

PARTE PRIMA:

PRINCIPI, FINALITÀ E UTENZA

PRINCIPI E FONDAMENTI

Le Carte dei Servizi nascono da esperienze maturate in alcuni paesi europei e negli Stati Uniti tra il 1991 ed il 1993, con lo scopo di migliorare i rapporti fra gli enti erogatori di servizi ed il pubblico.

In Italia, con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 22 febbraio 1994 e con la legge n.273 del 1995, si è stabilito che le aziende e gli enti che erogano servizi pubblici nei settori della sanità, dell'assistenza, dell'istruzione dei trasporti e telecomunicazioni, dell'energia ecc. sono tenuti ad elaborare la propria "Carta dei Servizi".

La legge quadro ribadisce la necessità per le strutture che erogano Servizi Sociali di dotarsi di una propria Carta dei Servizi, al fine di adeguare i propri servizi alle esigenze dei cittadini e alle modificazioni nella struttura territoriale dei servizi sociali.

La Legge Regione Puglia n. 19 del 2006 ha recepito gli orientamenti della legislazione nazionale ed ha confermato la necessità di prevedere che ogni struttura che contribuisce a costituire il sistema integrato dei servizi sociali per la dignità e il benessere delle donne e degli uomini in Puglia, si doti di una Carta dei Servizi.

Pertanto, tutto ciò è volto a realizzare un sistema integrato di servizi, che risponda ai casi più gravi di emarginazione e che offra aiuto ai cittadini che si trovano ad affrontare un momento difficile o una condizione particolare.

I cittadini possono così contare su servizi organizzati e duraturi nel tempo, che hanno come scopo il sostegno della famiglia, la garanzia di pari opportunità per tutti, la promozione della qualità della vita e il superamento delle discriminazioni.

La Carta dei Servizi è lo strumento che garantisce la trasparenza dell'operatività e della gestione delle risorse umane e economiche. Essa fornisce ai cittadini, ed in particolare agli utenti dei servizi gli strumenti necessari per usufruire pienamente dei servizi erogati dalla "Casa Alloggio", costituendo una sorta di contratto fra la struttura e i suoi utenti volto a precisare i diritti e i doveri reciproci.

I principi fondamentali alla base dei servizi offerti da questa Casa Alloggio sono quelli dell'equità, dell'uguaglianza, della democraticità, della continuità, dell'umanità, dell'efficienza e dell'efficacia in rapporto ai costi.

Questa Casa Alloggio chiarisce le definizioni assunte nei principi enunciati:

- * Equità significa che tutti gli operatori sono impegnati a svolgere la loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli Ospiti.
- * Uguaglianza significa che a parità di esigenze i servizi devono essere forniti in modo uguale a tutti gli Ospiti senza distinzioni di razza, sesso, nazionalità, religione ed opinione politica.
- * Continuità significa che il servizio viene erogato in modo integrato, regolare e continuo, seppur compatibilmente con le risorse ed i vincoli.

- * Umanità significa che l'attenzione centrale viene posta alla Persona con pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche o mentali, culturali o sociali, con cortesia, educazione, rispetto e disponibilità da parte di tutti gli operatori.
- * Efficienza ed efficacia significa che le risorse disponibili vengono impiegate nel modo più razionale ed oculato possibile, al fine di produrre i massimi risultati possibili in termine di benessere degli utenti e di gratificazione del personale.

Caratterizzano i servizi offerti anche:

- ❖ Partecipazione: la Casa Alloggio si impegna a raccogliere in modo positivo reclami, dubbi, perplessità e riflessione sui servizi erogati e sulla qualità degli stessi, rendendo in tal modo l'Ospite partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfare nel migliore dei modi le sue richieste. All'uopo viene allegato alla presente carta un modulo semplificato del RECLAMO.
- ❖ Cortesia e disponibilità: la Casa Alloggio si impegna a far sì che il comportamento dei propri operatori, siano essi soci/collaboratori/dipendenti, d'ora in poi racchiusi nel termine Equipe Familiare, sia ispirato a presupposti di correttezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli Ospiti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione dei servizi.
- ❖ Privacy: in conformità alle disposizioni in materia di privacy (D.lgs. n. 196/2003), la Casa Alloggio garantisce la massima riservatezza nei confronti delle informazioni e/o notizie, di qualsiasi natura, relative agli Ospiti ed alle Persone di Riferimento da questi indicate, acquisite nello svolgimento dei diversi servizi.

A garanzia del rispetto di tali principi fondamentali, ispirati ai documenti internazionali promulgati dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, come strumento per realizzare concretamente la Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, la "Casa Alloggio" si impegna a garantire:

- * l'accesso ai propri servizi, nei limiti dei posti disponibili;
- * l'informazione sulle modalità di erogazione dei servizi da parte di terzi;
- * la disponibilità della documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- * la riservatezza e il rispetto della dignità della persona nei servizi che vengono erogati;
- * la personalizzazione dell'assistenza in rapporto alle esigenze del singolo Ospite in relazione al suo stato di salute;
- * il diritto a presentare reclamo e ottenere risposta nel tempo massimo di trenta giorni;
- * la verifica del gradimento dei servizi nelle seguenti fasi del processo:
 - informazione;
 - fase di ammissione;
 - fase di inserimento;
 - fase di dimissione;
 - attività collaterali;

- * la verifica della capacità dell'organizzazione di mantenere in atto procedure idonee a garantire il mantenimento dei requisiti di realizzazione dei processi socio sanitari assistenziali:
 - responsabilità della direzione;
 - realizzazione della attività;
 - gestione delle risorse umane;
 - attività di controllo;
 - attività di misura, analisi e miglioramento;

La presente "Carta dei Servizi" ha come fonte d'ispirazione fondamentale gli articoli due e tre della Costituzione Italiana.

PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

Denominazione	SO.GE.CA.
Forma giuridica	Società a Responsabilità Limitata
Data di Costituzione	23 Ottobre 2002
Data Iscrizione Registro Imprese	27 Novembre 2002
Numero di iscrizione REA c/o C.C.I.A.A. di Foggia	FG-231809
P. IVA	05369440721
Sede Legale	Via Domenico Cimarosa n. 3 - Margherita di Savoia (BT)
Sede Ufficio Amministrazione	Via Domenico Cimarosa n. 3 - Margherita di Savoia (BT)
Amministratore Unico	Sig.ra Carmela GUERRA
Unità Locali:	Piano rialzato-Via Domenico Cimarosa n. 3 Margherita di Savoia (BT) Quarto piano- Via Domenico Cimarosa n. 3 - Margherita di Savoia (BT)
Telefono	0883 654797
Sito web:	http://www.casaalloggioannaevincenzo.it

ORIGINI DELLA STRUTTURA

Questa “Casa Alloggio”, già “Casa Famiglia” fu istituita 17 Agosto 1993 come Struttura di tipo familiare per l’accoglienza di anziani, autosufficienti e non o adulti in difficoltà per i quali la permanenza nel nucleo familiare si presentava temporaneamente o permanentemente impossibile, tesa ad interventi socio assistenziali ed a persone adulte in difficoltà in conformità a quanto disposto dal DPCM n. 308 del 21/05/2001, art. 3 -, rivolta al mantenimento delle condizioni sociali di vita quotidiana condivisa. La profonda trasformazione del Paese e della legislazione in materia di servizi sociali ha portato, poi, la Casa Famiglia ad una mutazione della sua denominazione e classificazione coerente con la sopravvenuta legislazione regionale, più idonea a rispondere in modo più garantito ed appropriato a i nuovi bisogni, le nuove situazioni di disagio socio-familiare degli anziani. Il nuovo bisogno è stato identificato nell’offrire una famiglia e una piccola comunità familiare a quanti non hanno alternative di vita collettiva. I dati statistici del territorio dimostrarono come sia consistente e diffuso il numero degli anziani impossibilitati a vivere da soli, e quanto e come meritasse una più attenta considerazione, ad oggi raccolta dalla vigente legislazione nazionale e regionale.

DESTINAZIONE

La Casa Alloggio provvede all’accoglimento di Persone, anche anziane, in difficoltà familiari e sociali.

FINALITÀ

La Casa Alloggio assume quale sua finalità statutaria l’aiuto familiare e sociale.

La Casa Alloggio è una struttura che sostituisce temporaneamente la famiglia, nella prospettiva del rientro degli anziani nel suo grembo, oppure, nel caso di impossibilità, nella prospettiva di altre collocazioni o di definitiva permanenza. Essa costituisce una risorsa nella rete dei servizi sociali della Puglia e opera:

- a) in sostituzione della famiglia ove questa manifesti una temporanea inidoneità a soddisfare i bisogni dei propri parenti, anche anziani;
- b) a protezione delle persone, anche anziane, di fronte a conflitti e ai comportamenti dei parenti pregiudizievoli per la sua serenità.

La Casa Alloggio è pertanto destinata a persone in difficoltà con la famiglia oppure sofferenti di anomalie della sfera affettiva o che – per cause diverse – si trovino in situazioni di emergenza, con bisogni urgenti di ospitalità, mantenimento e protezione, nell’attesa del rientro in famiglia o di un’altra idonea collocazione.

DESCRIZIONE FISICA

La Casa Alloggio è situata nel Comune di Margherita di Savoia, in Via Domenico Cimarosa n. 3 ed ulteriore ingresso –opposto al primo- in Via Curci n. 3, in una posizione facilmente raggiungibile, oltre che dai parenti degli Ospiti, anche dalle strutture sociali e sanitarie del territorio.

La struttura è stata realizzata nell'anno 1989 e via via ristrutturata al fine di riprodurre gli ambienti e le funzioni di un ambiente comunitario e familiare.

La Casa Alloggio ha diretto accesso ad un ampio cortile e giardino interno privato ed a verande coperte e scoperte di affaccio alle due pubbliche vie e piazzali.

La Casa Alloggio ha una unità locale su piano rialzato, già autorizzata dal Comune di Margherita di Savoia nel 2005 ed a tutt'oggi perfettamente adeguata ai requisiti della Legge Regione Puglia n. 19/2006 e suo Regolamento di attuazione n. 4/2007, e altra unità locale al quarto piano dello stesso edificio, per il quale sono in corso di progettazione i lavori di adeguamento che richiedono tempo per le opere da intraprendere su beni comuni.

Su detto piano rialzato e quarto piano, sono poste le stanze di uso comune (cucina, sala da pranzo con tv, sala pianoforte e lettura, bagno, bagno disabili, l'Amministrazione-ufficio della Sede Legale-, due posti per Ospiti, una stanza polifunzionale per incontri e la stanza per lo spogliatoio del personale sono allocati al quarto piano.

UTENZA

La Casa Alloggio è destinata preferibilmente agli anziani. Qualora la disposizione dei posti lo consenta, l'accettazione può essere allargata anche a persone adulte anche non anziane, che presentino problematiche sociali parimenti meritevoli di attenzione sociale.

L'unità locale al piano rialzato ospita fino ad un massimo di 7 (sette) Ospiti adulti.

L'unità locale sia al quarto piano ospita fino ad un massimo di 2 (due) Ospiti adulti.

Le richieste di ammissione nella Casa Alloggio, anche quelle derivanti da provvedimenti delle Autorità Comunali, Autorità Sanitarie e Strutture Sociali Provinciali e Regionali devono essere concordate e valutate dal Responsabile della Casa Alloggio, dal Coordinatore del Servizio Sociale della Casa Alloggio e dal Rappresentante Legale della Società SO.GE.CA. srl che ad oggi gestisce la Casa Alloggio.

I parenti, oppure gli incaricati delle Autorità, interessati a produrre una richiesta di ingresso di Ospite, devono ritirare dalla Casa Alloggio il plico contenente tutti gli atti necessari alla conoscenza delle obbligazioni che assumono gli Ospiti e/o loro garanti; all'esito della più opportuna e consapevole valutazione, se l'esito è ritenuto favorevole potranno presentare la richiesta di ingresso – che dovrà essere redatta in ogni sua parte e modulo presso la sede della Casa Alloggio, in conformità delle procedure fissate dal Regolamento Interno della Casa Alloggio.

L'ammissione e la permanenza non è limitata in alcun modo da distinzioni di sesso, di culto e di razza e di età.

Non saranno comunque ritenute ricevibili richieste di Ospiti minori e le richieste pervenute per corrispondenza o altra modalità diversa dalla presentazione personale.

La permanenza durerà in base alle necessità di ogni singolo Ospite concertata con i parenti.

Le dimissioni dell'Ospite, se anziano, sono valutate dal Responsabile della Casa Alloggio, dal Coordinatore del Servizio Sociale della Casa Alloggio, dal Rappresentante Legale della Società concordate con le Persone di Riferimento indicate dall'Ospite.

L'obiettivo generale è rivolto a supportare la vita quotidiana della persona che, in condizioni di deterioramento del proprio livello di autosufficienza, deve fronteggiare non solo la difficoltà della cura di sé e della gestione delle attività domestiche, ma anche l'eventuale progressivo decadimento delle condizioni di salute ed un elevato rischio di emarginazione sociale che, ove non prevenuto e ridotto in tempo utile, finisce per essere vissuto dalla persona anziana come una istituzionalizzazione. L'istituzionalizzazione è tassativamente esclusa dai principi etici di questa Casa Alloggio.

In casi del tutto eccezionali, quando la presenza dell'Ospite nella Casa Alloggio provoca grave e comprovato pregiudizio a se stesso e/o agli altri ospiti e/o operatori, una volta esperiti infruttuosamente tutti i tentativi per il recupero della serenità ambientale, il/la Responsabile della Casa Alloggio potrà sottoporre il caso alle Persone di Riferimento indicate affinché ne dispongano la ripresa in carico e la cura più adeguata della Persona.

PARTE SECONDA: ORGANIZZAZIONE (servizi e personale)

SERVIZI OFFERTI

- INSERIMENTO ED ACCOGLIENZA

La missione della Casa Alloggio è di offrire un clima caldo di accoglienza, accettazione e valorizzazione della Persona. In questo contesto si promuovono lo sviluppo armonico della Persona e la conservazione della propria autonomia, conducendola in un percorso teso alla vita sociale, partecipata e relazionale.

Strumenti principali per la realizzazione della missione sono la professionalità di un'equipe familiare stabile, supervisionata e coordinata nel suo operato.

Nella fase iniziale d'inserimento-accoglienza, per l'equipe familiare risulta fondamentale poter disporre di una buona conoscenza del vissuto del nuovo Ospite e delle sue problematiche, al fine di poter predisporre un inserimento, in cui l'equipe familiare non si pone come predefinita ma come ambiente che si adatta e va verso il nuovo Ospite.

Ogni Ospite, specie se anziano o molto anziano, infatti, arriva in Casa Alloggio con i propri vissuti personali, spesso legati a vicende caratterizzate da sensazioni soggettive di abbandono, rifiuto più o meno accentuate nei rapporti con le figure parentali, ove presenti. Risulta necessario, talvolta, proporre interventi individualizzati di socializzazione e valorizzazione degli interessi culturali di cui è portatore l'Ospite anziano.

A tal fine, l'equipe familiare, costituita da tutti gli Operatori, introduce l'Ospite nella vita quotidiana della Casa Alloggio, fornendo l'esperienza di un ambiente familiare in senso lato: uno spazio che si adatta alle fasi evolutive nella consapevolezza del retroterra dell'Ospite, specie se anziano; uno spazio sensibile alle esigenze mutevoli degli anziani, uno spazio che fornisca un ambiente in grado di sostenere ciò che per il nuovo Ospite è il proprio agio.

Ogni aspetto dello spazio fisico e ogni sua modalità di fruizione e funzionamento è finalizzata a far sentire l'Ospite in un ambiente familiare, in un ambiente in cui Egli conta, in un ambiente piacevole nel quale trarre fondamento per il mantenimento di una propria dignità personale.

Le dimensioni portanti della vita comunitaria risultano essere quindi lo spazio e il tempo, all'interno delle quali si strutturano le routine e le regole riportate nel Regolamento Interno. Le coordinate spazio-temporali rappresentano una delle strutture organizzative primarie e fondamentali nella costruzione di questi eventi ricorrenti e familiari, quali sono le routine della vita di ogni giorno, organizzate

intorno ad uno scopo condiviso, e caratterizzate oltre che da luoghi e da tempi, anche da azioni, funzioni e ruoli.

Ciò viene dato, considerando che le prime forme di conoscenza nello sviluppo e nell'acquisizione delle competenze sociali, sono costruite e contestualizzate attraverso la partecipazione ad eventi e situazioni, dapprima governate dagli Operatori della Casa Alloggio e progressivamente autogestite anche dagli stessi anziani.

Lo spazio ed il tempo organizzati, garantiscono così l'innescarsi di processi di vita comunitaria condivisa.

L'equipe familiare degli Operatori si pone in questo ambito con una funzione di strutturazione del processo di costruzione di conoscenze da parte dell'Ospite, fornendo contenimento, costruzione di una storia comune, cura personale, supporto all'apprendimento di nuovi hobby, supporto sociale, sostegno emotivo.

Viene fornita all'anziano quell'impalcatura fondamentale per permettergli di elaborare una conoscenza di sé e del mondo in cui sta vivendo in questo tempo di permanenza presso la Casa Alloggio.

ACCOGLIENZA

Durante i primi 90 giorni dall'inserimento dell'Ospite anziano in struttura, l'equipe familiare, sulla base della conoscenza diretta ed indiretta dell'Ospite, è autorizzata ad informare costantemente l'Assistente Sociale delle sue abitudini e di quanto possa essere di interesse del Servizio Sociale della Casa Alloggio, al fine di consentire una valutazione del caso da partecipare al Responsabile della Casa Alloggio e, se del caso al Rappresentante Legale della Società ed ancora, se del caso, alle Persone di Riferimento indicate dall'Ospite.

Obiettivi di tutti gli Operatori costituenti l'equipe familiare della Casa Alloggio sono:

- a) favorire, nel rispetto degli elementi positivi del suo carattere, la vita familiare ordinata di ogni singolo Ospite, nei confronti del quale la Casa Alloggio rappresenta solo un elemento di confronto;
- b) individuare ed accrescere i valori dei quali l'Ospite è portatore mediante l'acquisizione progressiva di valori quali la responsabilità, la lealtà, l'onestà, la sincerità e il rispetto reciproco;
- c) favorire il mantenimento armonico del carattere dell'Ospite, specie se anziano, e di equilibrio personale e di relazione con gli altri e con la realtà circostante;

La forza della Casa Alloggio sta nelle sue stesse fondamenta: essa si basa sull'osservazione dell'Ospite, specie se anziano e sulla sua condivisione con l'equipe familiare.

PROGRAMMAZIONE

La programmazione sociale nella Casa Alloggio comprende tutti gli aspetti del quotidiano (routine, cambiamenti individuali e dinamiche di gruppo, relazioni con il Servizio Sociale interno e con i Servizi Sociali del territorio, relazioni con l'Amministratore Unico).

La programmazione di base prevede:

a) interventi di aiuto, supporto e guida sulle attività quotidiane della persona:

- alzarsi dal letto;
- cura e igiene personale;
- riordino del letto e della stanza;
- cura e igiene generale della stanza assegnata;
- cambio della biancheria;
- vestizione;
- acquisto generi alimentari graditi;
- preparazione ed assunzione pasti di proprio piacimento;
- accorgimenti per una corretta postura in posizione di riposo;
- mobilitazione della persona quando temporaneamente costretta a letto;
- compagnia;
- monitoraggio relativamente alla corretta assunzione di eventuale terapia farmacologica;
- rilevamento e segnalazione di qualsiasi anomalia nelle condizioni di salute;
- vigilanza telefonica;
- socializzazione in domicilio ed extra domiciliare.

b) Collaborazione sociale:

- informazioni su diritti, pratiche e servizi;
- segretariato sociale (disbrigo pratiche burocratiche semplici, commissioni, acquisto generi alimentari ed altro);
- rapporti con il medico di base e le diverse strutture socio-sanitarie territoriali pubbliche e private, ecc.;
- accompagni presso strutture sanitarie per visite specialistiche con mezzi di trasporto della Casa Alloggio;
- periodica informazione sulle condizioni di salute dell'Ospite, in caso di ricovero, fino alla dimissione.

c) Interventi socio-culturali:

- animazione ed intrattenimento;
- lettura quotidiani, riviste e libri;
- partecipazione ad eventi culturali e ricreativi cittadini;

Titolare della programmazione è l'Assistente Sociale nella sua qualità di Coordinatore del Servizio Sociale della Casa Alloggio che coordina il lavoro dell'equipe familiare e tiene i rapporti con tutto il personale interno. Mensilmente, il / la Responsabile della Casa Alloggio dispone un incontro con l'equipe familiare, al fine di valutare l'andamento della Casa Alloggio, predisporre direttive, modifiche,

proposte, cambiamenti e/o mantenimenti nella programmazione, nelle attività e nelle relazioni con l'esterno.

INTERVENTI ED ATTIVITÀ

I servizi offerti dalla Casa Alloggio si propongono, quindi, di rispondere in maniera articolata e flessibile a queste esigenze offrendo un progetto globale di intervento che comprende, oltre al supporto nella cura della persona e nelle attività domestiche, anche attività rivolte al mantenimento e all'eventuale sviluppo delle capacità residue o di quelle potenziali, anche inesprese, così contribuendo alla promozione della rete sociale locale e regionale.

Gli interventi socio-educativi si articolano con caratteristiche e contenuti specifici a seconda delle problematiche e dell'età degli Ospiti.

La Comunità garantisce i seguenti tipi di servizio:

- ospitalità;
- definizione del contratto familiare mediante l'accettazione del regolamento Interno;
- individuazione dei bisogni e delle linee d'intervento;
- rapporti con i Servizi Territoriali;
- rapporti con le Persone di Riferimento e con la famiglia d'origine;
- presa in carico della quotidianità (tempo libero, attività, laboratori, collaborazione e vita in comunità).

Nella programmazione educativa sono previste anche una serie di attività volte a far acquisire capacità relazionali verso i coetanei, a rispondere ai compiti evolutivi tipici delle diverse fasce d'età, a creare azioni orientate a favorire la cultura e la pratica del gioco, a scoprire forme espressive, a scoprire il valore dell'autonomia, della responsabilità e della diversità, e a porsi in modo progettuale nei confronti del futuro. Le attività di tali laboratori in quanto esperienze di animazione, creazione e aggregazione costituiscono uno stimolo alla vita familiare e comunitaria della Casa Alloggio. Garantiscono la qualità degli interventi, un utilizzo costruttivo del tempo.

Le attività programmate per i laboratori sono rivolte agli Ospiti come attività educative-espressive che consentono una conoscenza delle proprie capacità e facilitano la comunicazione.

Elemento metodologico centrale per l'equipe familiare, per l'Assistente Sociale e per Responsabile della Casa Alloggio è quello di porre attenzione al benessere complessivo del Ospite e ai suoi bisogni essenziali:

- rispetto dei tempi individuali;
- riconoscimento dell'aspetto relazionale e della funzione del gruppo nel processo di crescita;
- bisogno di sicurezza affettiva da parte dell'Ospite;
- bisogno di sperimentare e sperimentarsi.

DOCUMENTAZIONE

Per ogni Ospite viene annotata la presenza sul registro degli ospiti, quello delle visite ricevute ove trattasi di non parenti, quello delle telefonate ricevute ove trattasi di non parenti; inoltre, a cura dell'Assistente Sociale viene redatta la cartella sociale, il diario sociale il piano assistenziale individualizzato ed ogni altro atto pertinente la permanenza dell'Ospite presso la Casa Alloggio.

Inoltre, al fine di permettere un lavoro di rete e una programmazione condivisa, viene tenuto un diario per il passaggio di consegne fra i dipendenti che costituiscono l'equipe familiare, un diario dell'Assistente Sociale relativo alle eventuali informazioni, al bisogno, da e verso i Servizi Sociali Locali.

Per quanto riguarda il personale, la valutazione della qualità del lavoro svolto viene rivista annualmente dal Responsabile della Casa Alloggio ed al Rappresentante Legale della Società SO.GE.CA. srl, relativamente al loro operato e alle loro competenze.

PERSONALE INTERNO

L'Equipe familiare, alla data odierna, è composta da n. 4 dipendenti, da 1 socio prestatore d'opera con funzione di Responsabile della Casa Alloggio, da n. 1 Assistente Sociale con funzioni di Servizio Sociale della Casa Alloggio e dal Rappresentante Legale della Società: si tratta di personale assunto / incaricato e retribuito secondo il vigente CCNL di categoria o con contratto a prestazione libero professionale.

PERSONALE ESTERNO

La SO.GE.CA s.r.l. si avvale altresì di personale e professionalità esterne per i servizi:

- a) di Amministrazione e Finanza;
- b) di Consulenza del Lavoro;
- c) di Servizio di Prevenzione e Protezione e R.S.P.P. nonché a supporto dei compiti del Datore di Lavoro;
- d) di Studio Tecnico di Ingegneria;
- e) di Tecnico Informatico e consulente impianti di videosorveglianza;
- f) di Studio Legale e consulenza in ambito contrattualistico e protezione dei dati personali (Privacy);

ORGANI DI AMMINISTRAZIONE

E' organo della CASA ALLOGGIOSO.GE.CA. srl il Rappresentante Legale /l'Amministratore Unico che:

- approva il bilancio preventivo ed il conto consuntivo,
- approva i regolamenti interni,
- adotta ogni atto relativo al personale della Casa Alloggio,

- provvede all'amministrazione della Casa Alloggio ed al suo regolare funzionamento nell'osservanza delle leggi e dei regolamenti in materia;
- Assume, in caso di emergenza, tutti i provvedimenti che ritiene utili e tutti quegli altri che sono prescritti e previsti dalle leggi e dai regolamenti.

RETTE

L'Amministratore Unico delibera la retta di mantenimento, sulla base delle prestazioni offerte e descritte nella presente Carta dei servizi, nonché di quelle richieste individualmente dall'Ospite o dai suoi familiari o Rappresentanti. Il costo è determinato dall'Amministratore Unico, e le modalità e tempi di pagamento sono riportate nel Regolamento Interno che viene preventivamente reso noto ed accettato dalle persone interessate, con la sottoscrizione del Contratto di Ingresso.

PARTE TERZA: I FATTORI DI QUALITA'

La valutazione della qualità dei servizi offerti si focalizza su tre dimensioni:

- la struttura operativa;
- il processo di produzione dei servizi e degli interventi;
- gli esiti ovvero l'efficacia e il raggiungimento degli obiettivi.

Per ognuna delle dimensioni vengono di seguito individuati alcuni fattori di qualità.

STRUTTURA OPERATIVA

Fattori di qualità:

- Disponibilità di risorse Finanziarie:
 - a) Adeguatezza dei fondi destinati ai servizi con riferimento alle necessità rilevate e previste.
 - b) Fruibilità dei servizi da parte degli aventi diritto.
- Disponibilità di risorse Professionali:
 - a) Adeguato numero di operatori addetti ai servizi con riferimento alle richieste.
 - b) Rispetto dei tempi di intervento.
 - c) Fornitura degli interventi.
- Disponibilità di risorse materiali:
 - a) Adeguatezza di locali, arredi ed attrezzature.
- Comunicazione:
 - a) Scambio di comunicazioni tra Struttura e Servizi Sociali locali e regionali, in una prospettiva di rete.
 - b) Puntuale invio e ricezione delle comunicazioni personali.
 - c) Fornitura di comunicazioni scritte in ordine agli interventi richiesti.
- Sistemi di raccolta, elaborazione e fornitura di informazioni
 - a) periodiche relazioni di aggiornamento del Servizio Sociale della Casa Alloggio.
 - b) segnalazioni di rischio, pregiudizio ed ogni altra informazione si ritenga opportuna
 - c) moduli di monitoraggio e valutazione.
- Gestione
 - a) Conoscibilità delle norme e dei regolamenti, in base alle quali vengono erogati i servizi al fine di consentire la fruibilità degli stessi agli aventi diritto con equità e trasparenza.
- Modalità organizzative
 - a) Organizzazione dei servizi orientata all'Ospite.
 - b) Capacità di apprendere e di modificare l'operatività in funzione del miglioramento del servizio offerto.

PROCESSO DI PRODUZIONE

Fattori di qualità:

- Attività

a) Proposte di attività-interventi adeguate/i alle fasce d'età e tali da permettere un adeguato sostegno agli Ospiti.

- Capacità di risposta

a) Conseguimento di obiettivi.

b) Monitoraggio e valutazione dei servizi e delle attività offerte con riferimento agli obiettivi definiti.

- Sistema professionale

a) Assunzione di personale che, senza prescindere dai titoli legali richiesti, privilegia le esperienze già vissute;

b) Applicazione del "sistema di valutazione" sulla qualità delle prestazioni dei singoli Operatori;

c) Attenzione alla qualità della prestazione singola così come a quella complessiva dei servizi;

- Qualità del lavoro

a) Adeguatezza degli ambienti di lavoro sia sotto il profilo della sicurezza che della vivibilità;

b) Utilizzo sistematico delle riunioni di coordinamento e supervisione al fine di recepire proposte ed indicazioni, oppure al sol fine di apportare correttivi ai servizi ed alle attività offerte.

ESITI

Efficacia: raggiungimento degli obiettivi finali.

Capacità di ridurre l'incidenza delle condizioni di disagio sulla qualità della vita degli Ospiti ai quali sono rivolti i servizi.

RECLAMI

Nella Casa Alloggio è garantito il diritto di reclamo.

Tutti gli Ospiti Utenti della Casa Alloggio e tutti i cittadini/e che vogliono segnalare proposte di interesse e competenza della Casa Alloggio SO.GE.CA. s.r.l., possono trasmettere l'apposito modulo allegato debitamente compilato. Il modulo può essere consegnato al personale della Casa Alloggio SO.GE.CA., o spedito, anche via posta. Ove il reclamo venga presentato a mani proprie il ricevente è tenuto a rilasciare ricevuta di avvenuta consegna. Il RECLAMO presentato alla Casa Alloggio SO.GE.CA. dà diritto a ricevere esito entro 30 gg. Il RECLAMO presentato all'AMBITO COMPETENTE dà diritto a ricevere esito entro 60 gg.

La presente Carta potrà essere aggiornata ad ogni mutamento dei servizi erogati e di eventuali necessari adeguamenti normativi.

SO.GE.CA S.r.l.
Il Rappresentante Legale
f.to *Carmela Guerra*

Comune di Margherita di Savoia
CASA ALLOGGIO SO.GE.CA. s.r.l.

MODULO PER RECLAMO

Cognome e nome

Indirizzo

Città CAP

Telefono Indirizzo e-mail

Ufficio cui è proposto il reclamo

CASA ALLOGGIO SO.GE.CA..... AMBITO COMPETENTE

Oggetto e motivo del reclamo

.....
.....
.....
.....
.....

Data

Firma _____

Tutti/e le Utenti della CASA ALLOGGIO che vogliono segnalare proposte di interesse e competenza della CASA ALLOGGIO SO.GE.CA. s.r.l., possono trasmettere l'apposito modulo debitamente compilato. Il presente modulo può essere consegnato al personale della CASA ALLOGGIO SO.GE.CA.srl, o spedito allo stesso. Ove il presente reclamo venga presentato a mani proprie il ricevente è tenuto a rilasciare ricevuta di avvenuta consegna.
Il RECLAMO presentato alla CASA ALLOGGIO SO.GE.CA. dà diritto a ricevere esito entro 30 gg.
Il RECLAMO presentato all'AMBITO COMPETENTE. dà diritto a ricevere esito entro 60 gg.

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'Ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.



Comune di Margherita di Savoia
CASA ALLOGGIO SO.GE.CA. s.r.l.

RICEVUTA DEL RECLAMO

Il sottoscritto _____

nella propria qualità di _____

accusa ricevuta del reclamo presentato da

Cognome e nome

Indirizzo

Città **CAP**

Si obbliga a consegnare detto reclamo al Rappresentante Legale della Casa Alloggio SO.GE.CA. srl, nel più breve tempo possibile, in stretta osservanza dei principi e degli obblighi contenuti nel proprio Regolamento Interno e della Carta dei Servizi.

Data

Firma _____

REGISTRO RECLAMI UTENTE

<i>N°</i>	<i>Data</i>	UTENTE	L/V	Descrizione reclamo	Attività svolta	Esito dell'attività - Azione intrapresa	Chiusura reclamo (data/firma)

LEGENDA: L/V = reclamo per mezzo lettera o verbale

UTENTE = Ospiti, Parenti o terze parti interessate



REGISTRO RECLAMI UTENTE

LEGENDA: L/V = reclamo per mezzo lettera o verbale

UTENTE = Ospiti, Parenti o terze parti interessate



REGISTRO RECLAMI UTENTE

LEGENDA: L/V = reclamo per mezzo lettera o verbale

UTENTE = Ospiti, Parenti o terze parti interessate