

Carta dei servizi

Gruppo Appartamento “Casa Macanno”



LA STRUTTURA

È una casa colonica ristrutturata situata nella primissima periferia della città di Rimini, completamente immersa nel verde della campagna riminese, costituita da due piani. Al piano terra è collocato il centro socio riabilitativo semi-residenziale per disabili “NOUS”.

Il primo piano è destinato al gruppo appartamento ed è composto da cinque camere da letto, di cui quattro doppie ed una singola (tre camere con bagno interno e due camere con bagno in comune), cucina, sala da pranzo/soggiorno, lavanderia e bagno e ufficio per gli operatori. Un ascensore presente all'interno della casa permette l'accesso al piano superiore. La casa è circondata da un ampio giardino e da una vasta AREA VERDE con alberi da frutto, giochi per bambini, un grande gazebo, un recinto con due asinelli, due zone recintate con colombi romagnoli e galline romagnole.

L'AREA VERDE: la cooperativa ha realizzato sui mq a disposizione della struttura sita in via Macanno, 168 un'ampia area verde attrezzata con giochi, zone alberate, attività con animali da fattoria, percorso natura usufruibili da gruppi di bambini, adolescenti, giovani e famiglie del quartiere.

DESTINATARI

Il Servizio è rivolto principalmente ad adulti con deficit psichici o sensoriali in forma stabilizzata, persone con doppia diagnosi con discreta autonomia ed autosufficienza, possibilmente inseriti in un contesto lavorativo, con buone abilità cognitive; inoltre si rivolge a persone con problematiche sociali (povertà, immigrazione, dipendenza da alcool o altre sostanze, ecc.).

Gli ospiti sono inviati dal Servizio Sociale Disabili Adulti del Comune di Rimini e previo nullaosta dal SERD territoriale o dal CSM.

Durante le ore giornaliere l'operatore in turno può allontanarsi dalla struttura per vari motivi:

- accompagnare alcuni ospiti in vari appuntamenti (visite mediche, visite familiari, incontri di lavoro, ecc.)
- recarsi a fare la spesa,
- svolgere commissioni, ecc.

In questi frangenti gli ospiti più autonomi possono restare in appartamento da soli.

Le persone inserite devono possedere quel livello di autonomia che consenta loro di restare soli e di attivare tutte quelle azioni necessarie in caso di urgenza o necessità.

OBIETTIVI

Assicurare il raggiungimento di un livello di autonomia che consenta una integrazione responsabile nel contesto sociale del soggetto, una conseguente riduzione ed una eventuale cessazione della presa in carico da parte dei Servizi sociali preposti.

Assicurare un'accoglienza qualificata, attraverso la presa in carico dell'ospite in un ambiente protetto, competente e di tipo familiare in grado di sostenere la persona e di rispondere al suo disagio.

Operare per il mantenimento e il proseguimento dell'iter scolastico o per l'inserimento lavorativo, attraverso l'elaborazione di progetti rispondenti alle differenti problematiche di ciascun ospite.

Favorire le condizioni di socializzazione affinché l'ospite possa ritrovarsi in un legame sociale adeguato.

Offrire attività ed interventi individualizzati volti all'acquisizione di una positiva identità personale, alla promozione, al sostegno degli interessi e delle attitudini di ciascuno.

Sostenere, in collaborazione con i Servizi pubblici competenti, il nucleo familiare di origine.

LA METODOLOGIA EDUCATIVA

La metodologia educativa utilizzata risente dell'influenza di diverse teorie, sia pedagogiche sia di assistenza sanitaria e psichiatrica, le quali contribuiscono a generare un modello che integra l'impostazione sistemico relazionale e cognitivo comportamentale.

Concetto fondamentale di questa metodologia è la ricerca dell'armonia dell'individuo, inteso egli stesso come un'insieme di aree (emotiva, cognitiva, ecc.) in continua ricerca di quell'equilibrio necessario per rispondere ai diversi compiti che la vita impone (compiti evolutivi, di adattamento, di integrazione, ecc.), un equilibrio che ricercherà anche con l'ambiente circostante anch'esso colto nella sua complessità (famiglia, scuola, amici, vicinato, media, differenze culturali e religiose, ecc.).

In quest'ottica la persona non viene estraniata dal "sistema" in cui vive, ma viene presa in considerazione insieme ad esso e quindi sostenuta, potenziando quelle aree che necessitano di essere sviluppate, facendo leva sia sulle abilità pregresse sia sulla rete che il sistema può attivare.

In poche parole il "microsistema persona" (alla ricerca di un sempre nuovo equilibrio interno necessario per rispondere alle esigenze che l'avanzare dell'età e la società pongono continuamente) potrà crescere e svilupparsi in maniera matura se saprà tenere conto anche del "macrosistema esterno" (che si modifica e che influenza la vita del singolo, ma che a sua volta può essere modificato e sfruttato dal singolo stesso).

LE STRATEGIE EDUCATIVE

All'interno del Gruppo Appartamento gli educatori porranno estrema attenzione allo sviluppo di costruttive relazioni interpersonali. Una buona relazione è condizione irrinunciabile per la riuscita di ciascun progetto interpersonale, una relazione fondata sul reciproco riconoscimento come persone, uomini e donne soggetti di diritti e di doveri, portatori di esigenze culturali e religiose. Attraverso la capacità dell'educatore di sapersi guadagnare la stima ed il rispetto degli ospiti accolti passano tutti i contenuti che l'equipe riterrà fondamentali per lo sviluppo delle abilità e delle potenzialità degli ospiti stessi. Gli operatori saranno stimolati continuamente a monitorare i propri atteggiamenti, le proprie fatiche relazionali, le proprie emozioni, per prevenire difficoltà che vanificherebbero ex ante il progetto.

La condivisione del percorso educativo. Primo fondamentale passo da compiere insieme agli ospiti è quello di aiutarli a proiettarsi in avanti verso il proprio domani con ottimismo e grande responsabilità. Affrontare il futuro è causa di grandi ansie e profonde incertezze, per questa ragione con ogni utente vengono elaborate, o rielaborate, le tappe della propria vita e i passi che lo hanno portato a quella situazione. Dall'analisi del passato si trarranno gli insegnamenti necessari per affrontare il futuro. Si condividono così le cause della situazione, ma anche gli scopi e gli obiettivi che si devono perseguire all'interno della struttura. Questo è un passaggio fondamentale per diversi aspetti: sia per offrire un sostegno al vissuto psicologico (il senso dell'abbandono, il sentirsi o vittime o responsabili della situazione con conseguenti sensi di colpa, ecc.) sia per porre l'accento sul "compito" e sulla risoluzione possibile del problema. Definire quindi i ruoli ed anche i compiti di ciascun attore del progetto (ospite, operatore, compagni di struttura, operatori sociali

esterni, ecc.) serve per togliere le “nebbie” e le incertezze sia sul passato che sul futuro. Stabilire le modalità di questa compartecipazione, auspicabile sia dell’ospite che della sua famiglia, è responsabilità dell’equipe degli educatori e dei referenti dei Servizi.

La responsabilizzazione. Educare comporta, da parte dell’adulto, l’assunzione di responsabilità e di rischi; la fiducia, necessaria per far crescere i nostri ospiti, passa anche attraverso situazioni molto concrete come, ad esempio, il concedere loro di uscire da soli senza la presenza continua e costante dell’educatore; questo comporta un grande numero di problemi e risulta un punto cruciale che richiede di essere condiviso da tutti i responsabili del percorso educativo (famiglia, Servizi sociali, ecc.). In questo contesto si pone l’accento sulle diverse responsabilità che differenziano i ruoli (ospite, educatore, coordinatore, agenzie esterne, ecc.). Una tale “trasparenza” permette una “condivisione” più forte della vita del gruppo, un’assunzione di responsabilità diversa da parte degli utenti, più legata alle persone e meno alla struttura in generale. L’ospite è al centro del progetto educativo; se ne valorizzano le abilità, le potenzialità, le risorse, e le competenze pregresse, impostando quindi il lavoro non a partire dal “disagio”, che verrà comunque tenuto in considerazione nel contesto generale del progetto, ma dall’ “agio possibile”.

L’ambiente fisico. Gli spazi comuni (sala, cucina, servizi, ecc.) sono considerati strumenti “terapeutici ed educativi”, in virtù del fatto che l’ambiente contribuisce alla stessa qualità della vita. L’organizzazione degli spazi fisici e della quotidianità offre la possibilità di vivere in un ambiente di tipo familiare che garantisce comunque la privacy dell’ospite. Compito degli educatori è quello di educare al rispetto dell’ambiente e alla scoperta dei valori che esso reca con sé, scegliendo le metodologie, appropriate ed efficaci, volte comunque ad una maturazione del pensiero e non al rispetto incondizionato della regola.

Il comportamento problematico. L’esperienza insegna quanto sia importante, con i nostri ospiti, saper camminare al loro fianco anche quando si presentano situazioni di forte disagio, un disagio che mai deve scandalizzare o scoraggiare l’educatore. L’eventuale atteggiamento di sfida o di devianza viene analizzato come un sintomo che denuncia una difficoltà personale, esternata sotto forma di provocazione e/o trasgressione. Il comportamento problema viene “accolto” e non stigmatizzato: l’operatore, agisce affinché venga ridimensionato e rielaborato interessandosi della ragione del disagio e non accontentandosi di ridurre il solo sintomo.

La condivisione in equipe. Ogni ospite è affiancato da un “tutor” interno dell’equipe che ha il compito di sostenere in prima persona il progetto individuale, richiamando l’attenzione su aspetti che ritiene importanti, aggiornando costantemente l’equipe, i referenti esterni ed il committente (tramite relazioni e report). Sottolinea le potenzialità fruibili, i problemi emergenti; suo anche il compito di seguire gli aspetti burocratici del caso. Ovviamente è l’equipe intera a farsi carico del progetto educativo dell’ospite cercando strategie e metodologie efficaci, attivando anche la rete e le professionalità che eventualmente occorrono (assistente sociale, psicologo, educatori di altre realtà, ecc.).

Le attività esterne. La forza di momenti “esterni” alla normale routine del gruppo consente all’individuo di sperimentarsi e sperimentare le relazioni in un modo diverso rispetto a quello abituale. Lo stesso contesto differente consente, oltre che fortificare il legame, di rivedere situazioni magari difficili, se non croniche, e rielaborarle cogliendo aspetti e ricchezze che normalmente non “risaltano”. Il dover cercare nuove formule di relazione con l’ambiente, con gli amici (che appaiono diversi) e con gli educatori permette di poter rielaborare sé stessi e cogliere risorse personali di cui non sempre si è consci. Si propongono vacanze, soggiorni, campeggi ed uscite di uno o più giorni, come momenti forti per la crescita del gruppo e del singolo. In queste occasioni tutti gli ospiti delle tre strutture si troveranno assieme.

Il lavoro con le famiglie. Un’attenzione particolare è rivolta al lavoro con le famiglie di origine degli utenti. Con loro si impostano percorsi educativi, di sostegno scolastico, assistenziali e di collaborazione, condivisi sia dagli educatori sia dai Servizi sociali. La gestione dell’educazione dell’ospite accolto è all’insegna della coeducazione, ovvero, si opera in modo tale che la famiglia rimanga (compatibilmente con le proprie potenzialità e difficoltà) la prima agenzia di riferimento per l’ospite.

Il gruppo dei pari. Grazie al gruppo dei pari, inizialmente quelli presenti in struttura poi in maniera inevitabile ed auspicabile quelli presenti nel territorio, l’ospite elaborerà strategie di crescita e di sviluppo in maniera autonoma.

MODALITÀ DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

L’inserimento degli ospiti è proposto dai Servizi Sociali competenti che forniscono indicazioni rispetto agli interventi di controllo e sostegno a tutela degli ospiti stessi, in conformità ad un progetto discusso e concordato con il Coordinatore delle Comunità e l’equipe di lavoro. L’ammissione avviene dopo avere verificato che le esigenze e le risorse del nuovo ospite siano compatibili con quelle del gruppo già esistente e con l’offerta educativa/assistenziale che la struttura può offrire.

La dimissione avviene su disposizione del Servizio competente nei seguenti casi:

raggiungimento degli obiettivi del progetto individuale;

variazione del progetto individuale da parte del Servizio competente.

Le dimissioni possono essere richieste per iscritto anche dal Responsabile della struttura qualora non sussistano le condizioni per proseguire il progetto. Il Servizio competente, sulla base della valutazione delle motivazioni esposte, fornirà un riscontro alla richiesta entro 15 giorni dalla ricezione della stessa. L’eventuale dimissione sarà accordata dal servizio compatibilmente al reperimento di una nuova struttura in grado di accogliere l’utente.

In tutti i casi elencati le modalità di dimissione vengono preventivamente concordate tra Servizio competente e il Direttore di Area della Cooperativa e/o il Responsabile della struttura.

ATTUAZIONE DEL PROGETTO D'INTERVENTO E STRUMENTI DI LAVORO

Osservazione dell'utente. Nel corso del periodo iniziale l'ospite prende confidenza con le regole della struttura, con gli operatori e con gli altri utenti. L'educatore osserva i suoi comportamenti e cerca di facilitarne l'inserimento. Al termine del periodo di osservazione l'equipe si riunisce per una valutazione dell'utente rispetto alle aree di intervento educativo.

Eseguita l'analisi delle abitudini dell'utente, l'equipe individua le priorità d'intervento educativo. L'equipe elabora una relazione sull'utente nella quale spiega la scelta delle priorità.

Strutturazione dell'intervento educativo. L'equipe sceglie

- l'area di intervento e l'obiettivo specifico: l'obiettivo deve essere utile per la vita quotidiana dell'utente, emergente nella valutazione funzionale, realizzabile all'interno delle attività del centro;

- le modalità e gli strumenti operativi per l'attuazione dell'intervento da parte degli operatori;

- i tempi per l'attuazione del progetto;

- i tempi e le modalità della verifica.

Attuazione dell'intervento. Gli operatori, in base alle responsabilità e agli incarichi assegnati, attuano l'intervento educativo. Qualora se ne valuti l'opportunità l'equipe si farà carico di attivare professionalità esterne alla struttura (psicologo, riabilitatore, logopedista, ecc.).

Verifica dell'intervento. L'educatore di riferimento sollecita la riunione d'equipe per la discussione dei risultati raggiunti attraverso l'attuazione del progetto. La verifica viene svolta attraverso la valutazione delle abilità acquisite e l'osservazione del comportamento dell'ospite.

Se l'obiettivo non risulta raggiunto l'equipe pianifica un nuovo progetto. Se l'obiettivo risulta raggiunto in maniera parziale l'equipe può decidere di proseguire con l'attuazione del progetto, definendo una nuova data di verifica. Se l'obiettivo risulta raggiunto in maniera soddisfacente l'equipe individua un obiettivo successivo su cui lavorare.

Ogni sei mesi al massimo, viene verificato e aggiornato il progetto.

Secondo cadenze concordate il Direttore d'area, il Responsabile di struttura ed il referente dell'utente incontrano i Servizi sociali per aggiornarli sull'andamento dei singoli progetti.

Periodicamente (almeno ogni 3 mesi) vengono anche effettuati incontri tra il Responsabile di struttura e le famiglie degli ospiti (ove presenti) o gli amministratori di sostegno, per un aggiornamento sul progetto di accoglienza, e rispetto alle modalità educative utilizzate. A disposizione degli ospiti è possibile attivare lo psicologo della struttura. Se il servizio inviante lo riterrà necessario si procederà ad una serie di incontri di valutazione (di norma 7) al termine dei quali si formulerà un progetto di sostegno o psicoterapia.

L'attivazione del percorso psicologico comporterà una maggiorazione della retta.

Il lavoro educativo prevede anche la gestione e la creazione di strumenti ad hoc per ogni situazione, di seguito elenchiamo i principali che sicuramente dovranno essere utilizzati dalle equipe.

PEG. In base alla finalità generali si predispone il progetto di gruppo che dovrà determinare gli obiettivi da raggiungere scandendone i tempi e le diverse fasi; sono specificate le diverse verifiche che si attueranno, gli strumenti e gli indicatori necessari alla verifica ed alla valutazione della qualità dell'obiettivo raggiunto.

PEI. I progetti educativi individualizzati sono lo strumento principale attraverso il quale si perseguono gli obiettivi educativi; quelli già in atto vengono analizzati e fatti propri dall'equipe, si procede alla lettura della realtà in essere, si verifica lo stato di avanzamento del progetto generale, della situazione ospiti, della rete sociale esistente, ecc. La compilazione e l'aggiornamento del PEI utilizza i moduli previsti dalla procedura di gestione dei Servizi.

SCHEDA SANITARIA. Comunemente conterrà indicazioni generali sullo stato di salute dell'ospite al momento dell'ammissione, le indicazioni tecniche (numero libretto sanitario, recapito del medico di base, allergie, ecc.), per i casi che lo necessiteranno saranno descritte: la diagnosi, gli specialisti ed i Servizi di riferimento coinvolti e la terapia prevista.

"DIARIO DI BORDO". È un registro in cui l'operatore alla fine del proprio turno deve relazionare gli avvenimenti accaduti durante il proprio turno, al fine di aggiornare l'equipe e di comunicare eventuali mansioni da svolgere. Il diario è strumento riservato agli educatori.

RIUNIONE DI EQUIPE. Settimanalmente gli educatori si incontrano per discutere i casi, i problemi organizzativi e tutti quegli aspetti inerenti alla gestione della comunità e dei progetti educativi.

RIUNIONE di GRUPPO. Periodicamente gli educatori in turno, il responsabile di struttura e gli ospiti affrontano i problemi emergenti, propongono e organizzano le attività, discutono su argomenti di interesse comune.

RIUNIONE DI COMUNITÀ. Periodicamente è prevista anche una riunione fra tutti gli educatori e gli ospiti della Comunità il cui scopo, oltre ad affrontare le questioni, è quello di promuovere il consolidamento delle relazioni interpersonali, il riconoscimento come persone e stimolare l'appartenenza alla casa-comunità

"TEMPO DEDICATO". IL "tempo dedicato" è uno strumento dettato da una strategia educativa che vuole valorizzare il rapporto con il singolo, dedicandogli un tempo di qualità strutturato e riservato. Ogni ospite sa di poter usufruire di una giornata in cui uno degli operatori in turno si dedica prioritariamente alle sue esigenze: insieme si fanno

compere personali, si risolvono questioni burocratiche o simili, si “condivide” il tempo libero, si trascorre, in pratica, un po’ di tempo fuori dalle relazioni del grande gruppo godendo di una privacy che non sempre è concessa negli altri giorni.

È il momento in cui si creano le condizioni affinché possa instaurarsi un rapporto più profondo tra ospite ed educatore.

Tutti i documenti prodotti o risultanti dall’attuazione del progetto d’intervento vengono conservati all’interno della cartella personale dell’ospite che viene custodita all’interno dell’archivio nell’ufficio degli educatori e secondo le prescrizioni del D.Lgs 196/03 in materia di riservatezza.

L’ORGANIZZAZIONE DEL TEMPO

I tempi della giornata e della settimana sono scanditi da una programmazione:

Giornata tipo

ore 07.30-08.00 sveglia-colazione e preparazione per le attività (lavoro, scuola/formazione);

ore 13.00-14.00 pranzo e riassetto cucina;

il pomeriggio è dedicato alle attività del tempo libero, qualora non siano previste attività lavorative (sport, gruppo di amici, spese...);

ore 19.30 circa cena e servizi.

Nel fine settimana viene data maggior libertà di autogestione agli ospiti, soprattutto per quanto riguarda i pomeriggi di sabato e domenica, ma garantendo che alcuni week-end vengano riservati anche alle uscite di gruppo organizzate in base alle richieste degli ospiti e avvalendosi delle proposte sul territorio.

LE RISORSE UMANE

L’equipe di “Casa Macanno” è composta da 4 educatori part-time, tutti ruotano secondo una turnazione settimanale fissa che garantisce la presenza di uno di essi durante l’arco di tutta la giornata per un totale di 12 ore. All’interno dell’equipe è prevista la figura del **responsabile di struttura** che è garante della funzionalità, dell’efficienza della struttura e della capacità di risposta adeguata alle esigenze che sorgono dai diversi referenti interni (ospiti, operatori) ed esterni (famiglie, Servizi sociali, territorio, ecc.).

Per adempiere a questi compiti ha la possibilità di delegare in forma scritta ad altri educatori dell’equipe alcune funzioni a lui deputate.

Ha uno sguardo d’insieme dell’intero progetto, oltre ad interessarsi dell’assistenza degli ospiti, tiene in considerazione tutti quegli aspetti che compongono il servizio: le relazioni con la Cooperativa, con i committenti, con l’equipe, con i Servizi, con il territorio. In particolare è responsabile dei progetti educativi, della gestione del budget, della compilazione dei mensilini, della gestione della modulistica in generale.

All’interno del monte ore settimanale è inserita la riunione di equipe degli educatori (3 ore settimanali) a cui partecipa anche il Direttore dei Gruppi Appartamento della Cooperativa “Il Millepiedi”.

Il Doordinatore ha la responsabilità della gestione del servizio, assicura il coordinamento degli interventi educativi e delle attività applicando e facilitando la realizzazione delle decisioni dell’equipe.

È il punto di riferimento organizzativo per gli enti esterni.

SUPERVISIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE

Gli educatori della comunità residenziale si avvalgono di un supervisore esterno alla comunità con competenze pedagogiche o psicologiche o neuropsichiatriche che si rapporta al gruppo di lavoro della comunità con cadenza almeno bimestrale.

Ogni educatore usufruisce di circa 12 ore annuali da dedicare alla propria formazione.

SERVIZI GARANTITI

Servizi alberghieri

- garanzia del posto letto, assicurando a ciascuno la disponibilità di spazi personali da gestire in modo individuale;
- pulizia dei locali in collaborazione con l'utenza;
- lavanderia in collaborazione con l'utenza;
- collaborazione alla preparazione dei pasti quotidiani;
- tutte le attività comunque rientranti nel servizio di tipo alberghiero;
- fornitura dei materiali e prodotti occorrenti per le attività sopraindicate.

Sorveglianza e cura

- supervisione sugli ospiti inseriti;
- assistenza agli utenti in caso di ricovero ospedaliero, con modalità da concordarsi tra servizio e struttura, anche con l'eventuale coinvolgimento di genitori o altri parenti;
- supervisione delle operazioni per l'igiene personale quotidiana;
- supervisione delle operazioni periodiche di pulizia completa della persona;
- supervisione per l'attività di preparazione dei pasti ed in tutte le attività relative alle autonomie personali tenendo conto di particolari condizioni di disabilità;
- supervisione nell'assunzione di medicinali secondo le prescrizioni mediche ed eventualmente avvalendosi dell'assistenza infermieristica;
- attivazione di tutti i presidi, servizi o figure sanitarie necessarie per tutelare la salute dell'utente, nell'ambito dei servizi forniti dal Servizio Sanitario Nazionale;
- provvedere ad acquistare – in collaborazione con l'utente e con utilizzo delle sue disponibilità finanziarie- articoli per le necessità quotidiane.

Attività educative, ricreative e di socializzazione

- sostegno educativo, formativo, lavorativo e sociale;
- incentivare la frequenza a strutture socio-educative e/o scuole;
- attività di socializzazione, ricreative e sportive;
- favorire i rapporti degli ospiti con il contesto sociale attraverso l'utilizzo dei servizi pubblici e privati presenti nel territorio;
- organizzazione ed assistenza del tempo libero, compresi eventuali periodi di vacanza;
- ogni altra attività strumentale al progetto personalizzato.

Pasti

È garantita la somministrazione quotidiana di 4 pasti giornalieri.

É garantita, in relazione alle eventuali specifiche esigenze dietetiche degli ospiti, temporanee o permanenti, anche su prescrizione medica, la somministrazione di pasti personalizzati, compresi alimenti speciali in caso di intolleranze alimentari (pasti per celiaci, ...).

la preparazione o la fornitura dei pasti è a carico dell'équipe degli educatori, con preparazione all'interno della struttura sulla base della normativa vigente.

La struttura provvede alle operazioni necessarie alla consumazione del pasto da parte degli ospiti.

La struttura possiede le certificazioni e le caratteristiche previste dalla normativa vigente e garantisce la presenza di personale esperto nella preparazione dei cibi.

Cura e igiene personale – biancheria

L'équipe di educatori:

- cura l'espletamento delle attività necessarie per la pulizia della persona (bagni, ecc.);
- garantisce le altre cure ordinarie della persona, salva eventuale partecipazione della famiglia dell'utente.

La struttura fornisce agli ospiti:

- biancheria non personale, garantendo adeguati cambi, in base alle esigenze e nel rispetto delle comuni regole igieniche;
- accessori e prodotti necessari per la cura e l'igiene personale, anche in relazione all'età ed al sesso.

Trasporto

L'équipe di educatori, facendo riferimento a quanto previsto dal progetto educativo individualizzato in virtù delle abilità, delle autonomie e delle competenze dell'ospite, garantisce il servizio di trasporto con oneri a suo carico:

- per la frequenza ad attività esterne al Gruppo Appartamento
- per la frequenza ad ambienti di lavoro protetto, qualora non vi provveda la famiglia o il servizio competente.

RETTE E CONTRIBUTI

Gli ospiti del gruppo appartamento in un'ottica educativa di sviluppo e acquisizione di sempre maggiori autonomie sono chiamati a versare un contributo economico mensile calcolato insieme al servizio inviante in base al proprio reddito.

La convenzione sottoscritta con il Comune di Rimini prevede che i servizi invianti corrispondano alla Cooperativa una retta giornaliera individuale di € 102,00, compresa IVA al 5% compresa.

GESTIONE DEI RECLAMI

Gli eventuali reclami, segnalazioni, richieste da parte del cliente/utente o dal committente vengono gestite in base alle indicazioni della procedura di gestione delle non conformità. I reclami, o eventuali richieste specifiche, possono essere rivolte direttamente al responsabile di struttura oppure al Direttore dell'area della cooperativa Stefano Paolizzi

telefonando per un appuntamento al n. 0541 709157, oppure scrivendo una e-mail a: stefano.paolizzi@cooperativailmillepiedi.org.

I reclami vengono registrati dal responsabile di struttura nell'apposito modulo. Tutte le segnalazioni ricevute vengono poi gestite tempestivamente con il direttore di area che valuterà quali azioni intraprendere, eventualmente condivise insieme all'equipe. A chi ha avanzato il reclamo verrà comunque comunicata una risposta scritta in breve tempo.

INDICATORI DI QUALITÀ

Percentuale di stabilità degli operatori (turn over)	≥ 80%
Numero incontri annuali fra coordinatore di area e responsabili di struttura	≥ 24
Numero incontri annuali fra coordinatore di area ed equipe di lavoro	≥ 20
Copertura posti disponibili	= 100%
Percentuale di obiettivi PEI raggiunti nei tempi pianificati	≥ 70%

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Millepiedi cooperativa sociale arl opera come **Responsabile del Trattamento** (o Sub-Responsabile) dei Suoi dati personali, su specifica nomina del Titolare del Trattamento e agisce in piena conformità con il **Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)** e le vigenti normative dell'Unione Europea.

Con la presente La informiamo che il trattamento dei Suoi dati personali, eseguito per conto del Titolare, è improntato ai principi di **correttezza, liceità, trasparenza** e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Finalità e Base Giuridica del Trattamento

I dati personali vengono trattati esclusivamente per realizzare le finalità contrattuali, relative alla gestione del rapporto di servizio, per il quale il Titolare ci ha nominato responsabili. Le specifiche finalità e modalità di trattamento sono descritte dettagliatamente nelle informative fornite dal Titolare e che sono parte integrante dei contratti di servizio. La base giuridica del trattamento dei dati è l' **obbligo contrattuale** e l'adempimento delle istruzioni impartite dal Titolare.

Modalità di Trattamento e Sicurezza

Il trattamento è eseguito utilizzando strumenti manuali e/o informatici e telematici. In qualità di Responsabili, garantiamo l'applicazione di misure tecniche e organizzative adeguate per la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati, in conformità all'art. 32 del

GDPR. Tali misure sono volte a ridurre al minimo i rischi di distruzione, perdita, accesso non consentito, modifica e divulgazione non autorizzata.

Trasferimento e Conservazione dei Dati

- **Trasferimento Extra UE:** Il trasferimento dei dati personali in Paesi extra-UE non è previsto nell'ambito delle nostre attività.
- **Periodo di Conservazione:** In osservanza dei principi di minimizzazione e limitazione delle finalità (art. 5 del GDPR), il periodo di conservazione dei dati è stabilito in base alle istruzioni fornite dal Titolare del Trattamento e non sarà superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono stati raccolti, salvo gli obblighi di legge.

Responsabile della Protezione Dati (DPO) e Diritti dell'Interessato

Ruolo	Soggetto/Contatto
Responsabile del Trattamento	Il Millepiedi cooperativa sociale a.r.l. Sede: Via Tempio Malatestiano n. 3, Rimini
Responsabile della Protezione Dati (DPO)	Dott.ssa Gloriamaria Paci Contatto: info@consulenzepaci.it / Tel: 0541 1795431

I Suoi diritti in qualità di Interessato (Artt. 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 del Regolamento UE 2016/679) saranno esercitati nei confronti del **Titolare del Trattamento**, come meglio specificato nelle informative complete fornite da quest'ultimo.

Gruppo Appartamento "Casa Macanno"
Via Macanno, 168 – 47924 RIMINI
Tel. 0541 336996



Il Millepiedi Cooperativa Sociale arl (ONLUS)
Via Tempio Malatestiano, 3 – 47921 RIMINI
Tel. 0541 / 709157 – Fax 0541 / 708667
Web: www.ilmillepiedi.it Mail: info@cooperativailmillepiedi.org

Revisione n. 10 del 22/09/2023