUTOR

Descrizione

Attraverso il nostro servizio Tutor (articolo 91 Reg. Reg. n. 4/2007) progettiamo e realizziamo interventi personalizzati nell'ambito di progetti d'inclusione sociale per minori, adulti e anziani, definiti in relazione alle specifiche situazioni di bisogno.

A chi è rivolto e a cosa serve

Il servizio Tutor è rivolto persone con problemi sociali, relazionali, di socializzazione e comportamentali di tutte le età e si pone come obiettivo quello di rafforzare i legami nel sistema delle relazioni significative familiari e comunitarie.

Prestazioni

Progettiamo con i Servizi Sociali, con le famiglie o con i singoli progetti che vadano a rispondere ai bisogni per i quali viene attivato il servizio. C'è una difficoltà noi cerchiamo di rispondere progettando attività assistenziali e di sostegno mirate alla soluzione o al miglioramento della situazione.

Le attività educative, ludiche, di sostegno ed integrazione sociale, sono realizzate in funzione del progetto personalizzato.

Nello specifico forniamo i seguenti servizi:

- *Assistenza domiciliare;*
- *percorsi psicoterapici e psico-educativi;*
- *assistenza nello svolgimento di attività quotidiane e sostegno alla mobilità personale;*
- *progetti di inclusione lavorativa;*

- *attività di accompagnamento ed ausilio nel disbrigo pratiche burocratiche;*
- *accompagnamento e lavoro di rete con i Servizi territoriali (Servizi Sociali, Pua, Centro Salute Mentale, Ser.d, Centro Antiviolenza, Centro Risorse Famiglie, Caf, Centri per l'impiego...);*
- *accompagnamento a visite mediche ed ausilio nell'iter sanitario necessario alla presentazione di domanda di invalidità/accompagnamento o di altri sussidi;*
- *attivazione di consulenza e sostegno legale;*
- *ausilio nelle attività di reinserimento sociale ed inserimento nel mondo lavorativo;*
- *attività di inclusione nella rete sociale del territorio di appartenenza, ludiche e ricreative*
- *attività di Doposcuola specialistico pomeridiano per minori*
- *attività laboratoriali creative*
- *attività laboratoriali per lo sviluppo delle autonomie personali*
- *potenziamento ed implemento delle social-skills*

Personale

L'attività di tutoraggio è garantita da assistenti sociali, educatori ed educatori professionali, psicologi e psicoterapeuti, Oss, Ausiliari nonché da altri operatori con specifica formazione in relazione alle diverse aree di bisogno.

Durata del servizio

La durata e la modalità del servizio è concordata con il Servizio Sociale di riferimento o con i richiedenti.

Tariffe

Le tariffe sono decise con i Servizi sociali o con i richiedenti di riferimento a seconda del progetto concordato.

Modalità di accesso

Gli adulti che usufruiscono di questo servizio sono segnalati e inviati dai Servizi Sociali di riferimento. La richiesta può pervenirci anche attraverso altri canali.

3- PRINCIPI FONDAMENTALI E OBIETTIVI

Nella nostra linea programmatica è evidenziata la **centralità della persona**, e la determinazione che ogni soggetto debba raggiungere la maggiore integrazione ed autonomia possibile. Concetto che deve orientare il progetto individuale e le risorse verso alcuni obiettivi, valutabili come aree/diritti di carenza su cui investire (soggettività, intersoggettività, orizzonte/progettualità, casa/habitat, formazione/lavoro).

Tre sono i principali obiettivi: *il primo*, **acquisizioni capacità soggettive, intersoggettive, creazione orizzonte/progetto**, necessita la creazione di un percorso che educi le persone a

relazionarsi in modo corretto con se stessi, con gli altri e con l'ambiente attraverso un progetto personalizzato. *Il secondo obiettivo, Casa/Habitat sociale*, deve portare il soggetto o a reintegrarsi nella sua famiglia di origine o ad acquisire una abitazione propria. Si deve sensibilizzare l'ambiente a favorire processi inclusivi familiari e sociali. Si devono reperire le risorse ambientali, e si deve aiutare ogni persona ad utilizzarle, secondo le proprie possibilità, allo scopo di preparare il graduale reinserimento della persona nel contesto familiare e/o comunitario. *Il terzo obiettivo* prevede creare progetti atti a favorire, laddove possibile, la progressiva autonomia e l'inserimento sociale degli ospiti della nostra Comunità tramite accompagnamento all'inserimento lavorativo (in rete con le aziende del territorio, gli enti di formazione, i centri per l'impiego) progetti di formazione e inclusione lavorativa (laboratori di agricoltura sociale, trasformazione di prodotti, sartoria, falegnameria).

4- ELABORAZIONE DEL PROGETTO INDIVIDUALIZZATO

Il progetto individualizzato è costruito su un duplice binario: l'intervento strettamente terapeutico/riabilitativo e la vita quotidiana anch'essa riabilitativa. I due interventi sono distinti ma vanno nella stessa direzione; si articolano nelle seguenti aree:

1) Area educativa: noi crediamo che la vita comunitaria ben costruita possa divenire un ambiente terapeutico. La vita in un ambiente affettivamente sano, con regole condivise è per noi il primo strumento educativo. Fa parte dell'area educativa anche il monitoraggio nello svolgimento dei compiti quotidiani e del rispetto delle regole comunitarie, come il clima familiare della comunità in cui la persona ha la possibilità di instaurare relazioni sane e di lavorare sulle sue problematiche relazionali e affettive. La vita comunitaria prevede momenti di programmazione, revisione quotidiana e il "gruppo famiglia", un incontro settimanale tra operatori e utenti sui problemi emersi, sulla programmazione e revisione della vita comunitaria, sui vissuti della settimana e sulle dinamiche relazionali legate alla vita in comunità. La comunità inoltre propone quotidianamente attività laboratoriali di gruppo mirate alla formazione e all'acquisizione di abilità personali. Si prevede la partecipazione ad attività educative mirate al potenziamento delle autonomie e alla preparazione all'inserimento lavorativo.

2) Area terapeutico-riabilitativa: l'idea di base del progetto è quella di dare la possibilità di migliorare le proprie capacità cognitive, emotive, comportamentali e relazionali, riprendendo il cammino del proprio ciclo vitale bloccato, attraverso un percorso riabilitativo. In tale linea programmatica è evidenziata la *centralità della persona*, e la determinazione che ogni soggetto debba raggiungere la maggiore integrazione ed autonomia possibile. Questo concetto orienta il progetto individuale e le risorse verso alcuni obiettivi, valutabili. I primi obiettivi di carattere terapeutico-riabilitativo (rinforzare la soggettività; rinforzare la capacità intersoggettiva; dare un

orizzonte di senso) influenzano e promuovono in modo significativo il benessere integrato della persona. Il raggiungimento di tali obiettivi è pensato nelle modalità che seguono.

1. Rinforzare la soggettività:

- a. formulare teorie spontanee e riflessive su di sé e sul mondo;
- b. padronanza dei linguaggi attraverso cui l'individuo si relaziona con il mondo: corporeo, emotivo, fantastico, razionale;
- c. prendersi cura ed accettare che l'altro si prenda cura (saper essere "genitoriali e figli");
- d. agire in modo libero e responsabile.

2. Rinforzare la capacità intersoggettiva (L'intersoggettiva è intesa come capacità di relazionarsi con un tu e nella relazione crescere):

- a. nel cammino comunitario con le sue regole;
- b. coniugando lo stare in Comunità e nella Comunità territoriale.

3. Dare l'orizzonte di senso all'interno del quale ogni soggetto acquista significato e orientamento, e la costruzione di un progetto di vita.

Tutto questo si realizza soprattutto in *un ambiente che diviene terapeutico* e anche attraverso *i seguenti strumenti* (solo se ritenuti idonei e necessari; per ogni persona verranno valutati gli interventi più adatti alla situazione e alle capacità personali):

- *Sostegno psicologico*: l'utente avrà la possibilità di usufruire di un sostegno psicologico volto ad alleviare eventuali manifestazioni di disagio legate a situazioni stressanti del quotidiano.

- *Psicoeducazione*: consiste nello svolgimento di attività e interventi di diverso tipo (intervento psicoeducativo individualizzato, integrato) rivolti in maniera particolare a pazienti con psicopatologie gravi e ai loro familiari.

- *Psicoterapia individuale e di gruppo*.

3) Area di sviluppo delle autonomie e di possibile inclusione lavorativa: favorisce percorsi orientati al collocamento lavorativo e al mantenimento e rafforzamento delle autonomie acquisite

5 - PRESTAZIONI E RETE TERRITORIALE

Fin dall'autorizzazione all'esercizio delle attività socio-assistenziali, la cooperativa sociale "Dimensione Famiglia" ha adempiuto ai doveri previsti dalla sua mission: fornire assistenza temporanea ad adulti, minori, nuclei familiari in difficoltà attraverso la progettazione di interventi riabilitativi secondo la logica del contenimento tipico dell'ambiente familiare e la rigorosità scientifica prevista dall'applicazione di interventi a finalità terapeutica.

L'equipe ha, pertanto, seguito un percorso di formazione continua su un modello di intervento orientato alla flessibilità in cui sono stati rafforzati: il funzionamento individuale degli operatori (attraverso la supervisione e il lavoro individuale sulle proprie dinamiche interne), le competenze rela-

tive alle differenti modalità di intervento con l'utenza e la capacità di offrire all'utenza nuovi orizzonti di senso attraverso l'assunzione di responsabilità e l'educazione alla libertà.

La Cooperativa ha gestito numerose richieste di aiuto instaurando rapporti di collaborazione attiva con i Servizi Sociali e le Amministrazioni di diversi comuni della regione Puglia, con i Ser.d, i Csm e i Consulenti di vari territori, con diversi Centri Antiviolenza e Progetti Sai, con l'Uepe e l'Usm accogliendo progetti di lavori socialmente utili e di messa alla prova, con le Aziende Sanitarie, con diversi Caf e Sindacati, con Aziende e Artigiani locali, con Enti di Formazione, Centri per l'impiego, con Caritas Diocesana, con diverse Strutture di Accoglienza, con numerose Associazioni presenti sul territorio e con le famiglie delle persone accolte.

Dimensione Famiglia, nel fisiologico passaggio da *cura, assistenza e riabilitazione* ad *inserimento socio-lavorativo ed autonomia possibile*, ha scelto di essere anche Cooperativa Sociale di tipo B. La Cooperativa infatti si pone fra gli obiettivi principali di promuovere e sostenere progetti lavorativi in cui persone che si trovano in difficoltà possano trovare una nuova possibilità di riscatto sociale, inclusione ed autonomia lavorativa. Sostiene l'idea che esiste una altra via possibile di intendere l'impresa, l'agricoltura e l'inclusione ed è una via che passa per la dignità di un lavoro ed una conquista graduale dell'indipendenza e dell'autonomia economica, mettendo a frutto le abilità residuali di ognuno. In questi anni sono state molte le opportunità di creare di inclusione, avviando collaborazioni con diverse realtà imprenditoriali, enti di formazione, Centri per l'impiego e enti sociali del territorio e intraprendendo sperimentazioni, laboratori e progetti lavorativi in vari settori tra cui sartoria, agricoltura e orto sociale, trasformazione di prodotti, ebanisteria e falegnameria.

Nelle nostre strutture residenziali sono inoltre previsti, in aggiunta alle quotidiane attività di assistenza diurna e notturna e somministrazione dei pasti, attività educative indirizzate all'autonomia e attività laboratoriali finalizzate all'acquisizione e mantenimento di abilità comportamentali, cognitive, affettivo relazionali e lavorative.

Questo attraverso laboratori interni ed esterni di:

- auto somministrazione dei farmaci;
- igiene personale;
- educazione alimentare;
- scrittura autobiografica;
- attività corporea per stimolo della sfera corporea;
- Mindfulness;
- gestione domestica e attività cucina;
- attività manuali e creative;
- sport;
- musica e teatro;

- attività di orticoltura, giardinaggio e animali da cortile;
- pet-therapy;
- attività - attività informatiche e multimediali;
- letture ed attività culturali (sviluppo sfera cognitiva);
- gestione responsabile del denaro;
- laboratorio di social skills training;
- uso degli uffici pubblici;
- attività ricreative, tra cui viaggi, pellegrinaggi, momenti di festa, partecipazione ad eventi di interesse culturale e spirituale;
- incoraggiare la persona di godere di amicizie, delle sue proprietà e delle ricorrenze personali;
- cammino spirituale comunitario e personale (preghiera e formazione spirituale);
- qualsiasi altra attività che si renda necessaria al percorso individualizzato dell'utente.

6- PARTECIPAZIONE/COMPARTECIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE DEGLI UTENTI

La partecipazione e/o compartecipazione alla spesa da parte degli utenti è prevista solo per i servizi rivolti ad adulti ed è legato alla provenienza della richiesta di inserimento.

- Per le richieste provenienti dai Servizi Sociali (Comuni), la compartecipazione non è prevista o dipende dal regolamento di accesso previsto dagli stessi;
- Per le richieste provenienti dai privati (utenti stessi e/o famiglie), la spesa può essere compartecipata o a totale carico degli stessi.

7- INFORMAZIONI SULLE REGOLE DI VITA COMUNITARIA

Le regole degli Alloggi Sociali per adulti in difficoltà sono ispirate ai principi basilari di convivenza tra persone. Nello specifico gli utenti vengono invitati a:

- *creare legami di fratellanza con tutti i ragazzi della comunità;*
- *rispettare i ragazzi e gli operatori, gli orari, i compiti assegnati, gli appuntamenti comunitari;*
- *non usare nessuna forma di violenza;*
- *non far uso di qualsiasi sostanza stupefacciente e non abusare di alcool;*
- *chiedere sempre il permesso per poter utilizzare oggetti non propri;*
- *cercare di risolvere le controversie con altri utenti nei seguenti modi: direttamente fra gli interessati; se non è possibile rivolgendosi al tutor per una mediazione; se la situazione non si risolve, discutendo il problema nel gruppo composto da operatori e utenti;*
- *risolvere i problemi quotidiani durante il gruppo organizzativo o in revisione e i problemi personali e relazionali durante il gruppo di psicoterapia;*
- *concordare con il tutor ogni iniziativa personale e/o sosta dal lavoro o dai compiti assegnati;*

- *rispettare compiti e attività previste dal progetto personale, comprese le attività settimanali di psicoterapia e di psicoeducazione individuale e di gruppo;*
- *in caso di trasgressioni gravi viene convocato il gruppo straordinario composto da operatori e utenti che stabilisce la sanzione da applicare.*

8- MODALITA' DI INFORMAZIONE DEI SERVIZI

E' diritto di ogni utente ricevere informazioni sui servizi a lui offerti e che si basano sui principi fondamentali di erogazione degli interventi:

- a) Uguaglianza: è garantita parità di trattamento e parità di condizioni di servizio tra utenti. Non può dunque essere compiuta nessuna discriminazione riguardante etnia, religione, opinione politica, sesso, orientamento sessuale, condizioni psico-fisiche o socio-economiche;
- b) Continuità: il percorso individualizzato per ogni utente deve essere svolto continuità e regolarità secondo quanto previsto dalle disposizioni di legge. Quando questo non sia possibile la Cooperativa è tenuta ad informare l'utente e concordare con l'utente le misure minime per la riduzione del danno;
- c) Riservatezza: il trattamento dei dati di ogni utente è ispirato al principio di riservatezza delle informazioni di cui la cooperativa viene a conoscenza, secondo quanto previsto dal GDPR 679/2016;
- d) Diritto di scelta: è garantita l'informazione preventiva e il diritto di scelta, laddove si prevista la modalità di erogazione differenziata rispetto al regolamento.
- e) Partecipazione e informazione: ogni utente ha diritto a partecipare a tutti i servizi coinvolti ed è garantito l'accesso alle informazioni tramite la conoscenza della presente carta servizi, che descrive la modalità di erogazione dei servizi.

Essa inoltre è consegnata:

- ai familiari degli utenti;
- ai dirigenti e Assistenti sociali degli Enti invianti;
- è a disposizione presso la sede della Cooperativa;
- è a disposizione degli organismi di rappresentanza degli utenti.

In aggiunta alla carta servizi, l'accesso alle informazioni sui servizi è fornita presso:

- la sede principale della Cooperativa: ZONA A2, Noci (BA);
- accesso telefonico e fax: 080 4970248; 328 6195744;
- accesso tramite e-mail: dimensionefamiglia@libero.it; dimensionefamiglia@pec.it;
- accesso al sito Internet: www.unaportadisperanza.org

9- MODALITA' PER I RICORSI DA PARTE DEGLI UTENTI NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI DEI SERVIZI

Agli utenti è altresì assicurata la possibilità di presentare reclami per disservizi che limitino e/o violino la fruizione dei servizi, dei principi o non rispettino gli standard descritti nella presente Carta dei servizi. La modalità di presentazione dei reclami è la seguente:

- La comunicazione deve essere presentata per iscritto al Coordinatore del Servizio e vengono descritti chiaramente i motivi del reclamo;
- La comunicazione dei reclami viene registrata cronologicamente e viene rilasciata una ricevuta di consegna;
- La risposta a ciascun reclamo viene fornita al massimo entro 30 giorni dalla data della ricevuta di consegna.
- Il coordinatore trasmette periodicamente all'Ambito interessato l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi.

10- STANDARD GENERALI E SPECIFICI DI QUALITA' DEI SERVIZI

La Cooperativa garantisce un elevato standard di qualità dei Servizi erogati attraverso organizzazione e funzionalità e, soprattutto, attraverso la professionalità degli operatori con differenti formazioni e la supervisione della loro attività da parte di un professionista esterno esperto nel settore.

Standard generali per garantire la qualità dei servizi sono così individuati:

- dialogo, collaborazione e confronto sono i principi che ispirano il nostro lavoro all'interno dei servizi (tra operatori) e all'esterno dei servizi, nei rapporti con i Servizi invianti.
- volontà di coinvolgere risorse umane e professionali sul territorio e che, oltre alle competenze e curricula sono capaci di inserirsi efficacemente nel lavoro di equipe;
- l'analisi dei bisogni e progettazione di interventi mirati al miglioramento della qualità di vita;
- organizzazione e formazione del personale.

Organizzazione del personale

L'organizzazione del personale dell'Alloggio Sociale segue l'organizzazione del personale prevista dall'art. 76 del regolamento regionale n.4, del 18 gennaio 2007 e nello specifico prevede:

- *ISupervisore del progetto*, responsabile del progetto, della formazione, della supervisione degli operatori e dei progetti individualizzati degli utenti;
- *IResponsabile spirituale, coordinatore del progetto*, responsabile dei percorsi spirituali degli ospiti della residenza, nel coordinamento e congruità dei percorsi dello sviluppo umano con i percorsi dello sviluppo spirituale;

- *1 Coordinatore responsabile della struttura (Educatore professionale)*, organizzatore delle attività della residenza, degli operatori e dei programmi di risocializzazione degli ospiti;
- *5 Educatori, 3 animatori di Comunità*: gestiscono giornalmente gli ospiti, attuano i programmi psicosociali individualizzati, gestiscono la struttura, gestiscono i volontari;
- *3 Personale ausiliario*: gestisce con gli utenti i servizi di pulizia;
- *1 Gestione amministrativa e contabilità*
- *4 psicologo e/o psicoterapeuta*, referente delle attività psicologiche, dei test valutativi iniziali, dei progetti terapeutici e della misurazione scientifica dell'efficacia dell'intervento;
- *1 Pedagogista* per l'accompagnamento delle famiglie degli ospiti;
- *Volontari*: collaborano alla gestione giornaliera degli ospiti e partecipano alle varie attività della residenza.

Altre figure professionali tecniche, come il *Mediatore Interculturale*, che contribuisce a rendere possibile il processo di integrazione culturale di eventuali ospiti stranieri della struttura, garantiscono le opportune consulenze professionali per una corretta organizzazione e gestione dei servizi. La Cooperativa, inoltre, come sopra indicato, si avvale anche della collaborazione di volontari, soci e non. La Cooperativa pertanto svolge i propri servizi con Operatori Qualificati mettendo a disposizione dei propri Committenti un'elevata professionalità ed esperienza utile allo svolgimento delle attività assistenziali, culturali, ricreative e formative.

Formazione del personale

Si prevede una formazione permanente finalizzata all'acquisizione di competenze ed esperienze.

Tale formazione prevede tre tipi d'intervento:

- a. sull'essere, dinamiche personali e di gruppo per rendere l'operatore più consapevole del proprio funzionamento;
- b. sul sapere, per avere le informazioni necessarie per espletare il proprio lavoro nella residenza;
- c. sul saper fare, discussioni cliniche, per la verifica dell'applicazione del sapere nel concreto;
- d. sul saper lavorare in equipe.

Tale formazione deve consentire di acquisire la capacità di:

- applicare il modello d'intervento alla struttura, per raggiungere gli obiettivi specifici;
- collaborare all'interno di una equipe interdisciplinare;
- relazione d'aiuto per l'utente e i familiari, con valutazione dello stato dell'utente e gestione delle dinamiche di persone portatori di bisogni complessi, con compromissione dello stato psichico e delle abilità relazionali e sociali, in un setting di convivenza, che prevede un contatto prolungato per molte ore del giorno e per lunghi periodi;

- gestione di gruppi;
- individuare e correggere quei meccanismi istituzionali che vengono a rinforzare gli effetti dei meccanismi di difesa patologici, finendo per ostacolare ogni modificazione ed evoluzione in senso terapeutico;
- attività di integrazione sociale e lavorativa;
- mettersi in relazione con il mondo sociale e lavorativo della città, in modo da assolvere al ruolo di agenti di inclusione sociale, operatori della intermediazione che a partire da una mappatura delle risorse evidenti e nascoste del territorio, attraverso contatti sistematici, strutturati ed informali, con soggetti istituzionali, mondo economico locale, associazioni, volontari, cittadini, sappiano con e per gli utenti costruire percorsi di integrazione;
- svolgere attività di valutazione sul proprio agire terapeutico attraverso gli strumenti, informali e formalizzati, propri della supervisione, della valutazione della qualità degli interventi, della valutazione d'esito.

In entrambi i servizi il progetto è dotato di strumenti di documentazione del tipo:

1. Scheda struttura: contenente tutte le informazioni necessarie per il monitoraggio degli spazi, delle risorse di personale allocate, dell'organizzazione delle risorse stesse, del repertorio delle attività disponibili, delle interrelazioni con altri soggetti, dei costi, da aggiornare almeno annualmente.
2. Scheda utente: contenente le informazioni di base relative all'utente, al programma per cui è stato inserito nella struttura, agli altri interventi di cui è destinatario, debitamente aggiornate, e le periodiche valutazioni delle modifiche intercorse nelle sue condizioni, attraverso strumenti standardizzati.
3. Diario delle attività quotidiane.
4. Registro delle presenze degli ospiti.
5. Registro delle comunicazioni tra operatori.

11- MODALITA' DI RILEVAZIONE PERIODICA DELLA QUALITA' EROGATA E PERCEPITA DEI SERVIZI E ALLA VITA COMUNITARIA

La Cooperativa monitora periodicamente la qualità dei servizi offerti rilevando la soddisfazione sia degli operatori che degli utenti che fruiscono dei servizi. Il monitoraggio è attuato mediante la compilazione di questionari di soddisfazione e mediante le riunioni di coordinamento che avvengono settimanalmente sia con gli operatori che almeno mensilmente con gli utenti.

Anche i familiari degli utenti, laddove possibile, vengono coinvolti nel monitoraggio che include la misurazione del grado di ascolto, di cortesia, di comprensione dei bisogni, di fiducia nel servizio e negli operatori.

Rilevazione Qualita' Erogata

Il coordinatore del servizio provvede a rilevare in itinere la qualità delle prestazioni rispetto al protocollo specifico, controllando il lavoro operatori durante le riunioni di coordinamento e sottoponendo loro questionari di soddisfazione.

Rilevazione Qualita' Percepita

Il coordinatore provvede ad elaborare questionari di soddisfazioni per gli utenti e che presentino indici di gradimento per ogni area indagata e proposte di miglioramento da parte dell'utenza.

Egli provvede poi a documentare l'andamento del servizio e le eventuali proposte migliorative che vengono proposte al consiglio di Amministrazione della Cooperativa al fine di poter adeguare le proprie azioni ai bisogni riferiti.

Il Rappresentante Legale
Liana Zambonin

DIMENSIONE FAMIGLIA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE
Codice Fiscale 07221490720 - P.Iva 07221490720
Zona A2 - 70015 NOCI (BA)
Numero R.E.A. 541342
Registro Impresa di BARI n. 07221490720
Liana Zambonin