



CARTA DEI SERVIZI

CASA Giusti 1 e 2

REDAZIONE E VERIFICA	Elisa Ventura (Responsabile Servizi di accoglienza per minori - Referente tecnico settore minori) Aziz Chergui Ouadeh (Coordinatore Comunità Casa Giusti) Ivana Tartarini (Referente per la Qualità)
APPROVAZIONE E AUTORIZZAZIONE	Caterina Pozzi (Vicepresidente)
SCOPO E CAMPO D'APPLICAZIONE	Casa Giusti è una comunità ad alta autonomia per minori e neomaggiorenni afferenti al sistema Sai. Si vuole descrivere la mission, il progetto complessivo, i servizi offerti ed il modello organizzativo della comunità.
LUOGO D'APPLICAZIONE	La Comunità denominata Casa Giusti

Stato delle revisioni

REV. N.	MOTIVAZIONE DELLA REVISIONE	DATA
0	Prima Stesura	01/10/2021

INDICE

PARTE PRIMA: L'ENTE GESTORE

- 1.1 Natura giuridica e storia
- 1.2 Organigramma
- 1.3 La rete
- 1.4 Mission e "pensiero guida"
- 1.5 Il settore Accoglienza Minori

PARTE SECONDA: LE NORME DI RIFERIMENTO

PARTE TERZA: METODOLOGIA DI LAVORO DEL SERVIZIO

- 3.1 La storia
- 3.2 Modalità di ammissione, dimissione e descrizione del percorso
- 3.3 Équipe della Comunità
- 3.4 Requisiti strutturali della Comunità
- 3.5 Turnario tipo

PARTE QUARTA: IL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

- 4.1 Il sistema
- 4.2 Raccolta dati e privacy
- 4.3 L'Ufficio Qualità
- 4.4 La procedura per il reclamo e la segnalazione di una non conformità

PARTE QUINTA: LA COMUNICAZIONE

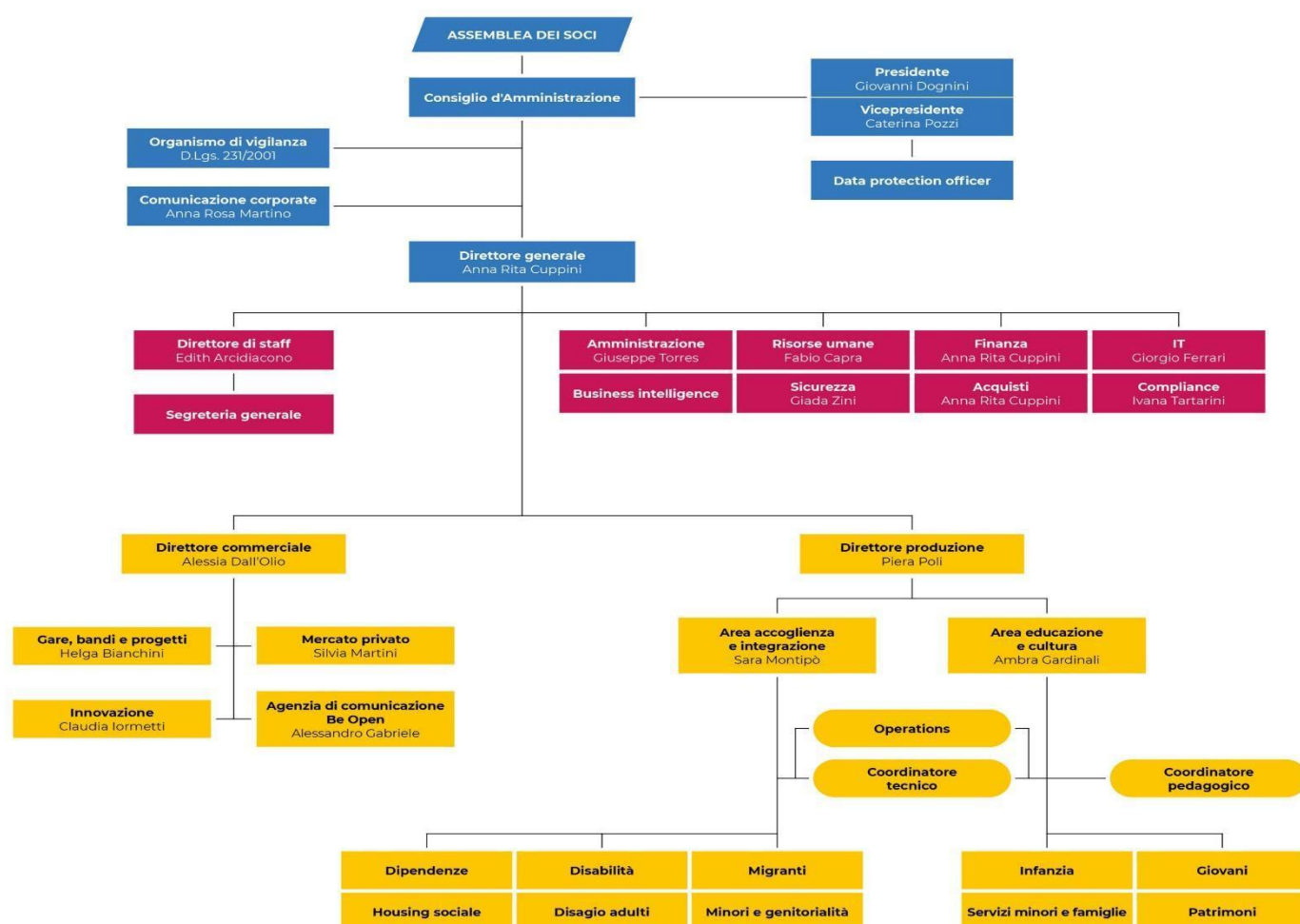
Parte prima

L'ente gestore

1.1 Natura giuridica e storia

Open Group è una cooperativa fatta di socie e di lavoratori che si dedicano con passione allo sviluppo e alla sostenibilità del territorio. Siamo capaci di innovare, di guardare al futuro, di adattarci ai tempi che cambiano, ma siamo ancorati ai nostri valori. Disegniamo insieme alle persone e alle comunità nuove traiettorie, per intercettare i cambiamenti di domani. Operiamo nel sociale, ci prendiamo cura delle persone più fragili. Educiamo i bambini e le bambine con il digitale, ma immersi nel verde; aiutiamo chi ha problemi di dipendenza, sosteniamo chi ha bisogno di una casa. Usiamo la creatività per guidare le persone con disabilità sulla strada dell'autonomia. Curiamo archivi, cataloghiamo libri, facciamo da mediatori nei musei. Comuniciamo cooperando. Disegniamo insieme alle persone e alle comunità nuove traiettorie, per intercettare i cambiamenti di domani.

1.2 Organigramma



che istituzioni, imprese o cittadini, siano tutti destinati a evolversi da semplici utilizzatori finali di un territorio a protagonisti del cambiamento. Per queste ragioni di adesso, e per quelle che troveremo domani, è nata Open Group”.

1.5 Il settore Minori

Nel rispetto della legge 149/2001, i servizi di quest'area fanno propria l'indicazione che **"ogni minore ha diritto ad una famiglia, prioritariamente la propria"**: questo significa che, tutte le volte che è possibile, il lavoro con i bambini e le loro famiglie deve essere orientato al sostegno delle competenze e funzioni genitoriali per consentire la permanenza del minore all'interno del proprio contesto familiare e contenere il più possibile i rischi evolutivi. Ciò è possibile grazie a differenti tipologie di interventi e servizi volti al sostegno delle competenze genitoriali ed al reinserimento sociale.

Tuttavia, quando il benessere e lo sviluppo psico-fisico del minore viene gravemente compromesso, i Servizi Sociali territoriali ed il Tribunale per i Minorenni intervengono a sua protezione, allontanandolo dall'ambiente di vita pregiudizievole. In questi casi diviene quindi fondamentale garantire un contesto di accoglienza alternativo che sia caratterizzato da relazioni specifiche e significative in cui il bambino ed il ragazzo possa riconoscersi ed affidarsi per poter crescere.

I nostri progetti attivi del settore accoglienza minori:

COMUNITA' EDUCATIVA RESIDENZIALE PER MINORI:

- **Casone della Barca:** è una struttura residenziale della capienza di 9 minori maschi (prevalentemente adolescenti e preadolescenti), segnalati dai Servizi Sociali perché in situazione di disagio o disturbo sociale o psicologico. La durata dell'inserimento in struttura è concordata con i Servizi Sociali invianti, che continuano ad occuparsi della famiglia di origine del minore.
- **Il Giardino dei Giganti:** comunità educativo - integrata per 9 preadolescenti ed adolescenti maschi e femmine, segnalati dai Servizi Sociali e dal servizio Sanitario perché in situazione di grave disagio psicosociale. La Comunità è situata nel Comune di Cento, frazione di Corporeno, in via Statale 73.

APPARTAMENTI PER L'AUTONOMIA DI GIOVANI ADULTI:

- **Le Casine del Casone:** il progetto si compone di due appartamenti attigui che hanno capienza 4 utenti. Il progetto si rivolge a ragazzi neomaggiorenni o giovani adulti maschi dai 18 anni ai 21 anni che necessitino di sperimentare un graduale accompagnamento all'autonomia, segnalati dai Servizi Sociali o dal Centro di Giustizia Minorile o ragazzi che, concluso il percorso in comunità educativa "Casone della Barca", transitino al progetto dell' appartamento di semi-autonomia per sperimentare un progressivo distacco dalla struttura e dalle figure educative di riferimento che li hanno accompagnati nel percorso di crescita. Il progetto ha la finalità di accompagnare i ragazzi in un graduale reinserimento sociale, guidandoli nell'apprendere nuove competenze relative all'autonomia riferite alla quotidianità abitativa/lavorativa, all'acquisizione di procedure burocratico-amministrative e alla dimensione relazionale.

COMUNITA' DI ALTA AUTONOMIA PER MINORI STRANIERI NON ACCOMPAGNATI E NEOMAGGIORENNI:

- **Casa Murri** comunità alta autonomia (SAI): è una comunità di seconda accoglienza per minori stranieri non accompagnati, nell'ambito del progetto nazionale SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati). La comunità accoglie 14 minori di sesso maschile. Il progetto prevede un'accoglienza di base, quale la predisposizione di vitto e alloggio, in aggiunta a servizi volti a favorire l'acquisizione di strumenti per l'autonomia. I servizi che vengono garantiti sono: mediazione culturale e linguistica, orientamento ai servizi del territorio, formazione di base e riqualificazione professionale, orientamento all'inserimento lavorativo, orientamento all'inserimento abitativo, orientamento all'inserimento sociale, orientamento e accompagnamento legale, tutela psico-socio sanitaria.
- **Casa Azzurra** comunità alta autonomia (SAI): è una comunità di seconda accoglienza per minori stranieri non accompagnati, nell'ambito del progetto nazionale SPRAR (Sistema di Protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati). La comunità accoglie 6 minori di sesso maschile. Il progetto prevede un'accoglienza di base, quale la predisposizione di vitto e alloggio, in aggiunta a servizi volti a favorire l'acquisizione di strumenti per l'autonomia. I servizi che vengono garantiti sono: mediazione culturale e linguistica, orientamento ai servizi del territorio, formazione di base e riqualificazione professionale, orientamento all'inserimento lavorativo, orientamento all'inserimento abitativo, orientamento all'inserimento sociale, orientamento e accompagnamento legale, tutela psico-socio sanitaria.
- **La Cascina sul Reno** comunità alta autonomia (SAI): appartamento per 6 posti ad altissima autonomia. Il progetto si rivolge a ragazzi neomaggiorenni o giovani adulti maschi dai 18 anni ai 21 anni, segnalati dai Servizi Sociali, che provengono da percorsi di seconda accoglienza di alta autonomia e che necessitano di acquisire nuove competenze riferite alla quotidianità abitativa/lavorativa, all'acquisizione di procedure burocratico-amministrative e alla dimensione relazionale, allo scopo di raggiungere la piena autonomia e/o che hanno ottenuto il prosieguo amministrativo. Il progetto vuole essere un'ulteriore possibilità, in uscita da comunità per minori, dove sperimentare un'autonomia di vita con la presenza e il supporto dell'equipe educativa e dove portare avanti la propria progettualità di vita, evitando un'eccessiva discontinuità con le precedenti esperienze.

- **Opera Padre Marella** comunità alta autonomia : Comunità residenziale di seconda accoglienza per minori stranieri non accompagnati (MSNA). La struttura accoglie 12 minori di età minima 16 anni segnalati dai Servizi Sociali, che provengono da percorsi di seconda accoglienza di alta autonomia e che necessitano di acquisire nuove competenze riferite alla quotidianità abitativa/lavorativa, all'acquisizione di procedure burocratico-amministrative e alla dimensione relazionale, allo scopo di raggiungere la piena autonomia e/o che hanno ottenuto il prosieguo amministrativo. Il progetto è integrato nella struttura di accoglienza di "Opera Padre Marella", struttura di accoglienza per adulti lavoratori.
- **Casa Valsamoggia**: appartamento per 11 posti ad alta autonomia, di seconda accoglienza per i minori stranieri non accompagnati, nell'ambito del Sistema Accoglienza Integrazione (SAI), nonché, il progetto è rivolto anche a ragazzi neomaggiorenni, segnalati dai Servizi Sociali, che provengono da percorsi di seconda accoglienza di alta autonomia e che necessitano di acquisire nuove competenze riferite alla quotidianità abitativa/lavorativa, all'acquisizione di procedure burocratico-amministrative e alla dimensione relazionale, allo scopo di raggiungere la piena autonomia e/o che hanno ottenuto il prosieguo amministrativo. Il progetto vuole essere un'ulteriore possibilità, in uscita da comunità per minori, dove sperimentare un'autonomia di vita con la presenza e il supporto dell'equipe educativa e dove portare avanti la propria progettualità di vita, evitando una eccessiva discontinuità con le precedenti esperienze.

Parte seconda

Le norme di riferimento

Open Group pubblica la presente Carta dei Servizi impegnandosi a rispettare tutta la normativa in proposito:

- La Costituzione Italiana (articoli 30 e 31);
- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, 1948;
- "Convenzione internazionale sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza", New York, 1989, approvata il 20/11/1989 e ratificata dall'Italia con legge 27/5/1991, n. 176;
- La legge 4 maggio 1983, n. 184 (così come modificata dalla legge 28 marzo 2001, n. 149) "Diritto del minore ad una famiglia";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (nota come direttiva Ciampi – Cassese);
- La legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali";
- Convenzione sui Diritti dei Minori di Strasburgo, 1996, Consiglio d'Europa; o Primo piano d'Azione sull'Infanzia e l'Adolescenza, 1997, Governo Italiano;
- Legge 285 del 1997 "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza", Governo Italiano;
- "Convenzione sulle relazioni personali riguardanti i fanciulli" di Strasburgo, 2003, Consiglio d'Europa;
- "Convenzione per la protezione dei bambini contro lo sfruttamento e gli abusi sessuali", Lanzarote, 2007, Consiglio d'Europa
- Legge 149/2001 "Disciplina dell'adozione e dell'affidamento dei minori";
- Statuto della Regione Emilia-Romagna (L.R. 31 marzo 2005, n. 15; art. 6, art. 9);
- Legge regionale 12 marzo 2003, n. 2 "Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e Servizi Sociali";
- Legge 54 del 2006 "Disposizioni in materia di separazione dei genitori e affidamento condiviso dei figli";
- Delibera di Giunta - N.ro 846/2007 "Direttiva in materia di affidamento familiare e accoglienza in comunità di bambini e ragazzi";
- I Piani di zona di Bologna Città;
- I Piani di zona di Casalecchio di Reno (BO); o I Piani di zona di Porretta Terme (BO);
- Legge n. 112 del 12 luglio 2011 "Istituzione dell'Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza
- Delibera di Giunta Regionale - N.ro 1904/2011 "Direttiva in materia di affidamento familiare, accoglienza in comunità e sostegno alle responsabilità familiari";
- Decreto Legislativo n.154 del 28 dicembre 2013 "Revisione delle disposizioni vigenti in materia di filiazione";
- Delibera di Giunta Regionale– N.ro 1677/2013 "Linee di indirizzo regionale per l'accoglienza e la cura di bambini e adolescenti vittime di maltrattamento/abuso";
- Delibera di Giunta Regionale – N.ro 1106/2014 "Modifiche ed integrazioni alla D.G.R. 19 novembre 2011, n. 1904".
- La legge del 30 luglio n.189/2002 " modifica alla normativa in materia di immigrazione e asilo.
- il D.L. 4 ottobre 2018, n.113,convertito in Legge 1 dicembre 2018,n.132, rinomina il Sistema di protezione per richiedenti asilo, rifugiati e minori stranieri non accompagnati (SPRAR in SIPROIMI (Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati.
- Il D.L 21 ottobre 2020, n.130, convertito in Legge 18 dicembre 2020,n 173
- Direttiva 2011/51/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio dell'11 maggio 2011
- Regolamento (CE) N.308/2008 del Consiglio del 18 aprile 2008
- Direttiva 2005/85/CE del Consiglio del 1 dicembre 2005
- Direttiva 2004/83/CE del consiglio del 29 aprile 2004
- Regolamento (CE) N.343/2003 del Consiglio del 18 febbraio 2003
- Direttiva 2003/09/CE del consiglio del 27 gennaio 2003

-
- Regolamento (CE) n. 407/2002 del consiglio del consiglio del 28 febbraio 2002
 - Direttiva 2001/55/CE del consiglio del 20 luglio 2001
 - Regolamento CE, 2725/2000
 - Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea del 18 dicembre 2000
 - Convenzione Europea per la salvaguardia dei diritti umani e delle libertà fondamentali del 4 novembre 1950
 - Circolare Ministero dell'Interno, n.9934 del 22 maggio 2020 – D.L. 19 maggio 2020 n.34 -"Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19" Art. 16 "Misure straordinarie di accoglienza"
 - Circolare Ministero dell'Interno, n.22146 del 27 dicembre 2018
 - Circolare Ministero dell'Interno, n.83774 del 18 dicembre 2018
 - Legge 7 aprile 2017, n. 47 – Disposizioni in materia di misure di protezione dei minori stranieri non accompagnati.
 - Testo coordinato del Decreto – Legge 17 febbraio 2017, n. 13.
 - Circolare del Commissario delegato di Protezione civile – 18 maggio 2011
 - "Emergenza Nord Africa – ENA", Emergenza umanitaria Nord Africa. Trasmissione procedura per il collocamento dei minori stranieri non accompagnati.

In particolare, si sottolinea l'importanza di alcuni principi che guidano l'operato dei servizi afferenti alla Business Unit Minori al settore accoglienza minori di Open Group:

*Tutti gli esseri umani nascono **liberi ed eguali in dignità e diritti**. Essi sono dotati di ragione e di coscienza e devono agire gli uni verso gli altri in spirito di fratellanza* - Dichiarazione Universale dei diritti dell'uomo, 1948

*Gli Stati parti si impegnano a rispettare i diritti enunciati nella presente Convenzione ed a garantirli ogni fanciullo che dipende dalla loro giurisdizione **senza distinzione di sorta** ed a prescindere da ogni considerazione di razza, di colore, di sesso, di lingua, di religione, di opinione politica o altra del fanciullo o dei suoi genitori o rappresentanti legali, dalla loro origine nazionale, etnica o sociale, dalla loro situazione finanziaria, dalla loro incapacità, dalla loro nascita o da ogni altra circostanza*
- Art. 2 Convenzione dei Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, 1989

*In tutte le decisioni relative ai fanciulli, di competenza sia delle istituzioni pubbliche o private di assistenza sociale, dei tribunali, delle autorità amministrative o degli organi legislativi, **l'interesse superiore del fanciullo** deve essere una considerazione preminente* - Art. 3 Convenzione dei Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, 1989

*Gli Stati parti riconoscono che ogni fanciullo ha un **diritto inerente alla vita**. Gli Stati parti assicurano in tutta la misura del possibile la sopravvivenza e lo sviluppo del fanciullo* - Art. 3 Convenzione dei Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, 1989

Gli Stati parti garantiscono al fanciullo capace di discernimento il diritto di esprimere liberamente la sua opinione su ogni questione che lo interessa, le opinioni del fanciullo essendo debitamente prese in considerazione tenendo conto della sua età e del suo grado di maturità. A tal fine, si darà in particolare al fanciullo la possibilità di essere ascoltato in ogni procedura giudiziaria o amministrativa che lo concerne, sia direttamente, sia tramite un rappresentante o un organo appropriato, in maniera compatibile con le regole di procedura della legislazione nazionale - Art. 12 Convenzione dei Diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, 1989

Parte terza

Metodologia di lavoro del servizio Casa Giusti

Recapiti

Via Giuseppe Giusti 5, Corticella (BO)
Cellulare: 334 614 8970
e-mail: sprarboschetto@opengroup.eu

Segreteria generale:
Via Milazzo 30, 40121, Bologna (BO)
Tel: 051 841206
e-mail: info@opengroup.eu
www.opengroup.eu

Persone da contattare

Responsabile del servizio e dell'accoglienza:
Dott.ssa Elisa Ventura
Cellulare: 320 1710231
e-mail: elisa.ventura@opengroup.eu

Coordinatrice della struttura:
Dott. Aziz Chergui Ouadeh
Cellulare: 342 819 3274
e-mail: aziz.chergui@opengroup.eu

Responsabile Area accoglienza e integrazione:
Dott.ssa Sara Montipò

Intervento

Comunità residenziale per minori stranieri non accompagnati e neomaggiorenni afferenti alla Rete Sai (Sistema Accoglienza Integrazione).

La struttura è orientata e finalizzata a rendere operativo il principio dell'interesse superiore dei minori stranieri non accompagnati e separati in Europa, sancito dall'art. 3 della Carta dei diritti dell'infanzia (1989). Questo implica un approccio teso a proteggere i minori e supportare i neo maggiorenni individuando per loro la soluzione più appropriata e duratura, che può assumere la forma del rimpatrio e reinserimento nel paese di origine o la concessione dello status di protezione internazionale che consente di integrarsi con successo nel nuovo paese o in un paese terzo o ancora, il supporto nel raggiungimento dell'integrazione .

Capienza della struttura: possono essere accolti 6 minori o neo maggiorenni.

La struttura accoglie minori di sesso maschile e di almeno 16 anni, in quanto minori di età inferiore richiedono una presa in carico educativa di maggior personalizzazione ed intensità.
Il presente progetto è orientato a favorire un percorso di accoglienza e di assistenza, di integrazione culturale adeguata, oltre che a garantire un'informazione sui diritti legali, attraverso i centri attivati a tale scopo. I percorsi sono attivati in una logica di integrazione tra diversi attori, pubblici e privati (reti territoriali).
La struttura garantisce il collocamento in luogo sicuro e accoglienza integrata a msna provenienti da percorsi di prima accoglienza. È messa a disposizione una figura di coordinamento che opera in accordo con il Comune di Bologna, i

servizi sociali minori di ASP Bologna e gli altri interlocutori del bando, per la valutazione e l'analisi dei bisogni dei minori.

Le attività sono orientate a:

- aiutare il ragazzo a rielaborare il suo percorso migratorio e a cogliere il senso della esperienza che sta vivendo all'interno della struttura, in una prospettiva evolutiva, mirata a garantirgli un percorso di integrazione e di autonomia;
- curare l'integrazione del ragazzo nel nuovo contesto sociale di riferimento aiutandolo a strutturare relazioni positive con gli altri ospiti e con i coetanei, con gli adulti della comunità e con il territorio;
- sollecitare l'acquisizione delle autonomie nella gestione della casa, delle proprie cose, della preparazione dei pasti, della spesa e della gestione del denaro;
- supportare l'integrazione in ambito scolastico, formativo, lavorativo ed extrascolastico;
- assicurare il sostegno sociale e sostenere il percorso di integrazione.

L'accoglienza e il progetto socio-educativo individualizzato avvengono nel rispetto delle esigenze culturali e religiose dei minori accolti e sarà formulato tenendo presente il supremo interesse del minore, le sue competenze e aspettative, il suo progetto migratorio. La documentazione relativa al percorso dei minori verrà conservata ai sensi del D.L.G. 196/2003 in materia di riservatezza dei dati.



3.1 La storia

La struttura nasce per rispondere all'urgenza di un flusso migratorio emergenziale.

3.2 Modalità di ammissione, dimissione e descrizione del percorso

L'ingresso in struttura è vincolato alla segnalazione da parte dei Servizi Sociali competenti ed avverrà previo accordo con la Responsabile delle accoglienze. E' necessaria la presentazione di una relazione dettagliata sul ragazzo con l'indicazione della storia e dell'attuale situazione per la quale si chiede l'inserimento, al fine di valutarne la compatibilità rispetto ai beneficiari accolti e al contesto di vita.

La permanenza di ogni singolo ragazzo nell'appartamento è definita in collaborazione con il Servizio Sociale inviante che durante il percorso collabora con i referenti e con il quale si programmano incontri di verifica per monitorare l'andamento del percorso e del progetto di vita dell'ospite. E' prevista l'interruzione anticipata del percorso, in condivisione con il Servizio Sociale, nei casi in cui il neomaggiorenne raggiunga la piena autonomia prima del termine concordato, o nel caso in cui il beneficiario non aderisca al regolamento condiviso al momento dell'ingresso.

3.3 Équipe della Comunità

L'équipe impegnata ad operare in questo progetto è costituita da figure professionali con esperienza in materia di minori e neomaggiorenni e migranti. E' prevista la presenza di:

N. 1 Responsabile del Progetto e delle accoglienze;

N. 1 Coordinatore gestionale del progetto ed esperto in accoglienza migranti

N. 2 Educatori referenti

N. 1 Operatore residente

Educatori necessari alla copertura educativa sostitutiva

Parte quarta

Il sistema di Gestione della Qualità

4.1 Il Sistema

Open Group assicura il controllo puntuale della qualità del servizio percepita da ogni stakeholder (famiglie, servizi, ASP) attraverso un aggiornamento puntuale ad opera del responsabile. Il sistema di controllo dei processi si sviluppa in termini qualitativi e quantitativi sin dall'avvio della gestione della struttura, attraverso incontri periodici e momenti di sintesi quali la stesura di una relazione annuale di analisi e valutazione sull'intero servizio prestato. La gestione dei flussi informativi che riguardano i percorsi dei nuclei inseriti avviene attraverso l'archiviazione nella cartella individuale di ciascun nucleo della documentazione in possesso: la scheda di presentazione del caso, le relazioni dei Servizi Sociali invianti e ulteriori servizi coinvolti, eventuali Decreti del TM o del TO, relazioni prodotte dall'équipe di lavoro, gli strumenti utilizzati, i PEI verificati e periodicamente aggiornati, i verbali dei colloqui educativi sostenuti, eventuali ulteriori documenti significativi. Le cartelle sono custodite nel rispetto della normativa sulla Privacy.

Open Group ha, inoltre, un referente per il sistema qualità che si occupa delle procedure e modulistica standard prevista dal sistema di Certificazione ISO9001 e si è dotata di un proprio sistema qualità certificato con cui imposta la propria erogazione e il monitoraggio dei servizi. La valutazione del sistema procede per punti: *a)* risultati ottenuti, *b)* dati del personale: richieste, turn over, assenze, formazione, *c)* contratti di lavoro, percorsi di carriera e incentivazioni, *d)* gestione dei reclami/non conformità con check sulle fasi di "trattamento", *e)* analisi dei risultati; *f)* customer satisfaction.

Tutti questi temi sono oggetto del riesame della direzione che avviene sotto la responsabilità dell'amministratore delegato ogni sei mesi. Altre forme di controllo riguardano:

- a.* Il check del lavoro svolto attraverso i fogli di presenza compilati dai lavoratori;
- b.* Le riunioni periodiche fissate con il committente;
- c.* Il rendiconto mensile;
- d.* La relazione sulla valutazione del servizio, ovvero il riesame annuale del ciclo delle attività-obiettivi in cui si affrontano: i risultati delle verifiche interne commissionate dalla Direzione; i giudizi espressi dagli utenti relativamente alla percezione di qualità attraverso i gruppi, i momenti informali e i reclami esposti; i rilievi da parte degli operatori emersi in riunione d'équipe e documentati nei verbali; i report sui questionari aspettative e proposte occupati; i report sui colloqui della responsabile trimestrali con il personale; gli indicatori rilevati abitualmente su équipe, processo di erogazione del servizio, risultati ottenuti; lo Stato di avanzamento/raggiungimento degli obiettivi per la qualità; il piano della formazione.

4.2 Raccolta dati e privacy

Per ogni nucleo vengono raccolti i dati anagrafici relativi al nucleo stesso ed ai suoi familiari, i dati anamnestici, le informazioni provenienti dal Tribunale per i Minorenni (eventuali decreti o disposizioni) e le relazioni inviate dal Servizio Sociale, oltre ad eventuali approfondimenti diagnostici svolti prima dell'inserimento in struttura. Tutte queste informazioni vengono collocate nella cartella personale di ogni ospite, custodita in un armadio dell'ufficio, stanza che rimane sempre chiusa a chiave. La cartella degli utenti viene aggiornata dall'educatore di riferimento ed è consultabile solo dal personale del centro.

4.3 L'Ufficio Qualità

I recapiti dell'Ufficio Qualità sono i seguenti: Via
Milazzo 30, 40121 Bologna (BO)
Tel: 051 841206

Responsabile:
Dott.ssa Ivana Tartarini
e-mail: qualita@opengroup.eu

4.4 La procedura per il reclamo e la segnalazione di una non conformità

Per la presentazione dei reclami è privilegiata la forma scritta via mail, fax o posta tradizionale, è disponibile per clienti/utenti/fornitori l'apposito modulo M0802 che è possibile reperire in forma cartacea presso la struttura oppure via mail contattando l'Ufficio Qualità. Le NC riscontrate e i reclami eventualmente ricevuti vengono registrati sul modulo M0804. In caso di reclamo orale o telefonico non è garantita la ricezione dello stesso da parte del responsabile. Nel caso il reclamo comporti l'apertura di un'indagine, il responsabile della stessa sarà nominato dal responsabile dell'Ufficio Qualità nonché comunicato a chi ha fatto il reclamo in 10 giorni feriali. Inoltre, saranno comunicati i tempi previsti per la durata dell'indagine.



Parte quinta

La comunicazione

Persone da contattare, recapito e dislocazione sul territorio dell'ente gestore

Tel: 051 841206, sede Bologna
Tel: 051 242557, sede Bologna
Fax: 051 6750400
e-mail: segreteria@opengroup.eu

Responsabile Servizi di accoglienza per minori - Referente tecnico settore minori:
Dot.ssa Elisa Ventura
Tel: 320 1710231
e-mail: elisa.ventura@opengroup.eu

Recapito e dislocazione sul territorio

Via Giuseppe Giusti 5, Corticella (BO)
Cellulare: 334 614 8970
e-mail: sprarboschetto@opengroup.eu

Coordinatore Comunità Casa Giusti:
Dot. Aziz Chergui Ouadeh
Tel: 342 819 3274
e-mail: aziz.chergui@opengroup.eu

