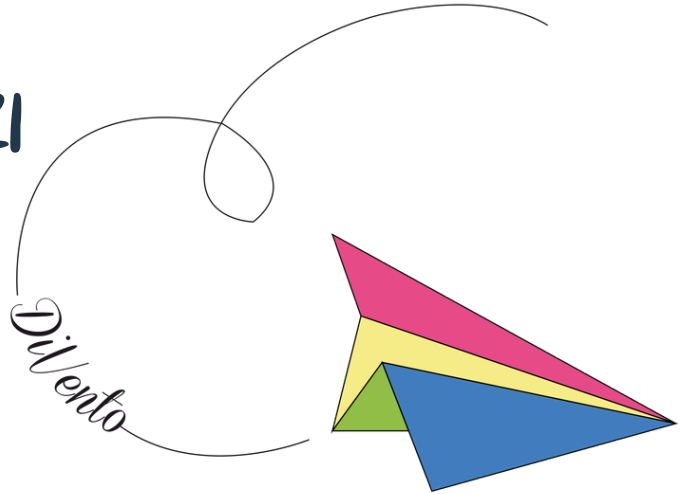
CARTA DEI SERVIZI COMUNITA' «DIVENTO»



INDICE

Cliccando sui titoli dell'indice è possibile accedere direttamente alla sezione desiderata

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI 1

1a. Cos'è la carta dei servizi.....
1b. La nostra mission.....
1c. I principi fondamentali della carta dei servizi.....

2. CHI SIAMO 3

2a. Partecipazioni, collaborazioni e presenza nel territorio.....
2b. Dove siamo.....
2c. Certificazione di qualità.....

3. CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO 6

3a. Descrizione proposta.....
3b. Ambiti d'intervento.....
3c. Destinatari.....
3d. Giornata Tipo.....
3e. Spazi e ambiente.....
3f. Costi.....
3g. Modalità e tempi d'inserimento, dimissioni.....
3h. Misura 6.....

4. IL PROCESSO DI LAVORO 14

4.a Modalità di organizzazione: monitoraggio e verifica.....

5.PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI 15

5.a Gestione risorse Umane.....
5.b Modalità relativa al trattamento dati.....

6.GLI STANDARD DI QUALITA' 17

6a. Strumenti per la valutazione della qualità percepita.....
6b. Standard di qualità relativi all'utente.....

7.INFORMAZIONE E TUTELA 20

7a. Diritto all'informazione.....
7b. La partecipazione: diritti e doveri degli utenti.....
7c. Gestione suggerimenti e reclami .....

1. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

1A. COS' E' LA CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi rappresenta l'impegno scritto che la cooperativa prende con i propri utenti, ed è uno strumento di tutela per tutte le persone che usufruiscono dei servizi della cooperativa. La carta dei servizi è sempre consultabile presso la sede della Cooperativa Fili Intrecciati Fa.

1B. LA NOSTRA MISSION

Ogni persona ha diritto a realizzare il proprio progetto di vita.

La Cooperativa si propone di promuovere con ogni mezzo l'educazione globale sia dei minori a rischio che delle persone con disabilità; di prevenire il disadattamento e la devianza; di sensibilizzare persone e strutture ai bisogni psico-sociali dei minori privi di idonee cure familiari; di favorire le condizioni di inclusione di ogni personale al di là delle proprie fragilità. Si riaffermano, a fondamento delle proprie attività, la centralità della persona nel pieno rispetto delle diversità individuali, l'accoglienza, la famiglia, la tutela dei minori e delle loro famiglie.

1C. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con la presente Carta dei Servizi, Fili Intrecciati Fa intende:

- rendere espliciti i valori e i principi di riferimento della cooperativa ai quali si ispira il nostro agire;
- far conoscere i propri progetti e servizi alle persone che intendono avvalersene;
- informare sulle modalità di erogazione dei servizi;
- impegnarsi al conseguimento degli specifici obiettivi di qualità;
- adoperarsi affinché l'erogazione dei servizi sia improntata su criteri di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza e riservatezza.
- garantire la libertà d'accesso degli utenti ai servizi senza distinzione di sesso, di diversa abilità, nazionalità, etnia, religione e condizione economica.

2. CHI SIAMO

La cooperativa Fili Intrecciati Fa è impegnata nel settore dei minori, della disabilità e del disagio attraverso la gestione dei servizi per la cura e l'accompagnamento dei minori e delle persone disabili, ponendo attenzione al percorso di vita delle stesse. L'intervento educativo proposto si basa sulla valorizzazione della relazione-incontro tra l'operatore e l'utenza, con le famiglie e la committenza pubblica e privata.
L'accoglienza e la disponibilità, la cura e l'ascolto, diventano per noi, strumenti di valorizzazione della persona nella sua complessità, affinché sia risorsa nella sua diversità.

Ponendo particolare attenzione alla progettualità, la cooperativa opera nei seguenti ambiti:

- Servizi di assistenza scolastica-handicap e disagio;
- S.F.A. servizi formativi all'autonomia;
- Servizio CSE;
- Progetto LIVE;
- Servizi domiciliari per minori e disabili;
- atelier per disabili;
- Servizi residenziali, semi residenziali
- Servizi di Asilo Nido;
- servizi per la prima infanzia;
- squadra di basket;

Ogni servizio è monitorato dal coordinatore che attraverso lo strumento dell'équipe, formata da educatori professionali, educatori in formazione, e assistenti educatori, monitora e orienta i servizi.

2A. PARTECIPAZIONI, COLLABORAZIONI E PRESENZA NEL TERRITORIO

La Cooperativa Fili Fa è associata ai seguenti organismi:

- Consorzio Fa
- Consorzio territoriale Cum Sortis
- Confcooperative – Federsolidarietà

La cooperativa nel corso degli anni ha fatto nascere rapporti di fiducia e collaborazione con diversi soggetti tra cui le amministrazioni comunali e associazioni.
Partecipa con propri rappresentanti al Piano di Zona del territorio di Treviglio e paesi limitrofi;

.

2B. DOVE SIAMO E COME CONTATTARCI

La sede legale della cooperativa è a Brignano Gera d'Adda, via Spirano 34/36.

LA SEDE OPERATIVA DEL SERVIZIO È

Castel Cerreto (Treviglio)

PRESSO LA SEDE LEGALE DI BRIGNANO

è attivo il servizio di segreteria delle 9.00-17.00 dal lunedì al venerdì
Tel. 0363 382353 Fax. 0363 381541 mail : info@filiintrecciatifa.it
www.filiintrecciatifa.it
Responsabile servizio: Dr.ssa Silvana Cucchi
Coordinatore del Servizio: Dr.ssa Giulia Maffeis

.

2C. CERTIFICAZIONI QUALITÀ

L'orientamento alla Qualità coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.

La **qualità organizzativa** è determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività.

La **professionalità del personale** è determinata dalle possibilità di crescita, in un percorso di apprendimento che si sviluppa durante tutto l'arco della vita lavorativa.

La **qualità del progetto pedagogico** è determinata dalla capacità di definire gli obiettivi educativi ed i percorsi necessari per il loro raggiungimento. È orientata allo sviluppo dell'autonomia degli utenti, al rispetto dei loro bisogni individuali ed all'elaborazione del loro "progetto di vita".

Il sistema di gestione per la qualità dei servizi della Cooperativa è certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015

SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO
CERTIQUALITY
UNI EN ISO 9001:2015

CERTIFIED IQNet MANAGEMENT SYSTEM
CERTIQUALITY È MEMBRO DELLA CONFEDERAZIONE CISQ

3. CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO

3A. DESCRIZIONE PROPOSTA

La Comunità Alloggio "DiVento" è una struttura educativa residenziale a carattere comunitario che si caratterizza per la convivenza di un gruppo di minori con una équipe di operatori che svolgono la funzione educativa.

Il servizio è aperto 365 giorni l'anno, 7 giorni su 7, 24 ore su 24. Inoltre, nel periodo estivo è previsto un periodo di soggiorno vacanza (al mare o in montagna) della durata di 7 -10 giorni, con la presenza degli operatori del Servizio.

Il servizio residenziale Comunità Divento si pone l'obiettivo di fornire accoglienza ai bambini (dai 6 ai 12 anni) allontanati d'urgenza dal proprio nucleo familiare. L'accoglienza in struttura permette di soddisfare i primi bisogni, effettuare un'osservazione e successivamente di valutare, in accordo con il servizio sociale, un idoneo collocamento o nella propria famiglia o dai parenti o, se non ne sussistono i presupposti, di un inserimento in altra struttura comunitaria.

Il servizio residenziale è impostato secondo un modello di tipo familiare.

L'accoglienza in comunità ha lo scopo di riscoprire, con un atteggiamento improntato al dialogo ed al rispetto, la storia e l'esperienza che questi bambini portano con sé, al fine di ipotizzare scoprire le condizioni di cui necessitano per poter costruire la propria personalità.

La comunità ha una triplice funzione: quella promozionale, affinché il soggetto possa liberarsi dalla propria condizione di difficoltà ed ipotizzare percorsi di cambiamento, quella esperienziale, di una vita comunitaria non come qualcosa di fittizio, avulso dalla realtà, ma "reale", come unico mezzo per ricreare il gusto di vivere, quella di luogo affettivo, poiché laddove possibile ricrea e/o mantiene legami con la famiglia d'origine ed offre accoglienza, sicurezza e relazioni significative, premesse indispensabili per una emancipazione affettiva.

3B. AMBITI D'INTERVENTO

Ogni famiglia dona le basi necessarie ai bambini per crescere e per poi costruire un proprio progetto di vita positivo: è il "magico intreccio delle relazioni" che può darci stimoli, forza e tranquillità necessari per sentirci amati, accolti ed importanti.
Ecco perché, se possibile, le Equipe delle nostre comunità pensano e costruiscono modalità di coinvolgimento della famiglia d'origine, valutano e propongono esperienze di tipo familiare tramite uscite con volontari, weekend e brevi periodi trascorsi presso famiglie d'appoggio.
Il percorso di crescita di ogni minore è fatto di obiettivi, mete, traguardi, che permettono al bambino di raggiungere piccole o grandi autonomie, legate all'età, alle capacità e alle caratteristiche di ciascuno.
Gli ambiti di intervento educativo sono:
1) Cura della persona: igiene personale e cura della propria immagine, scelta e cura del vestiario, alimentazione, identità personale e sessuale, affettività.
2) Cura del luogo di vita: partecipazione alle attività domestiche, rispetto e cura degli ambienti di vita, individuazione e riconoscimento di uno spazio personale.
3) Gestione del tempo libero: attività extrascolastiche, attività sportive, rapporti con il territorio, relazioni interpersonali, divertimento.
4) Gestione dell' attività scolastica.

3C. DESTINATARI E CAPACITÀ RICETTIVA

La Comunità è progettata per accogliere 9 minori italiani e stranieri (dai 6 ai 12 anni) in stato di abbandono, grave trascuratezza, maltrattamento fisico e psicologico, abuso sessuale.

3D. GIORNATA TIPO

7:00 - 7:30: sveglia, colazione e preparazione per la scuola
8:00 - 8:30: accompagnamento scuole
13:00: pranzo ragazzi scuole medie
13:30 - 15:30: compito e svago ragazzi
15:30 - 16:30: rientro minori
16:30 - 19:00: merenda, compiti, doccia e svago
19:00 - 20:00: cena
20:00 - 21:30: visione film
21:30: messa a letto

Nei periodi di vacanze e nei weekend, gli orari della giornata sono meno strutturati.

3E. SPAZI E AMBIENTE

La comunità DiVento ha sede al piano primo di una struttura completamente ristrutturata.
La comunità è costituita da una cucina, un ampio soggiorno con sala da pranzo, un ripostiglio, una camera degli educatori e di una camera tripla per gli ospiti con annessi servizi igienici, proseguendo nel piano leggermente rialzato si trovano una camera singola e altre due ampie camere triple e due servizi igienici annessi.
Nel medesimo piano, ma con ingresso differente si trovano gli uffici, una sala riunioni e uno spazio adibito agli incontri protetti tra gli ospiti e la loro famiglia.
Al secondo ed ultimo piano la strutta consta di un'ampia lavanderia e di uno spazioso ripostiglio.
L'organizzazione dello spazio della Comunità dà un preciso messaggio educativo ed orienta
l'agire educativo stesso. Il pensiero e l'organizzazione dello spazio deve pertanto essere parte integrante del progetto educativo e tenere in considerazione i bisogni degli utenti.
Lo spazio deve quindi essere: riconoscibile, flessibile, accessibile, coerente nell'organizzazione delle proposte, personalizzato, sicuro e protettivo ma con una spinta all'autonomia.
Lo spazio, i colori e gli arredi sono pensati per ricreare un ambiente sereno e confortevole ed un clima di tipo familiare. L'organizzazione di uno spazio all'interno di una comunità non può, infatti, prescindere dal porsi come obiettivo principale il benessere di coloro che vi "abitano".

3F. COSTI

La retta giornaliera pro-capite, comprendente vitto, alloggio, abbigliamento, presenza educativa, realizzazione di incontri protetti in spazio neutro tra minori e figura genitoriale paterna e copertura delle spese ordinarie, a partire da € 127 (centoventisette) + IVA al 5% (stabilita in base alle esigenze progettuali e alle caratteristiche del minore).

La retta giornaliera non comprende spese straordinarie per psicoterapie a favore dei minori, spese scolastiche, interventi dentistici e qualsiasi altro intervento ritenuto eccezionale.
La retta non comprende la misura DRG n° 7626/17.

3G. MODALITÀ E TEMPI D'INSERIMENTO, E DIMISSIONE

Le richieste di accoglienza devono pervenire al Responsabile del Servizio attraverso la presentazione, con relazione scritta, a cura dell'Ente Inviante, della situazione complessiva del nucleo familiare, i motivi per i quali si prevede l'inserimento in ambito protetto ed una stima dei tempi di permanenza. La richiesta deve essere corredata dalla opportuna documentazione legale e psico-sociale, con particolare riferimento a copia o stralcio del decreto del Tribunale per i Minorenni che disponga il collocamento comunitario, relazione psico-sociale e valutazione psicodiagnostica di adulto/minore laddove esistente.

Le richieste d'inserimento che risultano pertinenti alle finalità ed obiettivi del Servizio vengono discusse e vagliate in ambito dell' equipe multi professionale.

Il tempo di permanenza presso la struttura è di circa 12 mesi, previo accordo e valutazione con i Servizi Sociali Invianti. Il tempo, inoltre, può variare in base al progetto relativo al minore o ad eventuali decreti in vigore.

MISURA COMUNITÀ PER VITTIME DI ABUSO, VIOLENZA E GRAVE MALTRATTAMENTO DGR. 7626/2017

Nella Comunità Alloggio è prevista l'accoglienza, previo accordo con i Servizi Sociali Invianti, di minori destinatari della Misura DGR n° 7626/17.

Per i minori in questione la Comunità si riserva di applicare la procedura standard relativa all'inserimento, richiedendo preventivamente il Progetto Quadro stilato dagli Enti Sociali Invianti; tutto ciò al fine di impostare un Progetto Educativo Individuale conforme a quanto valutato e definito all'interno dello stesso Progetto Quadro, condiviso e sottoscritto a chi di competenza entro 90 giorni dall'ingresso del minore in struttura.

Il Progetto Individualizzato a favore di minori vittime di abuso o maltrattamento è infatti orientato a rimuovere le situazioni di pregiudizio della salute psicofisica del minore e superare le difficoltà e il disagio affettivo e relazionale, ristabilendo le condizioni per il recupero di una crescita armoniosa e serena. Per tanto i minori sottoposti, la Comunità si impegna a garantire:

- L'erogazione di tutti gli interventi socio-educativi individualizzati, propri del Progetto Educativo della Comunità ed indicati nel Progetto Quadro;
- Il sostegno al minore in tutte le fasi della presa in carico, ivi compreso l'accompagnamento nelle fasi processuali da parte di un educatore che possa fornire supporto e raccogliere le reazioni del minore;
- La promozione dello sviluppo delle competenze personali (scolastiche ed extrascolastiche) e di percorsi di socializzazione;
- Il supporto psicologico/psicoterapeutico garantito attraverso l'attivazione di interventi, individuali o di gruppo, definiti in accordo con il Servizio Sociale Inviante, rispetto ai modi di erogazione, di coordinamento e di monitoraggio. Gli esiti degli interventi di tipo psicologico rivolto ai minori vengono valutati sia dal punto di vista quantitativo che qualitativo, esiti desumibili dalle verifiche periodiche di PI e PEI, trattare nel Fascicolo Personale del minore.

4. IL PROCESSO DI LAVORO

4.A MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE: MONITORAGGIO E VERIFICA

E' garantita la valutazione iniziale e la stesura di un Progetto di base entro 90 giorni dall'ingresso nel Servizio e l'apertura di una Cartella Utente entro 30 giorni dall'entrata nel Servizio.
Per meglio garantire l'efficacia dell'intervento educativo, la cooperativa identifica gli obiettivi e la metodologia evengono predisposte riunioni d'équipe con cadenza settimanale in presenza del coordinatore pedagogico, amministrativo e gestionale del Servizio.
Inoltre vengono predisposte ore annuali per attività di programmazione educativa, documentazione, aggiornamento: da un minimo di 50 ore/anno ad un massimo di 70 ore/anno ed ore annuali per attività di raccordo tra personale educativo: da un minimo di 50 ore anno ad un massimo di 70 ore/anno.

5. PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI

5.A GESTIONE RISORSE UMANE

Siamo consapevoli che la competenza e l'affidabilità degli operatori rappresenta un fattore di qualità fondamentale per i nostri portatori di interesse.
Per questo la nostra organizzazione è particolarmente attenta a garantire la costante formazione del personale e gli ambiti di lavoro (incontri di gruppo, equipe...) che consentono di sviluppare e di valorizzare le competenze relazionali e educative, la capacità di attenzione alla cura dei particolari da parte degli operatori. Il Coordinatore del Servizio è presente come riferimento sia per gli educatori che per gli utenti e le loro famiglie su questioni che riguardano sia gli aspetti educativi sia gli aspetti organizzativi (richieste, informazioni, ...).
Vi è, inoltre una Direttrice che assicura il presidio pedagogico e gestionale di tutta l'Area.
Nella Comunità sono presenti 6 Educatori Professionali e 2 Ausiliarie Socio Assistenziali. Tutti gli operatori hanno una formazione di base specifica e una solida esperienza.
La Comunità si avvale inoltre della presenza di tirocinanti e volontari, della supervisione pedagogica e psicologica all'equipe sui casi (al bisogno). Per gli operatori il gruppo di lavoro è il luogo del confronto e della rielaborazione di quanto avviene nell'attività quotidiana. Sostenuto da una formazione permanente, il lavoro del gruppo educativo diventa momento centrale per la progettazione del lavoro.

Ogni educatore ha a disposizione alcune ore mensili di lavoro per gli incontri d'equipe, la progettazione educativa e le relazioni con i diversi servizi.
Le sostituzioni del personale assente sono garantite in giornata. Il personale amministrativo che si occupa di tutti gli aspetti riguardanti la gestione del servizio e delle rette opera presso la sede della Cooperativa Fili Intrecciati FA.

Il titolo di studio del personale educativo e del personale di supporto è quello previsto dalle normative di legge vigenti. È incentivata la formazione permanente del personale ed è garantito il diritto allo studio. E' garantito annualmente l'aggiornamento del personale educativo almeno per 16 ore pro capite, oltre che l'aggiornamento del personale ausiliario.
I Colloqui per l'assunzione del personale sono gestite mediante procedure di controllo dedicate. All'interno dei gruppi è garantita la presenza di personale educativo con esperienza lavorativa maturata nei Servizi. Il personale educativo con maggiore esperienza affianca sempre, con funzioni di formazione, il personale neoassunto.

5.B MODALITÀ RELATIVA AL TRATTAMENTO DATI.

Tutta la documentazione e le registrazioni relative all'erogazione del Servizio sono gestite mediante procedure di controllo dedicate.
I dati personali e le informazioni riservate sono gestiti nel rispetto e nella tutela della privacy,
secondo quanto previsto dal GDPR 679/16 così come integrato dal D.Lgs. 101/2018.
In qualità di Titolare del Trattamento per i servizi a titolarità della Cooperativa o, ove previsto, in qualità di Responsabile del Trattamento per quei servizi affidati in gestione alla Cooperativa da enti terzi, Fili FA ha provveduto ad effettuare un'analisi di impatto,
ha predisposto un registro dei trattamenti, ha elaborato le necessarie linee guida, conserva un registro data breach
e ha nominato Responsabili interni e addetti al trattamento dei dati.
Ad ogni utente dei nostri servizi viene consegnata l'informativa sul trattamento dei dati e vengono fatte firmare, ove necessario e nelle modalità stabilite dalla legge, i consensi e le liberatorie previste.

6. GLI STANDARD DI QUALITA'

6A. STRUMENTI PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Per noi la qualità è la capacità di soddisfare i bisogni dichiarati o impliciti dei nostri portatori di interesse, ovvero degli utenti che accogliamo, delle loro famiglie, delle istituzioni, della rete dei servizi, dei nostri soci e dipendenti e di tutti coloro che con noi collaborano. Per noi la qualità è la capacità di garantire che i nostri servizi soddisfino i requisiti e le attese di coloro che a noi si rivolgono. Per noi la qualità è la capacità di predisporre le migliori condizioni organizzative e gestionali necessarie alla progettazione e alla realizzazione di un'offerta di servizi orientata alle persone e ai loro bisogni. L'orientamento alla Qualità coinvolge, in un processo di miglioramento continuo, l'intera Cooperativa, allo scopo di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.
La qualità organizzativa è determinata dall'insieme delle risorse di cui si dispone (umane, strumentali, professionali e finanziarie) e dalla capacità di integrarle in un contesto di progettazione flessibile, finalizzato sia al benessere individuale che a quello della collettività.

La professionalità del personale è determinata dalle possibilità di crescita, in un percorso di apprendimento che si sviluppa durante tutto l'arco della vita lavorativa. La qualità del progetto pedagogico è determinata dalla capacità di definire gli obiettivi educativi ed i percorsi necessari per il loro raggiungimento. È orientata allo sviluppo dell'autonomia degli utenti, al rispetto dei loro bisogni individuali e all'elaborazione del loro "progetto di vita".
Il sistema di gestione per la qualità dei servizi della Cooperativa è certificato secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008.
Tutti gli elementi del Sistema di Gestione per la qualità del servizio erogato sono sottoposti a verifica, con cadenza almeno annuale o più frequentemente se ritenuto necessario.
La Direzione effettua, almeno annualmente, una revisione delle modalità di esecuzione dei processi primari in atto, allo scopo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia; a questo scopo ha definito una serie di indicatori atti a monitorare e misurare i propri processi.
Tali indicatori consentono di stabilire gli obiettivi della Qualità, di tenere sotto controllo e verificare le modalità di erogazione dei servizi e valutarne l'adeguatezza e l'efficacia e quindi definire le eventuali modifiche per il continuo miglioramento del sistema stesso.

La Cooperativa ha sempre reputato fondamentale il rispetto delle norme di sicurezza al fine di evitare, per quanto possibile, infortuni ai propri utenti, ai lavoratori o a terzi.
A tal fine, nell'ottica di una responsabilizzazione dell'intera organizzazione, sono state messe in atto una serie di azioni tese ad implementare il controllo ed il governo degli adempimenti previsti e delle misure necessarie per una corretta gestione della sicurezza all'interno dei Servizi:

- adeguamento dei dispositivi di sicurezza negli ambienti di lavoro;
- idonee assicurazioni antinfortunistiche;
- adozione di dispositivi di protezione individuate per i lavoratori;
- corsi di formazione per il personale.

6B. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALL'UTENTE

La valutazione della soddisfazione degli utenti/clienti è perseguita in modo sistematico attraverso la raccolta di dati ed informazioni scambiati con gli stessi durante l'intero ciclo di vita: dalla definizione dell'offerta alla fornitura del servizio fino alla cessazione. Il coinvolgimento e la partecipazione dei diversi portatori di interesse sono ritenuti essenziali:

I risultati dei questionari di soddisfazione, i rilievi e le proposte degli utenti e della committenza vengono utilizzati per individuare le azioni migliorative.

Annualmente la Comunità propone agli utenti, alle loro famiglie e alla rete dei Servizi la compilazione del questionario di gradimento che consente di rilevare la soddisfazione degli stakeholder rispetto a tutti gli aspetti che riguardano l'offerta del servizio.

I risultati della valutazione vengono elaborati e restituiti annualmente agli Enti committenti. In qualsiasi momento gli interessati possono esprimere i propri rilievi critici ed eventuali proposte rivolgendosi alla Responsabile d'Area, al Coordinatore, agli operatori.

Gli utenti e i familiari degli utenti dei Servizi possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.

7. INFORMAZIONE E TUTELA

7A. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Si prevedono incontri periodici di raccordo con l'Ente Affidante e tutti gli attori a vario titolo coinvolti nel progetto (terapeuti, scuola, NPI ....). Il progetto prevede la possibilità, in accordo con il Servizio Sociale inviante, di effettuare visite protette tra i minori e la famiglia d'origine, eventuali parenti e/o amici. In particolare si garantisce la possibilità di organizzare le suddette visite in uno spazio neutro e, se necessario, alla presenza di un operatore qualificato. Inoltre, le famiglie d'origine possono venire a visitare la Comunità, previa autorizzazione del Servizio Sociale inviante, su appuntamento con il Responsabile o Coordinatore del Servizio.

7B. LA PARTECIPAZIONE: DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

L'Equipe educativa ha stilato un regolamento interno, che utenti presenti in struttura, operatori e famiglie devono seguire. Tale regolamento viene aggiornato periodicamente nelle riunioni d'équipe dagli educatori e dal Responsabile del Servizio.

7C. GESTIONE SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli utenti e i familiari degli utenti dei Servizi possono, individualmente o in forma associata, fare segnalazioni per il mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente Carta dei Servizi, fare proposte in merito a qualsiasi altro problema o disfunzione e dare suggerimenti ritenuti utili per il miglioramento della qualità. Presso il Responsabile del Servizio e sotto la sua responsabilità è disponibile un modulo per le segnalazioni e i reclami.

CONTATTI

COMUNITÀ ALLOGGIO DIVENTO

RESPONSABILE DEL SERVIZIO:
Silvana Cucchi: 349/2900608
silvana.cucchi@consorziofa.it

COORDINATRICE DEL SERVIZIO:
Giulia Maffeis: 349/2641352
giulia.maffeis@consorziofa.it

UFFICIO AMMINISTRATIVO:
Sangalli Vanda: 0363/382353
vanda.sangalli@consorziofa.it

Cooperativa Fili Intrecciati FA
Sede Cooperativa: Via Spirano 34/36 24053 Brignano Gera d' Adda (BG)
Sede Comunità: Via Contessa Piazzoni n° 15, 24047 Castel Cerreto fraz. Treviglio (BG)
www.filiintrecciatifa.it
Partita Iva 03856410166

Redatta a cura del Responsabile Area
Verificata e approvata dalla Direzione

ULTIMO AGGIORNAMENTO:
OTTOBRE 2026