

APPARTAMENTO EDUCATIVO PER L'AUTONOMIA
'Le Casine del Casone'
CARTA DEI SERVIZI

| | |
|--|--|
| Redazione e verifica | Ivana Tartarini (Referente per la qualità) Elisa Ventura -Alisia Testardi (Referente Tecnica settore minori strutture) Marta Valentini (Coordinatrice appartamento) |
| Approvazione e Autorizzazione | Caterina Pozzi (Vice Presidente) |
| Scopo e Campo d'applicazione | Appartamenti di alta autonomia per neomaggiorienni e giovani adulti che necessitano di un accompagnamento graduale alla completa autonomia |
| Luogo d'applicazione | APPARTAMENTI EDUCATIVI PER L'AUTONOMIA 'Le Casine del Casone' |

Stato delle Revisioni

| Rev. N. | Motivazione Della Revisione | Data |
|------------|-----------------------------|------------|
| 0 | Prima Stesura | 15/05/2020 |
| | Seconda Stesura | 25/09/2023 |

Indice

Parte Prima: L'ente gestore

- 1.1. Natura Giuridica e Storia
- 1.2. Organigramma
- 1.3. La Rete
- 1.4. Mission e "pensieroguida"
- 1.5. Settore Minori Strutture

Parte Seconda: Le Norme di Riferimento

Parte Terza: Metodologia di Lavoro del Servizio Casone della Barca

- 3.1. L'identità del servizio
- 3.2. La definizione e del servizio
- 3.3. Modalità di ammissione, dimissioni e descrizione del percorso
- 3.4. I Servizi offerti dalla Comunità
- 3.5. Equipe della Comunità
- 3.6. Requisiti Strutturali
- 3.7. La Valutazione del Servizio

Parte Quarta: Il sistema di Gestione della Qualità

- 4.1. Il Sistema
- 4.2. Raccolta dati e privacy, rif. D.Leg. 196/03
- 4.3. L'Ufficio Qualità
- 4.4. La procedura per il Reclamo e la segnalazione di una Non Conformità

Parte Quinta: La Comunicazione

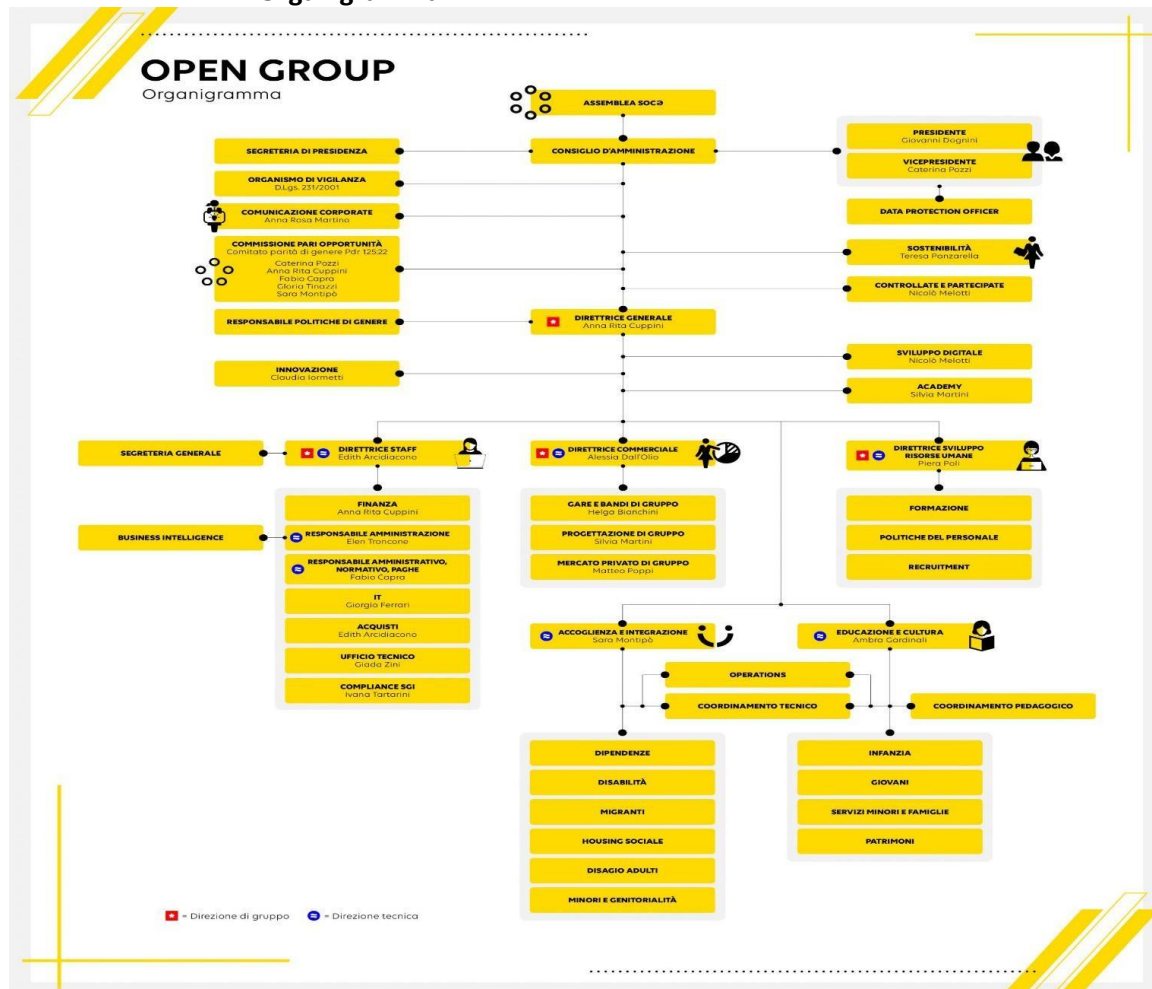
Parte prima: L'ente gestore

1.1. Natura Giuridica e Storia

Open Group è una cooperativa fatta di socæ e di lavoratoræ 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 ancoratæ 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 æ mediatoræ nei musei. Comuniciamo cooperando. Disegniamo insieme alle persone e alle comunità nuove traiettorie, per intercettare i cambiamenti di domani.

1.2. Organigramma



1.3. La Rete

Open Group aderisce al **Consorzio SIC** con l'obiettivo di promuovere sul mercato nuove forme di imprenditorialità sociale attraverso il rafforzamento delle cooperative aderenti. Open Group è socio fondatore del **Consorzio Indaco** insieme ad altre cooperative Bolognesi (Società Dolce, Martin Pescatore, Arcobaleno, Iris) per operare nell'ambitodiserviziterritoriali a supporto delle persone in stato di marginalità ed esclusione sociale e per l'integrazione sociale e lavorativa delle persone in condizione di svantaggio sociale. Open Group aderisce alla **rete ComeTe** una rete di cooperative, in grado di far fronte alle esigenze di assistenza di un ambito territoriale che si estende nella fascia adriatica dal Friuli Venezia Giulia all'Abruzzo. La rete si propone di accrescere la capacità innovativa e la competitività delle imprese aderenti consentendo loro di sviluppare l'offerta di servizio ai privati e di welfare aziendale verso clienti nazionali, nonché di ampliare i canali di promozione attraverso la partnership progettuale con mutue e fondi previdenziali. Open Group aderisce alla **rete Europea Arfie** che si occupa di integrazione e inclusione delle persone disabili in Europa e alla quale aderiscono 13 paesi e oltre 40 Associazioni e alla **rete Dynamo International** un network di realtà che lavorano con operatori di strada sui temi del disagio e della povertà. Il rapporto con l'associazionismo è un'altra vocazione della Cooperativa in particolare con le **Associazioni Volhand, Associazione Emiliani, Associazione Aliante**. Tra i rapporti con le Associazioni si segnalano quelli con le organizzazioni che si occupano di mobilità sostenibile: • **Fiab onlus** • **Fiab Bologna** • **Associazione Salvaiciclisti** • **Euromobility**. Open Group aderisce al CNCA il **Coordinamento Nazionale Comunità di Accoglienza** (CNCA) è una Associazione di promozione sociale organizzata in 17 federazioni regionali a cui aderiscono circa 250 organizzazioni presenti in quasi tutte le regioni d'Italia, fra cooperative sociali, Associazioni di promozione sociale, Associazioni di Volontariato, enti religiosi. È presente in tutti i settori del disagio e dell'emarginazione, con l'intento di promuovere diritti di cittadinanza e benessere sociale e promuovere scambi di buone prassi e modelli di intervento sociale nell'ideazione e gestione di servizi rivolti a persone in condizione di fragilità.

La comunità Casone della Barca fa parte del **Coordinamento delle comunità per minori della Regione Emilia-Romagna**.

Di seguito si citano alcune delle realtà con le quali Open Group collabora per lo svolgimento delle proprie attività: la Regione Emilia Romagna, il Comune di Bologna ed i Comuni della Provincia, il Comune di Modena ed i Comuni della Provincia, il Comune di Ferrara ed i Comuni della Provincia, ASL di Bologna, ASP Bologna, ASC Insieme, ASP Seneca, Centro di giustizia minorile di Bologna, Prefettura di Bologna.

1.4. Mission e "Pensiero Guida"

Nella fase di riorganizzazione della Cooperativa si è attuato un percorso con i soci per la definizione della nuova mission e dei valori ai quali si ispira, partendo dalle mission già esistenti.

Da questo lavoro iniziale si sono identificate le parole chiave che hanno ispirato la nuova mission e che sono rappresentate graficamente attraverso il cloud sottostante. La dimensione del carattere indica l'importanza del valore.

Open Group

cooperativa sociale
partita iva 02410141200-CCIAA Bologna REA 437561
cf e n. iscrizione registro imprese Bologna 02410141200
Iscrizione Albo società cooperative A108662

Sede legale

via Milazzo, 30
40121 Bologna
tel. +39 051841206
segreteria@opengroup.eu

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.

COMUNITA' EDUCATIVA - INTEGRATA RESIDENZIALE PER MINORI

- 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.

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 (extra SAI): 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 Giusti: appartamento per 6 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.
- Borgo Valsamoggia: due appartamenti per 11 posti ad alta autonomia, di seconda accoglienza per i minori stranieri non accompagnati, nell'ambito del Sistema Accoglienza Integrazione (SAI). La struttura accoglie 11 ospiti minori (di età minima 16 anni) o 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.

Open Group

cooperativa sociale

partita iva 02410141200-CCIAA Bologna REA 437561

cf e n. iscrizione registro imprese Bologna 02410141200

Iscrizione Albo società cooperative A108662

Sede legale

via Milazzo, 30

40121 Bologna

tel. +39 051841206

segreteria@opengroup.eu

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;
- Primopiano 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);
- 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

Open Group

cooperativa sociale

partita iva 02410141200-CCIAA Bologna REA 437561

cf e n. iscrizione registro imprese Bologna 02410141200

Iscrizione Albo società cooperative A108662

Sede legale

via Milazzo, 30

40121 Bologna

tel. +39 051841206

segreteria@opengroup.eu

filiazione”;

- Delibera di Giunta Regionale– N.ro 1677/2013 “**Linee di indirizzo regionale per l’accoglienza e lacura 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”.

In particolare, si sottolinea l’importanza di alcuni principi che guidano l’operato dei servizi afferenti al settore minori strutture 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, ‘48*

*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, ‘89

*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, ‘89

*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, ‘89*

*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, '89

Open Group

cooperativa sociale

partita iva 02410141200-CCIAA Bologna REA 437561

cf e n. iscrizione registro imprese Bologna 02410141200

Iscrizione Albo società cooperative A108662

Sede legale

via Milazzo, 30

40121 Bologna

tel. +39 051841206

segreteria@opengroup.eu

Parte Terza: Metodologia di Lavoro del Progetto Appartamento educativo per l'autonomia "Le Casine del Casone"

3.1. L'identità del servizio

Appartamento educativo per l'autonomia "Le Casine del Casone"

Recapito

Via San Martino 21 (Marzabotto)

Cell. 34 111 6153

Fax. (da definire)

e-mail: marta.valentini@opengroup.eu

Segreteria generale:

Via Milazzo 30, 40121 - BOLOGNA

Tel: 051/841206

Fax. 051/6750400

e-mail: segreteria@opengroup.eu

Persone da contattare

Responsabile settore minori strutture

dott.ssa Alisia Testardi

Telefono: 3459497042

Alisia.testardi@opengroup.eu

Intervento

Appartamenti di semi-autonomia per neomaggiorenni maschi

3.2. La definizione del progetto

Storia

A Febbraio **2020**, viene valutata la necessità di trasferire la comunità "Casone della Barca" nella struttura sita a Marzabotto, in via San Martino 21. Ciò allo scopo di consentire ai ragazzi accolti di vivere in un clima sereno e accogliente, godendo di un contesto naturalistico, al di fuori della città e del contesto condominiale vicino al centro di Bologna.

Vista la presenza di 2 appartamenti nello stabile attiguo a quello della Comunità, viene valutata, in Agosto 2020, la possibilità di avviare un progetto di appartamenti educativi di semi-autonomia rivolto a giovani maggiorenni.

A chi si rivolge il progetto e finalità

Il progetto "Le Casine del Casone", si compone un appartamento che ha capienza 2 utenti. Il progetto si rivolge a ragazzi neomaggiorenni o giovani adulti maschi dai 18 anni ai 21 anni che necessitano di sperimentare

Open Group

cooperativa sociale

partita iva 02410141200-CCIAA Bologna REA 437561

cf e n. iscrizione registro imprese Bologna 02410141200

Iscrizione Albo società cooperative A108662

Sede legale

via Milazzo, 30

40121 Bologna

tel. +39 051841206

segreteria@opengroup.eu

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.

3.3. Modalità di ammissione, dimissione e descrizione del percorso

L'ingresso in struttura è vincolato alla segnalazione da parte dei Servizi Sociali competenti o del Centro di Giustizia Minorile in accordo con la Responsabile delle accoglienze, ed avverrà tramite accompagnamento del ragazzo presso gli appartamenti da parte del medesimo Servizio inviante. 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, completata da eventuali atti relativi a procedimenti penali. **Durata del progetto:** il periodo di permanenza viene definito in collaborazione con i Servizi Sociali invianti e varia a seconda del progetto. Sono programmati momenti di verifica con il Servizio Sociale inviante, nelle tempistiche definite con lo stesso, per monitorare il comportamento e l'andamento del percorso e del progetto di vita dell'ospite.

Dimissioni (ogni decisione è presa in riunione d'equipe):

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 del progetto;

E' prevista l'interruzione del percorso nei casi in cui la struttura non risponda ai bisogni del minore, o qualora il ragazzo non rispetti il regolamento firmato al momento dell'ingresso.

Open Group

cooperativa sociale

partita iva 02410141200-CCIAA Bologna REA 437561

cf e n. iscrizione registro imprese Bologna 02410141200

Iscrizione Albo società cooperative A108662

Sede legale

via Milazzo, 30

40121 Bologna

tel. +39 051841206

segreteria@opengroup.eu

3.4. Equipe del Progetto

L'equipe impegnata ad operare in questo progetto è costituita da figure professionali con esperienza in materia di minori e neomaggiorenni.

E' prevista la presenza di:

- **N. 1 Responsabile del Progetto e delle accoglienze;**
- **N. 1 Coordinatore gestionale del progetto**
- **N. 2 Educatori referenti necessari alla copertura educativa di 15 ore**

La copertura educativa è organizzata settimanalmente in modo da garantire un supporto a tutti gli ospiti per un totale di 15 ore alla settimana.

L'educatore si occuperà di:

- Incoraggiare i ragazzi a sperimentare l'autonomia abitativa, imparando a coordinare gli impegni lavorativi/formativi, con una completa cura di sé e della propria abitazione
- Sostenere i ragazzi nel raggiungimento degli obiettivi che vengono concordati all'ingresso nell'appartamento e verificati semestralmente nell'ambito del Progetto di vita
- Accompagnare nella ricerca attiva del lavoro in caso di ambizioni professionali diverse dal tirocinio formativo svolto
- Guidare nella scelta e nel reperimento di attività socialmente utili e per il tempo libero
- Supportare i ragazzi nell'affrontare con maggiore autonomia difficoltà e preoccupazioni quotidiane, ricercando nella figura adulta un sostegno per situazioni di necessità evitando di proporre "logiche assistenzialistiche".
- Raccordo con i Servizi e cura della rete

3.5. Requisiti strutturali degli appartamenti

L'Appartamento è situato nel Comune di Marzabotto (BO) in via San Martino 21, nell'edificio attiguo alla struttura che ospita la comunità educativa residenziale "Casone della Barca".

L'Appartamento è composto da: una stanza con due letti singoli, una stanza singola pensata per un peer operator, un bagno e una sala con angolo cottura

Ampio Parco esterno attorno all'edificio

Open Group

cooperativa sociale

partita iva 02410141200-CCIAA Bologna REA 437561

cf e n. iscrizione registro imprese Bologna 02410141200

Iscrizione Albo società cooperative A108662

Sede legale

via Milazzo, 30

40121 Bologna

tel. +39 051841206

segreteria@opengroup.eu



Open Group

cooperativa sociale

partita iva 02410141200-CCIAA Bologna REA 437561

cf e n. iscrizione registro imprese Bologna 02410141200

Iscrizione Albo società cooperative A108662

Sede legale

via Milazzo, 30

40121 Bologna

tel. +39 051841206

segreteria@opengroup.eu

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 in via di 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 ospite 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.

Nel rispetto delle attuali norme sulla Privacy Open Group archivia i dati personali e le cartelle dei minori in un archivio condiviso con responsabili e strutture.

4.3. L'Ufficio Qualità

I recapiti dell'Ufficio Qualità sono i seguenti:

Via Milazzo 30 (BO), 40121

Tel 051/841206

Responsabile: Dott.ssa Ivana Tartarini email: 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 telefonico od orale 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

Settore Minori Minori Strutture

dott.ssa Elisa Ventura

e-mail: elisa.ventura@opengroup.eu

Recapito e dislocazione sul territorio

Via San Martino 21 Marzabotto (BO)

Coordinatrice del progetto

dott.ssa Marta

valentini

Tel 3421116153

e-mail:

marta.valentini@opengroup.eu

Open Group

Cooperativa sociale

partita iva 02410141200-CCIAA Bologna REA 437561

cf e n. iscrizione registro imprese Bologna 02410141200

Iscrizione Albo società cooperative A108662

Codice destinatario: SUBM70N

Sede legale

via Milazzo, 30

40121 Bologna

tel. +39 051841206

segreteria@opengroup.eu