

CASA
FAMIGLIA
ESPERANZA

CARTA DEI SERVIZI



Esperanza
CASA FAMIGLIA

BENVENUT* IN CASA ESPERANZA

Gentile Signor* questo documento costituisce la Carta dei Servizi della Casa Famiglia "Esperanza". In queste pagine troverà le informazioni necessarie per conoscere valori, obiettivi e gli aspetti organizzativi correlati per il raggiungimento degli stessi.

Casa Famiglia "Esperanza" è una struttura autorizzata dal Comune di Montesilvano facente parte del gruppo Proges. Operare nel campo dei servizi socio-assistenziali è il lavoro quotidiano di Proges. Garantiamo servizi di cura, assistenza e riabilitazione con l'obiettivo di soddisfare le esigenze degli ospiti e delle loro famiglie, attraverso la professionalità, la dedizione e le competenze maturate attraverso l'esperienza, la formazione continua e la co-progettazione territoriale.

Ogni ospite sarà supportato da operatori specializzati, capaci di cogliere le potenzialità individuali e valorizzarle all'interno di un percorso individualizzato che miri al miglioramento della qualità di vita, attraverso la valorizzazione delle risorse per il raggiungimento di obiettivi personali.



LA STRUTTURA

La Casa famiglia "Esperanza" è una struttura educativa a carattere familiare. La comunità è progettata per rispondere alle esigenze di donne sole o con minori, che manifestino problematiche di inserimento sociale dovute a condizioni di disagio familiare, economico, abitativo e/o socio-culturale. La struttura è in grado di accogliere per un massimo di 6 ospiti.

Casa Famiglia "Esperanza" è una villa singola a due piani, sita in Montesilvano, avente 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. Al piano terra troviamo una cucina attrezzata con bagno e spogliatoio, un salone comune per i momenti di convivialità, doppi servizi, due sale fruibili per lo svolgimento di laboratori, letture, studio ed altre attività in singolo o di gruppo. Luoghi dedicati come una nursery organizzata per l'allattamento e per i pasti dei più piccoli e 3 stanze da letto doppie. Il piano superiore e i suoi spazi, sono riservati per una diversa comunità destinata a soli minori. Al secondo piano è presente una lavanderia ad uso delle due comunità.

INSERIMENTO E DIMISSIONI

L'inserimento delle sole donne o delle donne con minori avviene indistintamente 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 complessa, multidisciplinare, rispondente dei bisogni degli ospiti accolti.

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 del comune inviante e il coordinatore della struttura;
- un incontro con la donna e l'eventuale per una prima conoscenza reciproca ed una visita alla struttura;
- 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/i, 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 della donna o della madre con prole. 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. La compilazione del PEI avviene dopo i primi 30 giorni di permanenza e prevede il coinvolgimento attivo e consapevole dell'ospite. Al suo interno saranno individuati e definiti gli obiettivi da raggiungere (in ambito familiare o individuale), gli strumenti/metodi necessari e i tempi di realizzazione. Il progetto individualizzato sarà soggetto a verifiche periodiche atte a valutare l'andamento dello stesso sino al raggiungimento delle dimissioni, concordate unitamente agli enti inviati e coinvolti al caso.

LA NOSTRA MISSION

La Casa Famiglia "Esperanza" ha come valore di fondo l'accoglienza incondizionata alla persona, verso la quale si attiva un processo che si focalizza sulla valorizzazione delle risorse personali oltre il disagio soggettivo. Tenendo conto di queste variabili soggettive, un operatore di riferimento viene sempre assegnato a ciascun ospite con l'obiettivo di sostenere e supportare la persona nel proprio percorso di cambiamento, favorendo così il raggiungimento degli obiettivi prefissati. L'operatore di riferimento ha lo scopo di progettare interventi educativi individualizzati o di prevedere la partecipazione dell'ospite in attività gruppali a vario genere: culturali, sportive, ricreative, di formazione professionale e/o scolastica, di sostegno psicologico e sociale, coerentemente con quanto definito nel PEI.

Il personale opera attraverso il lavoro in equipe multidisciplinare, con un approccio bio-psico-sociale, per il raggiungimento degli obiettivi predisposti e negoziati, sia con l'assistito che con gli enti inviati e le famiglie. L'equipe professionale attraverso un coinvolgimento imprescindibile dell'utente, elabora progetti educativi/risocializzanti e ne verifica l'andamento. È compito di tutto il personale presente a Casa Famiglia Esperanza aggiornare periodicamente le valutazioni effettuate dal momento dell'ingresso dell'ospite, così da avere una risposta ai bisogni e alle esigenze della persona, che cambiano con il trascorrere del tempo.

Nei turni di lavoro sono presenti in orario diurno (ore 8–20) almeno 2 operatori, di cui 1 educatore. La presenza dello psicologo/coordinatore, è graduata in modo proporzionale ai posti letto.

Il gruppo di lavoro è composto da:

- un responsabile di struttura psicologo-psicoterapeuta
- un assistente sociale
- 2 educatori

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

- **EGUAGLIANZA:** L'erogazione dei servizi di assistenza e cura effettuata da Casa "Esperanza" si basa sul principio di eguaglianza degli assistiti e l'accesso ai servizi è uguale per tutti, a prescindere da sesso, lingua, religione e opinione politica.
- **IMPARZIALITÀ:** Nei confronti degli assistiti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. L'erogazione dei servizi non è condizionata da pregiudizi o da valutazioni improprie.
- **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.

- **RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELLA PERSONA E TUTELA DELLE INFORMAZIONI:** Viene assicurato il rispetto della dignità della persona in tutte le fasi del processo di assistenza e cura, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la riservatezza e la tutela delle informazioni oltre al rispetto della deontologia professionale da parte del personale specialistico della struttura.
- **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.
- **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.
- **PARTECIPAZIONE:** Intesa come diritto di accedere alla propria documentazione personale, ai sensi della Legge 241/90 e partecipare attivamente al raggiungimento degli obiettivi formulati nei PTP.
- **TUTELA DELL'AMBIENTE:** Casa Famiglia "Esperanza" riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alla normativa vigente in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.



LA NOSTRA OFFERTA

RETTA E CONSERVAZIONE DEL POSTO

La retta che viene attivata è unica ed è consultabile nell' **ALLEGATO 1 ALLA PRESENTE**

ASSISTENZA DI BASE

Le attività di assistenza sono svolte da personale qualificato e si esplicano nella quotidianità in una presenza volta, in prima analisi, alla cura del sé. Più specificamente:

- aiuto e supporto nelle cure igieniche e nella vestizione
- accompagnamento nei momenti di routine quotidiana legati al sonno in caso di bisogno
- compilazione delle consegne giornaliere, ad ogni termine di turno, con la segnalazione attenta e puntuale degli eventi significativi che hanno coinvolto l'assistito
- utilizzo di materiale monouso.

ASSISTENZA MEDICO-SANITARIA

Tutti gli ospiti di Casa Famiglia usufruiscono dell'assistenza medica dal SSN. La gestione delle patologie complesse avviene attraverso la collaborazione con il Medico di Medicina Generale e/o il pediatra. L'equipe della struttura collabora con enti esterni e sostiene la persona nei percorsi di prevenzione e cura.

SERVIZIO DI SOSTEGNO PSICOLOGICO

Il colloquio di sostegno con lo psicologo 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. Il lavoro svolto è condiviso all'interno dell'equipe multidisciplinare ed è riscontrabile attraverso il diario clinico a disposizione del personale di riferimento.

SERVIZIO EDUCATIVO E RICREATIVO

Le attività sono svolte da un'equipe di professionisti specializzati. Il lavoro per progetti, che caratterizza la quotidianità, prevede sia l'attivazione di percorsi all'esterno (es. corsi professionalizzanti, tirocini formativi, partecipazione ad attività sportive e di socializzazione), sia la partecipazione ad attività all'interno dell'abitazione, come ad esempio il riordino degli spazi, piuttosto che l'attività di cucina o la cura dello spazio esterno.

Tutte queste attività inseriscono la persona all'interno di un programma integrato e relazionale che diventa di per sé cornice educativa. Per ogni ingresso vengono concordati, con i referenti del servizio territoriale, supporti terapeutici e riabilitativi specifici e ciò presuppone un lavoro di rete costante e integrato in cui sono coinvolte anche le famiglie degli assistiti.

La proposta del servizio, prevede:

- **Intervento di socializzazione e risocializzazione:** partecipazione ad attività di gruppo interne la struttura abitativa che favoriscano il confronto e la creazione di relazioni positive e supportive tra coetanee. Attivazione di percorsi risocializzanti esterne per la creazione di nuove reti sociali e riferimenti sul territorio di appartenenza.
- **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 maggiore autonomia personale:** attraverso azioni di sostegno all'autostima, gestione del tempo e degli spazi, 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. 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 stanze e dei luoghi comuni e faccende domestiche più in generale.
- **Percorsi di formazione e inserimento lavorativo** come: supporto al completamento degli studi, orientamento al lavoro, corsi professionalizzanti.
- **Accompagnamento verso percorsi religiosi** per gli ospiti che riportano tali necessità;
- **Percorsi psicoeducativi di gruppo** per tematiche complesse che richiedono maggiore sensibilizzazione e confronto, come: femminilità e body-shaming, educazione alimentare, educazione sessuale etc.

SERVIZIO DI COORDINAMENTO

Il coordinatore di Casa Famiglia "Esperanza" coordina, monitora e verifica l'aggiornamento costante della progettazione educativa degli ospiti inseriti.

Si occupa, inoltre: delle relazioni con i servizi sociali, della relazione con le famiglie, della qualità del servizio reso, del clima interno al servizio, sovrintende le attività lavorative e garantisce l'attuazione delle direttive in materia di salute e sicurezza ricevute dal datore di lavoro esercitando un funzionale potere di iniziativa.

Il coordinatore, è presente in struttura dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.30 ed è a disposizione degli assistiti e dei familiari per appuntamento.

SERVIZI ALBERGHIERI

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 al personale addetto alla cucina 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. I pasti vengono preparati dalla cuoca. 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 nella condivisione dell'organizzazione, come ad esempio la creazione di una lista spesa o oltre piccole responsabilità come apparecchiare la tavola o riordinare la cucina.

SERVIZIO DI PULIZIA E IGIENE AMBIENTALE

La pulizia degli ambienti è affidata ad un'impresa di pulizie esterna. Tuttavia, in un contesto orientato alla promozione delle autonomie personali, le madri si occupano di riordinare gli spazi personali propri e del minore, con il supporto, ove sia necessario, del personale presente. L'obiettivo è quello di riproporre una

quotidianità il più vicino possibile a quella di tipo familiare.
I prodotti utilizzati e le modalità attuative per la pulizia dei locali rispondono dei protocolli di sicurezza.

LAVAGGIO, ASCIUGATURA E STIRATURA DELLA BIANCHERIA

All'interno della Casa Famiglia è presente uno spazio comune adibito a locale lavanderia/stireria, a disposizione delle mamme per la gestione degli indumenti personali e di quelli dei propri figli. Il cambio avviene di norma una volta alla settimana o comunque tutte le volte si ritenga necessario. È prevista l'attivazione di un operatore di supporto laddove questa competenza risulti carente.

SERVIZIO DI TRASPORTO

Gli spostamenti quotidiani degli assistiti sono garantiti da un pulmino a 8 posti e da una automobile da 5 posti. Questo consente uscite a piccoli o medi gruppi. La struttura si trova nei pressi della fermata di mezzi pubblici e ciò consente uscite autonome.



REGOLE DI VITA COMUNITARIA

UTILIZZO DEGLI ARREDI E OGGETTI PERSONALI

Gli arredi presenti in Casa Esperanza sono funzionali alla praticità e adeguati 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 biancheria da utilizzare nella quotidianità. Per quanto riguarda gli oggetti personali dovranno essere valutati al momento dell'ingresso, in modo da garantire l'incolumità dell'ospite.

DIVIETO DI FUMO

In tutti i locali, anche nelle proprie camere, le persone accolte non possono fumare.

ORARI DELLE VISITE

Ogni ospite può ricevere visite da parte dei familiari e dai servizi inviati negli orari concordati, previa comunicazione al responsabile. È opportuno che tali visite non siano di disturbo alla tranquillità e al riposo degli altri fruitori del servizio. Nelle ore notturne la visita e la permanenza in struttura di familiari e amici non mai è consentita.

COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

IMPEGNI, QUALITÀ E VALUTAZIONE

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.

La direzione stabilisce ogni anno obiettivi di miglioramento, nel quale l'assistito 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.

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

Al fine di verificare la qualità dei suoi servizi, la struttura:

- Adotta standard di qualità del servizio
- Rende pubblici gli standard, e anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'ospite
- Verifica il rispetto degli standard e riconosce all'ospite lo stesso diritto di verifica

TUTELA E RECLAMI

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

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, il coordinatore provvede a dare pronta risposta a quelle segnalazioni che si presentano di immediata risoluzione; negli 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.

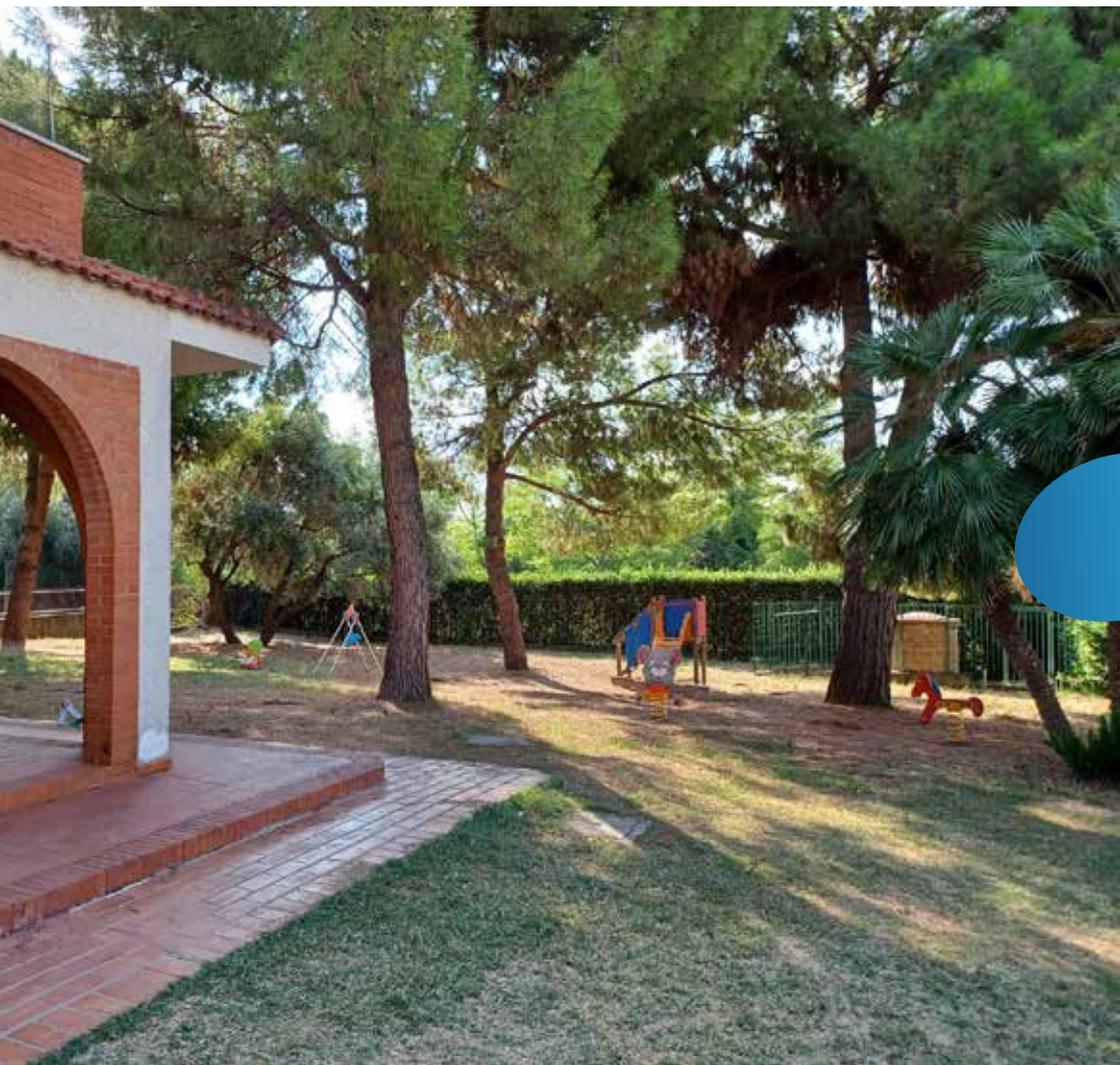
ATTUAZIONE D.LGS 81/2008

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.

PRIVACY E DOCUMENTAZIONE CONSULTABILE

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del GDPR 2016/679 non vengono forniti telefonicamente informazioni sulla situazione sanitaria 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 sullo stato di salute dell'ospite, la visione della documentazione sanitaria viene garantita solo a persone autorizzate.



COME RAGGIUNGERCI

Casa Famiglia Esperanza

Via Poggio del Sole 2 - 65015 Montesilvano (Pe)

La Casa Famiglia Esperanza è raggiungibile:

In automobile

Attraverso l'uscita Pescara Nord della Circonvallazione di Pescara, direzione Montesilvano Colle

In autobus

Linea urbana 16

Recapito:

Tel: 085 8574026

Mobile: 344 0418528

Mail: esperanza@proges.it

Versione 00_2023



Esperanza
CASA FAMIGLIA

CARTA DEI SERVIZI



PROGES Società Cooperativa Sociale
Via Colorno 63, 43122 Parma
Tel. 0521 600611 – Fax 0521 606260

www.proges.it

