CARTA DEI SERVIZI «COMUNITÀ FAMIGLIARE »

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 e come contattarci.....
2c. Certificazione di qualità.....

3. CARTA D'IDENTITA' DEL SERVIZIO COMUNITA' FAMIGLIARE 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 e dimissione.....

4. IL PROCESSO DI LAVORO 19

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

5.PROGETTO QUALITÀ: IMPEGNI 20

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

6.GLI STANDARD DI QUALITA' 22

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

7.INFORMAZIONE E TUTELA 25

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 persona 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: Lurano, Via dei Boschi 16, presso Villaggio Solidale.
Presso la sede legale di Brignano è attivo il servizio di segretaria dalle 9.00 alle17.00 dal lunedì al venerdì
Tel. 0363 382353 Fax. 0363 381541 mail. info@filiintrecciatifa.it
sito:www.consorziofa.it
Responsabile del Servizio : Dr.ssa Silvia Carera

2C. CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

La cooperativa è certificata secondo il sistema qualità UNI EN ISO 9001:2015, in particolare ha ottenuto la certificazione di qualità per i processi interni alla cooperativa: progettazione ed erogazione di servizi socio sanitari ed educativi per la prima infanzia, per minori, disabili e nuclei familiari monoparentali, in ambito residenziale, semi residenziale, diurno, di assistenza scolastica e territoriale.

3. CARTA D'IDENTITA'
DEL SERVIZIO COMUNITÀ FAMIGLIARE

3A. DESCRIZIONE PROPOSTA

Ill nostro fine è il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, attraverso la gestione di servizi socio-assistenziali ed educativi. Intendiamo realizzare i nostri scopi sociali operando di preferenza nel territorio della Bassa Bergamasca, mediante il coinvolgimento delle risorse delle comunità locali, in special modo i volontari, restituendo loro la titolarità sull'educazione dei soggetti più deboli.
Il progetto si pone l'obiettivo di fornire accoglienza ai bambini e adulti (dai 0 ai 21 anni) allontanati
dal proprio nucleo familiare. L'accoglienza in Comunità Familiare 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 o in affido 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 familiare 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

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

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. Ecco perché, insieme agli operatori del Servizio Sociale e alle famiglie d'origine, ciascuno per le proprie responsabilità e competenze, si valutano i "passi per diventare grandi" maggiormente adeguati: uscite senza accompagnamento educativo in graduale autonomia, per andare a scuola, per fare sport, per incontrare gli amici ...o semplicemente per imparare a prendere il pullman all'orario giusto. E poi, per i ragazzi più grandi, la Cooperativa ha la possibilità di attivare stage e tirocini formativi, orientamenti lavorativi e di accompagnare nella ricerca di un impiego.
Le responsabilità legate alla buona riuscita di ogni progetto educativo sono molteplici e legate a soggetti diversi. In maniera particolare, per i bambini che abitano le nostre Comunità, le decisioni importanti sono condivise con gli operatori del Servizio Sociale e con le famiglie d'origine, ciascuno secondo le proprie responsabilità e competenze. Ad esempio, sono loro ad autorizzare e delegare gli educatori della Comunità in merito alle questioni sanitarie e alle uscite autonome.
I minori e le mamme che ospitiamo arrivano in Comunità percorrendo strade differenti, con aspettative e sentimenti sempre diversi. Alcuni arrivano senza nulla, senza preavviso; altri carichi di borse, anche di oggetti di valore, presi da casa per il loro valore affettivo o economico che sia. Proprio nel rispetto dell'importanza di eventuali oggetti preziosi portati nelle nostre Strutture, al momento dell'inserimento viene chiesto ad ogni ospite di informare gli operatori e suggerito di consegnare denaro e cose di valore , in quanto la Cooperativa non
risponde di eventuali furti

3C. DESTINATARI

La Comunità è progettata per accogliere bambini e bambine, ragazzi e ragazze italiani e stranieri (dai 0 ai 21 anni) in stato di abbandono, grave trascuratezza, maltrattamento fisico e psicologico, abuso sessuale o in proseguo amministrativo. Mamme con minori.

3D. GIORNATA TIPO

7:00 - 7:30: sveglia, colazione e preparazione per la scuola

8:30 - 12:30: scuola

12:30 - 14:00: pranzo e svago

14:00 - 16:00: rientro a scuola

16:00 - 19:00: compiti, docce e svago

19:30: cena

20:00 - 21:30: film

21:30: lettura storia e messa a letto

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

3E. SPAZI E AMBIENTE

La comunità familiare è inserita in un contesto residenziale famigliare, il «Villaggio Solidale» di proprietà del Consorzio FA. Il Villaggio garantisce ai minori ospiti la possibilità di sperimentarsi nella quotidianità con le famiglie affidatarie che abitano il Villaggio dando un valore aggiunto all'accoglienza, creando legami di buon vicinato e garantendo agli ospiti una presenza costante.
Il Servizio di Comunità Familiare è arredato in modo da riprodurre il più fedelmente possibile i canoni di realtà di un normale luogo di vita di un nucleo familiare. In particolare è costituito da un salotto con la tv, una cucina con sala da pranzo, una sala polifunzionale allestita a spazio gioco, 1 camera matrimoniale per i coniugi Radaelli, tre stanze da due posti per gli ospiti e 2 bagni.
L'organizzazione dello spazio della comunità da un preciso messaggio educativo e 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, coerente nell'organizzazione delle proposte, personalizzato, sicuro, protettivo ma con una spinta all'autonomia, accessibile
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, è compresa tra:

€ 50 (cinquanta) e € 115 (centoquindici) + IVA al 5% (stabilita in base alle esigenze progettuali e alle caratteristiche dell'utente).

La retta giornaliera non comprende spese straordinarie per psicoterapie a favore dei minori, salvo diversi accordi all'inserimento, spese scolastiche, interventi dentistici e qualsiasi altro intervento ritenuto eccezionale.

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 massimo 24 mesi, previo accordo e valutazione con i Servizi Sociali Invianti. **Il tempo di permanenza può variare in base al progetto relativo al minore o ad eventuali decreti in vigore.**

MISURA 6

La comunità è disponibile ad accogliere minori vittime di abuso, violenza e grave maltrattamento secondo quanto previsto dal DGR 7626/2017

Si specifica a tal fine:

La disponibilità della struttura di risorse umane, esterne alla stessa, per interventi di accompagnamento psicologico o di psicoterapia rivolti al minore, di accompagnamento nelle diverse fasi dell'iter giudiziario

- L'attività dei professionisti esterni è definita all'interno di protocolli e specifici incarichi
- L'attività descritta viene costantemente verificata e annualmente vengono verificati gli esiti dei percorsi

4. IL PROCESSO DI LAVORO

4.A MODALITÀ DI ORGANIZZAZIONE: MONITORAGGIO E VERIFICA

È 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 e vengono predisposte riunioni d'équipe con cadenza mensile in presenza del coordinatore del Servizio. Inoltre vengono predisposte ore annuali per attività di programmazione educativa, documentazione, aggiornamento.

Rapporti con le famiglie, i Servizi, il territorio

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.

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

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 **Responsabile** del Servizio è **presente** come riferimento sia per la famiglia accogliente che 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, ...).

Nella Comunità Familiare sono presenti i coniugi Radaelli Matteo e Lucia, **2 Educatori Professionali,1 Ausiliaria Socio Assistenziale e una Responsabile.** Tutti gli operatori hanno una formazione di base specifica e una solida esperienza.

La Comunità familiare si avvale inoltre della presenza di tirocinanti e volontari, della supervisione pedagogica e psicologica all'equipe sui casi (al bisogno).
Per famiglia e 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.

Sia la famiglia che l'educatore hanno 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. È 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 gestiti 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 e/o consultare la carta dei servizi.

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 FAMIGLIARE

Responsabile:
Micaela Lanzeni
Micaela.Lanzeni@consorziofa.it

Coordinatrice:
Silvia Carera
Silvia.Carera@consorziofa.it

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

SEDE
Via dei Boschi
24040 Lurano (BG)
Tel. 0363/382353

Cooperativa Fili Intrecciati FA
Via Spirano 34/36 24053 Brignano Gera d' Adda
Partita Iva 03856410166
www.filiintrecciatifa.it

Redatta a cura del Responsabile Area
Verificata e approvata dalla Direzione

ULTIMO AGGIORNAMENTO:
MARZO 2026