



**CASA FAMIGLIA  
"ESPERANZA"  
CARTA DEI SERVIZI**



[www.ambra-sociale.coop](http://www.ambra-sociale.coop)

# INDICE

<b>Lettera del Presidente Roberto Mainardi</b> .....pag. 3	Formazione del personale.....pag. 12
<b>Chi siamo</b> .....pag. 4	Obiettivi di miglioramento .....pag. 12
<b>La storia della cooperativa</b> .....pag. 5	Strumento di monitoraggio del servizio ...pag. 12
<b>Missione e obiettivi generali aziendali</b> .....pag. 5	Attuazione D.Lgs 81/2008 .....pag. 12
<b>Finalità e scopi</b>	Attuazione D.Lgs 196/2003
<b>di Casa Famiglia Esperanza</b> .....pag. 6	(codice in materia di dati personali).....pag. 12
<b>Servizi offerti</b>	<b>Principi fondamentali</b>
Ospitalità .....pag. 6	<b>sull'erogazione del servizio</b>
Spazi e servizi comuni.....pag. 7	Eguaglianza.....pag. 13
Servizi alberghieri.....pag. 8	Imparzialità.....pag. 13
Ristorazione.....pag. 8	Continuità del servizio.....pag. 13
Alloggio .....pag. 8	Rispetto della dignità della persona
Servizio di igiene e pulizia ambientale .....pag. 8	e tutela delle informazioni .....pag. 13
Lavanderia e stireria .....pag. 9	Efficacia ed efficienza .....pag. 13
<b>Modalità di accoglienza</b> .....pag. 9	Professionalità e tecnologie.....pag. 13
<b>Lavoro in equipe</b> .....pag. 10	Partecipazione .....pag. 13
<b>Rette di soggiorno</b>	<b>Norme relative al personale dipendente</b>
Servizi inclusi nella retta.....pag. 11	Personale.....pag. 14
<b>Utilizzo degli arredi personali</b> .....pag. 11	Diritto alla privacy.....pag. 14
<b>Conservazione del posto</b> .....pag. 11	<b>Tutela e reclami</b> .....pag. 14
<b>Orari delle visite</b> .....pag. 11	<b>Trasparenza</b> .....pag. 15
<b>Impegni e programmi</b>	<b>Validità della carta dei servizi</b> .....pag. 15





## **Casa Famiglia "ESPERANZA"** **CARTA DEI SERVIZI**

Gentili clienti,

oggi le informazioni e i possibili chiarimenti che consentono di orientarsi meglio nell'usufruire di tutta l'offerta dei servizi sanitari sul territorio si raccolgono in opuscoli stampati detti Carta dei Servizi.

Si tratta di una guida che, raccogliendo dati e notizie indispensabili a tutti coloro che vogliono essere informati dei servizi sul territorio, contribuisce a migliorare sempre più la relazione quando si presenta la necessità di avviare insieme un'esperienza educativa, di assistenza e cura.

La Direzione della Casa Famiglia "Esperanza", ha inteso predisporre questo documento per dare una chiara visione dei contenuti e della significatività dell'azione intrapresa nell'ambito delle iniziative volte a migliorare il rapporto con i clienti/destinatari in ottemperanza ai requisiti specifici disposti nella L.R. Abruzzo n. 31, del 20 ottobre 2006.

La Carta dei Servizi definisce principi, criteri e modalità di erogazione delle prestazioni in particolare essa:

- costituisce strumento volto a migliorare la qualità delle attività e del servizio tramite l'uso di adeguate tecnologie, di sistemi di selezione e formazione delle risorse e di un sistema di qualità aziendale in uso, secondo gli standard UNI EN ISO 9001: 2008;
- stabilisce per i vari servizi erogati, caratteristiche, tempi di intervento e risposta a fronte di diverse situazioni o richieste, con standard che siano verificabili;
- indica precisi riferimenti per le segnalazioni e le esigenze di informazioni sullo stato complessivo dell'ospite, ed a fronte di queste, ottenere adeguate risposte e chiarimenti;
- predispone adeguato strumento di rilevazione della qualità percepita per il servizio erogato.

Essa costituisce documento contrattuale; è consegnata obbligatoriamente ai fruitori del servizio, o alle terze parti interessate, le quali firmano per ricevimento apposito modulo predisposto. I fruitori del servizio prendono oltremodo conoscenza della Carta dei Servizi attraverso l'affissione della stessa all'interno dei locali ove è svolta l'attività educativa, di assistenza e cura. Le segnalazioni relative ad inadempienze dei requisiti nella Carta dei Servizi, sono da presentare nei modi previsti, nel paragrafo 14 "Tutela e reclami".

Qui, a completamento delle informazioni più generali, troverete una descrizione approfondita di tutti i servizi alberghieri, gli obiettivi educativi generali, come si accede al servizio e infine com'è possibile partecipare per migliorare il rapporto tra i destinatari dei servizi e l'ente gestore di casa famiglia "Esperanza" (Cooperativa Sociale Ambra). Nell'attesa che questa guida possa accogliere anche le vostre integrazioni, vi ringraziamo per l'attenzione.

Il presidente di Cooperativa Sociale Ambra  
**Roberto Mainardi**



## CHI SIAMO

### Sede Cooperativa

#### COOPERATIVA SOCIALE AMBRA

Via Danubio, 19  
42124 - REGGIO EMILIA (RE)  
Tel. +39 0522 515174  
Fax +39 0522 271245  
Email info@ambra-sociale.coop  
Codice Fiscale e Partita IVA 01613430352  
www.ambra-sociale.coop

Presidente Cooperativa Sociale Ambra

#### **Roberto Mainardi**

Tel. +39 0522 515174 int. 123  
Email mainardi@ambra-sociale.coop

Segreteria Amministrativa e Commerciale

#### **Giusy Castaldo**

Per informazioni contabili e amministrative  
Da lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30  
Tel. +39 0522 515174 int. 120  
Email segreteriacomm@ambra-sociale.coop

Sede Struttura

#### **ESPERANZA**

Via Poggio del Sole, 2  
65015 Montesilvano Colle (PE)  
Tel. +39 085 8574026  
Fax +39 085 8577888  
Email dizio.s@ambra-sociale.coop

Coordinatrice

#### **Stefania Corda**



## LA STORIA DELLA COOPERATIVA

Cooperativa sociale Ambra nasce da una forte volontà di crescita professionale di un piccolo gruppo di operatori e operatrici che svolgevano servizi assistenziali agli anziani per conto di una cooperativa di servizi.

Era il 1995 e la storia di Cooperativa Sociale Ambra inizia da questa forte presa di coscienza e volontà di sviluppo della professionalità e autonomia di circa trenta assistenti ed infermieri professionali.

Dall'originaria esperienza di vendita di servizio essenzialmente alle dipendenze di progetti e coordinamento svolti da terzi, il gruppo ha maturato esperienze e competenze tecniche tali da portare la cooperativa a progettare il suo futuro.

Questa crescita è avvenuta anche grazie ad un quadro di valori e di sensibilità che ancor oggi contraddistinguono l'impresa: la valorizzazione del socio, il riconoscimento costante dei diritti di chi lavora e di chi è assistito, la sensibilità ai bisogni del territorio, degli enti appaltanti e dei cittadini, la volontà di operare per la crescita economica e sociale del paese anche attraverso un sistema di maggiori e migliori servizi alla persona.

Nel gennaio 2010 l'unificazione con la cooperativa sociale Raggio Verde di Rimini ha dato avvio ad una nuova fase per Ambra. L'unione di due esperienze profondamente diverse in termini di know how, accomunate tuttavia da uguali valori, ha avviato la cooperativa all'esplorazione di nuovi territori.

La flessibilità di Cooperativa Sociale Ambra è frutto di sforzi, di sensibilità, di energia che non hanno una caratterizzazione regionale, ma la ricchezza di contributi e di apporti che provengono da realtà anche molto diverse, accomunate da una idea di impresa sociale che intende essere moderna, dinamica, attenta alle esigenze dei singoli cittadini e degli enti pubblici.

Cooperativa Sociale Ambra è presente in Emilia Romagna, Lombardia, Piemonte, Friuli Venezia Giulia, Abruzzo, Lazio e con una esperienza di asilo nido in Spagna, a Barcellona.

Da ogni luogo ha ricavato cultura, idee e stimoli per la propria crescita e per diventare protagonista di un cammino di miglioramento dello standard qualitativo dei servizi e della vita, per i soci lavoratori e per i cittadini del nostro paese.

## MISSIONE E OBIETTIVI GENERALI AZIENDALI

Cooperativa Sociale Ambra si pone di diventare un operatore di riferimento per il settore educativo, socio – assistenziale e sanitario in Italia, offrendo servizi di accoglienza, cura, assistenza e riabilitazione, finalizzati a soddisfare i bisogni di tutte le categorie sociali di interesse, quali adulti, anziani, infanzia, minori e disabili psichici attraverso professionalità dotate di competenze tecniche e gestionali maturate attraverso l'esperienza e la formazione continua, orientate al mercato e alla creazione e gestione di relazioni con il territorio.



## FINALITÀ E SCOPI DI CASA FAMIGLIA "ESPERANZA"

La Casa Famiglia "Esperanza" è una comunità di accoglienza di tipo familiare per minori e donne con situazioni di disagio personale e familiare pregiudizievoli per una crescita e una ottimale realizzazione dei propri obiettivi.

La comunità è volutamente strutturata per accogliere due nuclei: una per mamme con i figli, l'altra per minori soli e la scelta di alcuni spazi comuni intende perseguire una interazione dei minori con le mamme presenti. Tutto ciò è da leggersi come possibilità di risorsa uno per l'altro. La struttura è in grado di accogliere 6 donne, con gli eventuali figli a carico, e 8 minori. Sono inoltre riservati 2 posti per minori in pronta accoglienza.

L'idea che permane come valore di fondo è quella di una accoglienza incondizionata alla persona, verso la quale si attiva un processo che si focalizza sulle risorse personali. Vi sono alcuni principi fondamentali che orientano il progetto educativo di casa Famiglia Esperanza:

- **centralità della persona:** lo sguardo è verso l'accoglienza globale della persona, con i suoi disagi e insieme le risorse. Tenendo conto di queste variabili soggettive vengono organizzate attività educative, culturali, sportive, ricreative, di formazione professionale e/o scolastica, di sostegno psicologico e sociale;
- **imparzialità:** ad ogni persona viene garantito eguale trattamento nel rispetto delle singole individualità e imparzialità nell'erogazione delle prestazioni;
- **qualità del servizio:** la persona all'interno della Casa Famiglia può contare su una equipe motivata e altamente competente, composta da figure professionali quali lo psicologo, l'assistente sociale, l'educatore professionale (laureati in Scienze dell'Educazione), gli operatori, a cui si affiancano volontari specializzati;
- **efficacia dell'organizzazione:** attraverso l'attivazione di percorsi e procedure che garantiscono l'uso ottimale delle risorse tecniche ed umane con aggiornamenti e riunioni di equipe;
- **stile educativo:** basato su un'attenta azione preventiva al disagio della singola persona, mediante attività pedagogico-socio-assistenziali personalizzate, in cui l'obiettivo primario è l'autonomia;
- **specificità della relazione:** inteso come la predisposizione di un educatore professionale o persona di riferimento per ogni soggetto.

## SERVIZI OFFERTI

### 4.1 OSPITALITÀ

Casa Famiglia "Esperanza" è progettata per rispondere alle esigenze dei minori, siano essi maschi o femmine, e donne con problematiche di inserimento sociale dovute a condizioni di disagio familiare, abitativo e socio-culturale.

L'ospitalità comprende:

- **accoglienza, osservazione e progettazione:** dopo un primo periodo di accoglienza e di ambientamento, il personale della Casa Famiglia esegue una serie di osservazioni mirate alla stesura del Progetto Educativo Individualizzato (PEI), realizzato in collaborazione con il Servizio Sociale di provenienza;
- **gestione dei rapporti con i servizi sanitari e sociali:** l'intervento educativo è progettato con il servizio sociale di riferimento. La comunità si occupa di far proseguire, qualora siano già stati attivati, incontri di psicoterapia. È sempre garantita l'assistenza sanitaria di base o specialistica;



- **mantenimento dei rapporti con le famiglie di origine, affidatarie o adottive:** le modalità di rapporto con la famiglia del minore sono definite già nella progettazione individuale del ragazzo e mediate dal Servizio Sociale. È compito degli educatori agevolare i rapporti tra i minori e le loro famiglie, tranne nel caso in cui tale obiettivo sia sconsigliabile. A tal fine sono previsti contatti tra il minore ed uno o più componenti della famiglia di origine, sia attraverso rientri periodici presso l'abitazione dei familiari, che tengono in considerazione la singola problematica ed i periodi di vacanza, che attraverso incontri, a volte vigilati, a volte autogestiti, di durata temporale variabile. Ogni contatto (incontro e rientro) è preceduto e seguito da verifiche tra un educatore, la famiglia e il minore. Le medesime modalità vengono utilizzate anche per l'avvicinamento del minore a famiglie affidatarie o adottive;
- **intervento di socializzazione e risocializzazione:** la Casa Famiglia "Esperanza" intende favorire e ripristinare le relazioni con i coetanei dei minori presenti, allargando le loro esperienze sociali con l'inserimento in gruppi diversi e con l'integrazione e la socializzazione favorite dall'attività scolastica, sportiva, ricreativa e culturale;
- **organizzazione del tempo libero:** la continua ricerca, potenziamento, proposta di legami e forme di collaborazione con le varie agenzie educative del territorio, è volta a favorire la socializzazione e l'aggregazione sia con persone interne che esterne alla struttura, svolgendo una funzione di sostegno e sviluppo dell'identità della persona;
- **inserimento scolastico e rapporti con le scuole:** per ogni minore inserito in Casa Famiglia è previsto un percorso scolastico. Gli educatori scelgono la scuola presente sul territorio più adatta ad accogliere e sostenere il percorso, attraverso un confronto continuo con tutto il personale, compreso i presidi. Durante tutto l'anno scolastico, vi sono incontri periodici con gli insegnanti, per valutare i risultati in itinere, l'inserimento nel gruppo classe, l'emergere di determinate difficoltà. È l'educatore, infine, che partecipa ai consigli di classe e quando è possibile viene coinvolta anche la famiglia. Contemporaneamente viene mantenuto un rapporto costante con la famiglia relativamente alla sfera scolastica.

Per quanto riguarda l'ospitalità rivolta alle donne in difficoltà, con o senza prole, che vivono in situazioni di disagio psico-sociale, viene attivato un percorso educativo personalizzato, finalizzato all'autonomia e al corretto reinserimento sociale. In particolare, la quotidianità è caratterizzata prevalentemente da attività relative alla cura dei propri figli e dallo svolgimento di compiti quali preparazione del pranzo, riassetto, pulizia delle proprie stanza e dei luoghi comuni e faccende domestiche più in generale. Per le madri impegnate anche in attività esterne, come il lavoro o corsi professionalizzanti, viene garantito il sostegno all'accudimento dei propri bambini, promuovendo inoltre capacità di conciliazione dei tempi.

#### 4.2 SPAZI E SERVIZI COMUNI

Casa Famiglia "Esperanza" è una villa singola a due piani, con ampio giardino attrezzato con giochi per l'esterno, fruibili anche da bambini molto piccoli, con angoli che consentono soste all'aperto e l'organizzazione di attività di tempo libero, soprattutto durante il periodo estivo.

Internamente è così strutturata:

##### Piano terra

- un'ampia cucina attrezzata con bagno e spogliatoio per la cuoca;
- una sala da pranzo comune;



- stanza da bagno;
- stanza da bagno per disabili;
- una zona comune utilizzata sia per l'attività di studio e svago, sia per l'allestimento di vari laboratori;
- una stanza che può essere utilizzata come sala d'attesa o anche come luogo in cui si svolgono gli incontri con i familiari;
- una lavanderia;
- zona nursery organizzata per l'allattamento e per i pasti dei più piccoli;
- 4 stanze da letto ciascuna organizzata per accogliere due mamme e due bambini.

#### **Primo piano**

- 4 camere da letto predisposte per accogliere due minori ciascuna;
- 1 camera da letto predisposta ad accogliere tre minori;
- 3 stanze da bagno;
- 1 ripostiglio.

### **4.3 SERVIZI ALBERGHIERI**

#### **4.3.1 RISTORAZIONE**

La preparazione dei pasti avviene direttamente nella locale cucina nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie degli alimenti. La responsabilità della cucina è affidata agli operatori e i criteri e le modalità attraverso cui la cucina adempie all'erogazione del servizio sono conformi alle normative specifiche previste per tipologia di attività svolte (HACCP, normative sui requisiti strutturali).

I pasti vengono preparati dall'operatore con l'ausilio delle mamme presenti, al fine di promuovere nelle ospiti aspetti di autonomia ed autogestione quali risorse utili per il più ampio progetto di svincolo ed autonomia.

In caso di allergie o particolari esigenze a carattere religioso, vengono individuate diete appropriate.

Gli orari dei pasti sono flessibili poiché l'intento è quello del rispetto delle esigenze personali, sia di tipo lavorativo che di tipo scolastico, ma tendenzialmente l'obiettivo è quello di costituire una forma di interazione tra i minori e le mamme, al fine di rafforzare un clima di tipo familiare nonché aspetti di socializzazione, reciprocità e condivisione tra tutti gli ospiti presenti.

Anche l'acquisto dei cibi, pur rispettando un menù di base che varia a seconda della stagione e delle settimane, tiene conto delle esigenze personali e prevede il coinvolgimento di ospiti adulte nella condivisione dell'organizzazione, come ad esempio l'attribuzione di compiti o piccole responsabilità.

#### **4.3.2 ALLOGGIO**

Gli ospiti sono alloggiati tenendo conto dei due nuclei e in unità abitative come sopra descritto (cfr. 4.2).

### **4.4 SERVIZI DI IGIENE E PULIZIA AMBIENTALE**

In prevalenza le pulizie degli spazi comuni vengono espletate da personale ausiliario, ma, per la caratterizzazione della struttura, sia i minori che le donne presenti si occupano di riordinare gli spazi personali, con il supporto, ove sia necessario, di tutto il personale presente. L'obiettivo è quello di riproporre una quotidianità il più vicino possibile a quella di tipo familiare, favorendo aspetti di autonomia.

I prodotti che vengono utilizzati per la pulizia dei locali rispondono a schede tecniche di sicurezza.





#### 4.4 LAVANDERIA E STIRERIA

All'interno della Casa Famiglia è previsto uno spazio comune adibito a lavanderia e stireria, messo a disposizione delle mamme per la gestione dei propri indumenti personali e di quelli dei propri figli. Per quanto riguarda invece la biancheria dei minori non accompagnati, è l'operatore ad espletare tale attività. Il cambio avviene di norma una volta alla settimana e comunque tutte le volte in cui sia necessario.

## MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

L'inserimento dei minori avviene su richiesta dei Servizi Sociali.

La presa in carico avviene mediante colloquio introduttivo con il Servizio referente per una prima presentazione del caso, ipotizzando modalità di accoglienza, osservazione ed interventi educativi.

Il lavoro svolto prevede la sinergia tra tutti gli attori coinvolti: ospiti, Servizio Sociale, operatori di comunità, scuole, famiglie e agenzie educative al fine di garantire una progettualità integrale e rispondente ai bisogni degli ospiti accolti.

Il colloquio di sostegno, sia con lo psicologo che con gli educatori, è garantito per tutto il periodo di permanenza degli ospiti poiché considerato strumento fondamentale per condividere e maturare nuove e diverse consapevolezze e per trovare il giusto sostegno in tutte le fasi del percorso.

La fase di avvio del progetto, quindi l'accoglienza in struttura, è estremamente delicata, pertanto devono essere attivate tutte le possibili risorse per prevenire un eventuale fallimento e favorire l'instaurarsi di un legame di fiducia con l'ospite, utile all'adesione dello stesso al progetto.

Le tappe fondamentali possono essere così sintetizzate:

- primo colloquio tra l'assistente sociale e il personale educativo della struttura;
- un incontro con il minore per una prima conoscenza reciproca ed una visita alla struttura;
- colloquio al quale partecipano, oltre al personale della struttura, anche il minore e chi ne ha la tutela, in modo da stabilire i tempi e le modalità di inserimento in Casa Famiglia;
- uno scambio di informazioni e un momento di riflessione da parte di tutta l'equipe di lavoro, per stabilire se in Casa Famiglia esistono le condizioni per un opportuno inserimento.

L'inserimento vero e proprio deve essere caratterizzato da tempi e modalità adeguati in rapporto alle esigenze specifiche dell'ospite, tenendo conto della storia personale, del vissuto e degli aspetti affettivi ed emotivi. Anche il gruppo degli ospiti già presente in struttura viene coinvolto nell'accoglienza, ad esempio attraverso la preparazione di una festa di benvenuto.

Dopo l'inserimento inizia un periodo di osservazione, durante il quale si individuano le risorse e le difficoltà del minore. Si procede quindi ad un bilancio di competenze, all'individuazione di nodi problematici che sono presenti a livello psicologico, relazionale, sociale, affettivo e comportamentale, necessari per la definizione di un Progetto Educativo Individualizzato.

Entro 30 giorni dall'inserimento del minore e dopo il periodo di osservazione ed ambientamento dello stesso, viene elaborato, a cura dei Servizi Sociali che hanno in carico il caso unitamente al personale educativo della comunità, un Progetto Educativo che comprende:



- osservazione del minore;
- strumenti e metodi;
- tempi di realizzazione;
- modalità di verifica;
- gli obiettivi del lavoro con la famiglia di origine e /o con la famiglia affidataria e/o con la famiglia adottiva;
- gli obiettivi di lavoro educativo con il minore, da svolgersi in comunità;
- le prospettive per il minore e le relative fasi e tempi;
- il lavoro di rete con le altre agenzie formali ed informali.

Anche nella formulazione del PEI l'ospite viene sempre informato, in modo tale da essere responsabilizzato rispetto all'adesione al percorso.

Per quanto riguarda le donne, con o senza prole, a seconda delle necessità vengono attivati percorsi personalizzati che sono orientati alla risoluzione dei problemi, ma anche all'attivazione di autonomie significative che hanno come obiettivo il corretto reinserimento sociale.

In particolare, Casa Famiglia "Esperanza" lavora nell'ottica di:

- acquisire una capacità ed una **identità genitoriale**, per comprendere i bisogni affettivi e materiali dei propri figli, attraverso un percorso di empowerment che promuova la consapevolezza del proprio ruolo di madre, ripercorrendo, anche, la propria storia di vita e lo stile della presa in cura, da loro sperimentato nell'infanzia;
- raggiungere una **autonomia personale** attraverso azioni di sostegno all'autostima, riqualificazione professionale, inserimento lavorativo e ricerca di soluzioni abitative autonome;
- **acquisire responsabilità** nell'agire quotidiano e continuità nell'assolvere i propri impegni, al fine di favorire la capacità di organizzare le proprie giornate.

## LAVORO IN EQUIPE

Il personale opera attraverso il lavoro d'equipe per il raggiungimento degli obiettivi predisposti, sia con l'ospite minore o mamma/donna, sia con i Servizi inviati.

L'equipe di lavoro è composta da:

- 1 coordinatore responsabile di struttura
- 1 assistente sociale
- 1 psicologo- psicoterapeuta
- 4 educatori
- 4 addetti all'assistenza di base

È compito di tutto il personale presente in Casa Famiglia "Esperanza" aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate dal momento dell'ingresso dell'ospite, in modo da avere una risposta ai bisogni e alle esigenze della persona che cambiano con il trascorrere del tempo. La stesura dei PEI consente di avere un certo grado di flessibilità, pur stando nell'idea di una oggettività di fondo nel rilevare e segnalare i cambiamenti della persona a cui si rivolgono. Per questo motivo le osservazioni e le eventuali decisioni che emergono nelle riunioni di equipe sono verbalizzate.

Tutto il lavoro svolto nella quotidianità è condiviso da tutto il personale attraverso protocolli e piani di lavoro, le riunioni sono verbalizzate su supporti cartacei in modo da consentire di accedere alle informazioni, per garantire un quadro esaustivo di tutti i cambiamenti che avvengono.



## RETTE DI SOGGIORNO

Ogni anno, con l'approvazione del bilancio preventivo, vengono determinate le rette ed i servizi inclusi ed il listino prezzi di ulteriori servizi erogabili su richiesta. Il pagamento del corrispettivo, al netto di IVA al 5%, deve avvenire entro e non oltre l'ultimo giorno del mese di competenza, previa emissione di fattura da parte dell'ente gestore di Casa Famiglia "Esperanza" (cooperativa Sociale Ambra). La retta, inizialmente stabilita, può subire aumenti dal 1° gennaio di ogni anno, in relazione ad adeguamento ISTAT, intervenute o prevedibili variazioni di costi delle prestazioni e dei servizi offerti o delle condizioni psicofisiche dell'ospite. Dell'eventuale aumento è dato preavviso almeno un mese prima della sua entrata in vigore.

### 7.1 SERVIZI INCLUSI NELLA RETTA

Sono inclusi nella retta tutti i servizi alberghieri che comprendono sia la manutenzione della struttura che tutto ciò che è di uso quotidiano agli ospiti; i servizi assistenziali tutelari quali igiene personale, accompagnamenti a prestazioni medico generiche strumentali e specialistiche, supporto psicologico; servizi educativi che comprendono la presa in carico, la stesura dei PEI, sviluppo delle autonomie, supporto scolastico, gestione del tempo libero e rapporti con la famiglia.

## UTILIZZO DEGLI ARREDI PERSONALI

Il tipo di arredi presenti in Casa Famiglia "Esperanza" è funzionale alla praticità e adeguato alle esigenze sia dei minori che delle donne presenti. All'interno sono allestiti spazi adeguati anche per ospitare bambini molto piccoli. È comunque possibile personalizzare la propria stanza con oggetti o biancheria, nel rispetto delle norme e senza che ciò costituisca impedimenti per gli altri ospiti della struttura.

## CONSERVAZIONE DEL POSTO

In caso di assenza per temporanei rientri familiari o ricoveri, il posto rimane riservato e verrà richiesto il corrispettivo pari ad un 80% della retta iniziale, a cui verrà aggiunta l'IVA.

## ORARI DELLE VISITE

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari e dai servizi invianti negli orari concordati, previa comunicazione alla coordinatrice.



## IMPEGNI E PROGRAMMI

Casa Famiglia "Esperanza" si impegna a mantenere gli obiettivi descritti in questa Carta dei Servizi, che potranno essere verificati sul piano collettivo, in occasione di riunioni pubbliche e di somministrazione di questionari sulla soddisfazione generale.

### 11.1 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a corsi di formazione esterni e convegni, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità. Il personale in servizio è tenuto a partecipare alle iniziative di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti, i comportamenti nella logica del lavoro e a partecipare alla riqualifica professionale, dove ciò sia possibile. Sono inoltre previsti incontri mensili di equipe, volti all'autoaggiornamento e al confronto diretto tra tutti i partecipanti.

### 11.2 OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La direzione stabilisce ogni anno obiettivi di miglioramento, nel quale la persona, con i suoi bisogni, assume una reale centralità rispetto a tutto l'assetto organizzativo del servizio. Gli obiettivi generali e/o specifici individuati vengono riportati nel piano annuale degli indicatori.

### 11.3 STRUMENTO DI MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Per monitorare l'andamento del servizio e il raggiungimento degli obiettivi proposti, è utilizzato un questionario di gradimento, in cui si chiede di valutare le prestazioni socio sanitarie. La distribuzione del questionario è annuale ed è erogato agli ospiti, alle famiglie, agli enti invianti e agli amministratori.

Le risposte sono elaborate statisticamente e le indicazioni che emergono sono valutate dalla Direzione per orientare al meglio il servizio.

### 11.4 ATTUAZIONE D.LGS 81/2008

Casa Famiglia "Esperanza" ha ottemperato agli obblighi contenuti nel decreto legislativo riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale.

A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

### 11.5 ATTUAZIONE D.LGS 196/2003

#### (CODICE IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI)

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del D.Lgs 196/2003 non vengono fornite telefonicamente informazioni sulla situazione complessiva degli ospiti. Per il medesimo motivo e in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni, la visione della documentazione sanitaria presente in struttura viene garantita solo a persone autorizzate.



## PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Casa Famiglia "Esperanza" indirizza la sua azione quotidiana nel rispetto dei seguenti principi:

### 12.1 EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata si basa sul principio di eguaglianza degli assistiti e l'accesso ai servizi è uguale per tutti, a prescindere da sesso, lingua, religione ed opinione politica.

È garantita la parità di trattamento a parità di condizione del servizio prestato.

### 12.2 IMPARZIALITÀ

Nei confronti dei fruitori del servizio vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni soggettive.

### 12.3 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

È garantito l'impegno ad erogare i servizi in maniera continuativa e senza interruzioni improprie, garantendo la massima continuità delle prestazioni da parte degli operatori addetti.

La Casa Famiglia "Esperanza" funziona permanentemente 24 ore su 24.

### 12.4 RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLE INFORMAZIONI

Viene assicurato il rispetto della dignità della persona in tutte le fasi del processo di permanenza, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni, oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale della struttura.

### 12.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

Casa Famiglia "Esperanza" si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi di salute.

### 12.6 PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE

L'impiego di adeguate attrezzature e strumenti, le capacità professionali, l'esperienza e l'aggiornamento continuo del personale, costituiscono requisiti indispensabili nel processo di erogazione del servizio educativo nei confronti dell'assistito.

### 12.7 PARTECIPAZIONE

Intesa come diritto di accedere alla propria documentazione personale e partecipare attivamente al raggiungimento degli obiettivi formulati nei PEI.

## NORME RELATIVE AL PERSONALE DIPENDENTE

Ai fini della destinazione delle norme segnalate in questa Carta dei servizi la nozione di "personale" è riferita ai seguenti soggetti:

- personale dipendente di cooperativa sociale Ambra;
- personale impiegato con contratti professionali;
- personale impiegato con contratti a progetto.



### 13.1 PERSONALE

Il personale impiegato e le associazioni sindacali di categoria del personale stesso sono portate a conoscenza che il servizio prestato è da considerarsi essenziale. Pertanto, in caso di scioperi, sarà assicurata la continuità delle prestazioni.

Il trattamento economico e normativo del personale dipendente è quello risultante dal CCNL delle cooperative sociali per il personale dipendente, delle realtà del settore socio sanitario assistenziale educativo vigente.

Il personale socio sanitario è tenuto a:

- partecipare alle riunioni periodiche di equipe e rispettare gli orari di lavoro;
- mantenere la comunicazione e la collaborazione con le famiglie durante tutto il percorso di sosta all'interno della Casa Famiglia "Esperanza";
- eseguire ogni compito inerente il proprio ruolo, così come da mansionario assegnato.

### 13.2 DIRITTO ALLA PRIVACY

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguarda rimangano segreti. Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo divulgare dati e notizie relative ad altro personale, informazioni che riguardano ospiti, familiari di riferimento, visitatori e circostanze relative al proprio servizio. Eventuali fatti o dati che possono nuocere alla gestione dei servizi dovranno, da parte del personale che ne è venuto a conoscenza, essere immediatamente comunicati alla Direzione.

## TUTELA E RECLAMI

I diretti fruitori del servizio ed i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto dei principi enunciati nella presente carta dei servizi.

I Servizi Sociali potranno attuare verifiche rispetto all'adeguatezza sia della struttura che all'erogazione dei servizi e certificare la compiutezza degli accordi presi e verificabili attraverso i protocolli di intesa stipulati con gli enti invianti.

Tutte le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire eventuali problemi emersi e prevedere possibili soluzioni.

Sia l'assistito che le terze parti che lo rappresentano possono inoltrare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione dell'apposito modulo "suggerimenti e reclami" presente presso l'ufficio di coordinamento;
- invio di lettera o fax con la descrizione della carenza/anomalia riscontrata;
- esposizione verbale dell'anomalia o carenza del servizio alla coordinatrice della struttura.

Al momento della presentazione del reclamo la persona deve fornire tutti gli elementi utili all'individuazione del problema e, se in grado, gli eventuali suggerimenti correttivi. In funzione della tipologia e della gravità del reclamo presentato, la coordinatrice è tenuta a fornire adeguata e diretta risposta per quelle segnalazioni che si presentano di immediata soluzione, in tutti gli altri casi avvia un'indagine con i responsabili dei servizi espletati e fornisce conseguentemente all'interessato una risposta scritta, sulle azioni correttive intraprese, entro trenta giorni dalla data di presentazione del reclamo stesso.



In caso di non completa soddisfazione da parte di chi ha presentato il reclamo, è possibile richiedere il riesame alla Direzione di Cooperativa Ambra, rispetto a quanto inoltrato per una definitiva risposta.

Le segnalazioni, le osservazioni e i reclami possono essere indirizzati a:  
Direzione Cooperativa Sociale Ambra - Via Danubio, 19 - 42124 Reggio Emilia  
(Tel. 0522 515174 Fax 0522 271245 - [segreteria@ambra-sociale.coop](mailto:segreteria@ambra-sociale.coop))  
Ufficio Coordinamento Esperanza - Via Poggio del Sole, 2 - 65015 Montesilvano Colle (PE)  
(Tel. 085 8574026 Fax 085 8577888 - [dizio.s@ambra-sociale.coop](mailto:dizio.s@ambra-sociale.coop))

## TRASPARENZA

Al fine di assicurare un costante miglioramento della qualità del servizio, i requisiti definiti nella presente carta sono soggetti ad un costante processo di confronto diretto con gli assistiti e/o le terze parti che li rappresentano (servizi inviati, familiari, associazioni...).

In rappresentanza di Casa Famiglia "Esperanza", la direzione aziendale, entro i limiti ed il ruolo assunto nel contesto territoriale di pertinenza, collabora ed interagisce con le suddette entità.

Tale funzione assume capacità e responsabilità nella:

- Verifica periodica dei risultati dei monitoraggi e delle indagini effettuate sui servizi erogati;
- Analisi ed approvazione dei piani e delle proposte di sviluppo e miglioramento dei servizi offerti, per una sempre maggiore soddisfazione dell'ospite e delle terze parti interessate
- Esame e valutazione dei suggerimenti e dei reclami presentati dall'ospite o dalle terze parte interessate.

## VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Questo documento è approvato da legale rappresentante di Cooperativa Sociale Ambra scpa.

Se necessario ed in funzione degli strumenti e dei formali atti di pianificazione annuale, il documento può subire degli aggiornamenti.





[www.ambra-sociale.coop](http://www.ambra-sociale.coop)